

#NextLevel

Das Ende des Entweder-oder

Warum EWE eine eigene Servicegesellschaft gegründet hat und was andere daraus lernen können.



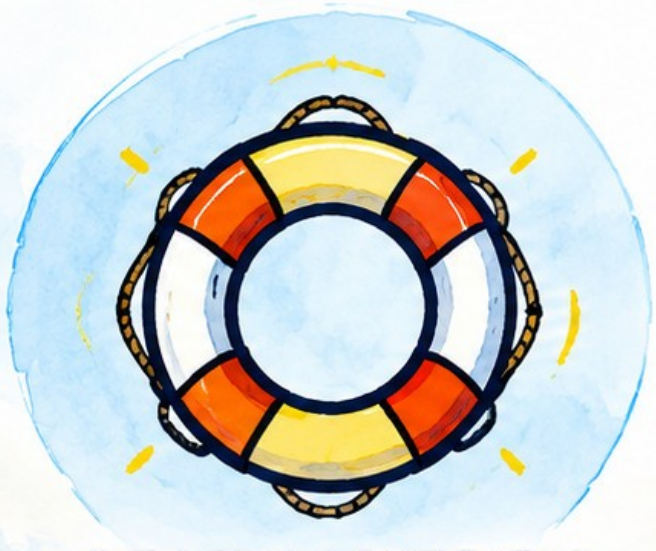
Daniel Albrecht –
Geschäftsführer
EWE SERVICE GmbH



Irfan Hajdarevic –
Senior Manager
Deloitte Digital

Deloitte. & EWE

Was #KiM26 wirklich verändert hat



STABILISIEREN

Servicequalität zurückgewinnen



TRANSFORMIEREN

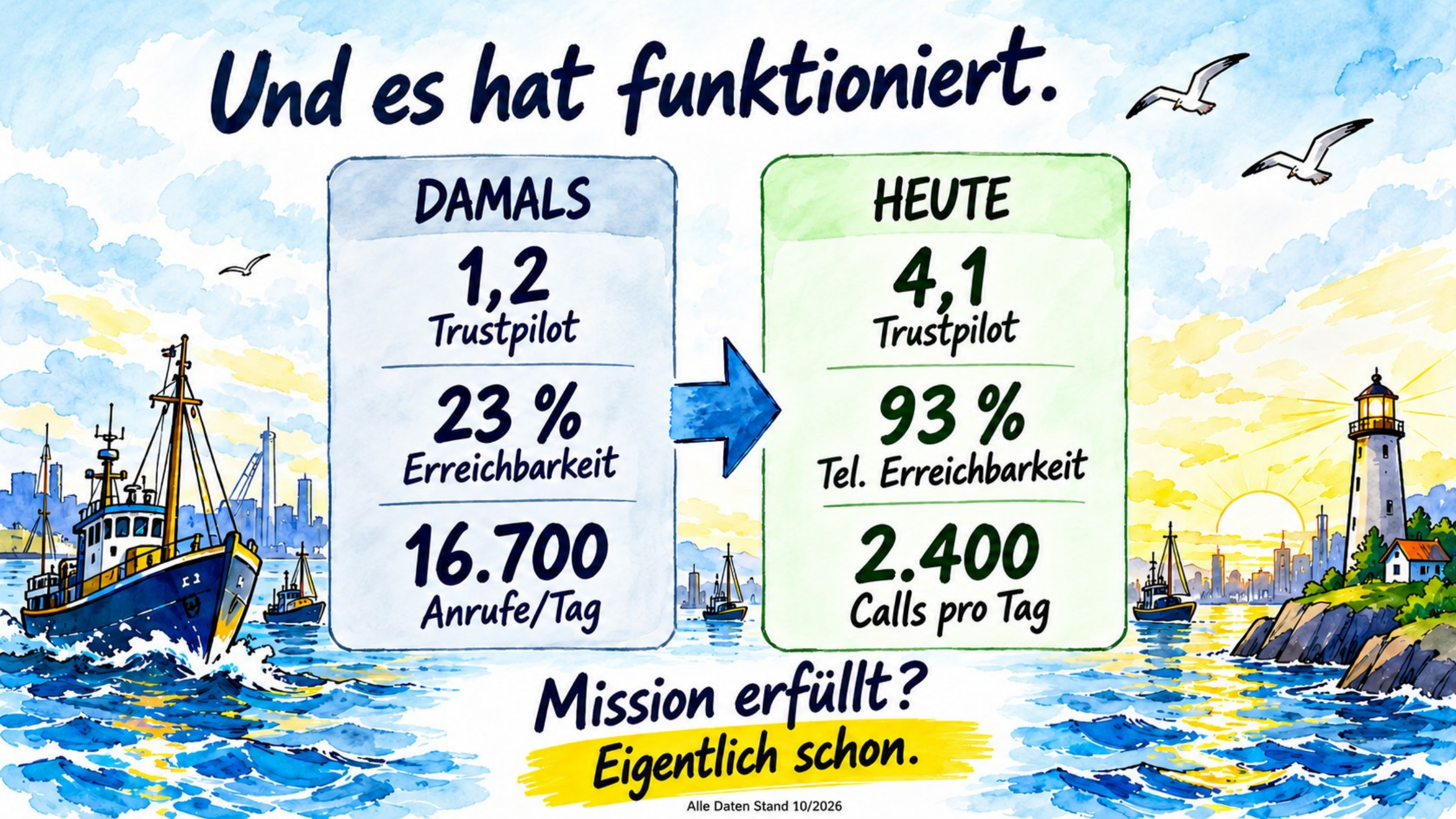
Strukturen und Zusammenarbeit verändern



BEFÄHIGEN

Eine starke Basis für die nächste Stufe.

Und es hat funktioniert.



DAMALS	HEUTE
1,2 Trustpilot	4,1 Trustpilot
23 % Erreichbarkeit	93 % Tel. Erreichbarkeit
16.700 Anrufe/Tag	2.400 Calls pro Tag

Mission erfüllt?

Eigentlich schon.

Alle Daten Stand 10/2026


Erfolg macht hungrig.
TOP 3
Anbieter
HUNGER
NACH
MEHR
Mehr
Qualität
Know-how
Freiheit zu testen
Benchmarkfähigkeit
Outcome

Das strategische Dilemma.



Wie setzen wir dasselbe Budget so ein, dass mehr Outcome entsteht?

- ☑ Flexibilität bewahren
- ☑ Leistung steigern
- ☑ Know-how aufbauen

Was geht eigentlich?

Die Prüfung mit Deloitte.



FLEXIBILITÄT

Wie erhalten wir Skalierbarkeit?



PERFORMANCE

Wie steigern wir CSAT, FCR und Qualität?



KNOW-HOW

Wie schaffen wir intern Benchmark und Exploration?

Deloitte strukturierte Optionen, Wirtschaftlichkeit und Umsetzbarkeit.

Vier Wege. Viele Möglichkeiten.



Das Beste aus beiden Welten

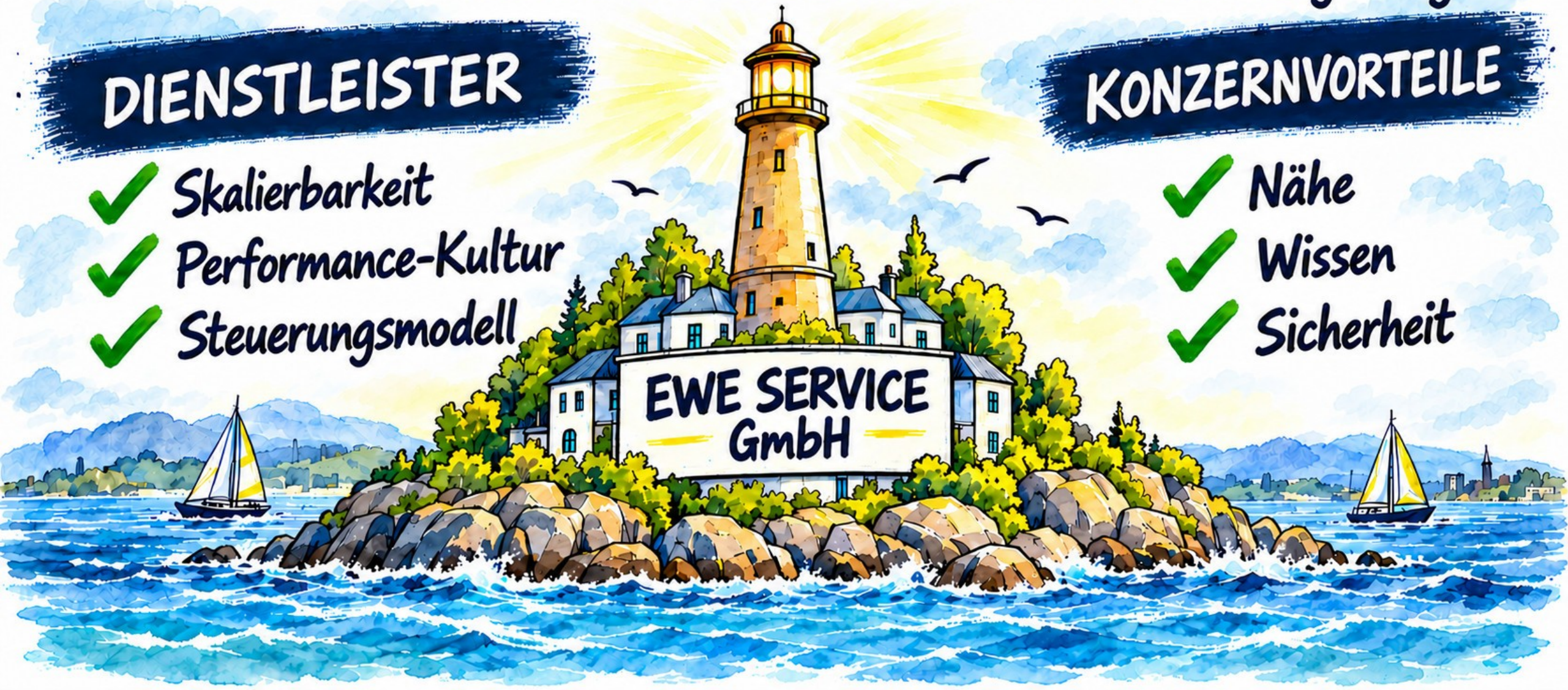
Eine neue Stärke: Vorteile eines Dienstleisters und Konzernzugehörigkeit

DIENSTLEISTER

- ✓ Skalierbarkeit
- ✓ Performance-Kultur
- ✓ Steuerungsmodell

KONZERNVORTEILE

- ✓ Nähe
- ✓ Wissen
- ✓ Sicherheit



Die Wette.

Gleiches Budget. Mehr Outcome.

GLEICHES BUDGET → **MEHR OUTCOME**

KUNDE
CSAT + FCR

BENCHMARK
intern + extern

KULTUR
Performance-Keimzelle

WACHSTUM
Energie → TK

Der Plan.

Schritt für Schritt wachsen.



Erst Energie. Dann Telekommunikation. Lernen. Skalieren.

Dann ging plötzlich alles sehr schnell.

AUG 2025

Vorstand: Go
+ Ramp-up-Projekt

OKT 2025

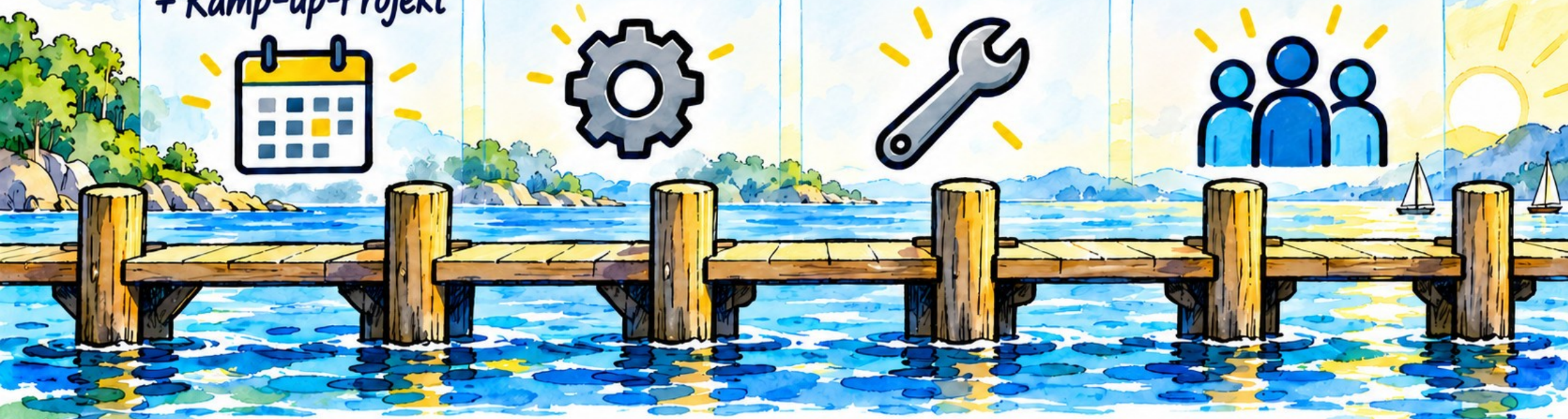
Gründung

MÄR 2026

Inbetriebnahme

APR 2026

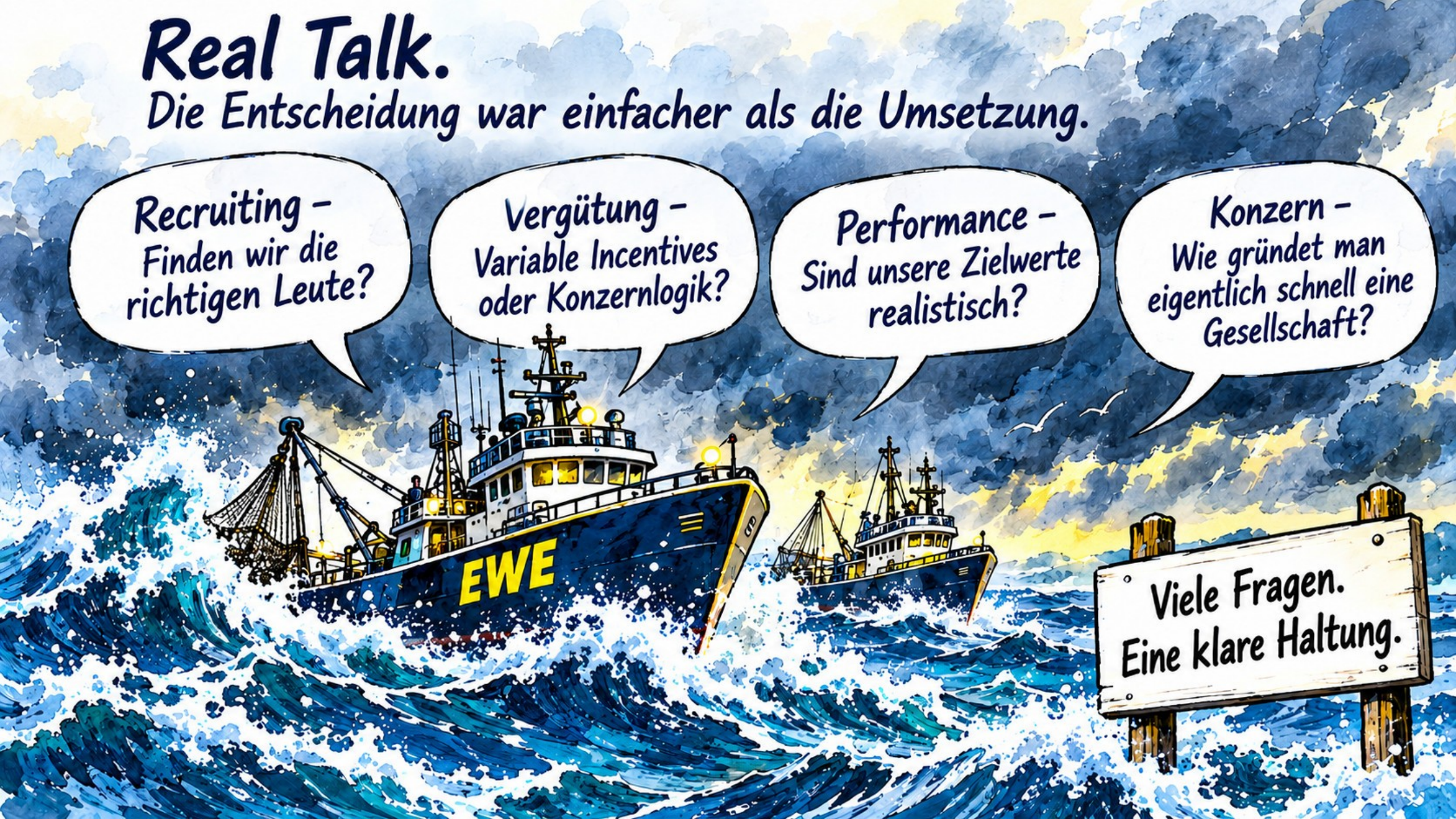
Kundenkontakt



Vom strategischen Auftrag bis zum Kundenkontakt in acht Monaten.

Real Talk.

Die Entscheidung war einfacher als die Umsetzung.



Ergebnis: qualitatives Zielniveau erreicht – und schneller als erwartet

CSAT
Zielniveau

FCR
Zielniveau

Qualität
Benchmarkführer

Produktivität
noch nicht im Ziel



Dann hatten wir unser erstes Etappenziel bereits erreicht.

Warum funktioniert es?



Nicht kompliziert. Aber konsequent.

Das große Ganze – die Servicegesellschaft als Teil der EWE-Kundenservice-Welt



Eine zusätzliche strategische Fähigkeit. Für ein starkes, zukunftsfähiges Service-Ökosystem.


Bleibt hungrig für eure Kunden!
EWE
Insourcing ist keine Rückwärtsbewegung.
Es ist die Chance, selbst wieder Profi zu sein.
Gemeinsam aufs #NextLevel