



# ServiceAtlas Energieversorger 2017

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 2017
<b>Stichprobe</b>	n = 2.625 Kunden mit insgesamt 2.920 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>• innogy</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>• 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</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	222 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlungsbereitschaft</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>

## Studiendesign (II)

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

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

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

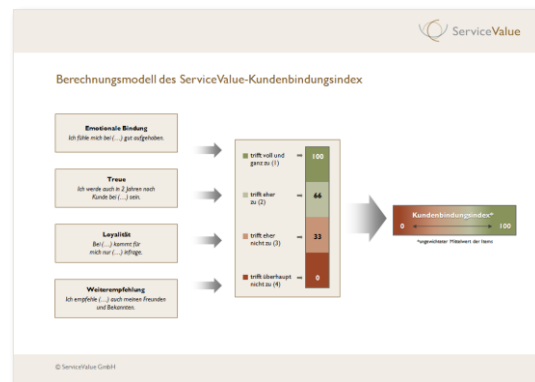
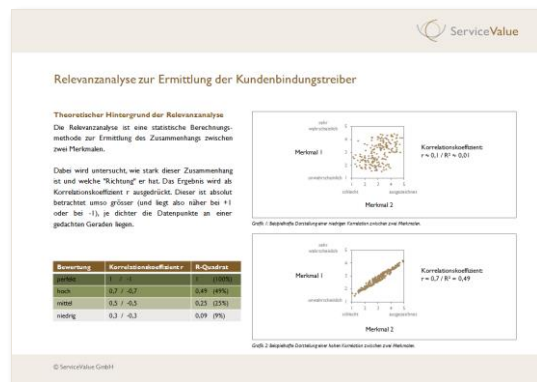
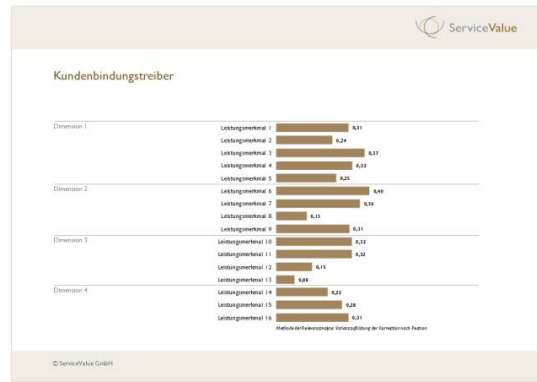
Kundenservice	
sehr gut	eprimo
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	Yello
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	DEW21
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	I23energie
sehr gut	Naturstrom
gut	Stromio
gut	E WIE EINFACH
gut	Stadtwerke Krefeld
gut	enviaM
gut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

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

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

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

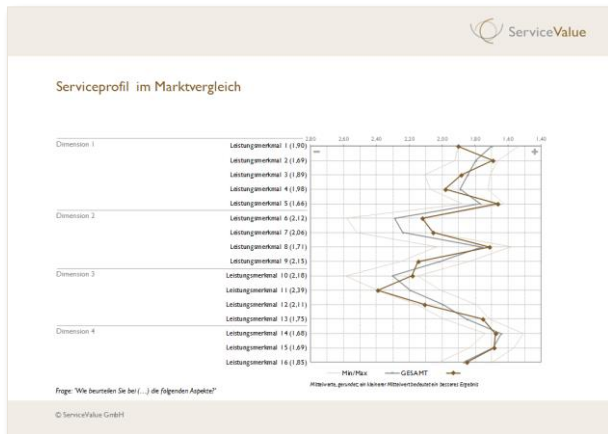
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

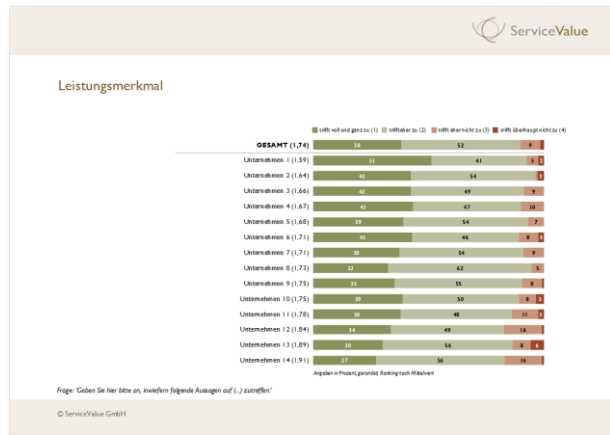


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

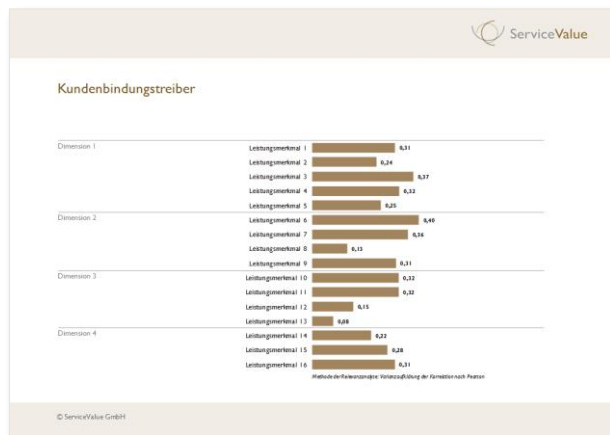


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## 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

## 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 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)