



ServiceAtlas Energieversorger 2021

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 35 Energieversorger

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | Juli 2021 |
| Stichprobe | 2.803 Kunden mit insgesamt 3.237 Urteilen zu 35 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 35 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 • EWERKE BERLIN • ExtraEnergie • Grünwelt Energie • lekker Energie • LichtBlick • mainova • MVV Energie • Naturstrom • Neckermann Strom • N-ERGIE • NEW Energie • RheinEnergie • SAUBER ENERGIE • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Krefeld • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München • Stromio • Süwag • Vattenfall • Yello |
| Gesamtumfang | 342 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 • Tarifwechselemöglichkeiten 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
- Tarifwechselföglichkeiten 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 | 123energie |
| sehr gut | Stadtwerke München |
| sehr gut | LichtBlick |
| sehr gut | Yello |
| sehr gut | E WIE EINFACH |
| sehr gut | Grünwelt Energie |
| sehr gut | SAUBER ENERGIE |
| sehr gut | DEW2 I |
| gut | MVV Energie |
| gut | enviaM |
| gut | lekker Energie |
| gut | Neckermann Strom |
| gut | badenova |
| gut | mainova |
| gut | Stromio |
| gut | E.ON |
| gut | EWERKE BERLIN |
| | Vattenfall |
| | Stadtwerke Düsseldorf |
| | DREWAG Stadtwerke Dresden |
| | ENSO |
| | Stadtwerke Krefeld |
| | Entega |
| | enercity |
| | NEW Energie |
| | EWE |
| | Stadtwerke Duisburg |
| | EnBW |
| | Stadtwerke Leipzig |
| | RheinEnergie |
| | Süwag |
| | N-ERGIE |
| | ExtraEnergie |

| Tarife | |
|----------|---------------------------|
| sehr gut | 123energie |
| sehr gut | eprimo |
| sehr gut | Naturstrom |
| sehr gut | Stadtwerke München |
| sehr gut | Yello |
| sehr gut | Grünwelt Energie |
| sehr gut | LichtBlick |
| sehr gut | SAUBER ENERGIE |
| sehr gut | MVV Energie |
| sehr gut | DEW2 I |
| sehr gut | E WIE EINFACH |
| gut | enviaM |
| gut | Vattenfall |
| gut | badenova |
| gut | Stromio |
| gut | lekker Energie |
| gut | mainova |
| gut | Stadtwerke Krefeld |
| gut | EWERKE BERLIN |
| gut | Neckermann Strom |
| gut | E.ON |
| | Stadtwerke Düsseldorf |
| | DREWAG Stadtwerke Dresden |
| | Stadtwerke Duisburg |
| | enercity |
| | ENSO |
| | EWE |
| | Entega |
| | NEW Energie |
| | Stadtwerke Leipzig |
| | EnBW |
| | N-ERGIE |
| | RheinEnergie |
| | Süwag |
| | ExtraEnergie |

| Kundenberatung | |
|----------------|---------------------------|
| sehr gut | Naturstrom |
| sehr gut | Stadtwerke München |
| sehr gut | eprimo |
| sehr gut | E WIE EINFACH |
| sehr gut | Yello |
| sehr gut | 123energie |
| sehr gut | SAUBER ENERGIE |
| sehr gut | LichtBlick |
| sehr gut | enviaM |
| sehr gut | MVV Energie |
| gut | lekker Energie |
| gut | Grünwelt Energie |
| gut | Stromio |
| gut | Stadtwerke Düsseldorf |
| gut | E.ON |
| gut | badenova |
| gut | Neckermann Strom |
| gut | DEW2 I |
| gut | mainova |
| | Vattenfall |
| | EWERKE BERLIN |
| | ENSO |
| | enercity |
| | DREWAG Stadtwerke Dresden |
| | Entega |
| | EnBW |
| | EWE |
| | NEW Energie |
| | Stadtwerke Krefeld |
| | Stadtwerke Duisburg |
| | RheinEnergie |
| | Süwag |
| | Stadtwerke Leipzig |
| | N-ERGIE |
| | 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)

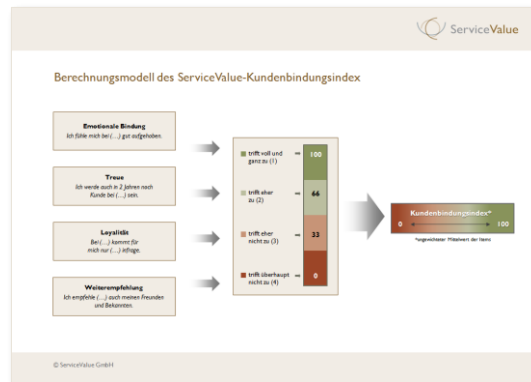
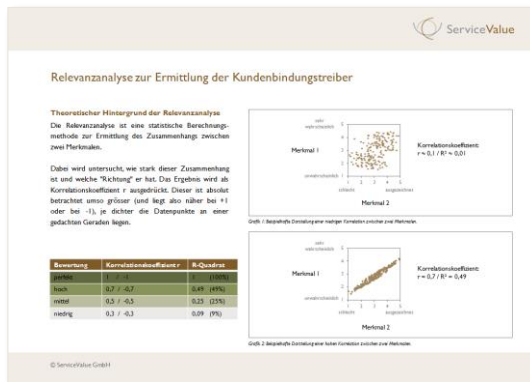
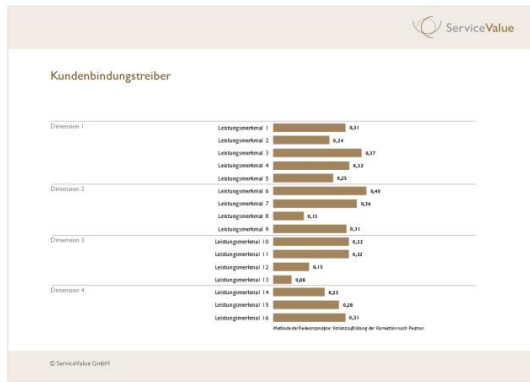
| Kundenservice | |
|---------------|---------------------------|
| sehr gut | eprimo |
| sehr gut | Naturstrom |
| sehr gut | Yello |
| sehr gut | I23energie |
| sehr gut | E WIE EINFACH |
| sehr gut | LichtBlick |
| sehr gut | DEW2 I |
| sehr gut | Grünwelt Energie |
| sehr gut | Stadtwerke München |
| sehr gut | enviaM |
| gut | Neckermann Strom |
| gut | MVV Energie |
| gut | mainova |
| gut | lekker Energie |
| gut | Stromio |
| gut | SAUBER ENERGIE |
| gut | Vattenfall |
| gut | badenova |
| gut | E.ON |
| | ENSO |
| | DREWAG Stadtwerke Dresden |
| | NEW Energie |
| | Stadtwerke Düsseldorf |
| | EWERKE BERLIN |
| | Entega |
| | enercity |
| | EWE |
| | EnBW |
| | Stadtwerke Leipzig |
| | RheinEnergie |
| | Stadtwerke Duisburg |
| | Süwag |
| | Stadtwerke Krefeld |
| | N-ERGIE |
| | ExtraEnergie |

| Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|----------------------------|---------------------------|
| sehr gut | eprimo |
| sehr gut | Naturstrom |
| sehr gut | I23energie |
| sehr gut | SAUBER ENERGIE |
| sehr gut | Grünwelt Energie |
| sehr gut | LichtBlick |
| sehr gut | Stadtwerke München |
| sehr gut | DEW2 I |
| sehr gut | Yello |
| gut | E WIE EINFACH |
| gut | Neckermann Strom |
| gut | EWERKE BERLIN |
| gut | lekker Energie |
| gut | mainova |
| gut | MVV Energie |
| gut | E.ON |
| gut | Stromio |
| gut | enviaM |
| | badenova |
| | DREWAG Stadtwerke Dresden |
| | Vattenfall |
| | Entega |
| | ENSO |
| | Stadtwerke Düsseldorf |
| | Stadtwerke Krefeld |
| | EWE |
| | NEW Energie |
| | Stadtwerke Leipzig |
| | enercity |
| | EnBW |
| | RheinEnergie |
| | Stadtwerke Duisburg |
| | Süwag |
| | N-ERGIE |
| | ExtraEnergie |

| Nachhaltigkeit | |
|----------------|---------------------------|
| sehr gut | Naturstrom |
| sehr gut | LichtBlick |
| sehr gut | Stadtwerke München |
| sehr gut | SAUBER ENERGIE |
| sehr gut | eprimo |
| sehr gut | Yello |
| sehr gut | DEW2 I |
| sehr gut | I23energie |
| sehr gut | Grünwelt Energie |
| gut | lekker Energie |
| gut | E WIE EINFACH |
| gut | Neckermann Strom |
| gut | badenova |
| gut | MVV Energie |
| gut | mainova |
| gut | enviaM |
| gut | Stadtwerke Düsseldorf |
| gut | Stromio |
| | Stadtwerke Krefeld |
| | EWERKE BERLIN |
| | DREWAG Stadtwerke Dresden |
| | ENSO |
| | Vattenfall |
| | E.ON |
| | enercity |
| | NEW Energie |
| | Entega |
| | EWE |
| | EnBW |
| | Stadtwerke Duisburg |
| | Stadtwerke Leipzig |
| | Süwag |
| | N-ERGIE |
| | ExtraEnergie |
| | RheinEnergie |

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 ...



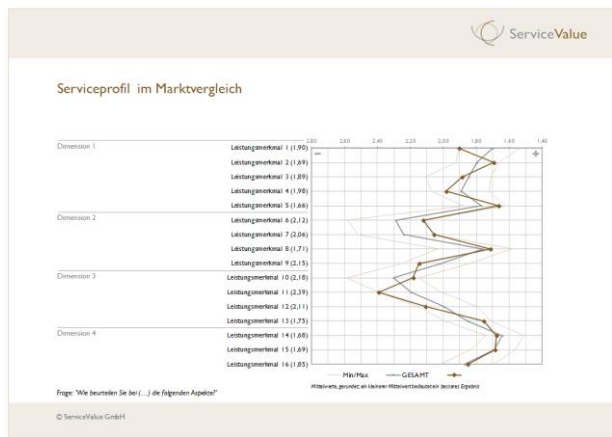
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

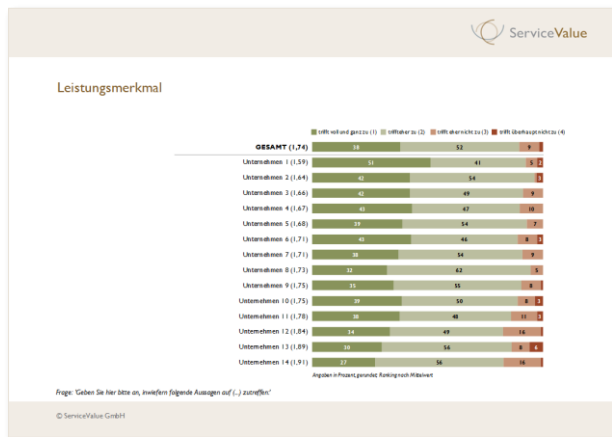


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil 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 2021. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Energieversorger 2021** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (342 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Energieversorger 2021 (342 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € netto (ggf. 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

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 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de