

## Liebe Leserin, lieber Leser,

die Temperaturen steigen, der Sommer naht. Für Sie führen wir als neue Funktion **'Beitrag bewerten'** ein.

So teilen Sie uns ganz einfach mit, **wie interessant Sie** diese Ausgabe und einzelne Seiten **finden**. Damit Sie zwischendurch auch etwas Schmunzeln oder vielleicht sogar auflachen, **haben** wir mehrere Politiker-Witze **verteilt**.

- In der Rubrik *Ihr Service des Monats* stellen wir Ihnen einen u.a. **Fachartikel** rund um digitale Innovationen mit Dienstleistern als **kostenfreien Download** zur Verfügung.
- Sehen Sie unser **Video** zum Thema **Innovationen** in der Rubrik *Vendor Management* **in 2:36 Minuten**.
- **Zahlen bitte!** widmet sich dem **Kaffeekonsum** mit vielen interessanten Zahlen und einer **überraschende Logik**.
- In *Menschen* erfahren Sie mehr über unseren **neuen Kollegen Harald Weber**.
- *Ihr Witz des Monats* liefert Ihnen einen Grund zum Lachen.

Ihnen wünschen wir viel Vergnügen. Auf Ihre Wertungen blicken wir gespannt.

Und nützliche Impulse! Bleiben Sie uns gewogen, empfehlen Sie uns gerne weiter!

Ihr

Bernhard Gandolf

*P.S.: Über Ihr **Like bei XING, LinkedIn und Facebook** freuen wir uns ganz besonders.*

### Dienstleister intelligent steuern

#### VENDOR MANAGEMENT

Energieversorger können mit vier digitalen Trends den Ertrag ihrer Fremdleistungen maximieren. Damit das funktioniert, insbesondere liegt Unternehmen in die Qualifikation ihrer Vendor Manager. Dann setzen diese Spezialisten Dienstleister ohne Zielkonflikte ein. Mehr Umsatz erzielen Energieversorger bei geschicktem Steuern mit modernen Software-Lösungen im Verbund mit ihren Auftraggebern. Moderne IT-Lösungen verschaffen gleichzeitig mehr Einblick in die Welt der Lieferanten. Außerdem ermöglichen digitale Werkzeuge die Kosten des Wissenstransfers.



Dienstleister und Services sind im Call-Center nicht ohne Bedeutung zu sein, da die Agenten häufig häufig telefonieren und teilweise als Mitarbeiter/innen fungieren.

#### Digitalisierung und Industrie 4.0

schleunigen unser Leben immer schneller. Das gilt analog für die Art, wie Unternehmen ihre Dienstleister, auch durch den Cloud, steuern.

#### Besser verkaufen durch das

#### Auflösen von Zielkonflikten

Viele Energieversorger lassen heute ungenutzte Überschneidungen an. Unversorgene Anlagen und Wartungsgruppen oder Thermogruppenversorger für Energieversorger sind typische Produkte. Häufig arbeiten die verschiedenen Dienstleister auf verschiedenen Ebenen. Der Stakeholder gewinnt über die Wertschöpfungskette und gibt diese ab. Im Hintergrund sind ein Dienstleister im Namen des Auftraggebers auf und versucht den Geschäftserfolg zu steigern.

Dabei können es sein Zielkonflikte. Dem Wunsch des Energieversorger, sich bei seinen Kunden mit einem breiten Spektrum an Angeboten als kompetenter und kundenzentrierter Versorger zu präsentieren, stehen ein anderes gegenüber. Konkret durch die Preisunterbreitung gegen die Dienstleister was

#### schädlich ist. Zu kleine, wenig

klare Energiepreise führen zu einem niedrigen oder hohen Angebot. Das Kundenerlebnis leidet darunter. Im Laufe des Kaufprozesses gewinnt der Outsourcing Service Provider wertvollen Wissen um den Kunden. Das ist für die Wertschöpfung dieser Informationen ein wertvolles Aufwandsstück (in der Regel kein Geld). Neben dem Wissen kann die Energieversorger den Eindruck, dass die beide Hand nicht weiß, was die andere tut, nicht über, das es kompetent und kundenzentriert ist.

Schüler haben und Lieferanten lösen diesen Zielkonflikt auf. Sie regeln die Dienstleistungen sowohl das Pflegen der Kunden als auch die Betreuung der Kunden - und dass eine die Umsetzung der Projekte. Vor allem wenn diese Unternehmen die Dienstleister und steuern diese. Dann vermeiden Kunden die Klagen der Kunden vor allem im Sinne der Auftragsgeber zu lösen. Dienstleister koordinieren, wie Vendor Manager es zu tun wissen, was sie dann, sich im Austausch von Zielkonflikten vermeiden können.

#### Mehr verkaufen durch das

#### Steuern von Daten

Wie klicke ich auf der Website? Welche Recherche werde bei wem besonders gut sein? (Markt-Information?) Welche Interessen sich welcher Kunde im Chat? Diese Informationen lassen sich mit einem modernen Kundenkontaktsystem analysieren. Moderne, auf Artificial Intelligence basierende Spracherkennung ermöglicht es, die Sprache zu verstehen.

Wie glaube, es handelt sich um Science Fiction, um, circa 100 Euro im Monat für die Preis pro User im Kundenvertrauen. Wie als Energieversorger diese Daten im Kundendatensatz richtig nutzen, ist wichtig. Es schließt die digitale Dienstleistung und vorrangig, Kundenerlebnisse zu verbessern.

Damit das funktioniert, heißt es, Herausforderung zu erbringen. Das betrifft sowohl ein modernes Kundenkontaktsystem als auch die Daten-Management über Daten-Management. Ein modernes Kundenkontaktsystem ermöglicht es, sich ein „State of the Art“ CRM-System heraus zu holen. Das Management neuer Kundenbeziehungen, Kundenkontaktsysteme, sind eine wichtige. Wie häufig werde die Kommunikation mit einem Kunden über

Ihnen stellen wir in diesem Monat einen kostenfreien Download zur Verfügung.

## Ihr Service des Monats

In diesem Monat stellen wir Ihnen den **Artikel "Dienstleister intelligent steuern"** von **Bernhard Gandolf** vor.

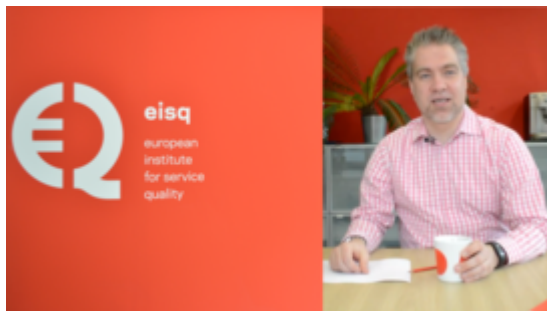
**Lesen Sie** im Folgenden einen kurzen Ausschnitt.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen.

---

**VENDOR MANAGEMENT** | Energieversorger können mit vier digitalen Trends den Ertrag ihrer Fremdvergaben maximieren. Damit das funktioniert, investieren kluge Unternehmen in die Qualifikation ihrer Vendor Manager. Dann setzen diese Spezialisten Dienstleister ohne Zielkonflikte ein. Mehr Umsätze erzielen Energieversorger bei geschicktem Steuern mit modernen Software-Lösungen im Verbund mit ihren Auftragnehmern. Moderne IT-Lösungen verschaffen gleichzeitig mehr Einblick in die Welt der Lieferanten. Außerdem reduzieren digitale Werkzeuge die Kosten des Wissenstransfers...

Lesen Sie den Artikel hier



Vendor Management - Innovieren Sie besser, indem Sie Ziele fundiert definieren in 2:36 Minuten.

## **Vendor Management - Innovieren Sie besser, indem Sie Ziele fundiert definieren**

Sie erhalten Ihren **Schlüssel** für **erfolgreiche Innovationen** mit **Vendoren**, **Dienstleistern** und **Partnern**.

Den Status Vollprofi erreichen Sie ganz einfach:

- Zeichnen Sie sich als **Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation** aus.
- Oder setzen Sie auf **zertifizierte Beratung**, die für Sie Resultate erzielt.

Mit eisq als Ihrer kompetenten Unternehmensberatung an Ihrer Seite gehören Sie zu den Gewinnern.

Erhalten Sie Ihren Überblick in 2:36 Minuten.



Wie viele Tassen Kaffee trinken Sie im Jahr?

## Zahlen bitte!

In Ihrer Rubrik *Zahlen bitte!* erhalten Sie überraschende Angaben zum Kaffeekonsum Ihrer europäischen Kolleginnen und Kollegen.

Im Jahr **2016** verzehrten die **Finnen 12 kg Kaffee pro Kopf**. Wie viel Kaffee tranken die Deutschen im gleichen Zeitraum?

Zahlen bitte!



Harald Weber, eisq

## Menschen

**Alles ist möglich, nichts muss bleiben wie es ist! - Nutze die Chancen und lass Dich von den Risiken nicht blockieren!**

In Ihrer Rubrik *Menschen* stellen wir Ihnen die Stimme von eisq, Harald Weber, vor.

Erfahren Sie mehr über Harald Weber



Unterhalten sich zwei Bekannte: "Wo arbeitest denn du eigentlich?" "In der Autofabrik." "Am Band?" "Nein, wir dürfen frei herumlaufen."

## Ihr Witz des Monats

Verbessern Sie Ihre Laune sofort mit nur **einem Klick**. Trainieren Sie Ihre Lachmuskeln in unserer Rubrik **Witz des Monats**.

Ihr Gute-Laune-Service

## Lesen Sie auch

- [Beratungsbriefe 2021](#)
- [Beratungsbriefe 2020](#)
- [Beratungsbrief Dezember 2019](#)
- [Beratungsbrief November 2019](#)
- [Beratungsbrief Oktober 2019](#)
- [Beratungsbrief September 2019](#)
- [Beratungsbrief August 2019](#)
- [Beratungsbrief Juli 2019](#)
- [Beratungsbrief Juni 2019](#)
- [Beratungsbrief April 2019](#)
- [Beratungsbrief März 2019](#)
- [Beratungsbrief Februar 2019](#)
- [Beratungsbrief Januar 2019](#)