

EVU managen Beschwerden immer besser

imug Studie zum erstklassigen Beschwerdemanagement

Im Beschwerdemanagement von Energieunternehmen hat sich viel getan: Beschwerden und der Umgang mit Beschwerden haben klar an Stellenwert gewonnen. Das zeigt die Studie der imug Beratungsgesellschaft „Energieunternehmen auf dem Weg zum erstklassigen Beschwerdemanagement“, die im Herbst 2018 zum vierten Mal durchgeführt wurde. Sie beobachtet die Entwicklungen in Energieunternehmen seit 2005.

Mit Hilfe eines webgestützten Befragungstools wurde der Stand des Beschwerdemanagements mittels Selbsteinschätzung durch die Energieunternehmen erfasst. 29 Unternehmen beteiligten sich mit einem vollständig ausgefüllten Fragebogen (Rücklaufquote von 18 %).

Die wichtigsten Ergebnisse:

- ▶ Das **Grundverständnis** für Beschwerden ist mehrheitlich „in Linie“. So gibt es in drei Viertel der untersuchten Energieunternehmen eine klare Definition, was im Unternehmen unter einer Beschwerde verstanden wird. Der Fokus liegt hier vor allem auf Unzufriedenheit aus Kundensicht (nicht auf berechtigt oder unberechtigt). Allerdings gibt es in einem Viertel der Unternehmen keine Definition oder wird es den Mitarbeitenden fallweise überlassen zu entscheiden, ob es sich um eine Kundenbeschwerde handelt oder nicht.
- ▶ Die Organisation des Beschwerdemanagements hat **deutlich mehr Struktur** bekommen. So haben 90 % der Energieunternehmen für sich einen Beschwerdemanagement-Prozess definiert. Auch ist in der Mehrheit der EVU (83 %) schriftlich definiert, wer sich um welche Aufgaben des Beschwerdemanagements kümmert. In allen Unternehmen gibt es eine verantwortliche Person bzw. Stelle (meist im Kundenservice oder einem eingerichteten Bereich Beschwerdemanagement). Service- und Qualitätsstandards sind weitgehend festgelegt: 76 % der EVU nutzen einen schriftlichen Leitfaden.

- ▶ Die **Beschwerdebearbeitung ist näher an den Kundinnen und Kunden**. Sehr viele EVU agieren nach dem Prinzip „Telefon first“ und versuchen, Beschwerdeführende zunächst anzurufen. Auch sind Handlungsspielräume für die Mitarbeitenden im Umgang mit Beschwerden zunehmend klar definiert und unterstützen somit einen flexiblen Umgang mit Beschwerdeführenden.
- ▶ Die großen **Herausforderungen**: Aus Beschwerden lernen und die Haltung der Mitarbeitenden im Umgang mit Beschwerden verbessern. Hier besteht aus Sicht der Ener-

Struktur und Linie im Beschwerdemanagement sind also vielfach gelegt, so die deutliche Entwicklung der letzten Jahre. Aus den täglich erfassten Beschwerdedaten zu „Lernen“ und wirksame Maßnahmen zu entwickeln, die die Haltung, Motivation und Qualifikation der Mitarbeitenden gezielt in den Blick nehmen und wirkungsvoll verbessern, steht an. Für Führungskräfte bietet sich die Gelegenheit, aus den gewonnenen Informationen bzw. (unentgeltlicher) Marktforschung Schlüsse für das eigene Unternehmen zu ziehen, inspiriert durch den Branchenvergleich, der Tendenzen deutlich aufzeigt.

„Die Art und Weise, wie Unternehmen Kundenbeschwerden managen, hat einen hohen Stellenwert, denn er ist unseres Erachtens zentraler Ausdruck einer grundlegenden Haltung: Kundenorientierte Produkte und Services als Ausgangspunkt zu nehmen und kritische Rückmeldungen nicht als Bedrohung, sondern als Chance für kontinuierliche Verbesserungen zu begreifen. Hier spielen die Mitarbeitenden in Energieunternehmen eine zentrale Rolle: Zwar hat die Digitalisierung in Alltagskontakten und Standardanliegen Einzug gehalten, aber die Bedeutung von Menschen bzw. „echten Kontakten“ steigt enorm, wenn es um positive Kundenerlebnisse bei Problemen, Ängsten oder Emotionen geht. Wie wichtig diese Rolle der Mitarbeitenden ist, scheint von Energieunternehmen vielfach erkannt.“

gieunternehmen nach wie vor Potenzial. Zwar werden Beschwerden in vielen Unternehmen (zumindest weitgehend) erfasst und bestehen auch in mehr als der Hälfte der EVU definierte Formate für Verbesserungsprozesse. Doch gilt es, aus den hier gewonnenen Informationen Schlüsse zu ziehen und zu lernen. Und auch die ergriffenen Maßnahmen, die verdeutlichen, dass Beschwerden Chancen beinhalten, greifen nach Meinung der EVU vielfach noch „nicht richtig“. Es gilt, die Mitarbeitenden „mitzunehmen“ und die Haltung Beschwerden gegenüber noch weiter zu verbessern.

Vor allem dem Schlüsselfaktor Mensch gilt hohe Aufmerksamkeit: Die Mitarbeitenden sind und bleiben auch zukünftig Dreh- und Angelpunkt für die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden.

Eine Kurzfassung der Ergebnisse finden Sie auf unserer Homepage [imug Studie Beschwerdemanagement 2018](#). Aktuell bereiten wir eine weitere Veröffentlichung vor, die im März auf der Homepage verlinkt wird. Für detaillierte Informationen sprechen Sie uns gerne an.



Ulrike Niedergesäß
Geschäftsführende Gesellschafterin

mail: niedergesaess@imug.de
fon: 0511 1219614