

**imug** | customer



## imug Netzmonitor Service

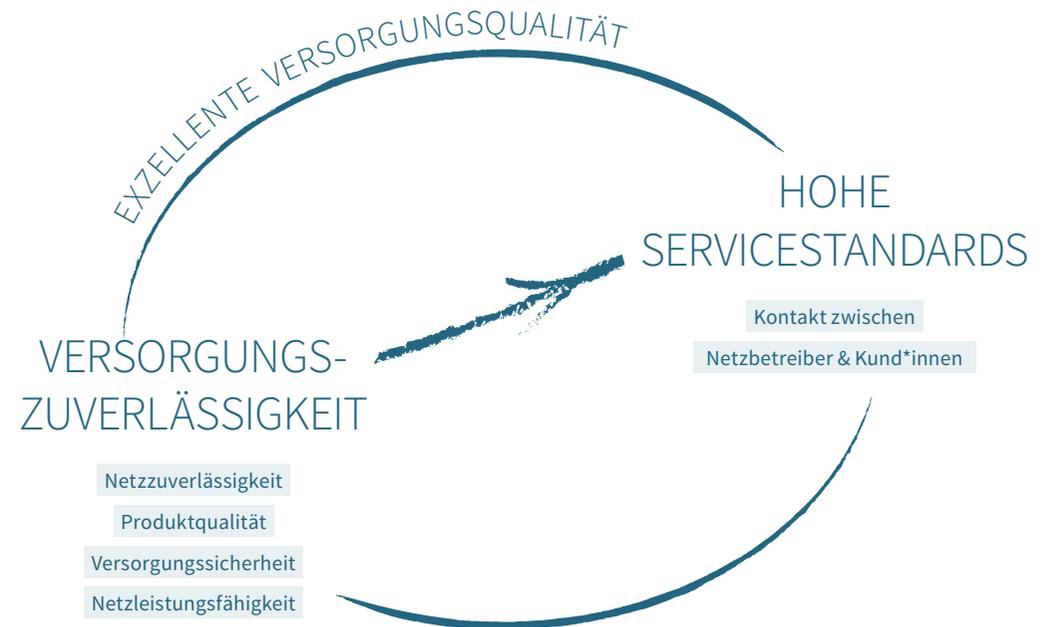
---

Gute Servicequalität zahlt sich aus – auch im Netzbetrieb.



## imug Netzmonitor – Service im Fokus

Im Umgang mit Netzkund\*innen liegt der Fokus zumeist auf den technischen Aspekten einer hochwertigen Versorgungszuverlässigkeit. Doch wie steht es um die Wahrnehmung der Servicequalität auf Kundenseite? Was läuft im Kontakt zwischen Ihnen als Netzbetreiber und Ihren Kund\*innen gut und wie könnten Prozesse aus Kundensicht weiter optimiert werden?



Zählerablesungen, Ein- und Ausbau von Zählern, technischer Support oder innovatives Smart Metering: Als Netzbetreiber bieten Sie ein breit gefächertes Leistungsportfolio, um eine hohe Versorgungsqualität in der Region zu sichern. Die Bundesnetzagentur benennt hier klare Qualitätskriterien für eine optimale Umsetzung: Neben der Zuverlässigkeit des Netzbetriebs zählen dazu auch hohe Servicestandards als Baustein einer exzellenten Versorgung.

# Hintergrund und Ziele

Der imug Netzmonitor bietet Ihnen die Möglichkeit, ein objektives Feedback Ihrer Kund\*innen zur Service- und Dienstleistungsqualität in der Stromversorgung einzuholen, mögliche Verbesserungspotenziale aufzudecken und das Thema Service noch stärker in die Qualitätsregulierung einzubinden:

- ▶ **Wie wird Ihre Serviceleistung von den Kund\*innen aktuell eingeschätzt?**
- ▶ **Wo liegen Stärken und Schwächen im Kundenkontakt – auch im Vergleich zu anderen Netzbetreibern?**
- ▶ **Wie gut funktionieren Terminabsprachen und Kundenkommunikation?**
- ▶ **Wie werden Auftritt und Leistung der eingesetzten Dienstleister wahrgenommen?**
- ▶ **Welche Ansprüche haben die Kund\*innen im Hinblick auf innovative Angebote wie etwa Smart Metering?**

Trotz ihrer prinzipiell hohen Standardisierung zeigen diese kundenbezogenen Prozesse in der alltäglichen Umsetzung durchaus flexible Service- und damit Qualitätslevel. Das Feedback der Kundenzufriedenheit ist hier als wichtige Säule einer bedarfsorientierten Versorgungsqualität anzusehen. Dabei stehen vielfältige Aspekte des Kundenkontakts im Fokus, die sich ganz entscheidend auf die Gesamtwahrnehmung regionaler Grundversorger auswirken können.

Um ein exaktes und ungefiltertes Feedback zur bestehenden Servicequalität zu erhalten, werden Ihre Kund\*innen im Rahmen des imug Netzmonitors zu vielfältigen Qualitätsaspekten befragt. Der imug Netzmonitor richtet sich an Netzbetreiber mit mindestens 100.000 Kund\*innen, die von dem Unbundling der Leistungsbereiche Erzeugung, Netzbetrieb und Vertrieb unmittelbar betroffen sind.

## Ihre Vorteile

AUSSAGEKRÄFTIGES UND BELASTBARES

FEEDBACK DER KUND\*INNEN

ZUR WAHRGENOMMENEN SERVICEQUALITÄT

FORTLAUFENDES QUALITÄTSMONITORING

UND VERKNÜPFUNG MIT INTERNEN

CONTROLLING-MASSNAHMEN

FUNDIERTE ANALYSE

DER STÄRKEN UND SCHWÄCHEN

IM KUNDENSERVICE, AUCH IM HINBLICK

AUF DIE EINGESETZTEN DIENSTLEISTER

PASSGENAUE ANSATZPUNKTE

FÜR EINE GEZIELTE VERBESSERUNG

DER SERVICESTANDARDS UND DAMIT

EINHERGEHENDE EFFIZIENZSTEIGERUNG



Gerne stellen wir Ihnen bei einer Teilnehmerzahl von mindestens drei Netzbetreibern zusätzlich einen aussagekräftigen Benchmark zur Verfügung. So können Sie Stärken und Schwächen Ihrer Servicequalität auch im Ranking mit anderen Netzbetreibern einschätzen.

# Untersuchungsdesign

Der imug Netzmonitor wird als kurze onlinebasierte Kundenbefragung durchgeführt (Länge ca. 5 Minuten). Wir setzen zum gewünschten Zeitpunkt eine Onlinebefragung auf und stellen Ihnen einen Link zur Verfügung, über den Sie Ihre Kund\*innen einladen.

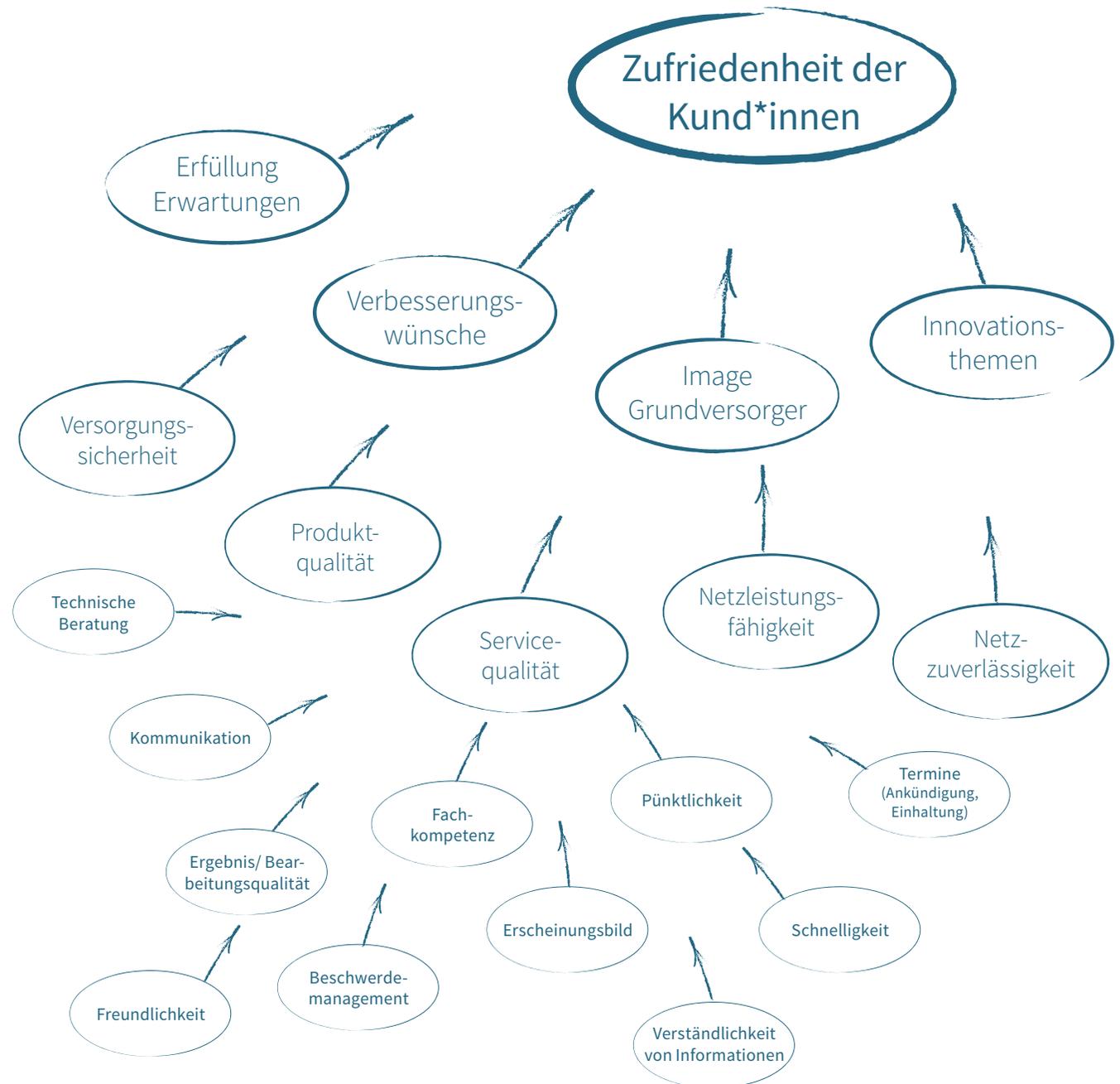
## Hier sind verschiedene Kanäle möglich, z. B.:

- ▶ Selbstleserportal
- ▶ E-Mail
- ▶ Terminankündigung
- ▶ Homepage

## Dabei dienen unterschiedliche Touchpoints im Kundenkontakt als Ausgangspunkt, u. a. bei:

- ▶ Ein- und Ausbau von Zählern sowie Zählerstandsablesungen
- ▶ Zählertrennungen und -zusammenlegungen
- ▶ technische Fragen rund um den Stromanschluss
- ▶ Störungsmeldungen und Befundprüfungen
- ▶ Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden

Diese nicht-technischen Aspekte der Versorgung unterliegen stets der subjektiven Bewertung der Kund\*innen und prägen die Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen ganz wesentlich. Ihre Servicequalität wird dabei ganzheitlich in den Blick genommen:



„Mit den Ergebnissen der imug Netzbefragung verfügen wir über ein fundiertes Kundenfeedback direkt am Touchpoint.

Damit können wir die Kundenzufriedenheit noch besser in unser Qualitätscontrolling einbinden und haben konkrete Ansatzpunkte für die gezielte Optimierung unserer Servicestandards.“

*Olaf Robens*

Bereichsleiter energy Netz / Projektverantwortlicher Touchpoints Netze

Der imug Netzmonitor bietet eine umfangreiche Überprüfung der Servicequalität im direkten Kundenkontakt – **praxisbezogen, objektiv und auf wissenschaftlicher Grundlage**. Die Befragung Ihrer Netzkund\*innen erfolgt dabei anhand eines Leitfadens, der sämtliche Dimensionen der Zufriedenheit berücksichtigt. Dabei kann die Studie als einmalige Befragung oder auch als fortlaufendes Tracking zur Beobachtung von Zufriedenheitswerten im Zeitverlauf durchgeführt werden.

In der Datenauswertung liefern **statistische Treiberanalysen** exakte Hinweise darauf, welche Qualitätsdimensionen einen besonders großen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit ausüben. Die Ergebnisse machen deutlich, wo genau Verbesserungen im Leitungsangebot ansetzen müssen, um besonders effektiv zu sein. Darüber hinaus zeigen Korrelationsmodelle auf, inwieweit die Zufriedenheit mit dem Netzbetreiber einen positiven oder negativen Effekt auf die Einschätzung des regionalen Grundversorgers hat. Somit erhalten Sie durch das Monitoring **aussagekräftige und belastbare Indikatoren zur wahrgenommenen Servicequalität**.



# Leistungen und Kosten

Die Fallzahl der befragten Kund\*innen stimmen wir ebenso wie den Befragungszeitraum kurzfristig mit Ihnen ab. Um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, schlagen wir im Standarddesign die Befragung von insgesamt 500 Kund\*innen vor, wobei eine Anpassung der Stichprobe jederzeit möglich ist. Erfahrungsgemäß liegt der Befragungszeitraum hier zwischen vier und sechs Wochen. Die Ergebnisse stellen wir Ihnen in Form eines umfangreichen Ergebnisberichts inklusive sämtlicher Rohdaten zur Verfügung. Bei einem fortlaufenden Monitoring besteht zudem die Möglichkeit eines Live-Reportings per Dashboard.

Leistung	Kosten
 Konzeptionelle Vorbereitungen, Set-Up der Befragung	1.350 €
Hosting der Onlinebefragung (bei n bis 500), Qualitätssicherung	950 €
Datenauswertung und Erstellung eines Ergebnisberichts	1.450 €
<b>Gesamt</b>	<b>3.750 €</b>
Live- Reporting der Ergebnisse per Dashboard (optional, pro Monat)	950 €
Präsentation der Studie und Ergebnisworkshop (optional)	750 €

 Darüber hinaus halten wir für Sie gerne verschiedene Ergänzungen zur Fokussierung ausgewählter Servicethemen bereit, etwa bei der Bearbeitung von Beschwerden oder der schriftlichen Kommunikation zu Ihren Kund\*innen.

# Unser Qualitätsversprechen



**ADM.**



Die imug | Marktforschung begleitet Unternehmen und Institutionen bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung von Marktforschungsstudien.

Unser Leistungsangebot umfasst quantitative wie auch qualitative Verbraucher-, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Experteninterviews. Inhaltliche Schwerpunkte der Projekte sind vor allem:

- ▶ Kundenzufriedenheit und -kundenbindung
- ▶ Qualitätsmonitoring, Stakeholderdialoge
- ▶ Positionierungs- und Imageanalysen
- ▶ ad-hoc-Studien zu aktuellen Nachhaltigkeitsthemen
- ▶ Service-Checks und Mystery Research

Für uns gilt: Kundenzufriedenheitsstudien führen wir ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren sowie unter Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Vorgaben (DSGVO) durch.

Bei der Umsetzung von Marktforschungsprojekten erfüllen wir strenge Qualitätsstandards und sind nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert.

# Eine Auswahl unserer Kunden

Auf dieser Grundlage setzen wir seit Jahren auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Netzgesellschaften und führen regelmäßige Kundenzufriedenheitsstudien durch.

Hier eine Auswahl unserer Kundenbefragungen und Projekte aus den Bereichen Energieversorgung und Netzbetrieb:



# Kontakt



## imug Beratungsgesellschaft mbH

Postkamp 14a  
30159 Hannover

web [www.imug.de](http://www.imug.de)

## Ihre Ansprechpartnerinnen



**Sandra Bartels**  
Beratung & Research

Tel +49 511 121 96 40  
Mail [bartels@imug.de](mailto:bartels@imug.de)



**Stephanie Carl**  
Beratung & Research

Tel +49 511 121 96 46  
Mail [carl@imug.de](mailto:carl@imug.de)