



ServiceAtlas Energieversorger 2018

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 33 Energieversorger



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2018
Stichprobe	n = 2.781 Kunden mit insgesamt 3.058 Urteilen zu 33 Energieversorgern (Bewertung von bis zu zwei Energieversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 33 Energieversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I23energie • badenova • DEW21 • DREWAG Stadtwerke Dresden • E WIE EINFACH • E.ON • EnBW • enercity • ENSO • Entega • enviaM • eprimo • EWE • ExtraEnergie • Grünwelt Energie • innogy • lekker Energie • lekker Energie • LichtBlick • mainova • MVV Energie • Naturstrom • N-ERGIE • RheinEnergie • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Krefeld • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München • Stromio • Süwag • Vattenfall • Yello
Gesamtumfang	226 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Tarife	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl • Transparenz der Tarife • Flexibilität des Tarifsystems • Tarifwechselföglichkeiten 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

Studiendesign (II)

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

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

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

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

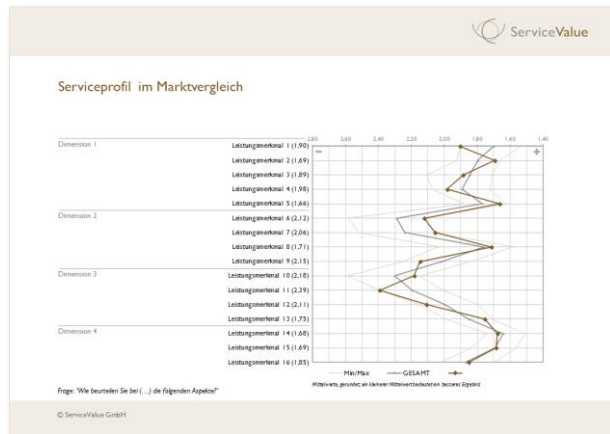
Nachhaltigkeit	
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	Yello Strom
sehr gut	DEW21
sehr gut	I23energie
sehr gut	Stadtwerke Krefeld
sehr gut	eprimo
gut	Entega
gut	badenova
gut	lekker Energie
gut	E WIE EINFACH
gut	Stromio
gut	Stadtwerke Düsseldorf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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

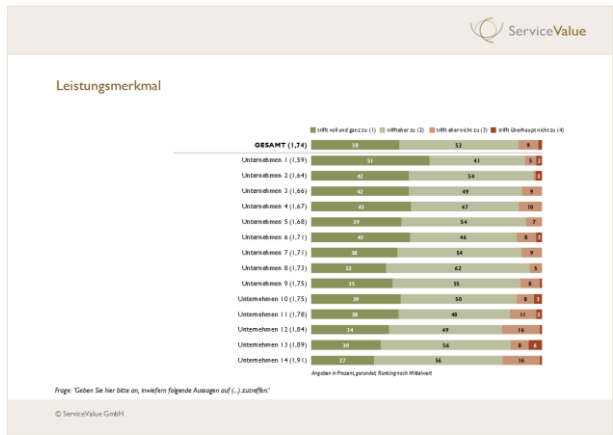


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2018.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Energieversorger 2018 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (226 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Energieversorger 2018 (226 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 4.900,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

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. 341

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