

Energieversorger auf dem Weg zum erstklassigen Beschwerdemanagement

Ausgewählte Ergebnisse der Online-Befragung 2018

BDEW Forum Kundenservice und Beschwerdemanagement

28. November 2018



Ulrike Niedergesäß

imug

Postkamp 14a
30159 Hannover

fon: +49 511 12196-0
fax: +49 511 12196-95

contact@imug.de
www.imug.de

imug

Untersuchungsdesign

- ▶ Die Studie wurde 2018 zum vierten Mal durchgeführt. Mit der Neuauflage sind einige Fragen hinzugekommen, inspiriert durch unsere Arbeit und die Fragestellungen unserer Kundinnen und Kunden. Viele Fragen können mit den Ergebnissen von 2014 verglichen werden – so zeigen die Ergebnisse auf, wie sich das Beschwerdemanagement in der Energiebranche entwickelt hat.
- ▶ Die Befragung erfolgte mit Hilfe eines webgestützten Befragungstools. Der Stand des Beschwerdemanagements wurde mittels Selbsteinschätzung durch das jeweilige Energieunternehmen erfasst.
- ▶ Zur Teilnahme an der Studie wurde über verschiedene Kanäle eingeladen. 163 Energieunternehmen in Deutschland erhielten einen Link zur Online-Befragung. 29 Unternehmen beteiligten sich mit einem vollständig ausgefüllten Fragebogen (Rücklaufquote von 18 %).
- ▶ Die Befragung erfolgte vom 4. September bis 19. Oktober 2018.
- ▶ Zu folgenden **Themen** wurde um Selbsteinschätzungen gebeten: Grundverständnis und Ziele, Unternehmenskultur, Führung, Organisation, Stimulierung/Kanalisation, Annahme/Bearbeitung, Auswertung und Reporting, IT-Basis, BM-Controlling, Verbesserungsprozesse und Qualifikation.
- ▶ Die Daten wurden von der imug Beratungsgesellschaft mbH, Hannover aufbereitet.
- ▶ Datenschutz nehmen wir ernst: Es wird nicht ersichtlich, welche Unternehmen beteiligt waren. Die Auswertung erfolgte anonymisiert.

Demographie

Position	
Leitung / Mitarbeit Beschwerdemanagement	48 %
Leitung Kundenservice	28 %
Leitung Vertrieb	10 %
Leitung Marketing	7 %
keine Angabe	7 %

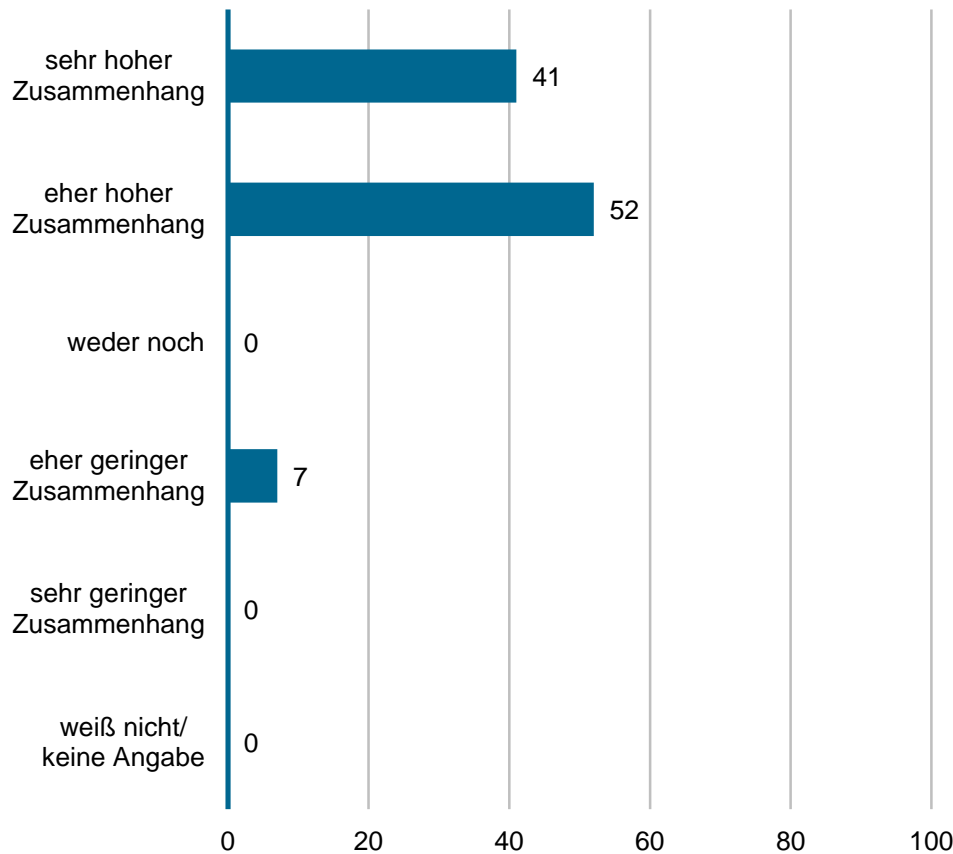
Anzahl der Mitarbeitenden	
1-500	45 %
500-1.500	21 %
mehr als 1.500	34 %
keine Angabe	0 %

Tätigkeitsbereich	
Geschäftsführung/ Vorstand	0 %
Vertrieb	21 %
Marketing	10 %
(Kunden-) Service	34 %
Kundenmanagement	3 %
Beschwerdemanagement	10 %
Controlling	0 %
Qualitätsmanagement	17 %
Produktbereich	0 %
Andere	3 %
keine Angabe	%

Grundverständnis „Beschwerde“ mehrheitlich in Linie, aber ...

Kundenzufriedenheit und der Umgang mit Beschwerden werden klar im Zusammenhang stehend gesehen

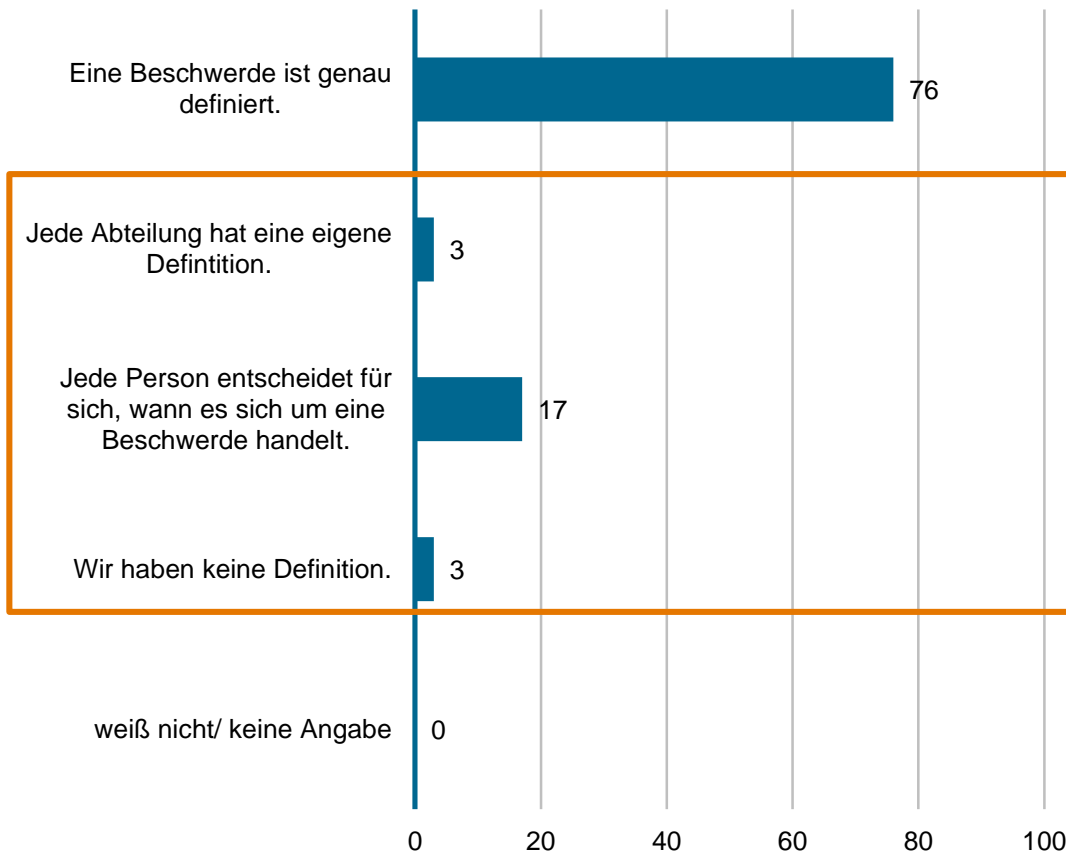
„Sehen Sie einen Zusammenhang zwischen dem Umgang mit Beschwerden und der allgemeinen Kundenzufriedenheit?“



n = 29; Angaben in Prozent

Drei Viertel der Energieunternehmen haben eine klare Beschwerde- definition, in einem Viertel wird „situativ“ entschieden

„Die Definition einer Beschwerde kann ganz vielseitig sein. Daher würden wir gerne wissen, wie Sie in Ihrem Unternehmen eine Beschwerde definieren?“



- ▶ In einem Viertel der Unternehmen wird situativ entschieden, wann es sich um eine Beschwerde handelt
- ▶ 17 % der EVU betonen, dass es den Mitarbeitenden überlassen ist, zu entscheiden, was eine Beschwerde ist.

n = 29; Angaben in Prozent

Alle Beschwerde-Definitionen haben eins gemeinsam: Es geht um Unzufriedenheit aus Kundensicht

„Beschwerden sind ... Äußerungen des Kunden, in denen er aus seiner Sicht seine Unzufriedenheit gegenüber dem Unternehmen äußert.“

Beschwerden bieten die Chance, fehlerhafte Prozesse zu erkennen und entsprechende Maßnahmen abzuleiten. Aus diesem Grund werden Beschwerdeführer als Partner angesehen.“

„Unter einer Kundenbeschwerde sind alle kundeninitiierten Unzufriedenheitsäußerungen zu verstehen.“

Wie genau definieren Sie eine Beschwerde?

„Als Beschwerden gelten alle Artikulationen von Kundenunzufriedenheit, die darauf abzielen, das vom Kunden kritisierte für ihn subjektiv als schädigend empfundene Verhalten des Unternehmens zu ändern oder Wiedergutmachungen für empfundene Beeinträchtigungen zu erreichen.“

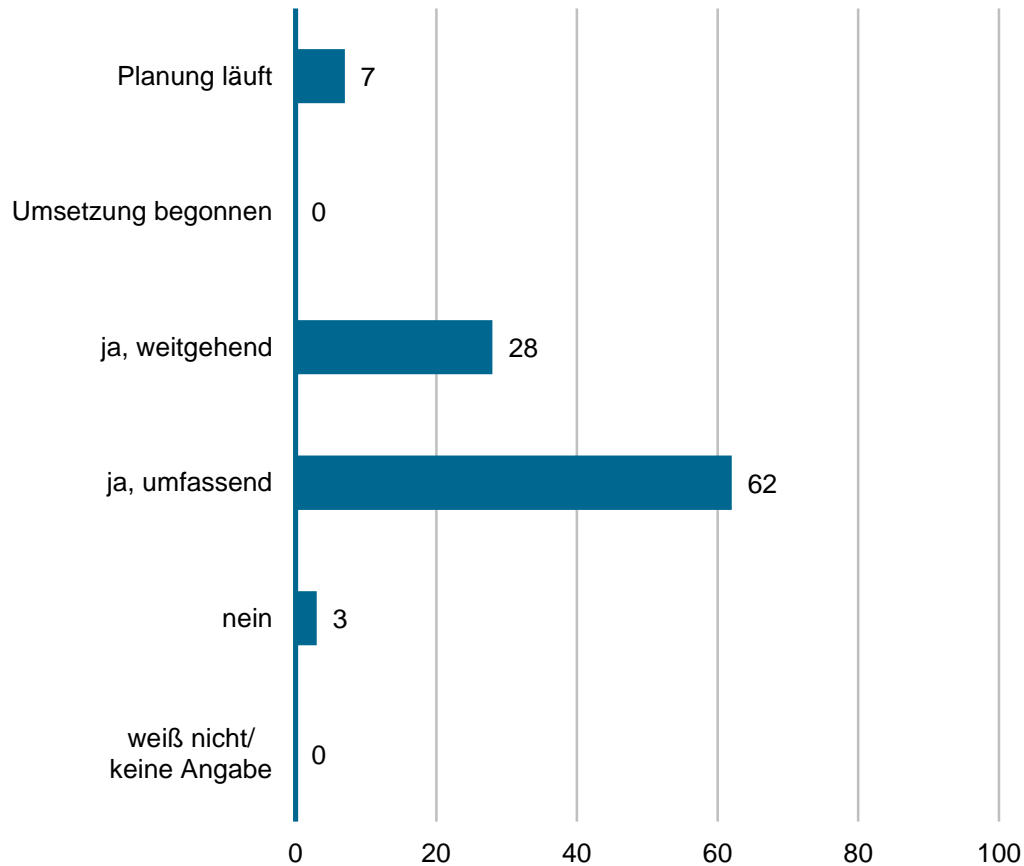
„Eine Unmutsäußerung ist eine Beschwerde, egal ob in unseren Augen gerechtfertigt oder nicht.“

n = 22; offene Frage, Angabe in Anzahl der Nennungen, Mehrfachnennungen möglich; Zitate der Einzelaussagen

Organisation des Beschwerdemanagement- prozesses hat deutlich mehr Struktur

90 % der Unternehmen haben für sich einen BM-Prozess definiert

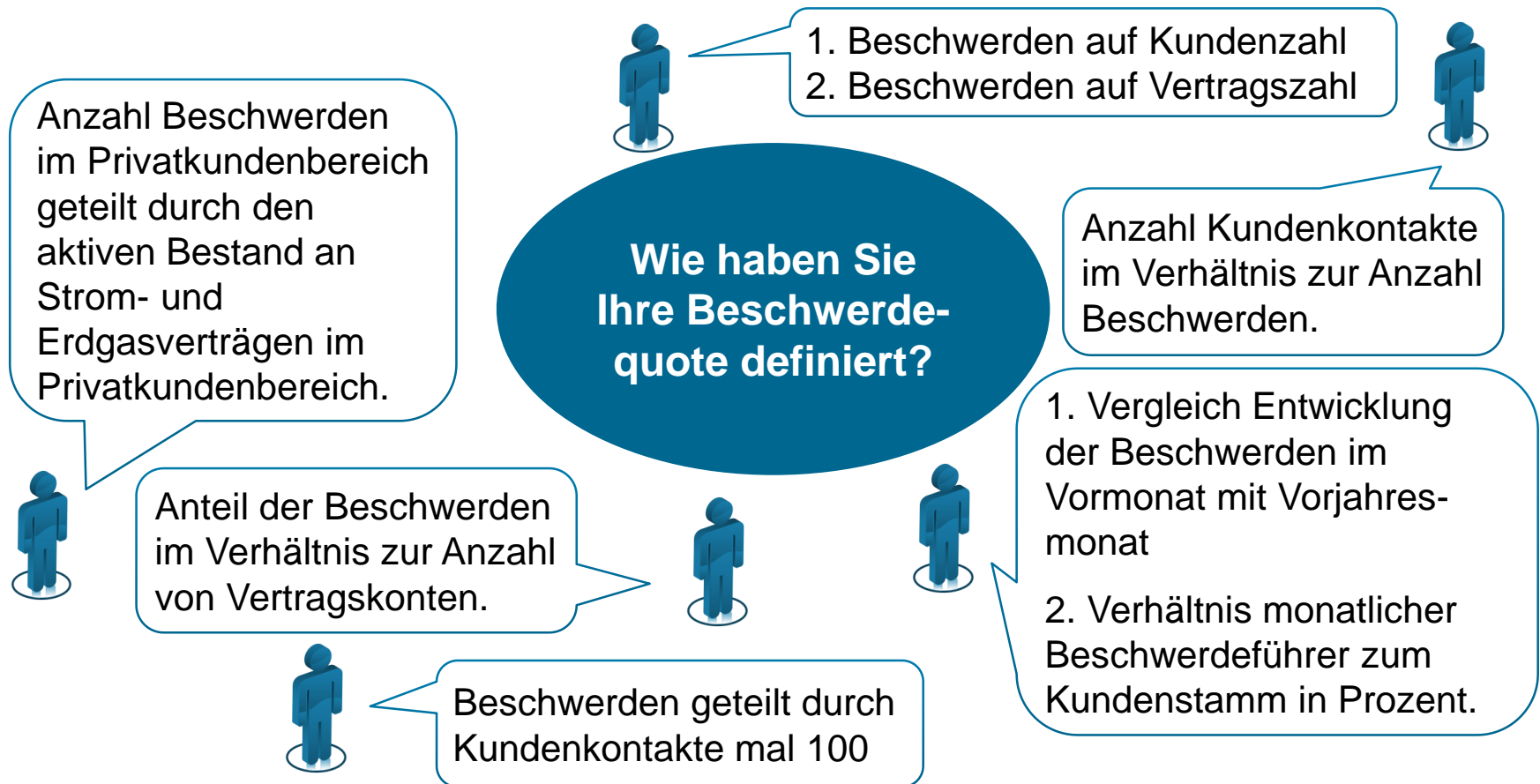
„Gibt es in Ihrem Unternehmen einen definierten Beschwerdemanagement-Prozess?“



n = 29; Angaben in Prozent

Beschwerde-Quoten werden nur in 1/3 der EVU definiert und beobachtet. Die Quoten ziehen dabei Relationen zwischen Beschwerden und Kontaktzahlen oder Kundenzahlen.

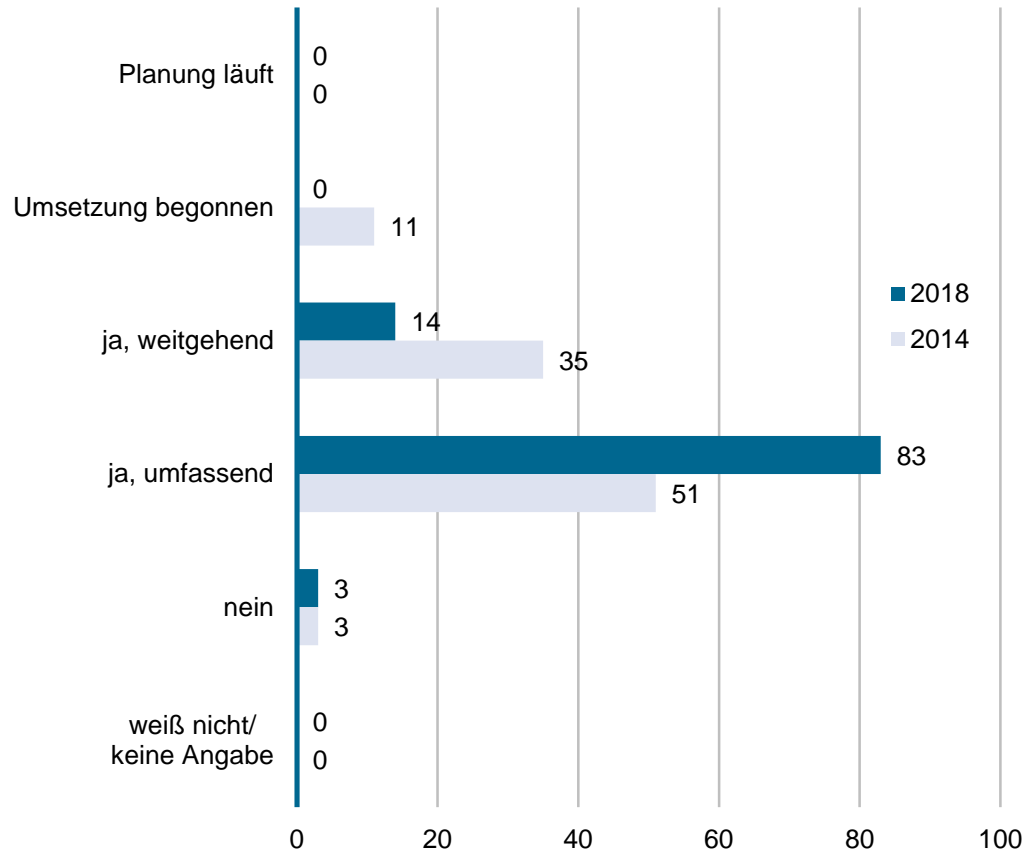
„Wie haben Sie Ihre Beschwerdequote definiert?“



n = 8; Angaben in Anzahl der Nennungen; nur Befragte mit definiertem Beschwerdemanagement-Prozess und Beschwerdequote; Auswahl

EVU haben in den letzten Jahren in den Aufbau ihres Beschwerdemanagements investiert

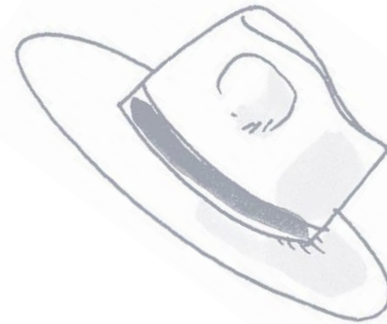
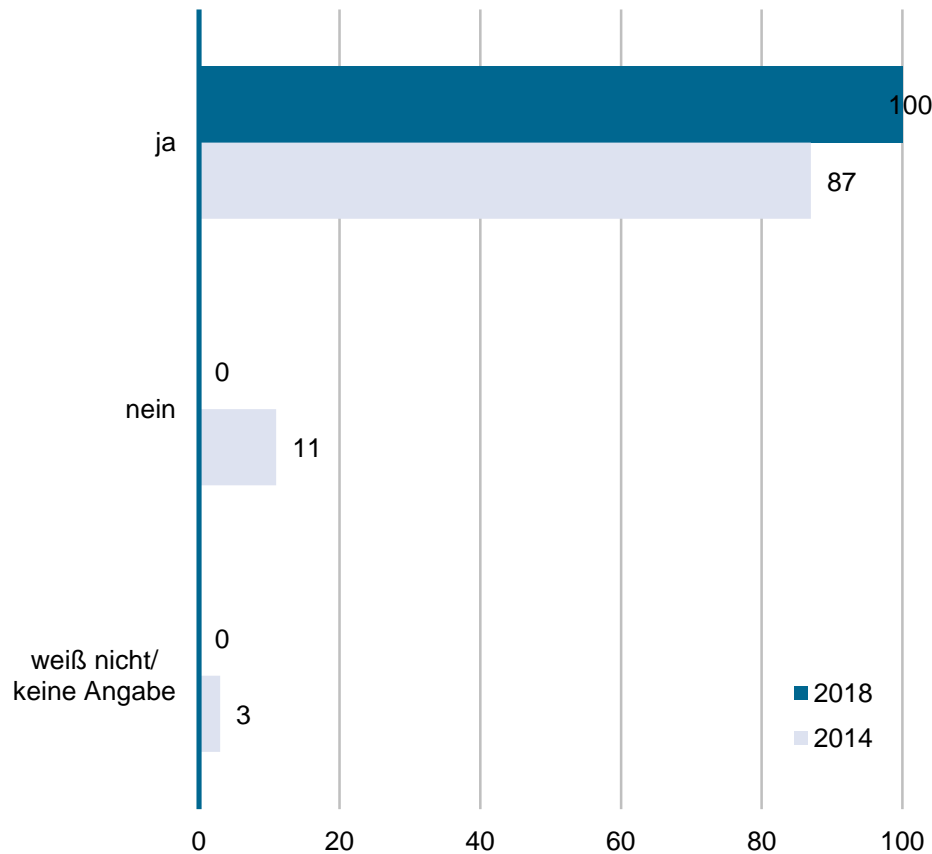
„Ist schriftlich und organisatorisch festgelegt, wer sich um die Aufgaben des Beschwerdemanagements kümmert?“



2018: n = 29; 2014: n = 37; Angaben in Prozent

Und: Einer hat den Hut auf. In allen beteiligten Unternehmen gibt es Beschwerdeverantwortliche.

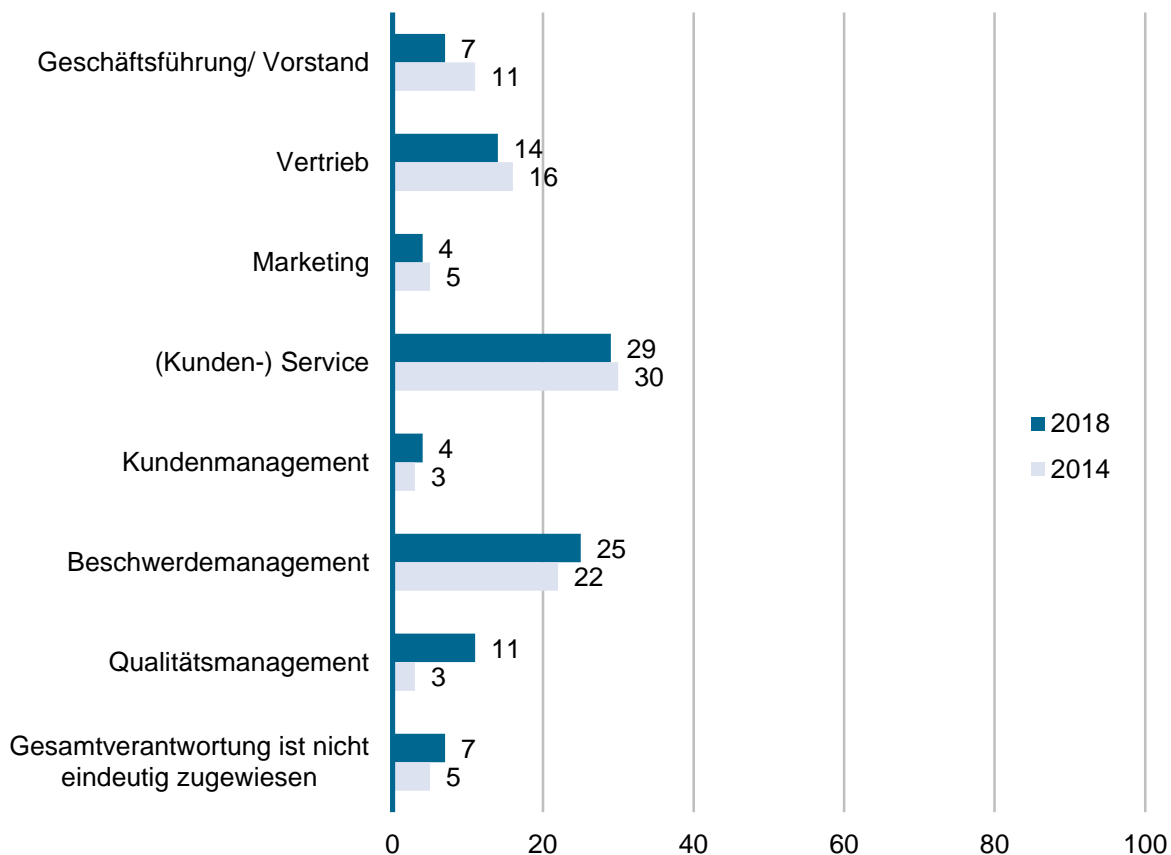
„Gibt es in Ihrem Unternehmen eine Person, die für das Beschwerdemanagement verantwortlich ist?“



2018: n = 29; 2014: n = 37; Angaben in Prozent

Die Gesamtverantwortung für das BM liegt am häufigsten im Kundenservice oder in einer eigenen BM-Abteilung

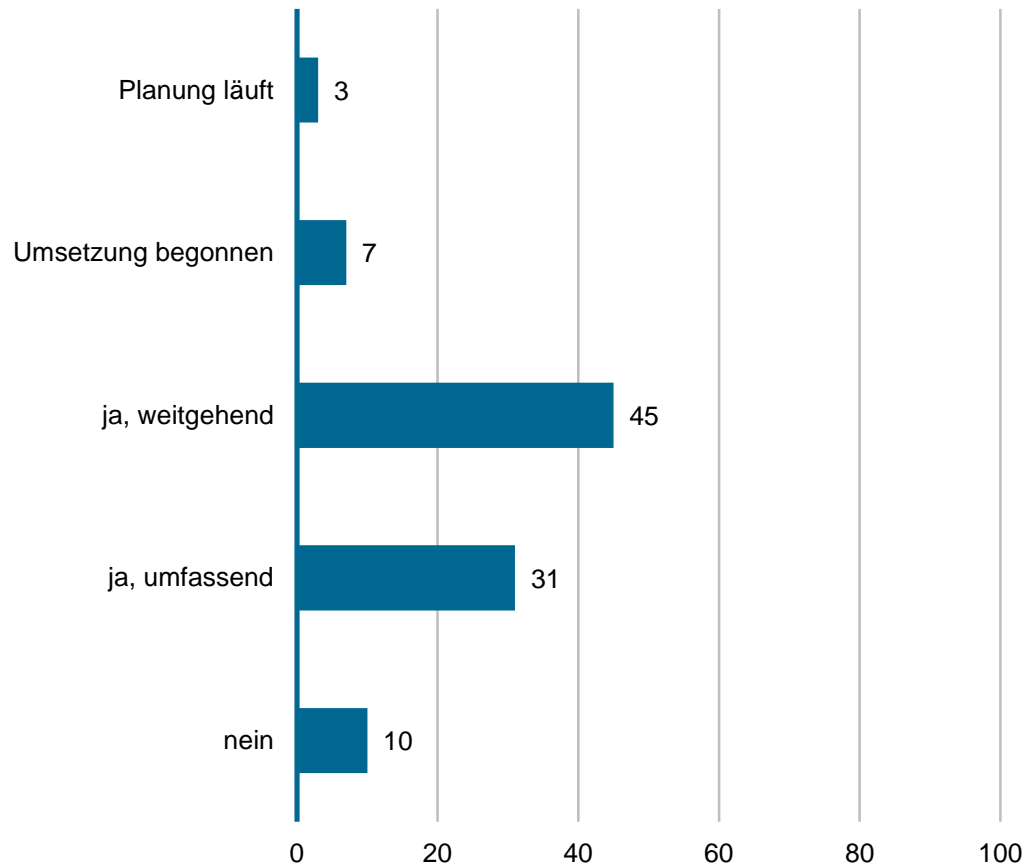
„Wo liegt die Gesamtverantwortung für das Beschwerdemanagement in Ihrem Unternehmen?“



2018: n = 28; 2014: n = 37; Angaben in Prozent; nur Befragte bei denen festgelegt ist, wer sich um die Aufgaben des Beschwerdemanagements kümmert

Service- und Qualitätsstandards sind weitgehend festgelegt: 76 % der EVU nutzen einen schriftlichen Leitfaden

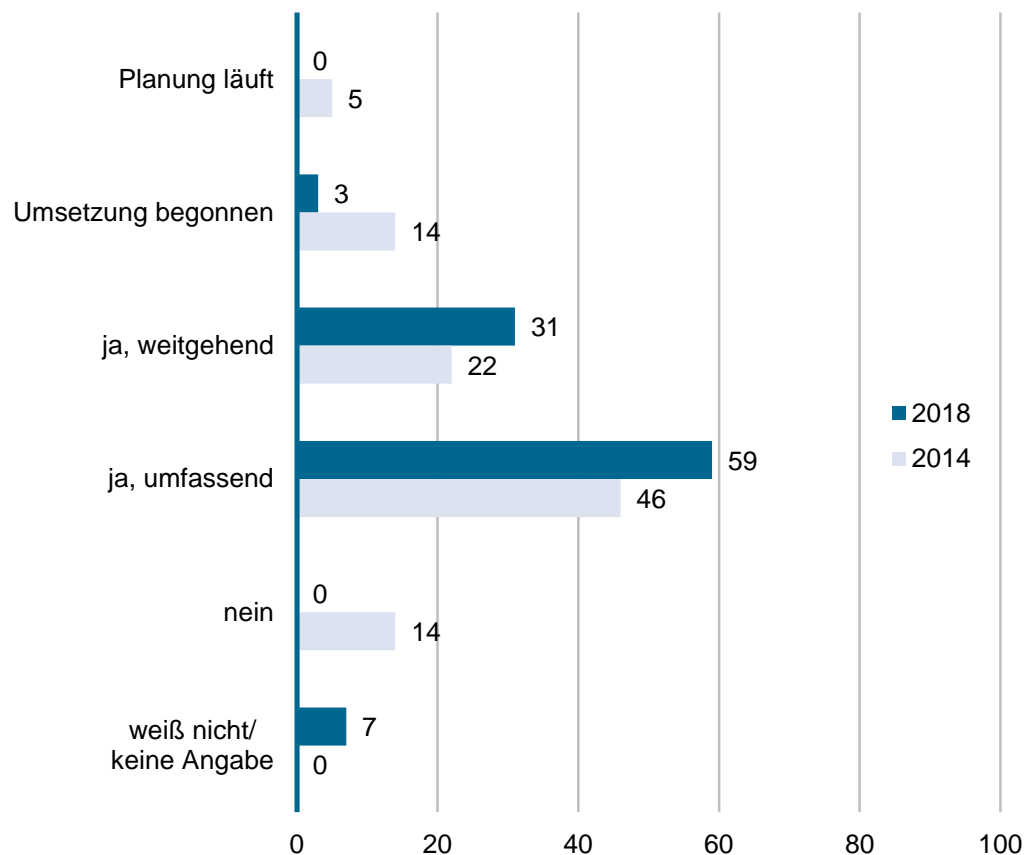
„Existieren in Ihrem Unternehmen formulierte Service- und Qualitätsstandards, in einem schriftlichen Leitfaden?“



n = 29; Angaben in Prozent; Auszug: Antwortoption (1) von 3, weitere Optionen: (2) Wir verwenden schriftlich fixierte Richtlinien für Wiedergutmachungen (Kulanzregelungen) und (3) Wir haben eine mündliche Ansprache.

Beschwerden werden erfasst, Lernen aus Beschwerden wird somit immer mehr vorbereitet

„Werden Beschwerde-, Kunden- und Reaktionsdaten in Ihrem Unternehmen systematisch erfasst und ausgewertet?“



2018: n = 29; 2014: n = 37; Angaben in Prozent

Beschwerdebearbeitung näher am Kunden

Beschwerde-Klärung: „Telefon first!“ gilt oft

„Nun geht es um die Bearbeitung der Beschwerde. Wie schätzen Sie die folgenden Aussagen ein?“

Telefon first!
Wir versuchen
immer,
Beschwerdeführende
zunächst
anzurufen.

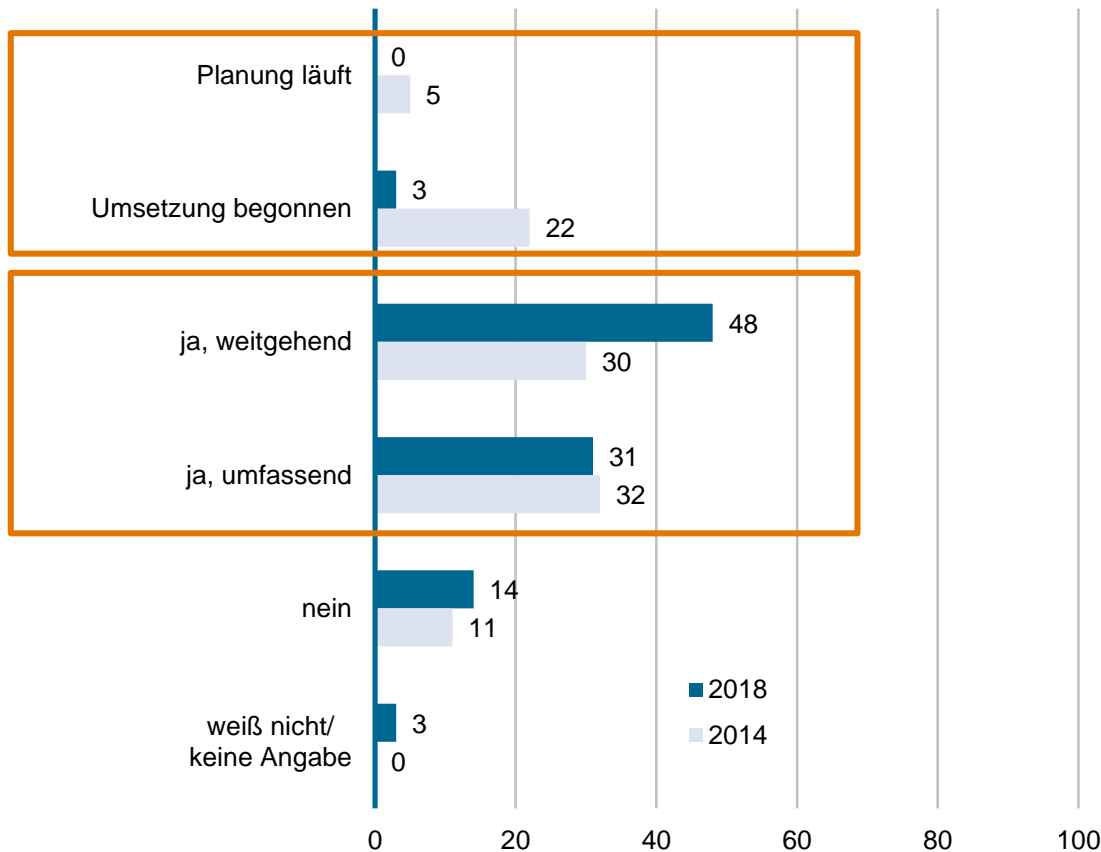
Wir bearbeiten
Beschwerden
immer analog
zum
Eingangskanal.

Wir antworten
immer
schriftlich,
um uns
abzusichern.

n = 29; Nur Befragte, die voll und ganz zugestimmt haben.

Handlungsspielräume für Mitarbeitende im Umgang mit Beschwerden haben sich verbessert, 80% der EVU haben Regelungen

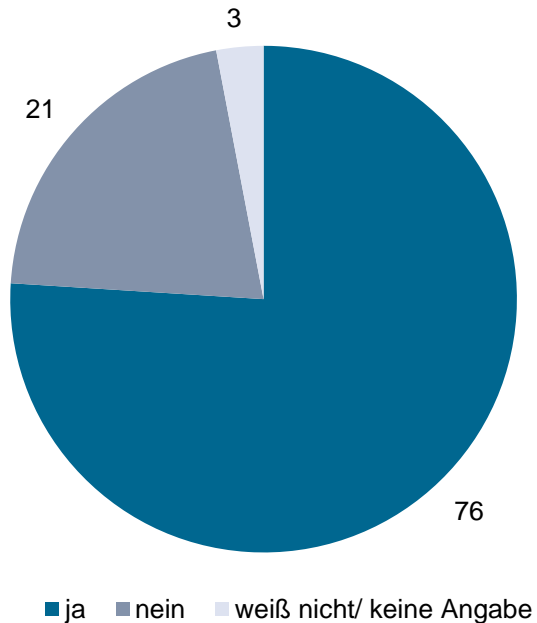
„Stellt das Unternehmen sicher, dass die Mitarbeitenden für den Umgang mit Kundenbeschwerden mit ausreichenden Handlungsspielräumen ausgestattet sind?“



2018: n = 29; 2014: n = 37; Angaben in Prozent

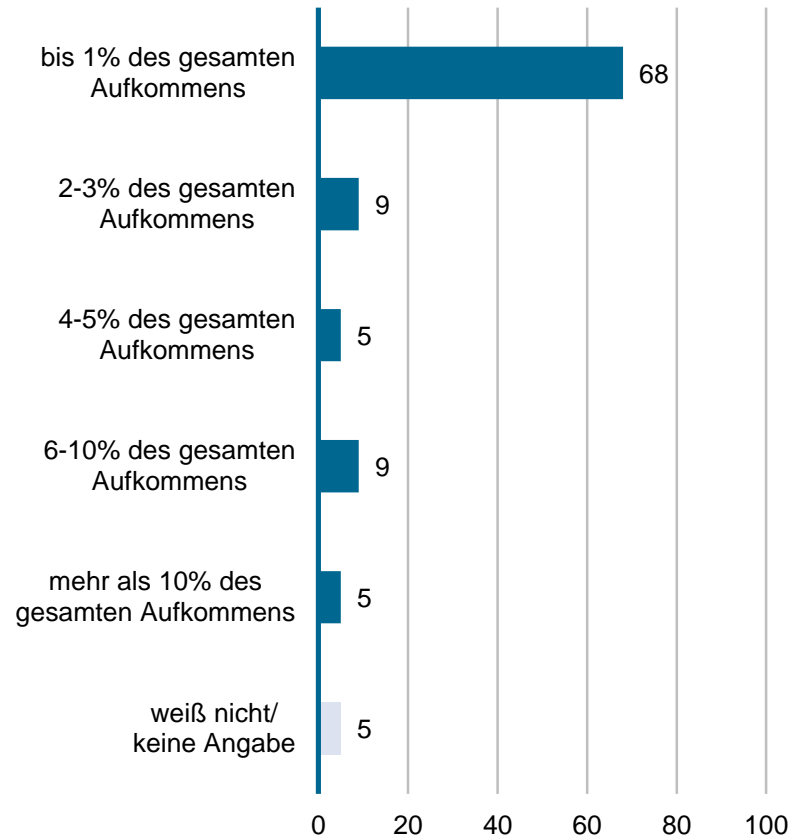
Vorstandsbeschwerden haben einen besonderen Stellenwert

„Erfassen Sie Vorstandsbeschwerden gesondert?“



n = 29; Angaben in Prozent; nur Befragte mit definiertem Beschwerdemanagement-Prozess

„Wie groß ist der Anteil der Vorstandsbeschwerden in Relation zum gesamten Beschwerdeaufkommen bei Ihnen im Durchschnitt?“



n = 22; Angaben in Prozent; nur Befragte mit erfassten Vorstandsbeschwerden

Die großen Herausforderungen: Beschwerden erfassen und Haltung der Mitarbeitenden im Umgang mit Beschwerden verbessern

Aktuelle Herausforderungen des Beschwerdemanagements

„Vor welchen Herausforderungen steht das Beschwerdemanagement bei Ihnen momentan?“



Beschwerdeerfassung verbessern



Verständnis / Haltung zu Beschwerde verbessern



Verbesserung B-Prozess allgemein



IT: Software implementieren

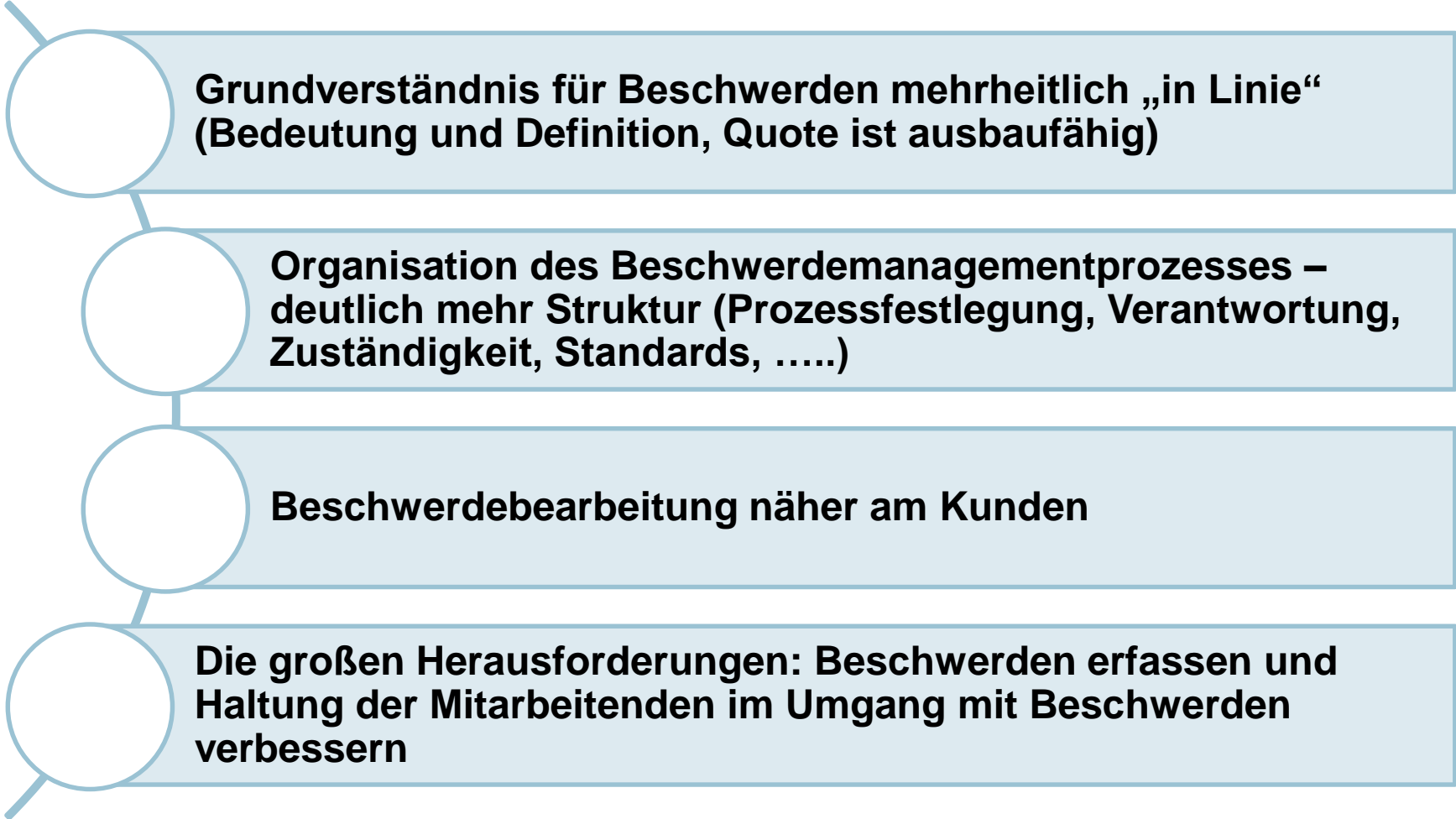


Ursachen analysieren, Ableitung von Maßnahmen

n = 21; offene Frage; Mehrfachnennungen möglich; *Auszug: nur häufigste Nennungen*

Zusammenfassung

Zusammenfassung



**Grundverständnis für Beschwerden mehrheitlich „in Linie“
(Bedeutung und Definition, Quote ist ausbaufähig)**

**Organisation des Beschwerdemanagementprozesses –
deutlich mehr Struktur (Prozessfestlegung, Verantwortung,
Zuständigkeit, Standards,)**

Beschwerdebearbeitung näher am Kunden

**Die großen Herausforderungen: Beschwerden erfassen und
Haltung der Mitarbeitenden im Umgang mit Beschwerden
verbessern**