



€uroAtlas Energieversorger 2023

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 36 Energieversorger

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	€uro und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juni 2023
Stichprobe	3.019 Kunden mit insgesamt 3.504 Urteilen zu 36 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 36 Energieversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I23energie • badenova • DEW21 • E WIE EINFACH • E.ON • eins energie in sachsen • elektrizität Berlin • EnBW • enercity • Entega • enviaM / MITGAS • eprimo • EWE • EWS Elektrizitätswerke Schönau • ExtraEnergie • GASAG • goldgas • lekker Energie • LichtBlick • mainova • Mark-E • MVV Energie • Naturstrom • N-ERGIE • NEW Energie • RheinEnergie • SachsenEnergie (ENSO/DREWAG) • SAUBER ENERGIE • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Krefeld • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München • Süwag • Vattenfall • Yello
Gesamtumfang	340 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

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 • 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
- 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	I23energie
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	eprimo
sehr gut	Yello
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
gut	EWS Elektrizitätswerke Schönau
gut	Mark-E
gut	elektrizität Berlin
gut	enviaM / MITGAS
gut	goldgas
gut	GASAG
gut	badenova
gut	Stadtwerke Krefeld
gut	Vattenfall
gut	SAUBER ENERGIE
	Entega
	ExtraEnergie
	enercity
	eins energie in sachsen
	SachsenEnergie (ENSO/DREWAG)
	E.ON
	Stadtwerke Düsseldorf
	EnBW
	Stadtwerke Leipzig
	N-ERGIE
	NEW Energie
	RheinEnergie
	Süwag
	EWE

Tarife	
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	I23energie
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	elektrizität Berlin
sehr gut	Stadtwerke Krefeld
sehr gut	eprimo
sehr gut	Yello
sehr gut	E WIE EINFACH
gut	badenova
gut	Mark-E
gut	SAUBER ENERGIE
gut	goldgas
gut	lekker Energie
gut	mainova
gut	LichtBlick
gut	EWS Elektrizitätswerke Schönau
gut	Vattenfall
gut	eins energie in sachsen
gut	enviaM / MITGAS
	enercity
	GASAG
	Entega
	ExtraEnergie
	SachsenEnergie (ENSO/DREWAG)
	Stadtwerke Leipzig
	E.ON
	Stadtwerke Düsseldorf
	N-ERGIE
	NEW Energie
	RheinEnergie
	Süwag
	EnBW
	EWE

Kundenberatung	
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	eprimo
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	I23energie
sehr gut	Yello
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	enviaM / MITGAS
gut	GASAG
gut	EWS Elektrizitätswerke Schönau
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	goldgas
gut	Stadtwerke Krefeld
gut	badenova
gut	Mark-E
	Entega
	EnBW
	ExtraEnergie
	elektrizität Berlin
	SAUBER ENERGIE
	enercity
	E.ON
	SachsenEnergie (ENSO/DREWAG)
	N-ERGIE
	eins energie in sachsen
	Stadtwerke Düsseldorf
	Süwag
	RheinEnergie
	Stadtwerke Leipzig
	EWE
	NEW 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“.

Auszeichnung Energieversorger (II)

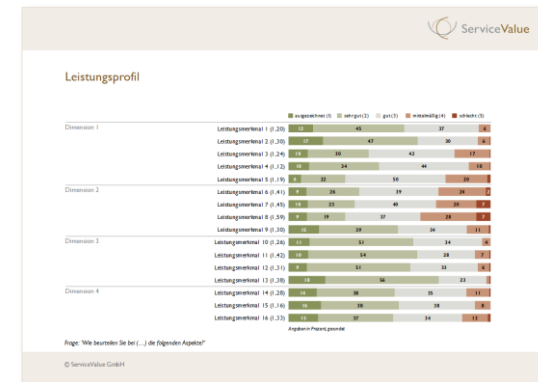
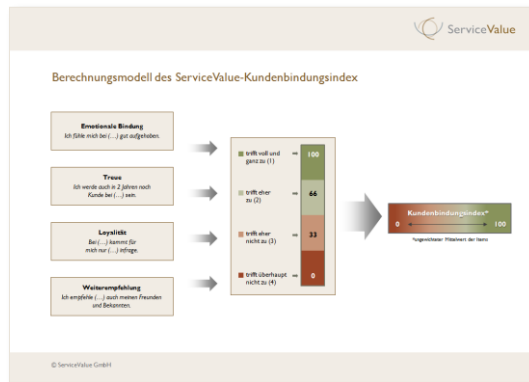
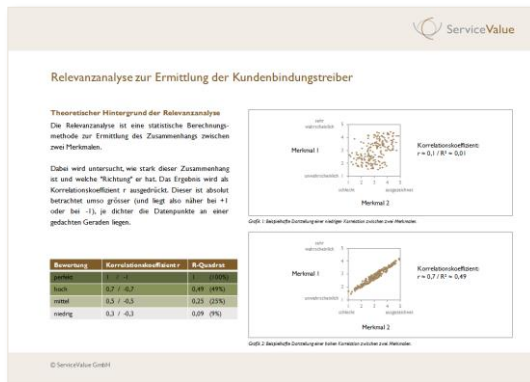
Kundenservice	
sehr gut	I23energie
sehr gut	Yello
sehr gut	mainova
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	eprimo
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	enviaM / MITGAS
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	Vattenfall
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Naturstrom
gut	Mark-E
gut	LichtBlick
gut	GASAG
gut	goldgas
gut	EWS Elektrizitätswerke Schönau
gut	badenova
gut	eins energie in sachsen
	ExtraEnergie
	elektrizität Berlin
	Entega
	SachsenEnergie (ENSO/DREWAG)
	enercity
	SAUBER ENERGIE
	Stadtwerke Krefeld
	E.ON
	Stadtwerke Düsseldorf
	EnBW
	Stadtwerke Leipzig
	NEW Energie
	RheinEnergie
	N-ERGIE
	Süwag
	EWE

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	I23energie
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	eprimo
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	MVV Energie
gut	Yello
gut	elektrizität Berlin
gut	EWS Elektrizitätswerke Schönau
gut	badenova
gut	GASAG
gut	mainova
gut	goldgas
gut	Mark-E
gut	SAUBER ENERGIE
gut	enviaM / MITGAS
gut	LichtBlick
gut	Stadtwerke Krefeld
	SachsenEnergie (ENSO/DREWAG)
	ExtraEnergie
	Vattenfall
	Entega
	enercity
	eins energie in sachsen
	E.ON
	NEW Energie
	Stadtwerke Leipzig
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	Stadtwerke Düsseldorf
	Süwag
	EnBW
	EWE

Nachhaltigkeit	
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	I23energie
sehr gut	MVV Energie
sehr gut	elektrizität Berlin
sehr gut	E WIE EINFACH
sehr gut	DEW2 I
sehr gut	Stadtwerke Duisburg
sehr gut	Yello
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	Stadtwerke München
gut	Mark-E
gut	EWS Elektrizitätswerke Schönau
gut	SAUBER ENERGIE
gut	mainova
gut	Stadtwerke Krefeld
gut	eprimo
gut	goldgas
gut	Entega
gut	enviaM / MITGAS
gut	enercity
	ExtraEnergie
	badenova
	GASAG
	eins energie in sachsen
	Vattenfall
	SachsenEnergie (ENSO/DREWAG)
	E.ON
	EnBW
	Stadtwerke Düsseldorf
	NEW Energie
	Stadtwerke Leipzig
	N-ERGIE
	Süwag
	RheinEnergie
	EWE

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“.

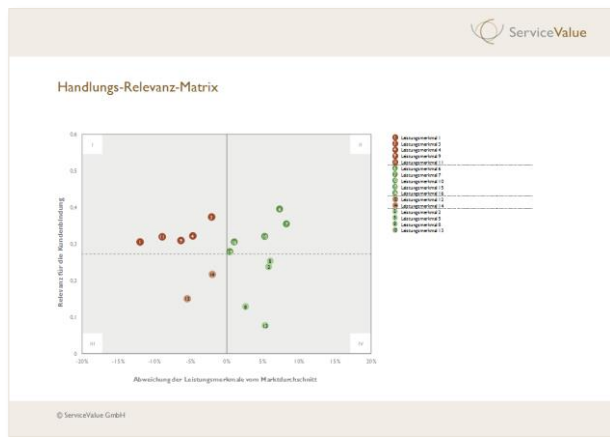
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



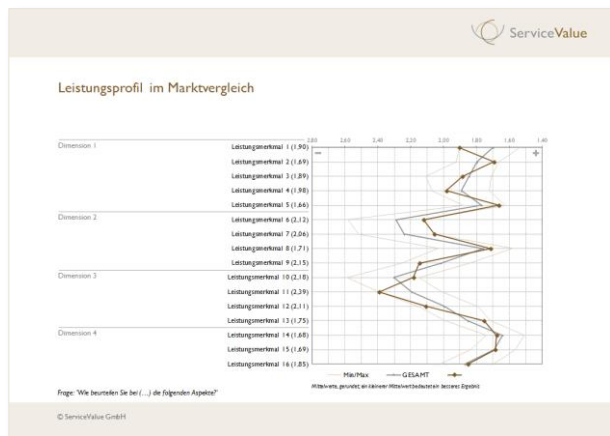
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

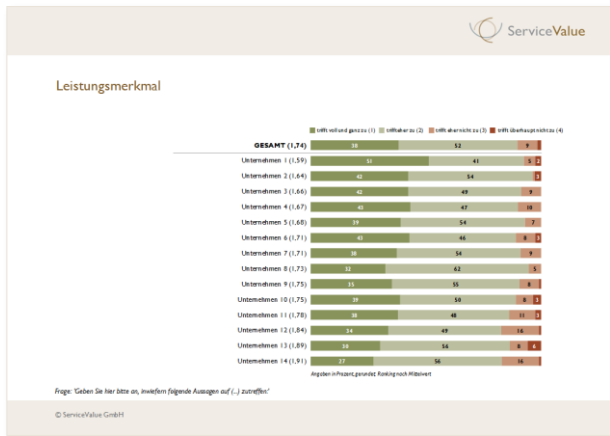


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 – EuroAtlas Energieversorger 2023.
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)
- EuroAtlasAtlas Energieversorger 2023** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (340 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** EuroAtlas Energieversorger 2023 (340 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie
Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € 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