



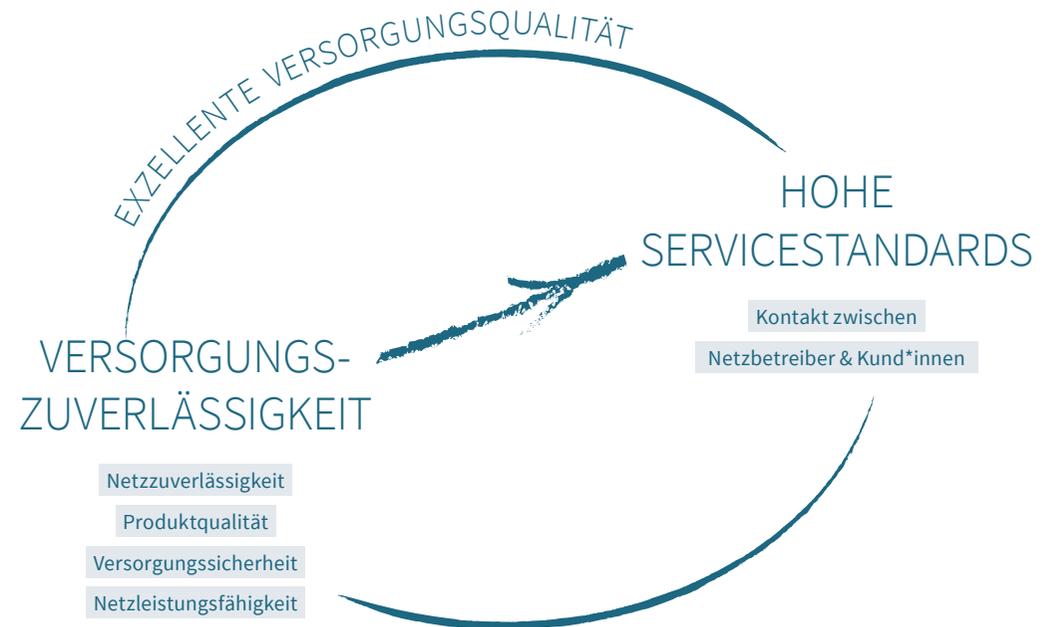
imug Netzmonitor Service

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 zur Zufriedenheit Ihrer Kund*innen 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, 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 zusätzlich ausgewählte aussagekräftige Benchmarks 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. Wir setzen zum gewünschten Zeitpunkt eine Onlinebefragung auf und stellen Ihnen einen Link zur Verfügung, über den Sie Ihre Kund*innen einladen.

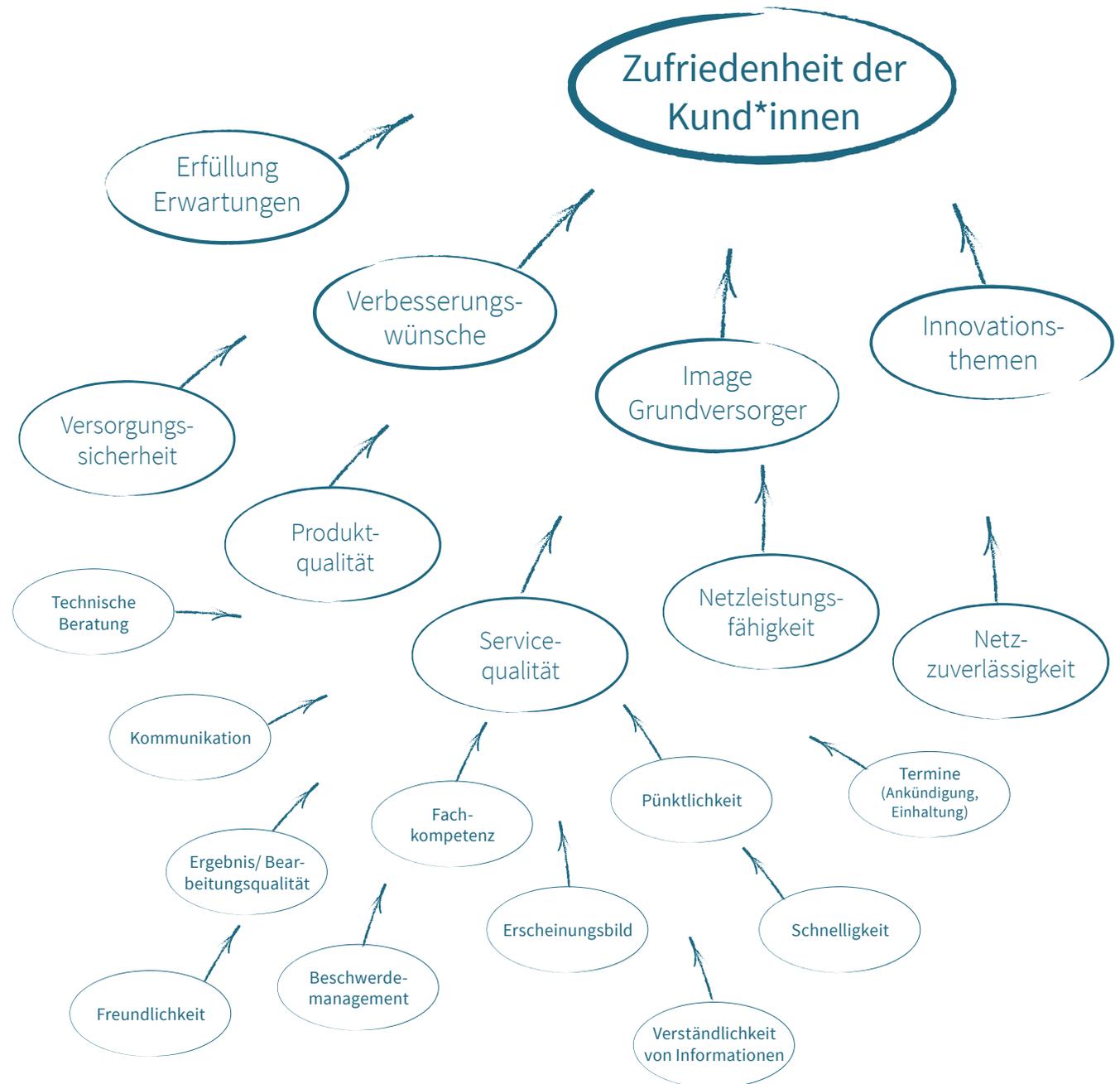
Hier sind verschiedene Kanäle möglich, z. B.:

- ▶ 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 Leistungsangebot 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 mit Ihnen ab. Um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, stimmen wir das Beratungsdesign und die Stichprobe individuell mit Ihnen ab. 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 <ul style="list-style-type: none"> · Abstimmung der Befragungsinhalte und Schwerpunkte; · Entwicklung des Leitfadens 	3.250 €
Umsetzung und Durchführung der Befragung <ul style="list-style-type: none"> · Set-Up und Programmierung der Befragung; Layout und Design der Befragung entsprechend CD-Vorgaben · Fragebogenlänge 10 Minuten (2 offene Fragen) · Technische Pretests, Gestaltung der Zugriffsrechte, Hosting der Befragung, Online-Support, laufende Qualitätskontrolle und Datensicherung 	1.950 €
Erstellung personalisierter Links zzgl. Einladungsmanagement (und Reminder)	1.750 €
Auswertung der Ergebnisse und Berichterstattung <ul style="list-style-type: none"> · Statistische Auswertung der Befragungsdaten; Auswertung und Codierung von bis zu 2 offenen Fragen · Inhaltliche und grafische Aufbereitung in einem detaillierten Berichtsband; Aufbereitung des Rohdatensatzes 	3.250 €
Summe (ohne weitere optionale Leistungen)	10.200 €

 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



Die imug | research 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

Ihre Ansprechpartnerinnen



Ulrike Niedergesäß

Geschäftsführende
Gesellschafterin

Tel +49 511 121 96 14

Mail niedergesaess@imug.de



Moritz Mandler

Beratung & Research

Tel +49 511 121 96 43

Mail mandler@imug.de