



# ServiceAtlas Energieversorger 2016

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 32 Energieversorger

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli 2016
<b>Stichprobe</b>	n = 2.739 Kunden mit insgesamt 3.048 Urteilen zu 32 Energieversorgern (Bewertung von bis zu zwei Energieversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul> <p>Detaillierergebnisse für 32 Energieversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I23energie</li> <li>• badenova</li> <li>• DEW21</li> <li>• DREWAG Stadtwerke Dresden</li> <li>• E WIE EINFACH</li> <li>• E.ON</li> <li>• EnBW</li> <li>• enercity</li> <li>• ENSO</li> <li>• Entega</li> <li>• enviaM</li> <li>• eprimo</li> <li>• EWE</li> <li>• ExtraEnergie</li> <li>• Grünwelt Energie</li> <li>• lekker Energie</li> <li>• LichtBlick</li> <li>• mainova</li> <li>• MVV Energie</li> <li>• Naturstrom</li> <li>• N-ERGIE</li> <li>• RheinEnergie</li> <li>• RWE</li> <li>• Stadtwerke Duisburg</li> <li>• Stadtwerke Düsseldorf</li> <li>• Stadtwerke Krefeld</li> <li>• Stadtwerke Leipzig</li> <li>• Stadtwerke München</li> <li>• Stromio</li> <li>• Süwag</li> <li>• Vattenfall</li> <li>• Yello Strom</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	221 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

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

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Tarife

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

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

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

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)

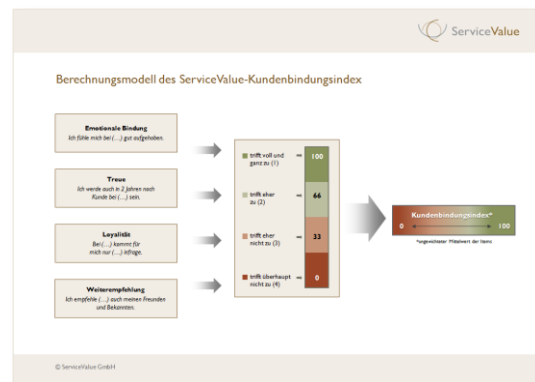
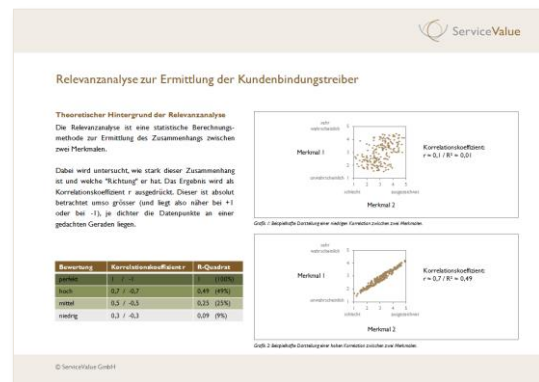
Kundenservice	
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	Stadtwerke Krefeld
sehr gut	eprimo
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	I23energie
gut	enviaM
gut	DEW21
gut	ENSO
gut	badenova
	mainova
	Grünwelt Energie
	Stromio
	E WIE EINFACH
	RheinEnergie
	RWE
	Vattenfall
	EWE
	Süwag
	Entega
	Stadtwerke Leipzig
	EnBW
	enercity
	MVV Energie
	N-ERGIE
	Stadtwerke Duisburg
	E.ON
	ExtraEnergie

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	eprimo
sehr gut	I23energie
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Stromio
sehr gut	Naturstrom
gut	mainova
gut	Stadtwerke Krefeld
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	badenova
gut	E WIE EINFACH
gut	lekker Energie
gut	EWE
	DEW21
	ExtraEnergie
	RheinEnergie
	Süwag
	enviaM
	N-ERGIE
	Stadtwerke Leipzig
	ENSO
	Entega
	Vattenfall
	RWE
	enercity
	Stadtwerke Duisburg
	EnBW
	E.ON
	MVV Energie

Nachhaltigkeit & Verantwortung	
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
gut	Grünwelt Energie
gut	I23energie
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Stadtwerke Krefeld
gut	badenova
gut	E WIE EINFACH
gut	mainova
	EWE
	enviaM
	RheinEnergie
	DEW21
	Stromio
	ENSO
	Süwag
	Stadtwerke Leipzig
	enercity
	N-ERGIE
	RWE
	Entega
	Vattenfall
	MVV Energie
	Stadtwerke Duisburg
	EnBW
	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“.

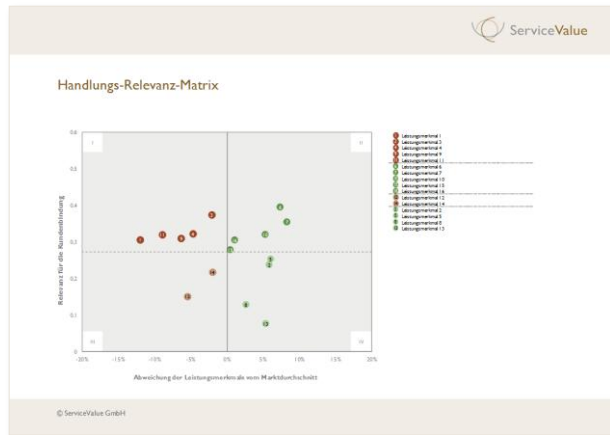
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



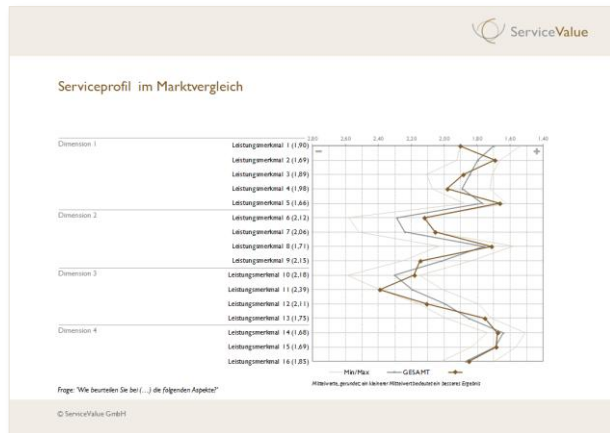
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



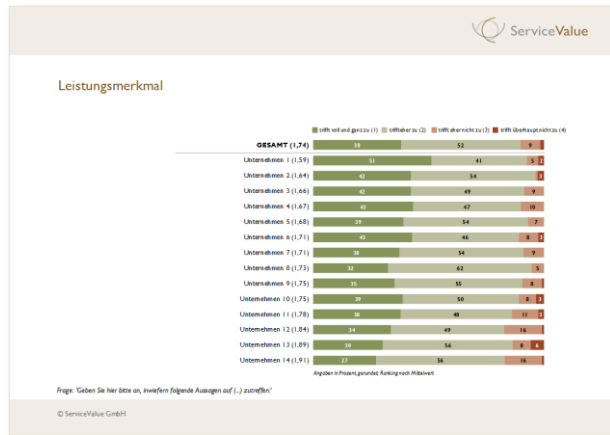
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto: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 2016.  
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 2016** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (221 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Energieversorger 2016 (221 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation vor Ort  
zum Preis von 4.900,- € 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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)