



eisq

europa
institute
for service
quality
eisq - european institute for service quality

Ihr Service des Monats

Dienstleister intelligent steuern

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.



Effektivität und Flexibilität sind im Call-Center nicht alles. Wichtig ist auch, ob die Agenten Fragen richtig beantworten und zusätzlich als Markenbotschafter kommunizieren.

Die Digitalisierung und Industrie 4.0 verändern unser Leben rasant schnell. Das gilt analog für die IKT, wie Unternehmen ihre Dienstleister, insbesondere Vertrieb, managen.

Besser verkaufen durch das Auflösen von Zielkonflikten

Nicht Energieversorger können heute komplexere Dienstleistungen an. Umverteilung bei Gas und Strom ist ein Prozess, der langwierig ist. Die meisten Dienstleister auf Powermarkt. Das bedeutet generell über die Wochen ergebener Lead und gibt diese ab. Im Hintergrund sind ein Dienstleister im Namen des Auftraggebers auf und versucht den Geschäftserfolg zu maximieren.

Dabei kommt es zum Zielkonflikt. Das Managen der Energieleistungen, sich bei seinen Kunden um einen bestmöglichen Angebotspreis als kompetenter und kundensensibler Manager zu präsentieren, nicht um andere gegenseitig. Günstlich durch die Preisverhandlung, agiert der Dienstleister wirtschaftlich rational. Zu einem, wenn Menge bringende Projekte bearbeiten er nicht oder hoch anreglich. Das kann dem Leben jedes darunter. Im Laufe der Kaufzeit gewinnt der Charakter von Service Provider wertvollen Wissen um den Kunden. Das ist für den Wertgeber dieser Informationen an seinen Auftraggeber zu den Regeln keine Gefahr. Hilft das Wissen beim Entscheidungsprozess. Im Auftragsprozess trägt der Energieversorger das Feedback, dass die beide Hand nicht weiß, was die andere tut, nicht aber, dass es kompetent und kundensensibel ist.

Schmerz haben sind Lieferanten ihren eigenen Zielkonflikt auf. Sie verfolgen die Dienstleistungen sowohl die Pflichten der Kunden als auch das Bestehen der Kunden - und dann ein die Umsetzung der Projekte. Vor allem wenn diese Unternehmen über Dienstleistungen und Ressourcen diese Dienstleistungen von Kunden Rückfragen der Kunden vorantreiben im Sinne des Auftraggebers zu beantworten. Dienstleister Entscheidungen, wie Vendor Manager sich auch wissen, tun gut daran, sich im Auflösen von Zielkonflikten verantwortlich.

Mehr verkaufen durch das Nutzen von Daten

Wie klein ist der Markt? Welche Reichweite hat bei wem besonders gut ein E-Mail-Marketing? Welche Interessen sich welche Kundensegmente? Diese Informationen lassen sich um einen weiteren Kommunikationskanal anreichern. Medien, auf dem Social Media gerade besondere Sprachkenntnis erfordern, können unterstützen.

Wie genau, es handelt sich um soziale Medien, um circa 30 Euro im Monat bringt die Preis pro User im Kundenmarkt. Hat ein Energieversorger diese Daten im Kundenprofil richtig genutzt, können sie schnell die digitale Reichweite und Werbung, kundensensibel zu kommunizieren.

Diese die Informationen, beide in Hausaufgaben zu erledigen. Das betrifft sowohl ein modernes Kaufverhalten (Buy-In-Management oder Dienstleistungsbeziehung) als auch ein „State of the Art“-CRM. Darüber hinaus kann das Management neue Erkenntnisse schärfen. Kundenkontaktpunkte helfen eine wichtige. Wie häufig wird der Kommunikation mit einem Kunden über

Ihnen stellen wir den Artikel "Dienstleister intelligent steuern" als kostenfreien Download zur Verfügung.

Ihr Artikel "Dienstleister intelligent steuern"

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.

Übrigens: Auch andere Branchen profitieren von den vier digitalen Trends.

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...

Ihr Artikel zum Herunterladen:

Typ / GrößeBezeichnung

- 198 KB Bernhard Gandolf: Dienstleister intelligent steuern

In: BWK - das Energie-Fachmagazin, Ausgabe Nr. 4, 2019.

Download



Ihre Anregung: neu bei eisq! Bewerten Sie die Beiträge.

Neu! - Bewerten Sie Beiträge

Im November 2018 fragten wir Sie nach Ihrer Meinung.

Ihren Tipp, eine **Bewertungsfunktion für Beiträge einzuführen**, setzen wir hiermit um.

Probieren Sie es gleich aus!

Lesen Sie weiter

- Vendor Management - Innovieren Sie besser, indem Sie Ziele fundiert definieren
- Zahlen bitte!
- Menschen
- Ihr Witz des Monats