

Kundenservice bei Energieunternehmen

Ergebnisse einer bundesweiten Kooperationsstudie

Die Bedeutung des Kundenservice bei Dienstleistungsunternehmen und insbesondere bei Energieunternehmen steigt stetig. Vor diesem Hintergrund haben Rödl & Partner und imug Fragen wie

- Was verstehen Energieunternehmen konkret unter Kundenservice?
- Welche Investitionen werden in diesem Bereich getätigt?
- Nehmen Energieunternehmen Kundenerwartungen wahr?
- Und wie begegnen sie diesen?

im Rahmen einer bundesweiten Studie näher untersucht.

Die Befragung wurde im Frühjahr 2010 mit 56 Energieunternehmen durchgeführt. Dabei sah die Verteilung der Teilnehmer wie folgt aus:

Größe der EVU/ Anzahl der Mitarbeiter			Fachbereich/ Funktion		Kommunales EVU?	
Kleine EVU	bis 500	54%	Kundenservice	50%	Ja	54%
Mittlere EVU	501 – 1.500	21%	Vertrieb	36%	Nein	32%
Große EVU	ab 1.501	25%	Marketing/ PR	14%	Teils, Teils	14%

Zusammenfassung der Ergebnisse:

- Kundenservice hat formal einen **hohen Stellenwert für den Erfolg** des Energieversorgungsunternehmens, vor allem zur Differenzierung und Positionierung im Markt.
- Die derzeit etablierten **Maßnahmen haben tendenziell operativen Charakter** und zielen auf die Effizienzsteigerung in den Kundenserviceprozessen.
- Das **Fehlen einer klaren Differenzierungsstrategie** und Schwächen in den Prozessen werden versucht durch Kundenbindung, Rückgewinnung und Beschwerdemanagement auszubessern.
- Die Nutzung von **Kundenfeedback** und Marktforschung **für ein systematisches Qualitätsmanagement** von Dienstleistungsunternehmen wird **nicht** oder nur in geringem Maße **genutzt**.
- **Klare Kundenservicestrategien** und integrierte unternehmerische Konzepte, bei denen die Kerndienstleistung der Energieversorgung, die Preise und der Kundenservice integriert betrachtet werden, sind noch **kaum erkennbar**.
- Überzeugende Argumente für die Differenzierung durch Kundenservice und Servicequalität sind nicht etabliert oder erkennbar.
- Wenn einzelne Unternehmen die Regeln der Branche mutig durchbrechen, besteht **die große Chance** mit Konsequenz und Innovation **eine herausragende Stellung im Markt zu erreichen**.

Gerne erörtern wir die Relevanz dieser Ergebnisse mit Ihnen; bitte sprechen Sie uns an.

Die Studie wurde von der imug Beratungsgesellschaft in Zusammenarbeit mit [Rödl & Partner](#), Nürnberg erstellt.

Rödl & Partner und die imug haben es sich zum Ziel gesetzt die Wettbewerbsfähigkeit von EVUs durch exzellenten Kundenservice auf- und auszubauen.

Dabei stehen die Entwicklung ganzheitlicher Konzepte und die integrierte Umsetzung von Lösungen zum Kundenservice aus Strategie, Organisation, Kultur, Prozessen und IT Lösungen im Fokus. Rödl & Partner ist eine international tätige Beratungs- und Prüfungsgesellschaft, die spezifische Lösungen für Energieunternehmen konzipiert und umsetzt. Spezialisiert ist Rödl & Partner auf die (Weiter-) Entwicklung von Strukturen, Prozessen/Workflows sowie von IT-Lösungen im Kundenservice.