

# XELEO



E-MOBILITÄT  
SERVICES



## IHR PARTNER FÜR PROFESSIONELLEN KUNDENSERVICE & TECHNISCHEN SUPPORT.

Wir unterstützen Unternehmen im Bereich E-Mobilität mit professionellem 1st- und 2nd-Level-Support, individueller Kundenbetreuung sowie umfassenden technischen Serviceleistungen rund um die Ladeinfrastruktur und falls gewünscht auch für Direct Payment, Ladekarten und Apps.

Unser klassisches 80/20-Servicelevel und eine Erstlösungsrate von über 85 % garantieren: Ihre Kund:innen erhalten schnelle Antworten und nachhaltige Lösungen, direkt beim ersten Kontakt.

Unsere Mitarbeiter:innen  
nehmen monatlich  
ca. 12.000 Anrufe  
entgegen.



## UNSERE AUFGABENBEREICHE

Wir übernehmen zuverlässig die komplette Kunden- und Nutzerkommunikation:

- Anfragen- & Störungsannahme via Telefon, E-Mail oder Chat
- Beantwortung typischer Nutzerfragen (z. B. Ladeprozesse, Bezahlmethoden, App-Bedienung)
- Kulanzentscheidungen nach CPO-Kriterien
- Technische Unterstützung (z. B. Entriegelung festsitzender Kabel, Meldung von Backend-Störungen, Freischaltung, Reset der Ladeinfrastruktur und ggf. auch des Payment-Terminals inkl. Fehleranalyse und Störungsbehebung)
- Ticketmanagement im CRM-System der Auftraggeber:innen (ITIL-konform)
- Voranalyse & Dokumentation aller relevanten Inhalte





# XELEO

## UNSER SERVICE-PORTFOLIO IM ÜBERBLICK

- 24/7 Inbound-Betreuung
- Multichannel-Support: E-Mail-Bearbeitung und Chat-Support
- Interner 2nd-Level-Support mit E-Mobilitätsexperten
- Individuelles Reporting je Projekt
- Steuerung & Monitoring auf Line- und Agentbasis
- Consulting (Forecasting, Aufbau, Fachkräfteausbildung)
- Hybride Lösungen mit KI-Voice-Agenten zur Kostenoptimierung (bei Nacht- & Wochenendbetrieb)
- Qualitätssicherung & laufende Schulung der Agents
- Payment-Terminal Tausch in Österreich durch einen auf Ladesäulen zertifizierten Partner

### INTERNER SECOND-LEVEL- SUPPORT

Unsere Expert:innen sind als Shared- oder Dedicated-Teams verfügbar.

#### Typische Aufgaben:

- Interne Hotline für Mitarbeiter:innen
- Regelmäßige Qualitätskontrolle inkl. Ableitung von Maßnahmen (Coachings, Fresh-Ups etc.)
- Ticketkontrolle vor Weiterleitung an Auftraggeber:in
- „Train the Trainer“-Programme für Ersts Schulungen
- Flexible Erweiterungen nach Kundenbedarf

### SUPPORTED SYSTEMS & INTEGRATIONEN

Erfahrung mit führenden Backend-Systemen wie z.B.:

- Chargecloud
- Be.energized
- eRound
- charVIS

#### Sprachen:

- Bereits verfügbar: DE, EN, IT, FR, RU, BKS, GR, TR
- Erweiterbar: Weitere Sprachen kurzfristig über Partner und internes HR-Team



## PREISMODELL

- **Set-up-Kosten:**  
einmalig, variabel, abhängig von Kanälen, Schnittstellen, KI etc.
- **Schulungskosten:**  
Minutengenaue Abrechnung mit einem reduzierten Stundensatz.
- **Monatliche Grundgebühr:**  
Abhängig von Servicezeiten, Volumen und Kanälen. Beinhaltet die Bereitstellung der Agenten zu den Servicezeiten, Betreuung und Reporting.
- **Minutenpreis:**  
Sekundengenaue Abrechnung der Bearbeitung (inkl. Nachbearbeitung).



## REPORTING & DASHBOARDS

Abhängig von den vereinbarten SLA-Vorgaben lässt das Reporting individuell auf die Anforderungen der Kund:innen zuschneiden. So stellen wir sicher, dass genau die Kennzahlen sichtbar werden, die für jedes einzelne Projekt wirklich relevant sind.

Neben einer klaren und strukturierten KPI-Darstellung auf Projektebene können wir bis ins Detail auswerten. (Falls gewünscht auf Mitarbeiter- oder Callbasis.)

Damit schaffen wir volle Transparenz über Performance, Qualität und Effizienz.

Das Reporting ist live verfügbar, sodass wir in Echtzeit auf die aktuellen Entwicklungen reagieren können.

Dank des modularen Aufbaus behalten wir auch bei komplexeren Projekten stets den Überblick. Alles ist dabei so aufbereitet, dass auch Nutzer:innen ohne tiefere Analysekenntnisse schnell und sicher mit den Daten arbeiten können.

Für Auftraggeber:innen richten wir einen direkten Zugriff auf das Reporting. So hat jeder alle Kennzahlen stets im Blick und es können datenbasierte Entscheidungen getroffen werden.





# XELEO



## E-Mobilität

ca. 12.000 Anrufe/Monat

Ø Gesprächsdauer:  
3 Minuten

Support für  
CPOs & Netzbetreiber



## Energieversorgung

ca. 3.000 Anrufe/Monat

Ø Gesprächsdauer:  
5 Minuten

Betreuung von  
Stromkunden inkl.  
Ökostrom-Anbieter



## Telekommunikation

ca. 25.000 Anrufe/Monat

Ø Gesprächsdauer:  
5 Minuten

B2C- &  
B2B-Betreuung



## Kevin Artner

Tel.: +43 2742/28520

E-Mail: [office@xeleo.com](mailto:office@xeleo.com)

Europaplatz 5

A-3100 St. Pölten

[www.xeleo.com](http://www.xeleo.com)

oekostrom<sup>AG</sup>

-chargepoint+

Magenta<sup>®</sup>

Stromnetz  
Hamburg

benefit

WIEN ENERGIE