



Hintergrund, Inhalte,
Methoden & Vorgehensweisen

BDEW-Servicemonitor 2017

Wissen, wie Ihre Kunden Service erleben

imug

bdew
Energie. Wasser. Leben.



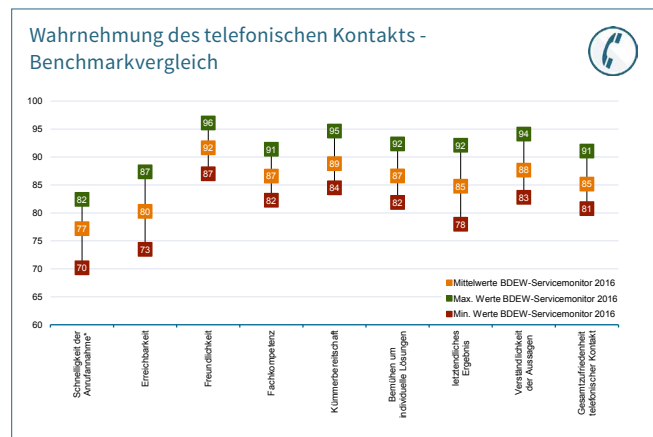
Service management braucht Rückmeldung

Aktuell stehen bei vielen Energieversorgungsunternehmen Projekte und Maßnahmen zur Sicherung und Verbesserung der Servicequalität von Kundenkontakten auf der Tagesordnung. Dies hat seine Gründe:

- ▶ Bei einer sich verschärfenden Wettbewerbsdynamik und einer zunehmenden Homogenität der Produkte erweist sich Servicequalität als echter Differenzierungsfaktor im Wettbewerb.
- ▶ Allein die Bewertung eines Servicekontakts kann darüber mitentscheiden, ob Ihr Kunde bei Ihrem Unternehmen bleibt oder ob aus einem Interessenten ein Neukunde wird. Die mit einer Kette unglücklich verlaufener Kontakte verbundenen Frustrationserfahrungen (möglicherweise auch Ihrer Kunden) sind oftmals ein zentraler Treiber für Abwanderungsentscheidungen.
- ▶ Durch ausgeprägte Servicequalität soll Kundenzufriedenheit erreicht, Kundenloyalität erhöht sowie der Kundenkontakt effizienter gestaltet werden.

Für Sie stellt sich die Herausforderung, eine Vorgehensweise zu finden, die zu einer dauerhaft verbesserten und für Ihre Kunden spürbar guten Servicequalität führt.

Hierbei besteht die Kunst darin, den komplizierten Spagat zwischen wirtschaftlicher Kosteneffizienz und hoher Servicequalität zu meistern.



Nur: Wenn Sie ein entsprechendes Servicemanagement betreiben, um zielorientiert und aus einem Guss Prozesse und personelle sowie technische Ressourcen in Ihrem Kundenservice zu optimieren, kommen Sie letztendlich ohne eine Rückmeldung Ihrer Kunden nicht aus. Erst der „externe“ Blick durch die Brille Ihrer Kunden lässt Sie erkennen, ob Sie sich mit Ihren Servicekonzepten auf dem richtigen Weg befinden.

Konkrete Informationen gewinnen



Marktforschung des BDEW im Jahr 2007 entstanden und wird seither kontinuierlich methodisch weiterentwickelt.

Der BDEW-Servicemonitor macht es Ihnen als Energieversorgungsunternehmen möglich, regelmäßig umfassende Informationen über die Wahrnehmung Ihrer Kunden der konkreten Servicequalität im direkten Kundenkontakt zu erhalten.

Mit dem BDEW-Servicemonitor werden Kernfragen zur Wahrnehmung solcher Servicekontakte aufgegriffen. Ziele dieser Kundenservice-Studie sind,

Für diesen „externen“ Blick ist als Instrument der BDEW-Servicemonitor aus einer gemeinsamen Initiative der imug Beratungsgesellschaft und des Fachausschusses

- ▶ die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit Servicekontakten zu überprüfen,



- ▶ Verbesserungspotenziale für Ihre Kundenkontakte aufzudecken,
- ▶ Kennzahlen für Ihr Kundenkontaktmanagement abzuleiten.

Der BDEW-Servicemonitor ist eine Nachkontaktbefragung, in der Regel über einen Zeitraum von vier Wochen. Jeweils eine Woche nach dem Kontakt befragen wir im Rahmen von telefonischen Interviews eine zufallsgenerierte Auswahl Ihrer Kunden mit Servicekontakten zu deren Wahrnehmungen. Dieser kurze Zeitabstand bildet erreichte „Service-Level“ ehrlicher ab als länger zurückliegende Erinnerungswerte, ist aber gleichzeitig methodisch sauberer als unmittelbar im Anschluss an den jeweiligen Kontakt ansetzende

Befragungsroutinen. So können sehr „handfeste“, konkrete Ergebnisse generiert werden, da Kunden ihre Urteile (noch) begründen können (und nicht nur ein allgemeiner Eindruck verbleibt).

Die Zielgruppe des BDEW-Servicemonitors sind Privat- und Gewerbekunden der beteiligten Energieversorger. Berücksichtigt werden alle zentralen Kontaktkanäle: telefonische, schriftliche, persönliche, E-Mail und Online-Kontakte.

Dabei fließen nur solche Kundenkontakte ein, die aus Unternehmenssicht zu einer abschließenden Erledigung des Kundenanliegens geführt haben, bei mehrfachen Kontakten zu einem Anlass also der jeweils letzte.

Fokus: Anliegen im Alltagsgeschäft

Standardanliegen von Kundenkontakten im Tagesgeschäft!

An-, Ab- und Ummeldung <ul style="list-style-type: none"> ▶ Einzug und Auszug ▶ Fragen zur Vertragsbestätigung ▶ Online-Service (An-, Abmeldung, Probleme) ▶ Kündigung widerrufen ▶ Durchführung von Anbieterwechsel 	Netzthemen <ul style="list-style-type: none"> ▶ Hausanschluss (Neubau, Verstärkung) ▶ Geräteeinbau/-snahme ▶ Zählerwechsel ▶ Zähleranschluss ▶ Externe Ablesung des Zählerstands ▶ Störungen 	Tarif/ Produktinformationen Information/ Beratung zu Produkten und Tarifen <ul style="list-style-type: none"> ▶ Anbieterwechsel (Information) ▶ Informationen zu Produkten ▶ Informationen zu Preisen ▶ Informationen zu Tarifen ▶ Informationen zu Förderung ▶ Informationen zu sonstigen Produkten und Services (Beratung, spez. Programme) ▶ Fragen zum Datenschutz Durchführung <ul style="list-style-type: none"> ▶ Durchführung von Preisänderungen ▶ Anforderung einer Tarifbestätigung/ Beitragsbescheinigung
Rechnungen <ul style="list-style-type: none"> ▶ Fragen zur Abrechnung (Rechnungserklärung) ▶ Fehlerhafte Rechnung (z.B. Ablesefehler, Zeitraum, aufgeführte Zahlungen, unberechtigte Sonderkosten, nicht erhaltene Rechnung) ▶ Bonuszahlungen 	Zahlungsverkehr <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mahnungserklärung ▶ Abschlagsbetrag (z.B. Höhe oder Fälligkeitstermine geändert) ▶ Verbuchung von Zahlungen ▶ Ratenzahlung/ Stundung ▶ Drohende oder durchgeführte Sperre (inkasso, gelber bzw. roter Schein, Entsperrung,...) ▶ Gutschriften ▶ Auszahlung von Förderungszuschüssen 	Tarifänderungen Zählerstandsmeldung Sonstiges
Stammdatenänderung <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bankdaten/ Zahlungsweg ändern (Bankverbindung, Dauerauftrag, Einzugsermächtigung) ▶ Abgleich Kundennummer ▶ Aktualisierung der (Address-) Daten 	Beschwerden <ul style="list-style-type: none"> ▶ Preisbeschwerde ▶ Sonstige Beschwerde 	

In Ihrem Unternehmen meistern Ihre Mitarbeiter täglich viele dieser servicebezogenen Kundenkontakte: die An- und Ummeldung von Kunden, Anfragen zu Produkten und Leistungen, aber auch Rückfragen zur Rechnungsstellung oder etwa Details zum Zahlungsverkehr. Hierauf legt der BDEW-Servicemonitor seinen Fokus: die Qualität der Bearbeitung und Erledigung von Kundenanliegen im Alltagsgeschäft.

Um belastbare Aussagen zu erhalten, wird in der Stichprobenverteilung eine Mindestzahl realisierter Interviews je Kontaktkanal vorgegeben. Die Verteilung auf die verschiedenen Kontaktkanäle ergibt sich entsprechend der realen Verteilungen des Aufkommens. Aus den Gesamtkontakten werden entsprechend Zufallsstichproben generiert. Diese

„Grundgerüst“ für die Verteilung auf Kontaktkanäle und Kontaktkanäle.

Um belastbare Aussagen zu erhalten, wird in der Stichprobenverteilung eine Mindestzahl realisierter Interviews je Kontaktkanal vorgegeben. Die Verteilung auf die verschiedenen Kontaktkanäle ergibt sich entsprechend der realen Verteilungen des Aufkommens. Aus den Gesamtkontakten werden entsprechend Zufallsstichproben generiert. Diese Mindestanzahl wird unternehmensindividuell festgelegt. Als Grundmengengerüst der Nettostichprobe je beteiligtes Unternehmen wurde folgender Schlüssel angewendet:

	Telefonisch	Brief/Fax	E-Mail	Kundenzentrum (Persönlich)	Summe
Rechnung					
Zahlungsverkehr					
Stammdatenänderung					
An-, Ab-, Ummeldung					
Tarif/Produktinformation					
	250	50	50	50	400

Die oben genannte Mindestanzahl wird unternehmensindividuell festgelegt. Je nach Bedarf ergeben sich weitere Möglichkeiten der Anpassung, die auch von anderen Unternehmen schon genutzt werden:

- ▶ Anpassungen der Fallzahlen, um interne Strukturen und Organisationseinheiten oder etwa externe Dienstleister besser abbilden zu können.
- ▶ Definition verschiedener Befragungswellen innerhalb eines Jahres bis hin zu einem laufenden wöchentlichen und kontinuierlichen Monitoring von Kundenkontakten.

Mindestanzahl wird unternehmensindividuell festgelegt.

Je nach Bedarf ergeben sich weitere Möglichkeiten der Anpassung, die auch von mehreren teilnehmenden Unternehmen schon genutzt werden:

- ▶ Anpassungen der Fallzahlen für eine erhöhte Validität im jeweiligen Kontaktkanal oder
- ▶ um interne Strukturen und Organisationseinheiten oder etwa externe Dienstleister besser abbilden zu können.
- ▶ Definition verschiedener Befragungswellen innerhalb eines Jahres bis hin zu einem laufenden wöchentlichen und kontinuierlichen Monitoring von Kundenkontakten.



Routinen im Datenaustausch

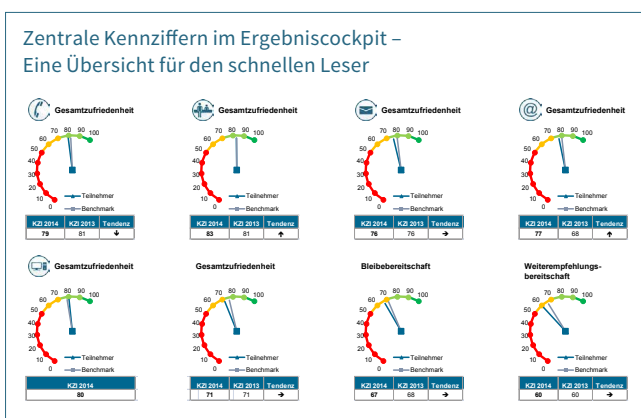
Voraussetzung für eine Nachbefragung Ihrer Kundenkontakte ist, dass stattgefundenen Kundenkontakte an den benannten Kundenkontaktstellen auch in Ihren Daten-systemen festgehalten (Abbildung in IS-U oder ähnlichem) und Kundendatensätze mit Kontakten dann kurzfristig nach Zeiträumen, Themenanlässen, Kontaktstellen und -formen selektiert werden können.

Zur sicheren Übermittlung stellt die imug Beratungsgesellschaft den imug Datentresor zur Verfügung. Dieser ermöglicht eine sichere Übertragung, geschützt vor dem Zugriff durch Dritte.

- ▶ Die Datenerhebung für jede teilnehmende Unternehmen erfolgt über einen Zeitraum von ca. vier Wochen, damit zufällige kurzfristige Einflüsse ausgeschaltet werden.
- ▶ Sie liefern uns im wöchentlichen Turnus Datensätze von relevanten Kundenkontakten jeweils einer Woche, so dass in der Woche nach dem Kontakt die Befragungen durchgeführt werden können. Bei Schriftkontakten werden zusätzliche Zeitpuffer eingebaut, um die Dauer der Laufwege zu berücksichtigen.
- ▶ Diese Datensätze sollten Informationen über die Kunden und ihre Kontaktdaten, das Kontaktthema sowie den Kontaktkanal (oder Kontaktform) enthalten. Gerne können die Daten noch weiter angereichert werden (bearbeitende OE oder Dienstleister, anderes mehr), um diese Informationen bei der Auswertung zu berücksichtigen.
- ▶ Für die Datenbereitstellung stellen wir Ihnen einen Leitfaden zur Verfügung. Dieser geht auch auf die datenschutzrechtlichen Standards und Erfordernisse ein, die wir in verschiedenen Maßnahmen und Routinen in unserer Zusammenarbeit mit Ihnen einsetzen.
- ▶ Besonders die Qualität Ihrer Daten wirkt sich auf den Befragungszeitraum aus. Daher bieten wir Ihnen gerne unsere Unterstützung bei der Datenaufbereitung an.



Bewährter Befragungsstandard mit Ergänzungsoption



Für die Durchführung der Befragungen wurde ein Leitfadenstandard entwickelt und kontinuierlich fortgeschrieben, mit dem relevante Qualitätsaspekte der jeweiligen Kontaktform, aber auch übergreifende Eindrücke Ihrer Kunden abgefragt werden.

So erhalten Sie eine dokumentierte Einschätzung zentraler Qualitätsdimensionen Ihrer Servicequalität durch Ihre Kunden. Der Leitfadenstandard kann um Ihre unternehmensindividuellen Fragen ergänzt werden.



Flexible Erweiterungen und Anpassungen

Variationen im Instrument	
Untersuchungszyklen <ul style="list-style-type: none"> ▶ Einmal p.a. im Standard ▶ Halbjährlich ▶ Quartalsweise ▶ Monatlich ▶ Laufend 	Stichprobenauswahl <ul style="list-style-type: none"> ▶ Variationen in den Größen je Kanal ▶ Quotierungen für Dienstleister- oder OE-spezifische Auswertungen ▶ Aufstockungen für erhöhte Validität und spezielle Teilgruppenauswertungen ▶ Ergänzung um Gewerbekunden
Umfang der eingesetzten Module <ul style="list-style-type: none"> ▶ Telefon, Schriftlich, Persönlich, E-Mail, Online-Service ▶ Beschwerden ▶ Gewerbekundenbefragungen ▶ Mitarbeiterbefragungen ▶ Qualitative Vertiefungen von Kontakten ▶ Online-Befragungstool 	Thematische Ergänzungen <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ergänzungen in den Fragestellungen durch unternehmensspezifische Zusatzfragen (dauerhaft; Ad-hoc) ▶ Parallele Nutzung der imug-Service Check Angebote

Darüber hinaus ist der BDEW-Servicemonitor auf Erweiterungen und Anpassungen ausgelegt. Dies können beispielsweise Anpassungen in den Untersuchungszyklen und der Stichprobenauswahl sein, aber auch thematische Ergänzungen.

Hierzu zählen unter anderem weitere Module:

- ▶ Beschwerdekontakte (die in den gleichen Kontaktstellen bearbeitet werden, die sich auch um die sonstigen Kundenanliegen im Tagesgeschäft kümmern),
- ▶ parallele Befragungen Ihrer Mitarbeiter im Kundenservice zu vermuteten Fremdeinschätzungen (die einen interessanten Abgleich der kundenseitigen Befragungsergebnisse zu „vermuteten“ Kundenurteilen ermöglichen),
- ▶ qualitative Fallsteckbriefe (Hier bieten wir Ihnen ein Verfahren für die Durchführung qualitativer telefo-

nischer Interviews an. Es werden Fallsteckbriefe erstellt, aus denen hervorgeht, welche Kontaktwege genutzt wurden und welche internen Schnittstellen aus Sicht Ihres Kunden im Detail zur Bewertung geführt habe),

- ▶ Deepening: hier bieten wir Ihnen ein Verfahren zur tieferen qualitativen Auswertung offener und geschlossener Antworten an. Dabei stehen Fallzusammenhänge und Prozessthemen im Vordergrund. Überdies besteht die Möglichkeit, die Auswertung durch verschiedene Querauswertungen zu ergänzen.
- ▶ vertiefte Einzelfallanalyse: Gegenstand ist die Untersuchung des Feedbacks von unzufriedenen Kunden. In einer Einzelfallanalyse sollen die jeweiligen Kontakte hinsichtlich konkreter Anhaltspunkte für Verbesserungen im Kundenservice betrachtet werden. Als Kontrastpunkt können auch positiv bewertete Kontakte analysiert werden. Dazu erhält ein Mitarbeiter der imug Beratungsgesellschaft Einsicht in die Systeme zur Kontakt- und Prozessdokumentation. Die Durchführung erfolgt datenschutzkonform und die Auswertung lässt keine direkten Rückschlüsse auf die betroffenen Kunden zu.
- ▶ Gewerbekundenkontakte (analog zu der Befragung Ihrer Privatkunden befragen wir auch Ihre Gewerbekunden zur Zufriedenheit mit der Servicequalität),
- ▶ parallele Onlinebefragung von Kunden mit Online- oder E-Mail-Kontakt, um die Servicequalität über den Kontaktkanal zu messen, über den die Kunden Kontakt zu Ihnen halten (Vorteil: niedrigschwellige Kontaktaufnahme möglich).

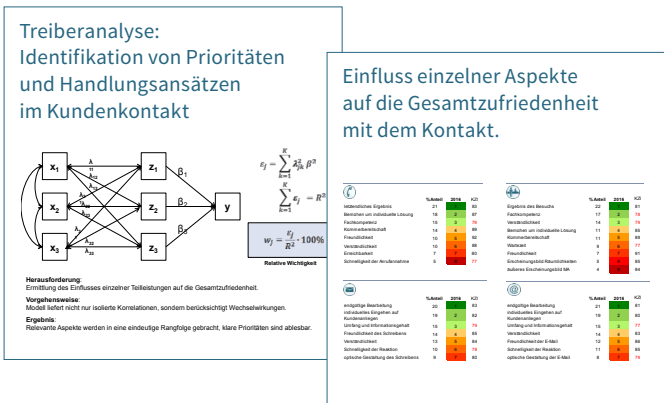
gute Fachkompetenz gegenüber dem Kunden
Allgemeine Zufriedenheit mit dem Kontakt
zielführende Ideen bei Lösungsfindung/ Klärung des Anliegens
 zufriedensstellende Bearbeitungs-/ Reaktionszeit
positives Verhalten des Mitarbeiters
 guter Umgang mit geschilderten Problemen des Kunden



Treiberanalyse identifiziert Schwachstellen

Für uns ist es wichtig, Ihnen umsetzungsorientierte Hinweise aus den Befragungsergebnissen abzuleiten. Deshalb nutzen wir im Rahmen des BDEW-Servicemonitors ambitionierte Forschungsansätze der Treiberanalyse. Im Rahmen dieser Treiberanalyse decken wir Faktoren und Qualitätsdimensionen auf, die wesentlich für die Ausprägung der Kontaktaufriedenheit Ihrer Kunden sind.

Der Abgleich von Relevanz und konkreter Performance-Einschätzung liefert Ihnen Hinweise auf Prioritäten in der Maßnahmenentwicklung, mit der Sie eine Verbesserung Ihrer Servicequalität erreichen können.



Handlungsorientierte Berichterstattung



In der Auswertung und Berichterstattung steht für uns im Vordergrund, Verbesserungspotenziale für Ihre Kundenkontakte aufzudecken und Ihnen einen schnellen Sachstand über die Wahrnehmung Ihrer Kunden zu übermitteln.

Deshalb nutzen wir beispielsweise in der Aufbereitung offener Antworten ein zusätzliches softwarebasiertes Auswertungsmodul (MAXQDA), das Ihnen einen zielgenauen Überblick über die vorliegenden Kundenaussagen ermöglicht.

- So ist es möglich,
- ▶ offene Antworten durch bestehende Codesysteme schneller zu verarbeiten,
 - ▶ den aggregierten Gehalt einzelner Aussagen durch die Verwendung von Categoriesystemen strukturiert darzustellen und
 - ▶ übergreifende Aussagen optisch zielführender aufzubereiten.

Workshop-Angebot unterstützt Erfahrungsaustausch

Darüber hinaus laden wir die teilnehmenden Unternehmen einmal jährlich zu einem Auftakt- und Ergebnisworkshop ein. Hier stellen wir die übergreifenden Ergebnisse des Benchmarks vor und ermöglichen den Austausch zwi-

schen den teilnehmenden Unternehmen. Zugleich stellen wir hier regelmäßig methodische Anpassungen und Entwicklungen des Instruments zur Diskussion.



Der BDEW-Servicemonitor

- ▶ bietet eine seriöse, effiziente und kostengünstige Möglichkeit zur Erhebung der Wahrnehmung und Einschätzung Ihrer Kunden mit Servicekontakten;
- ▶ dokumentiert die Einschätzung zentraler Qualitätsdimensionen in Ihren Kontaktkanälen und zu verschiedenen Kontaktanliegen durch Ihre Kunden;
- ▶ verdeutlicht die weiterreichenden Wirkungen der konkreten Qualitätswahrnehmungen auf Ihre Kundenbeziehungen;
- ▶ hebt für Sie durch die Bildung von branchenbezogenen Benchmarkwerten (im Vergleich zu anderen, ähnlichen Unternehmen) die jeweiligen Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens hervor;
- ▶ liefert Ihnen wichtige Hinweise für Verbesserungen und Optimierungen in Ihren Kontaktkanälen und -prozessen;
- ▶ bietet Ihnen durch die regelmäßige Wiederholung (jährlicher Monitor) die Dokumentation von Veränderungen/Erfolgen und die Möglichkeit zum Controlling der Umsetzung einzelner Maßnahmen;
- ▶ stellt wichtige Kennzahlen für die Gesamtschau der kundenorientierten Weiterentwicklung Ihres Unternehmens bereit.

Sie haben Interesse am BDEW-Servicemonitor?

Gerne stellen wir Ihnen das Instrument und weitere Leistungsangebote der imug Beratungsgesellschaft in einem persönlichen Termin vor.



Jan Devries

Geschäftsführender Gesellschafter | mail: devries@imug.de
imug Beratungsgesellschaft mbH | fon +49 511 1219613