



## 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 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

## 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

---

*„Sehr häufig ist der Servicekontakt 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.“*



Ulrike Niedergesäß  
Leiterin imug | research

# 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 Privat- und Gewerbekunden-Vertrieb 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.





## 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**

# Unser Qualitätsversprechen

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

Das Qualitätsmanagement der imug | research 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 | research an die Standesregeln der Markt- und Sozialforschung und folgt dem international gültigen ICC/ ESO-MAR 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



„Der BDEW-Servicemonitor ist seit vielen Jahren fester Bestandteil unseres Kundenfeedback-Managements. Wir erfahren Trigger- und Schmerzpunkte unserer Kunden und können gezielt regieren. Der Wandel auf dem Energiemarkt hat auch unsere Kunden und deren Prioritäten verändert – der BDEW Servicemonitor ist ein zusätzliches gutes Instrument sich darauf einzustellen. Mit der Befragung werden Stärken und Schwächen im Kundenservice sichtbar gemacht. Durch den Vergleich zu den Ergebnissen vom Vorjahr kann der Erfolg von umgesetzten Maßnahmen gemessen werden. Sehr wertvoll ist auch der Vergleich zu branchengleichen Unternehmen.“

Mandy Schröder

Bestandkundinmanagerin eins energie in sachsen GmbH & Co. KG,  
Teilnehmerin seit 2010

„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

Abteilungsleiter Volkswirtschaft BDEW

# Übersicht der Module und Preise



## STANDARDMODUL CATI-Befragung

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.

| Privatkund*innen n=550   | Gewerbekund*innen n=100   |
|--|---------------------------|
| 250 ☎ (Telefon)  | 100 {<br>☎<br>✉<br>@<br>👤 |
| 100 ✉ (Brief)  |                           |
| 100 @ (E-Mail)   |                           |
| 100 👤 (Persönlich)   |                           |
| <b>Konzeption und Set-up*</b>  |                           |
| * Abstimmung des Leitfadens für die Befragung + Set-Up der Befragung<br>+ Wöchentliche Aufbereitung der Kundenkontaktdaten + Statistische Auswertung der Ergebnisse + Erstellung eines ausführlichen Ergebnisberichts mit Benchmarkvergleich |                           |
| 1.950 €  | 1.950 €                   |
| <b>Stichproben und Befragungskosten</b>  |                           |
| 12.650 €   | 3.300 €                   |
| <b>Auswertung und Reporting</b>  |                           |
| 4.250 €  | 3.250 €                   |



## ZUSATZ-MODUL Onsite-Befragung

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.

| Privatkund*innen n=500          | Chat-User n=100 |
|---------------------------------|-----------------|
| <b>Konzeption und Set-up*</b>   |                 |
| 1.950 €                         | 1.950 €         |
| <b>Auswertung und Reporting</b> |                 |
| 3.650 €                         | 2.450 €         |



## ZUSATZ-MODUL App-Befragung

Kund\*innen, die die App des Unternehmens nutzen  
Weiterleitung zur mobile-first designten Onsite-Befragung (im Corporate Design)  
nach Absprache (und Nutzerzahl)  
ca. 5 Wochen  
Nutzerzufriedenheit, Usability (kürzer als Onsite-Befragung – ca. 5 geschlossene Fragen)

| Privatkund*innen, die die App des Unternehmens nutzen |
|---|
| <b>Konzeption</b>                                     |
| 995 €   |
| <b>Auswertung und Reporting (ohne offene Frage)</b>   |
| 1195 €  |



# Kontakt

imug | research

Postkamp 14a  
30159 Hannover  
web [www.imug.de](http://www.imug.de)

IHRE ANSPRECHPARTNERIN



**Ulrike Niedergesäß**  
Geschäftsführende Gesellschafterin

tel +49 511 121 96 14  
mail [niedergesaess@imug.de](mailto:niedergesaess@imug.de)

UNSER KOOPERATIONSPARTNER

**bdew**  
Energie. Wasser. Leben.

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.

