



imug BDEW-Servicemonitor

Servicequalität aus Sicht Ihrer Kunden messen. Stärken und Schwächen im Benchmark vergleichen. Leistungsangebote nachhaltig verbessern.



Serviceleistungen brauchen Feedback – und sind ein Schlüssel für langfristige Kundenbindung

Warum ist es für Sie als Energieversorger wichtig, wie Ihre Serviceangebote auf Kunden-seite wahrgenommen werden? Welche Vorteile bietet es für Sie, das Feedback Ihrer Kunden anzunehmen und den Fokus auf eine hohe Servicequalität 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 Kundenservice kann hier ein echter Schlüsselfaktor sein und dazu beitragen, sich von Ihren Wettbewerbern abzugrenzen. Denn auch bei einer zunehmenden Wichtigkeit digitaler Prozesse gilt: Gerade bei wichtigen Anliegen schätzen Kunden den persönlichen Kontakt und erwarten hier Prozesse, die reibungslos funktionieren.

„Oftmals dient der Servicekontakt als ein Moment der Wahrheit und kann entscheidend zur langfristigen Kundenbindung beitragen. Wertschätzung ist hier das A und O, denn zufriedene Kunden bleiben gerne bei ihrem Energieversorger und wechseln seltener zur Konkurrenz. Und auch als Effizienzkriterium lohnt sich eine gute Servicequalität im Alltag: Funktionieren Serviceprozesse reibungslos, haben die Mitarbeiter im Kundenservice mehr Kapazitäten für die Bearbeitung kritischer Anliegen und Beschwerden.“



Thorsten Wallbott
imug | customer, Projektleiter

Kurzum: Eine Orientierung an den Bedürfnissen Ihrer Kunden ist die Grundlage für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg. Hier bietet Ihnen der imug BDEW-ServiceMonitor die Möglichkeit, ein ehrliches Feedback Ihrer Kunden einzuholen.

Als führende Benchmarkstudie für die Energiebranche befragen wir seit 2007 jährlich tausende Kunden regionaler Energieversorger zu ihrer Zufriedenheit mit Servicekontakten. Die teilnehmenden Unternehmen können die Stärken und Schwächen ihrer Serviceleistungen im Ranking vergleichen und erhalten konkrete Ansätze zur Verbesserung ihres Leistungsangebots.

Fokus:

Exzellente Serviceprozesse im Alltagsgeschäft

Der imug BDEW-Servicemonitor ist als **Nachkontaktbefragung** konzipiert, bei der die Kunden ihre Erfahrung mit dem Kundenservice bewerten. Hier werden alle wichtigen Kontaktkanäle berücksichtigt, vom klassischen Telefonkontakt über die schriftliche Bearbeitung bis hin zum persönlichen Kontakt im Kundencenter. Auch die Zufriedenheit mit Ihrem Online-Angebot wird eingeholt. Entscheidend ist, dass das Feedback zum Servicekontakt zeitnahe eingeholt wird – so erhalten Sie eine ungefilterte Rückmeldung zur Wahrnehmung der Servicequalität. Inhaltlich geben die Kunden ihre Einschätzung zu sämtlichen Facetten des Servicekontakts wie auch zur Gesamtzufriedenheit mit Ihrem Leistungsangebot.

Auf diesem Weg erhalten Sie eindeutige Hinweise auf die zentralen Treiber der Kundenloyalität und wissen genau, an welchen Stellen die Kunden noch Verbesserungsbedarfe sehen.

„Wir nehmen am BDEW-Servicemonitor teil, weil wir wissen wollen, wie unsere Kunden 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

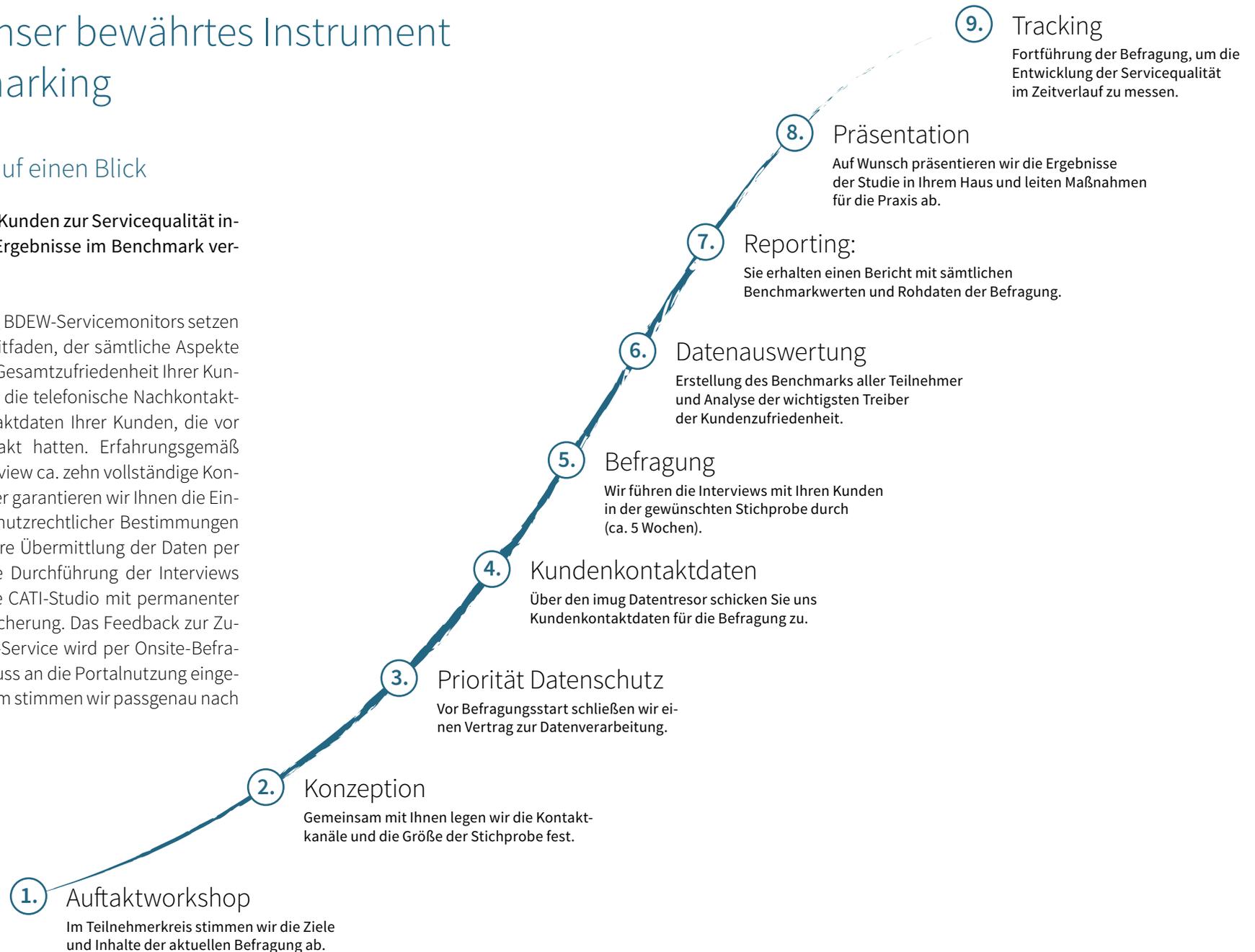


Nutzen Sie unser bewährtes Instrument zum Benchmarking

Die Prozessschritte auf einen Blick

Sie sind am Feedback Ihrer Kunden zur Servicequalität interessiert und wollen Ihre Ergebnisse im Benchmark vergleichen?

Bei der Umsetzung des imug BDEW-Service Monitors setzen wir auf einen bewährten Leitfadensprozess, der sämtliche Aspekte der Servicequalität und die Gesamtzufriedenheit Ihrer Kunden in den Blick nimmt. Für die telefonische Nachkontaktbefragung nutzen wir Kontaktdaten Ihrer Kunden, die vor kurzem einen Servicekontakt hatten. Erfahrungsgemäß werden pro geplantem Interview ca. zehn vollständige Kontaktdatenätze 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.





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 Servicemitarbeiter weiter
- ▶ Vertrauen Sie auf ein bewährtes Instrument und unser Qualitätsversprechen

„Kunden 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.

„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



Unser Qualitätsversprechen

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

Das Qualitätsmanagement der imug | marktforschung ist dementsprechend bereits seit 2014 nach DIN ISO 20252 und DIN ISO 9001 zertifiziert. Die Erfüllung der darin enthaltenen Qualitätsstandards wird über regelmäßige Audits überprüft. Als langjähriges Mitglied des Arbeitskreises deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) hält sich imug | marktforschung an die Standesregeln der Markt- und Sozialforschung und folgt dem international gültigen ICC/ESOMAR Kodex zur Markt-, Meinungs- und Sozialforschung und Datenanalytik.

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

Übersicht der Module und Preise

STANDARDMODUL

CATI-Befragung

Wir befragen insgesamt 400 Ihrer Kunden zur Zufriedenheit mit ihrem jüngsten 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 gerne erhöht 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. 6 Minuten und werden von uns im hauseigenen CATI-Studio durchgeführt.



Konzeption und Reporting

2.750 €

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

Befragungskosten

6.400 €

- ☎ Telefon (250)
- ✉ Brief (50)
- @ E-Mail (50)
- ✚ Persönlich (50)

Präsentation der Ergebnisse

500 €

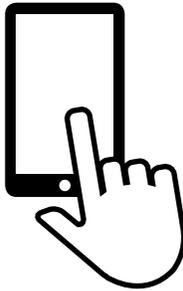
Ergänzungen Fragebogen

300 €

je Zusatzfrage

Onsite-Befragung

Das Feedback zu der Zufriedenheit mit dem Online-Service wird per Onsite-Befragung eingeholt: Unmittelbar nach der Nutzung des Kundenportals haben die Kunden die Möglichkeit, einen kurzen Fragebogen zu ihrer Einschätzung des Online-Service auszufüllen. Die Befragungsdauer liegt hier 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.



Set-Up der Befragung

2.750 €

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

Reporting

950 €

- Erstellung eines ausführlichen Ergebnisberichts mit Benchmarkvergleich
- Auf Wunsch Live-Reporting per Dashboard

Optimierung Schriftkontakte: Korrespondenz +

Durch das Feedback Ihrer Kunden 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.



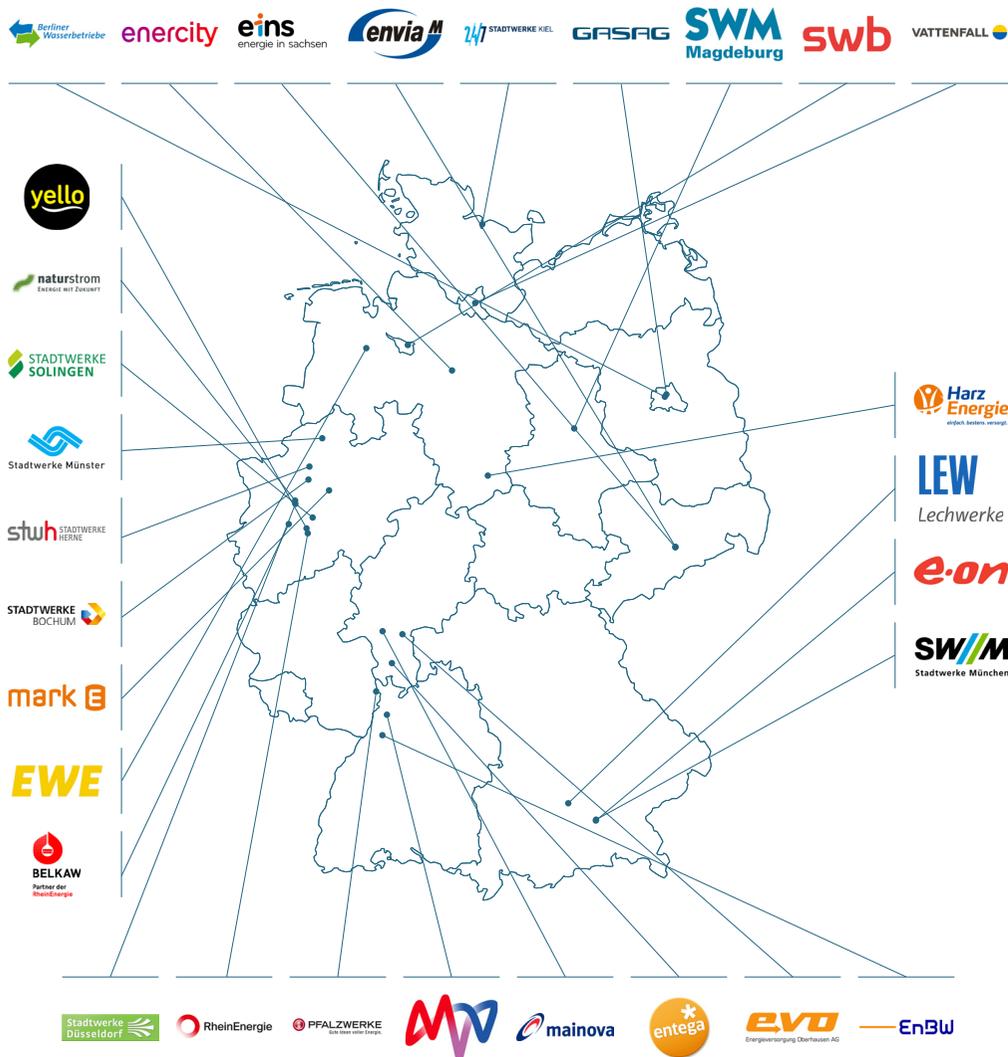
Hier wählen Sie aus verschiedenen Bausteinen:

- Kundenfeedbacks zur Brief- und E-Mail-Qualität vertiefend analysieren
- Korrespondenz anhand konkreter Fallbeispiele überprüfen
- Standards für exzellente Kommunikation definieren
- Texte und Textbausteine überarbeiten
- Mitarbeitende nachhaltig qualifizieren

Gemeinsam entwickeln wir Standards für eine **zeitgemäße und kundenorientierte Schriftkommunikation** – nahe am Kunden und als Aushängeschild eines fest etablierten Servicegedankens.

Übersicht der teilnehmenden Unternehmen

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 Beratungsgesellschaft mbH

Postkamp 14a
30159 Hannover

web www.imug.de

Ihr Ansprechpartner



Thorsten Wallbott

imug | customer, Projektleiter

Tel +49 511 121 96 56

Fax +49 511 121 96 95

Mail wallbott@imug.de

imug | customer