



Hintergrund, Inhalt
und Untersuchungsdesign

imug Service Check 2018

Der objektive Blick auf Ihre Servicequalität

Servicequalität braucht objektive Analyse

Die Sicherung und Optimierung ihrer Servicequalität im Kundenkontakt ist für viele Energieunternehmen ein zentrales Thema.

Denn:

- ▶ im verschärften Wettbewerbsumfeld ist exzellente Servicequalität ein wesentlicher Erfolgs- und Differenzierungsfaktor.
- ▶ durch steigende Energiepreise und größere Transparenz im offenen Energiemarkt nimmt die Wechselbereitschaft der Kunden zu.

- ▶ durch eine ausgeprägte Servicequalität wird Kundenzufriedenheit erreicht, Kundenloyalität erhöht sowie der Kundenkontakt effizienter gestaltet.

Wie gut ist die Servicequalität Ihres Unternehmens? Wie gut fühlen sich Kunden betreut? Wie überzeugend argumentieren Ihre Mitarbeiter?

Ein ganzheitliches Servicemanagement, das ökonomisch effizient zu einer dauerhaft verbesserten und für Ihre Kunden spürbar hohe Servicequalität führt, setzt eine **objektive Analyse der Servicequalität** voraus.

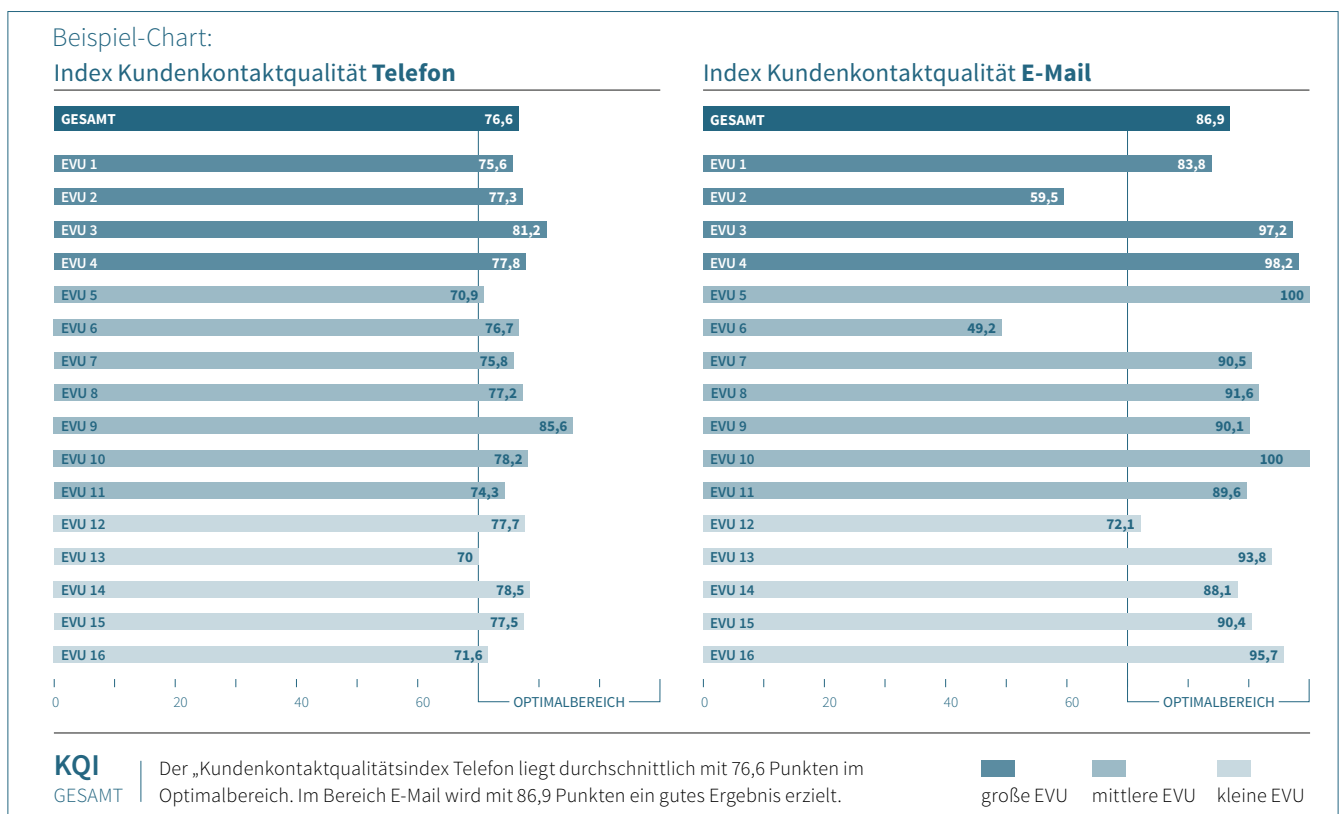
Der imug Service Check „Kontaktqualität von Energieunternehmen“

Für diese „objektive“ Analyse Ihrer Servicequalität bietet die imug Beratungsgesellschaft den „**imug Service Check Kundenkontaktqualität von Energieunternehmen**“ an.

Der imug Service Check nutzt die Methode des Mystery Research und macht es Ihnen als Energieversorgungsunternehmen möglich, regelmäßig umfassende Informationen über den Level Ihrer Kontaktqualität im direkten Kundenservice zu erhalten.

Und das im Benchmarkvergleich.

Nach einem erprobten Bewertungsverfahren der imug Beratungsgesellschaft wird die telefonische und schriftliche Kontaktqualität der teilnehmenden EVU getestet und in Kontaktqualitätsindizes gemessen. Die Ergebnisse werden im Benchmarkvergleich zu den anderen teilnehmenden EVU dargestellt.



Fokus: Neukundenakquise und Bestandskundenpflege

Ein alltägliches Szenario: Kunden rufen an oder schreiben eine E-Mail an Ihr Unternehmen. Sie haben Fragen zu Ihren Tarifen oder sind mit Ihren Preisen bzw. einer Dienstleistung unzufrieden. Ihre Mitarbeiter müssen auf diese unterschiedlichen Anliegen flexibel, kundenorientiert aber auch vertriebsbezogen reagieren.

Gelingt es in diesem Moment, den (Neu)Kunden für Ihre Leistungen zu gewinnen? Und schaffen es Ihre Mitarbeiter

durch einen kompetenten Umgang mit Beschwerden, Kunden zu überzeugen und nachhaltige Loyalität zu erreichen?

Diesen Umgang mit Ihren Kunden am Telefon und im E-Mail Kontakt nehmen wir mit unserem imug Service Check unter die Lupe. Mit „der Brille des Kunden“ gehen wir den Themen „Produktanfrage“ (mit Fokus Neukundenakquise) und „Beschwerden“ (mit Fokus Bestandskundenpflege) auf den Grund.

Was wir bei den Mystery Calls untersuchen:

Punktzahl



| | |
|---|-----------------------------|
| Erreichbarkeit | Maximal 20 Punkte |
| Verständlichkeit des Intro | Maximal 10 Punkte |
| Bearbeitungsqualität Produktanfragen/Beschwerde | Je maximal 50 Punkte |
| Gesprächsatmosphäre | Maximal 20 Punkte |

Telefon KQI

Maximale Punktzahl

| | |
|--|-------------------|
| Erreichbarkeit, Intro, Bearbeitungsqualität, Gesprächsatmosphäre | 100 Punkte |
|--|-------------------|

Was wir bei den Mystery E-Mails untersuchen:

Punktzahl



| | |
|--|--------------------------|
| Beantwortungsdauer/Bearbeitungsquote | Maximal 40 Punkte |
| Bearbeitung (Freundlichkeit/ Verbindlichkeit – Eingehen auf Kundenanliegen) | Maximal 60 Punkte |

E-Mail KQI

Maximale Punktzahl

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| Beantwortungsdauer und Bearbeitung | 100 Punkte |
|------------------------------------|-------------------|

Unsere Leistungen

- ✓ Teilnahme am imug Service Check mit der von Ihnen gewählten Fallzahl
- ✓ Einsatz von erfahrenen, persönlich und individuell geschulten Testern
- ✓ Permanente Supervision und regelmäßige Qualitätskontrolle der Tester
- ✓ Berichtsband mit Ihren individuellen Ergebnissen und Gesamtergebnissen des imug Service Checks in farbigen Abbildungen
- ✓ Kennzahlen für die untersuchten Beobachtungsbereiche
- ✓ Vorjahresvergleiche bei mehrmaliger Teilnahme
- ✓ Benchmarkvergleich zu allen am imug Service Check beteiligten EVU und anonymisiertes Ranking

Ihre Vorteile

- ✓ Klare und praxisrelevante Ergebnisse über das Level Ihrer Kontaktqualität
- ✓ Aufdeckung konkreter Optimierungspotenziale im Kundenkontakt
- ✓ Verdichtete Kennzahlen aber auch detaillierte Ergebnisdarstellung, z.B. umfassende E-Mail Auswertung mit optionaler Rückspiegelung unbeantworteter Anfragen
- ✓ Originaltöne von Mitarbeitern (anonymisiert) und qualitative Anmerkungen der Tester
- ✓ Persönlicher Ansprechpartner für Detailfragen in allen Projektphasen
- ✓ Möglichkeit, Label „TOP PERFORMER“ zu nutzen

Projektaufwand und Untersuchungsdauer

BASIS-PAKET

| | |
|--------------------------------|----------------|
| Mystery-Calls | 25 |
| Produktanfragen | 15 |
| Preisbeschwerden | 10 |
| Mystery-E-Mails | 15 |
| Mystery E-Mails Produktanfrage | 15 |
| Preis (zzgl. MwSt) | 2.750 € |

PROFI-PAKET

| | |
|--------------------------------|----------------|
| Mystery-Calls | 50 |
| Produktanfragen | 30 |
| Preisbeschwerden | 20 |
| Mystery-E-Mails | 25 |
| Mystery E-Mails Produktanfrage | 25 |
| Preis (zzgl. MwSt) | 4.200 € |

Die Feldphase dauert sechs bis acht Wochen.

Unser Qualitätsversprechen

Unsere Prozesse basieren auf strengen Qualitätsrichtlinien und folgen den „Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung“, wie sie von ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.) und BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.) vereinbart wurden.

Die imug Beratungsgesellschaft ist nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert.

Ein Hauptfaktor für eine realistische und objektive Einschätzung der Servicequalität auf Basis von Mystery Research ist die Qualifikation der Testkunden. Ein hohes und einheitliches Bewertungsniveau gewährleisten wir durch:

- ▶ Intensive und persönliche Schulung der Testkunden
- ▶ Laufende Supervision und Qualitätskontrolle
- ▶ Eigener Testerpool mit langjähriger Erfahrung
- ▶ Projektspezifische Auswahl
- ▶ Regelmäßige persönliche Feedbacks

Die imug Beratungsgesellschaft folgt strengen datenschutzrechtlichen Vorgaben.

Die Beobachtungsinhalte werden vom imug nicht personenbezogen dokumentiert und analysiert. Es erfolgt stets eine Aggregation der Aussagen auf der Ebene der betrachteten Arbeitsbereiche. Auch die Berichterstattung erfolgt auf aggregierter Ebene.



Berufsverband
Deutscher Markt- und
Sozialforscher e.V.



imug Label TOP PERFORMER

- ▶ Energieversorger, die im Rahmen der imug Service Check Studie „Kontaktqualität von Energieunternehmen“ eine bestimmte Punktzahl erreichen, können sich TOP PERFORMER nennen und ein Label zur Kommunikation ihrer Performance von der imug Beratungsgesellschaft nutzen (keine Zertifizierung).
- ▶ TOP PERFORMER im Bereich der telefonischen Kontaktqualität sind Unternehmen, die einen Gesamtindex von mindestens 80 Punkten erreichen (Erfüllungsgrad 80 %).
- ▶ Die Energieunternehmen, die die „Hürde“ zum TOP PERFORMER nehmen, können sich entsprechend darstellen und das imug Label für ihre Kommunikation nutzen. Die beteiligten Unternehmen werden nicht genannt.
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter: www.imug.de



Das imug Label: TOP PERFORMER 2018

Eine Auswahl unserer Teilnehmer



Ja, wir beteiligen uns am imug Service Check Kundenkontaktqualität von EVU (Feldphase September bis November 2018).

Wir bestellen das **BASIS-PAKET**
(25 Anrufe und 15 E-Mails)
2.750 € zzgl. MwSt.

Wir bestellen das **PROFI-PAKET**
(50 Anrufe und 25 E-Mails)
4.200 € zzgl. MwSt.

| | |
|-------------------------|----------|
| Name | Vorname |
| Unternehmen | Funktion |
| Tel. | Fax |
| E-Mail | |
| Straße und Nr./Postfach | |
| PLZ | Ort |



Senden Sie Ihre Anmeldung oder Fragen bitte an:

Sandra Bartels

Tel +49 511 121 96 40
 Fax +49 511 121 96 95
 Mail bartels@imug.de