# imug | marktforschung







# Serviceleistungen brauchen Feedback – und sind ein Schlüssel für langfristige Kundenbindung

Warum ist es für Sie als Energieversorger wichtig, wie Ihre Serviceangebote wahrgenommen werden?

Welche Vorteile bietet es für Sie, die Erwartungen Ihrer Kund\*innen zu erfüllen und den Fokus auf eine hohe Kontaktqualität im Alltag zu richten?

Für Sie als Energieversorger ist es im Wettbewerb mit über 1.000 Stromlieferanten in Deutschland zunehmend schwieriger, sich ausschließlich über das Produktangebot und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis zu differenzieren. Ein exzellenter Service kann hier ein echter Schlüsselfaktor sein und dazu beitragen, sich abzugrenzen - gerade in turbulenten Zeiten auf dem Energiemarkt. Denn auch bei einer zunehmenden Wichtigkeit digitaler Prozesse gilt: Gerade bei wichtigen Anliegen schätzen Kund\*innen den persönlichen Kontakt und erwarten hier Prozesse, die reibungslos funktionieren.

Kurzum: Eine Orientierung an den Bedürfnissen Ihrer Kund\*innen ist die Grundlage für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg. Hier bietet Ihnen der **imug BDEW-Servicemonitor** die Möglichkeit, ein objektives Stimmungsbild einzuholen.

Als eine der führenden Benchmarkstudien für die Energiebranche befragen wir seit 2007 jährlich tausende Kund\*innen regionaler Energieversorger zu ihrer Zufriedenheit mit Serviceprozessen. Die teilnehmenden Unternehmen vergleichen ihre Stärken und Schwächen im Ranking und erhalten konkrete Ansätze zur Verbesserung ihres Serviceangebots.

## FOKUS: PRIVATHAUSHALTE



Zielgruppe des imug BDEW-Servicemonitors sind Privatkunden, die vor kurzem einen Servicekontakt hatten. Die Stichprobe umfasst in der Regel 250 telefonische sowie jeweils 100 schriftliche, persönliche und E-Mail-Kontakte. Doppelkontakte zum gleichen Anliegen werden ebenfalls berücksichtigt. Servicebezogene Kontakte umfassen dabei sämtliche Anliegen aus dem Alltag: Meldeanliegen, Anfragen zu Produkten und Leistungen, aber auch Rückfragen zu Rechnungen und zum Zahlungsverkehr.

- ▶ Privatkunden in der Grundversorgung und mit Sonderprodukten
- ► Stichprobengröße: 550 Kund\*innen mit Servicekontakt
- ► Kontaktanliegen aus dem Tagesgeschäft
- ► CATI- und Onsite-Befragung

"Oftmals dient der Servicekontakt als ein Moment der Wahrheit – mit großem Einfluss auf die Kundenbindung. Wertschätzung ist hier das A und O, denn zufriedene Kund\*innen bleiben gerne bei ihrem Energieversorger und wechseln seltener zur Konkurrenz. Und auch als Effizienzkriterium lohnt sich eine hohe Kontaktqualität im Alltag: Funktionieren Serviceprozesse reibungslos, haben die Mitarbeitenden im Kundenservice mehr Kapazitäten für die Bearbeitung kritischer Anliegen und Beschwerden.

## **FOKUS: GEWERBE**



Auch das Feedback Ihrer Gewerbe- und Industriekunden können Sie einholen. Ob KMU, Selbstständige oder Großunternehmen: Nutzen Sie die Möglichkeit, die Zufriedenheit mit der Kontaktqualität zu erheben und im Benchmark zu vergleichen. Tägliche Anliegen sind hier ebenso Untersuchungsgegenstand wie bedarfsgerechte Leistungsangebote und Produktansprüche Ihrer Gewerbekunden.

- ▶ Gewerbekunden mit einem Jahresverbrauch bis 100.000 kWh
- ► Stichprobengröße: 100 Kund\*innen mit Servicekontakt
- ► Kontaktanliegen aus dem Tagesgeschäft
- ► CATI- Befragung



Ines Ballmann Projektleiterin

## Das Ziel:

## Exzellente Serviceprozesse im Alltagsgeschäft

Der imug BDEW-Servicemonitor ist eine klassische Nachkontaktbefragung – sowohl im Privat- als auch im Gewerbekundensegment. Dabei werden alle Touchpoints berücksichtigt, vom klassischen Hauptkanal Telefon über die schriftliche Bearbeitung bis hin zum persönlichen Kontakt im Kundencenter.

Auch die Zufriedenheit mit Ihrem Online-Angebot wird eingeholt. Entscheidend ist: Das Feedback erfolgt zeitnahe – innerhalb von maximal zwei Wochen nach dem Servicekontakt

mit dem Leistungsangebot. Auf diesem Weg erhalten Sie eindeutige Hinweise auf die zentralen Treiber der Kundenloyalität und wissen genau, an welchen Stellen noch Verbesserungsbedarfe bestehen.

Nutzen Sie die Gelegenheit und holen Sie zudem ein Stimmungsbild Ihrer Gewerbekunden ein: KMU, aber auch größere Unternehmen legen Wert auf reibungslose Prozesse und eine hohe Kontaktqualität. In unserem Gewerbekunden-Modul prüfen Sie, inwieweit Sie diese Erwartungen erfüllen

"Wir nehmen am BDEW-Servicemonitor teil, weil wir wissen wollen, wie unsere Kund\*innen unseren Service wahrnehmen.

Das Kundenfeedback hilft uns unseren Kundenservice weiterzuentwickeln.

Über den Benchmark erhalten wir wertvolle Informationen im Vergleich zu Mitbewerbern."

Stefan Tauber

Leiter Kundenservice Stadtwerke München, seit 2007 dabei



# Unser Vorgehen: Wie wir die Studie gemeinsam umsetzen

Sie sind am Feedback Ihrer Kund\*innen interessiert und wollen Ihre Ergebnisse im Benchmark vergleichen?

Bei der Umsetzung des imug BDEW-Servicemonitors setzen wir auf einen bewährten Leitfaden, der sämtliche Aspekte der Servicequalität und Gesamtzufriedenheit in den Blick nimmt. Für die telefonische Nachkontaktbefragung nutzen wir Kontaktdaten Ihrer Kund\*innen, die vor kurzem einen Servicekontakt hatten. Erfahrungsgemäß werden pro geplantem Interview ca. zehn vollständige Kontaktdatensätze benötigt. Hier garantieren wir Ihnen die Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Bestimmungen nach DSGVO und eine sichere Übermittlung der Daten per Cloud-basierter Lösung. Die Durchführung der Interviews erfolgt über das hauseigene CATI-Studio mit permanenter Supervision und Qualitätssicherung. Das Feedback zur Zufriedenheit mit dem Online-Service wird per Onsite-Befragung unmittelbar im Anschluss an die Portalnutzung eingeholt. Den Befragungszeitraum stimmen wir passgenau nach Ihren Wünschen ab

Auftaktworkshop

Im Teilnehmerkreis stimmen wir die Ziele und Inhalte der aktuellen Befragung ab.



imug | marktforschung



# imug BDEW-Servicemonitor – Ihre Vorteile auf einen Blick

Nutzen Sie **valide Kennzahlen** zur Kundenzufriedenheit an verschiedenen Touchpoints

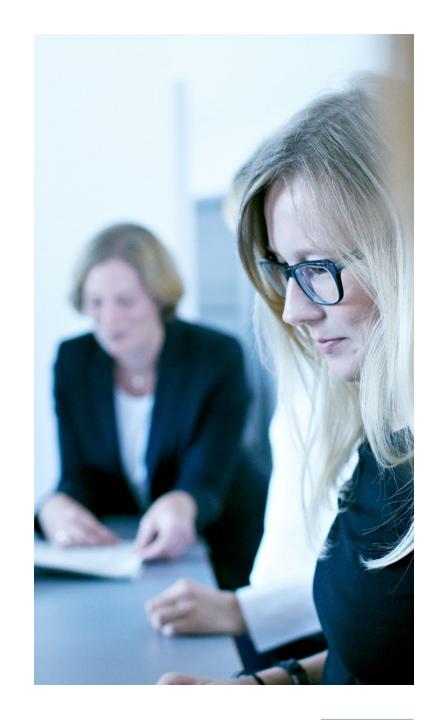
Identifizieren Sie **Stärken und Schwächen** im alltäglichen Kundenservice

Erhalten Sie **konkrete Hinweise zur Optimierung** Ihres Leistungsangebots

Vergleichen Sie Ihre **Servicequalität** mit dem **Wettbewerb** 

Leiten Sie **positives Kundenfeedback** an Ihre Mitarbeitenden weiter

Vertrauen Sie auf ein **bewährtes Instrument** und **unser Qualitätsversprechen** 



"Die Teilnahme am imug BDEW-Servicemonitor bringt uns belastbare Erkenntnisse über die Qualität unserer einzelnen Kontaktkanäle.

Gleichzeitig wird aufgezeigt, dass gute Ergebnisse nicht immer ausreichen, auch der Wettbewerb hat sich in den letzten Jahren stetig weiter verbessert.

Um da mitzuhalten, nutzen wir zusätzlich die vom imug analysierten Zufriedenheitstreiber und können somit wichtige von weniger wichtigen Stellschrauben in der Servicequalität unterscheiden."

#### Eva Lippstreu

Leiterin Marktforschung swb Vertrieb Bremen, seit 2007 dabei

"Kund\*innen legen nicht nur Wert auf eine zuverlässige und sichere Energieversorgung, sie erwarten mehr denn je auch einen guten Service. Dazu gehört vor allem eine kompetente und unkomplizierte Kundenbetreuung. Mit dem BDEW-Servicemonitor erhalten Sie ein direktes Kundenfeedback und können die Stärken und Schwächen Ihres Kundenservices identifizieren.

Darüber hinaus vergleichen Sie sich im Benchmark deutschlandweit mit anderen Anbietern.

Dadurch erhalten Sie
eine Grundlage, um Service- und Dienstleistungsangebote gezielt zu optimieren und im Wettbewerb langfristig gut aufgestellt zu sein."

#### Christian Bantle

Fachgebietsleiter Marktstrukturen und Marktentwicklung, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

## Unser Qualitätsversprechen

imug | marktforschung garantiert die Einhaltung strenger Qualitätsrichtlinien bei der Umsetzung sämtlicher Marktforschungsprozesse.



Für uns ist es selbstverständlich, dass wir in unseren Marktforschungsprojekten sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben einhalten und gemeinsam mit Ihnen umsetzen.









## Unsere Qualitätsstandards auf einen Blick

- ► Förderung Ihres Dialogs mit Ihren Stakeholdern
- ► Auswahl des passenden Forschungsdesigns
- Anwendung wissenschaftlicher Analysemethoden
- ▶ Datenerhebung im eigenen CATI-Studio und Supervision
- ► Valide und objektive Forschungsergebnisse inkl. Benchmark
- ► Einhaltung sämtlicher DSGVO-Vorgaben
- Geprüfte Vorlagen zur Auftragsverarbeitung
- ▶ Sicherer Datenaustausch über den imug Datentresor
- ▶ Volle Transparenz für Auftraggeber und Befragte
- ► Zertifizierung und externe Überwachungsaudits





**imug**|marktforschung

## Übersicht der Module und Preise



Wir befragen insgesamt 550 Kund\*innen zur Zufriedenheit mit ihrem letzten Servicekontakt. Der Schwerpunkt liegt auf dem Kontaktkanal Telefon. Die Anzahl der Interviews in den Kontaktkanälen Brief, E-Mail und Persönlich kann je nach vorhandenem Datenvolumen erhöht angepasst werden.

Sie wollen den Befragungsstandard um eigene Fragen erweitern? Kein Problem – hier stimmen wir die Umsetzung im Vorfeld gemeinsam ab. Die telefonischen Interviews dauern ca. 8 Minuten und werden von uns im hauseigenen CATI-Studio durchgeführt.

### Konzeption und Reporting

- Abstimmung des Leitfadens für die Befragung
- Set-Up der Befragung
- Wöchentliche Aufbereitung der Kundenkontaktdaten
- Statistische Auswertung der Ergebnisse
- Erstellung eines ausführlichen Ergebnisberichts mit Benchmarkvergleich

### Stichproben und Befragungskosten

550 Privatkunden	400 Privatkunden	100 Gewerbekunden
250 🗟 (Telefon)	250 🚳	<b>( </b>
100 Mrief)	50 💌	100 {
100 @ (E-Mail)	50 @	@
100 🏥 (Persönlich)	50 👬	4.
9.900€	7.900€	2.900 €

## Präsentation der Ergebnisse

Ergänzungen Fragebogen 300 €

je Zusatzfrage



Das Feedback zu der Zufriedenheit mit dem Online-Service wird per Onsite-Befragung eingeholt: Unmittelbar nach der Nutzung des Kundenportals haben die Kund\*innen die Möglichkeit, einen kurzen Fragebogen zu ihrer Einschätzung des Online-Service auszufüllen. Die Befragungsdauer liegt bei ca. 3 Minuten. Hierzu erstellen wir Ihnen einen Befragungslink, der auf der Homepage eingebaut wird. Die Ergebnisse werden per Verlinkung automatisch auf unserem Server gespeichert. Das Layout der Befragung passen wir gerne an entsprechende CD-Vorgaben an. Die Umsetzung ist sowohl für Privat- als auch Gewerbekundenportale möglich.

## Set-Up der Befragung

2.750 €

- Abstimmung des Leitfadens für die Befragung
- Programmierung und Anpassung an CD-Vorgaben
- Verlinkung zum imug Befragungssystem

Reporting 2.450 €

- Ausführlicher Ergebnisbericht mit Benchmarkvergleich
- Auf Wunsch Live-Reporting per Dashboard

imug BDEW-Servicemonitor

3.450 €

750 €.



Durch das Feedback Ihrer Kund\*innen erhalten Sie konkrete Hinweise, welche Serviceleistungen erwartet werden und wie Sie die Qualität in der täglichen Betreuung nachhaltig verbessern können. Im Modul Korrespondenz + bieten wir Ihnen – auf Grundlage der Befragungsergebnisse – die weitere Evaluation und gezielte Verbesserung der Kundenkommunikation in den Bereichen Brief und E-Mail an.

Set-up	950€
Reporting	4.950€
Gesamt	5.900€



Das hohe Mitteilungsbedürfnis der Kundinnen und Kunden kann im Nachgang der Nachkontaktbefragung durch Online-Fokusgruppen aufgegriffen und das Feedback noch einmal intensiviert werden. Online-Fokusgruppen ermöglichen es auf ideale Weise, bei den Kunden genauer hinzuhören und deren Wahrnehmung zu vertiefen. Die Mitwirkungsbereitschaft kann direkt und einfach in der Hauptbefragung abgefragt werden. Circa 90 Minuten wird zu einem ausgewählten Thema in einer Gruppe von rund acht Teilnehmenden diskutiert. So ergeben sich im Anschluss differenzierte Ableitungen für unternehmensspezifische Umsetzungen.

Set-up 1.950 €

- Abstimmung des Leitfadens für die Fokusgruppen
- Aufsetzen und Vorbereitung, Programmierung
- Moderation der Fokusgruppen

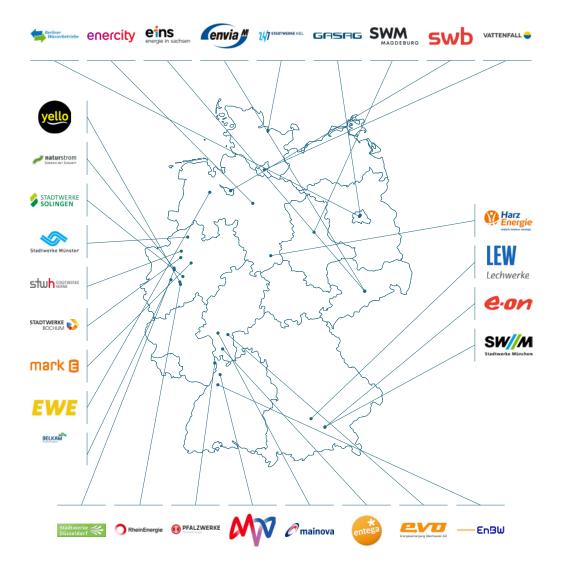
Reporting 5.450 €

• Erstellung eines ausführlichen Ergebnisberichts

Gesamt 7.400 €

imug | marktforschung

Am imug BDEW-Servicemonitor haben seit 2007 insgesamt über 30 regionale Energieversorger aus ganz Deutschland teilgenommen. Auf diesem Weg wurden bereits über 100.000 Kundenfeedbacks für die jährliche Benchmarkanalyse eingeholt.



## Kontakt

## imug | marktforschung

Postkamp 14a 30159 Hannover web www.imug.de

#### IHRE ANSPRECHPARTNERINNEN



Ines Ballmann Projektleiterin

tel +49 511 121 96 24 mail ballmann@imug.de



**Ulrike Niedergesäß**Geschäftsführende Gesellschafterin

tel +49 511 121 96 14 mail niedergesaess@imug.de

UNSER KOOPERATIONSPARTNER

