



ServiceAtlas Energieversorger 2015

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 30 Energieversorger

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH																														
Erhebungsmethode	Online-Befragung																														
Erhebungszeitraum	Mai / Juni 2015																														
Stichprobe	n = 2.866 Kunden mit insgesamt 3.111 Urteilen zu 30 Energieversorgern (Bewertung von bis zu zwei Energieversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)																														
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 30 Energieversorger:</p> <table border="0"> <tr> <td>• I23energie (n=95)</td> <td>• lekker Energie (n=121)</td> </tr> <tr> <td>• Badenova (n=62)</td> <td>• LichtBlick (n=95)</td> </tr> <tr> <td>• DEW21 (n=79)</td> <td>• mainova (n=106)</td> </tr> <tr> <td>• DREWAG Stadtwerke Dresden (n=106)</td> <td>• MVV Energie (n=85)</td> </tr> <tr> <td>• E WIE EINFACH (n=104)</td> <td>• Naturstrom (n=89)</td> </tr> <tr> <td>• E.ON (n=114)</td> <td>• N-ERGIE (n=117)</td> </tr> <tr> <td>• EnBW (n=113)</td> <td>• RheinEnergie (n=130)</td> </tr> <tr> <td>• enercity (n=72)</td> <td>• RWE (n=118)</td> </tr> <tr> <td>• ENSO (n=91)</td> <td>• Stadtwerke Duisburg (n=86)</td> </tr> <tr> <td>• Entega (n=104)</td> <td>• Stadtwerke Düsseldorf (n=116)</td> </tr> <tr> <td>• enviaM (n=98)</td> <td>• Stadtwerke Leipzig (n=101)</td> </tr> <tr> <td>• eprimo (n=117)</td> <td>• Stadtwerke München (n=108)</td> </tr> <tr> <td>• EWE (n=110)</td> <td>• Stromio (n=115)</td> </tr> <tr> <td>• ExtraEnergie (n=114)</td> <td>• Vattenfall (n=115)</td> </tr> <tr> <td>• Grünwelt Energie (n=115)</td> <td>• Yello Strom (n=115)</td> </tr> </table>	• I23energie (n=95)	• lekker Energie (n=121)	• Badenova (n=62)	• LichtBlick (n=95)	• DEW21 (n=79)	• mainova (n=106)	• DREWAG Stadtwerke Dresden (n=106)	• MVV Energie (n=85)	• E WIE EINFACH (n=104)	• Naturstrom (n=89)	• E.ON (n=114)	• N-ERGIE (n=117)	• EnBW (n=113)	• RheinEnergie (n=130)	• enercity (n=72)	• RWE (n=118)	• ENSO (n=91)	• Stadtwerke Duisburg (n=86)	• Entega (n=104)	• Stadtwerke Düsseldorf (n=116)	• enviaM (n=98)	• Stadtwerke Leipzig (n=101)	• eprimo (n=117)	• Stadtwerke München (n=108)	• EWE (n=110)	• Stromio (n=115)	• ExtraEnergie (n=114)	• Vattenfall (n=115)	• Grünwelt Energie (n=115)	• Yello Strom (n=115)
• I23energie (n=95)	• lekker Energie (n=121)																														
• Badenova (n=62)	• LichtBlick (n=95)																														
• DEW21 (n=79)	• mainova (n=106)																														
• DREWAG Stadtwerke Dresden (n=106)	• MVV Energie (n=85)																														
• E WIE EINFACH (n=104)	• Naturstrom (n=89)																														
• E.ON (n=114)	• N-ERGIE (n=117)																														
• EnBW (n=113)	• RheinEnergie (n=130)																														
• enercity (n=72)	• RWE (n=118)																														
• ENSO (n=91)	• Stadtwerke Duisburg (n=86)																														
• Entega (n=104)	• Stadtwerke Düsseldorf (n=116)																														
• enviaM (n=98)	• Stadtwerke Leipzig (n=101)																														
• eprimo (n=117)	• Stadtwerke München (n=108)																														
• EWE (n=110)	• Stromio (n=115)																														
• ExtraEnergie (n=114)	• Vattenfall (n=115)																														
• Grünwelt Energie (n=115)	• Yello Strom (n=115)																														
Gesamtumfang	213 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)																														

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Tarife	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl • Transparenz der Tarife • Flexibilität des Tarifsystems • Tarifwechsellmöglichkeiten während der Laufzeit
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter • Eingehen auf Kundenwünsche • Beratungsqualität
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern • Schnelligkeit bei einer Anliegenbearbeitung • Unkompliziertheit im Umgang mit dem Kunden • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen • Verständlichkeit der Vertrags- und Abrechnungsunterlagen • Informationsgehalt der Internetseiten • Online-Serviceleistungen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Preisstabilität
Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Verbrauchertipps zur Energieeinsparung • Umweltbewusstes Handeln bei der Energieversorgung • Förderung erneuerbarer Energien • Wertschätzung für treue Kunden • Einhaltung von Kundenerwartungen

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Tarife

- Tarifauswahl
- Transparenz der Tarife
- Flexibilität des Tarifsystems
- Tarifwechsellmöglichkeiten während der Laufzeit

Kundenberatung

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter
- Eingehen auf Kundenwünsche
- Beratungsqualität

Kundenservice

- Kontaktmöglichkeit mit Servicemitarbeitern
- Schnelligkeit bei einer Anliegenbearbeitung
- Unkompliziertheit im Umgang mit dem Kunden
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
- Verständlichkeit der Vertrags- und Abrechnungsunterlagen
- Informationsgehalt der Internetseiten
- Online-Serviceleistungen

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Preisstabilität

Nachhaltigkeit

- Verbrauchertipps zur Energieeinsparung
- Umweltbewusstes Handeln bei der Energieversorgung
- Förderung erneuerbarer Energien
- Wertschätzung für treue Kunden
- Einhaltung von Kundenerwartungen

Auszeichnung Energieversorger (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	eprimo
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	lekker Energie
gut	I23energie
gut	DEW2I
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	badenova
gut	enviaM
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
gut	E WIE EINFACH
	ENSO
	mainova
	Entega
	Stadtwerke Leipzig
	Stromio
	EWE
	RheinEnergie
	RWE
	enercity
	N-ERGIE
	Stadtwerke Duisburg
	ExtraEnergie
	Vattenfall
	EnBW
	E.ON
	MVV Energie

Tarife	
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	I23energie
sehr gut	badenova
sehr gut	DEW2I
sehr gut	Stadtwerke Düsseldorf
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	eprimo
gut	lekker Energie
gut	E WIE EINFACH
gut	mainova
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
gut	Entega
	enviaM
	enercity
	ENSO
	Stromio
	Vattenfall
	EWE
	RheinEnergie
	N-ERGIE
	Stadtwerke Leipzig
	RWE
	ExtraEnergie
	EnBW
	Stadtwerke Duisburg
	E.ON
	MVV Energie

Kundenberatung	
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	enviaM
gut	DEW2I
gut	I23energie
gut	Grünwelt Energie
gut	ENSO
gut	badenova
	Stadtwerke Leipzig
	E WIE EINFACH
	mainova
	RheinEnergie
	RWE
	N-ERGIE
	EWE
	Entega
	Stadtwerke Duisburg
	EnBW
	Stromio
	MVV Energie
	Vattenfall
	enercity
	ExtraEnergie
	E.ON

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Energieversorger (II)

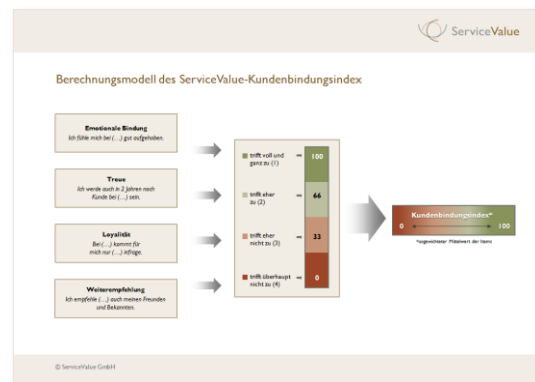
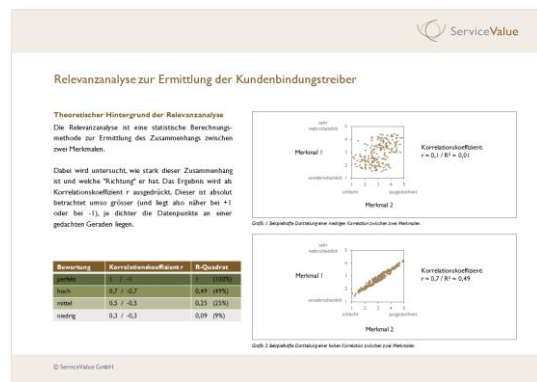
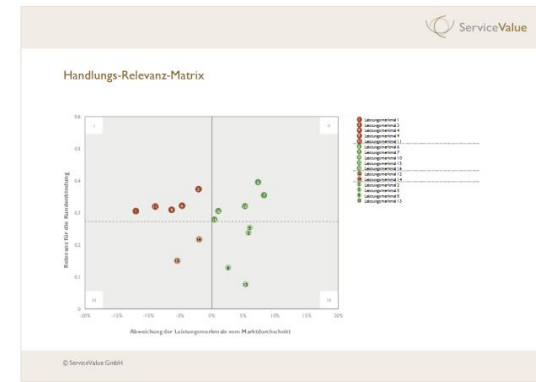
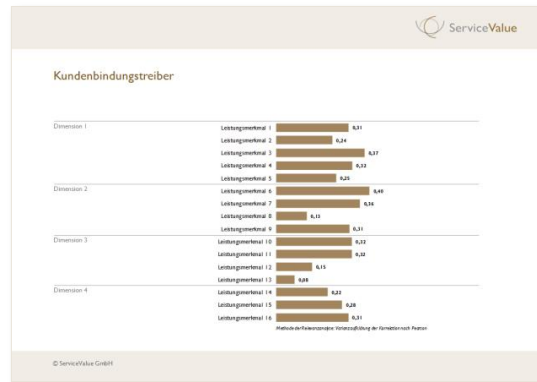
Kundenservice	
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	eprimo
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	DEW2I
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	I23energie
sehr gut	enviaM
sehr gut	lekker Energie
gut	Grünwelt Energie
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
gut	ENSO
gut	E WIE EINFACH
gut	badenova
	mainova
	Stadtwerke Leipzig
	RWE
	Entega
	N-ERGIE
	Stromio
	EWE
	enercity
	RheinEnergie
	Vattenfall
	Stadtwerke Duisburg
	EnBW
	ExtraEnergie
	MVV Energie
	E.ON

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	eprimo
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	I23energie
sehr gut	Stadtwerke München
gut	DEW2I
gut	lekker Energie
gut	E WIE EINFACH
gut	Stromio
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	mainova
gut	enviaM
	badenova
	ENSO
	ExtraEnergie
	Entega
	RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	Stadtwerke Duisburg
	EWE
	Vattenfall
	RWE
	E.ON
	N-ERGIE
	enercity
	EnBW
	MVV Energie

Nachhaltigkeit	
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	lekker Energie
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
gut	Yello Strom
gut	badenova
gut	eprimo
gut	DEW2I
gut	I23energie
gut	enviaM
gut	Stadtwerke Düsseldorf
	mainova
	EWE
	ENSO
	Entega
	E WIE EINFACH
	RWE
	Stadtwerke Leipzig
	enercity
	RheinEnergie
	N-ERGIE
	Stromio
	EnBW
	Stadtwerke Duisburg
	E.ON
	Vattenfall
	ExtraEnergie
	MVV Energie

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

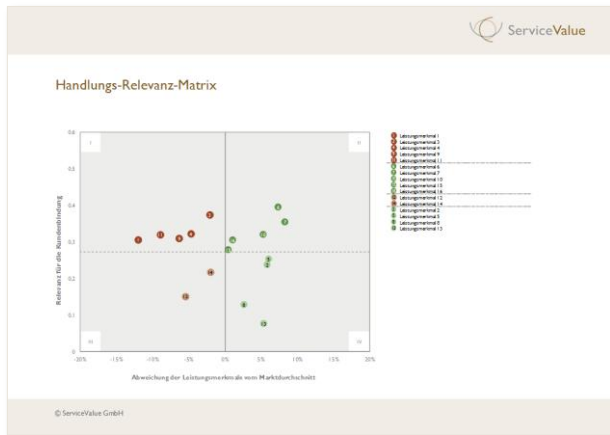
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



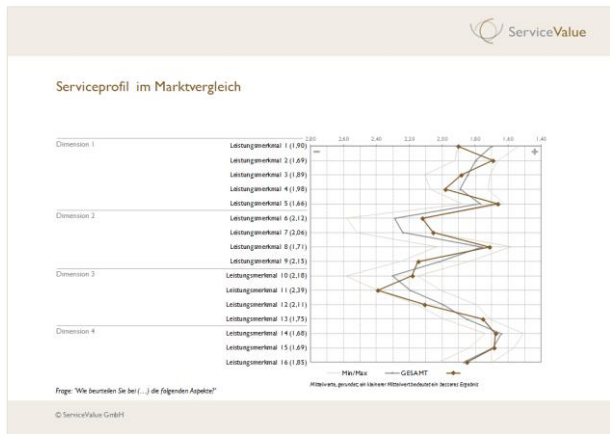
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

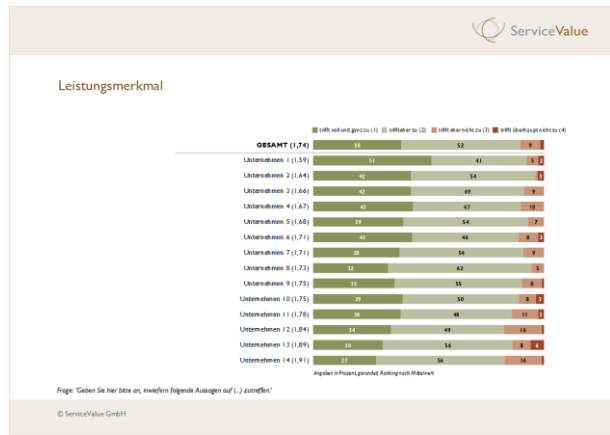


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

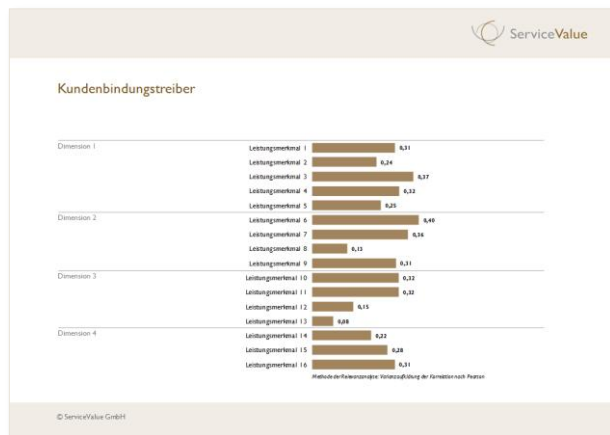


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Energieversorger 2015. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Energieversorger 2015 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (213 Seiten, PDF) zum Preis von 3.300,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Energieversorger 2015 (213 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 4.300,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten



Gütesiegel-Beispiele

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Gina Sanders, 3dmentat - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de