ServiceValue

Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2013

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 30 Stromversorger

Eine Untersuchung in Kooperation mit

FOCUS MONEY

© 2013 ServiceValue GmbH

Inhalt

1. Kernergebnisse: Fairness von Stromversorgern 3
2. Anlage der Untersuchung 6
3. FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness-Rankings 10
4. Gesamtzufriedenheit, Kundenorientierung und Kundenbindung 15
5. Gesamtübersicht aller Service- und Leistungsmerkmale 39
6. Fairness-Profile der untersuchten Stromversorger 94
7. Anhang: Erläuterung der Stichprobe 307
8. Kurzportrait ServiceValue 311

© 2013 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli / August 2013
Stichprobe	2.668 Kunden mit 2.869 Urteilen zu 30 Stromversorgern (Bewertung von bis zu 2 Stromversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 30 Stromversorger • 123energie • DEW21 • DREWAG Stadtwerke Dresden • E WIE EINFACH • E.ON • EnBW • enercity • energieGUT • Entega • enviaM • eprimo • EWE • ExtraEnergie • Grünwelt Energie • lekker Energie • LichtBlick • mainova • MVV Energie • NaturEnergiePlus • Naturstrom • N-ERGIE • RheinEnergie • RWE • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München • Stromio • Vattenfall • Yello Strom
Gesamtumfang	314 Seiten Chart-Berichtsband (pdf)

© 2013 ServiceValue GmbH

Studiendesign (I)

Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	• Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Image
Faire Produktleistung	• Transparenz der Produkte und Leistungen • Angebotsauswahl • Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen • Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen • Problemloser Tarifwechsel
Fairer Kundenservice	• Erreichbarkeit • Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen • Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen • Kulanz • Belohnung von Kundentreue • Unterstützung bei effizienter Energienutzung
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Attraktive Preisgarantie

© 2013 ServiceValue GmbH

Studiendesign (II)

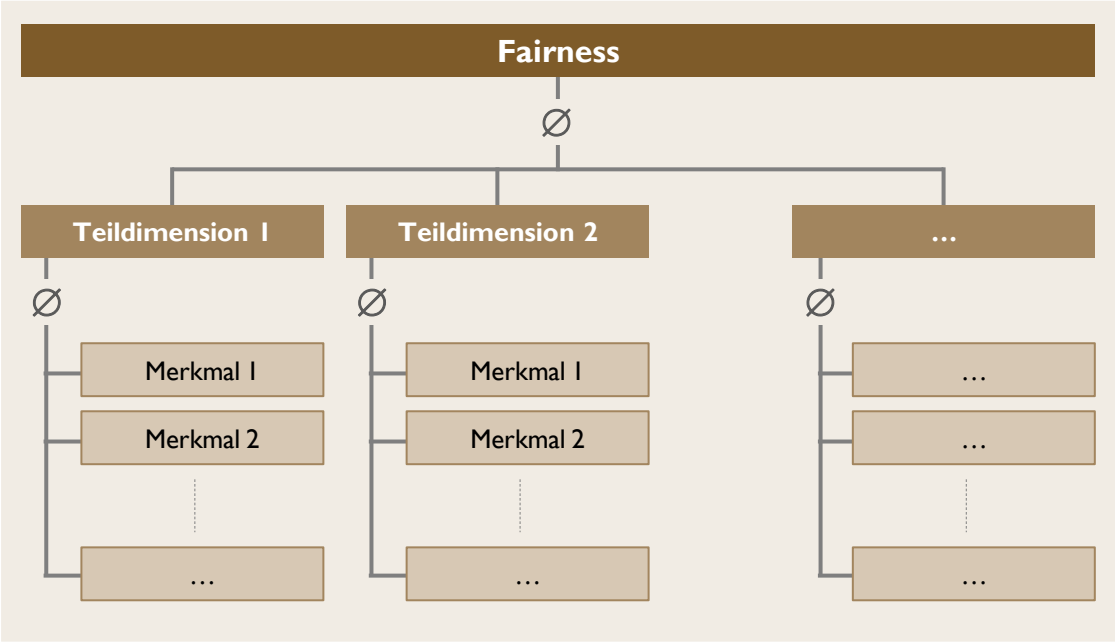
Faire Kundenberatung	• Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Proaktiv bessere Angebote
Faire Kunden-kommunikation	• Freundlichkeit der Mitarbeiter • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen • Angemessener Informationsumfang • Internetauftritt
Nachhaltigkeit und Verantwortung	• Sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln • Ökonomische Nachhaltigkeit • Förderung erneuerbarer Energien

© 2013 ServiceValue GmbH

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).



© 2013 ServiceValue GmbH

Teildimensionen der Fairness von Stromversorgern

Fairness

Faire Produktleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Angebotsauswahl
- Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen
- Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen
- Problemloser Tarifwechsel

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit
- Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen
- Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen
- Kulanz
- Belohnung von Kundentreue
- Unterstützung bei effizienter Energienutzung

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Attraktive Preisgarantie

Faire Kundenberatung

- Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Proaktiv bessere Angebote

Faire Kundenkommunikation

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen
- Angemessener Informationsumfang
- Internetauftritt

Nachhaltigkeit und Verantwortung

- Sozial verantwortliches und umweltbewusstes Handeln
- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Förderung erneuerbarer Energien

© 2013 ServiceValue GmbH

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (I)

FAIRNESS	
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	energieGUT
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	enercity
gut	Grünwelt Energie
gut	RheinEnergie
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stromio
	E.ON
	EnBW
	enviaM
	EWE
	ExtraEnergie
	mainova
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RWE
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Vattenfall

Faire Produktleistung	
sehr gut	DEW21
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	enercity
sehr gut	energieGUT
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Stromio
gut	123energie
gut	E WIE EINFACH
gut	Grünwelt Energie
gut	lekker Energie
gut	LichtBlick
gut	mainova
gut	Naturstrom
gut	N-ERGIE
gut	RheinEnergie
gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Yello Strom
	E.ON
	EnBW
	enviaM
	EWE
	ExtraEnergie
	MVV Energie
	NaturEnergiePlus
	RWE
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Vattenfall

Fairer Kundenservice	
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	energieGUT
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	enercity
gut	enviaM
gut	NaturEnergiePlus
gut	RheinEnergie
gut	Stadtwerke Duisburg
	E.ON
	EnBW
	EWE
	ExtraEnergie
	Grünwelt Energie
	mainova
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RWE
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stromio
	Vattenfall

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	energieGUT
sehr gut	eprimo
sehr gut	Grünwelt Energie
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Stromio
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	Entega
gut	LichtBlick
gut	Stadtwerke Duisburg
	E.ON
	EnBW
	enercity
	enviaM
	EWE
	ExtraEnergie
	mainova
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	RWE
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Vattenfall

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

© 2013 ServiceValue GmbH

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Stromversorger (II)

Faire Kundenberatung	
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	energieGUT
sehr gut	eprimo
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello Strom
gut	123energie
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	enercity
gut	Entega
gut	enviaM
gut	NaturEnergiePlus
gut	N-ERGIE
gut	RheinEnergie
gut	Stadtwerke Duisburg
	E.ON
	EnBW
	EWE
	ExtraEnergie
	Grünwelt Energie
	mainova
	MVV Energie
	RWE
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stromio
	Vattenfall

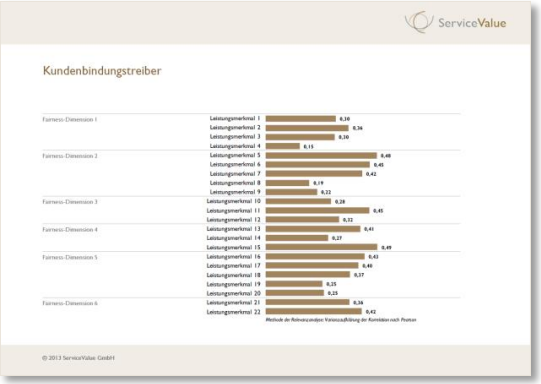
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	DEW21
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	energieGUT
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
gut	123energie
gut	E WIE EINFACH
gut	enviaM
gut	lekker Energie
gut	mainova
gut	NaturEnergiePlus
gut	N-ERGIE
gut	Yello Strom
	E.ON
	EnBW
	enercity
	EWE
	ExtraEnergie
	Grünwelt Energie
	MVV Energie
	RheinEnergie
	RWE
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stromio
	Vattenfall

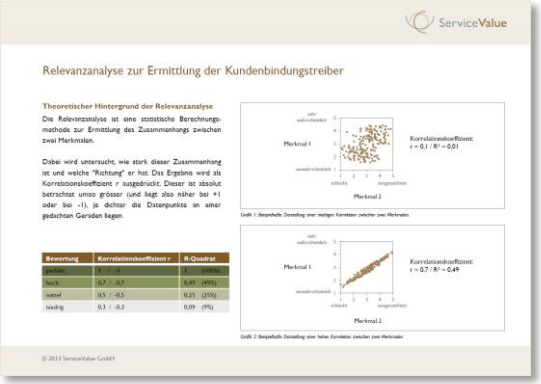
Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	DREWAG Stadtwerke Dresden
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	NaturEnergiePlus
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
gut	123energie
gut	DEW21
gut	E WIE EINFACH
gut	energieGUT
gut	Grünwelt Energie
gut	lekker Energie
gut	Yello Strom
	E.ON
	EnBW
	enercity
	enviaM
	EWE
	ExtraEnergie
	mainova
	MVV Energie
	N-ERGIE
	RheinEnergie
	RWE
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Stromio
	Vattenfall

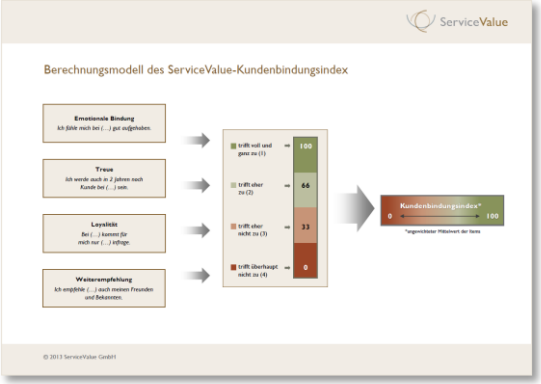
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

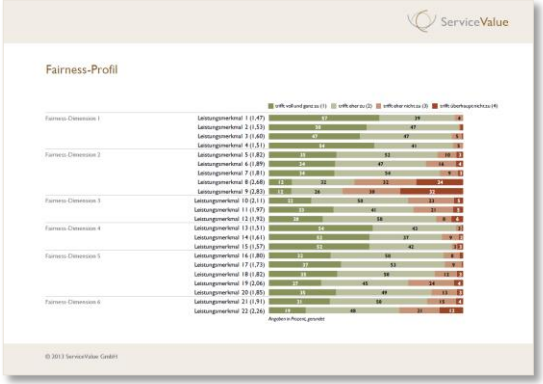
© 2013 ServiceValue GmbH

Informationen werden anschaulich aufbereitet …





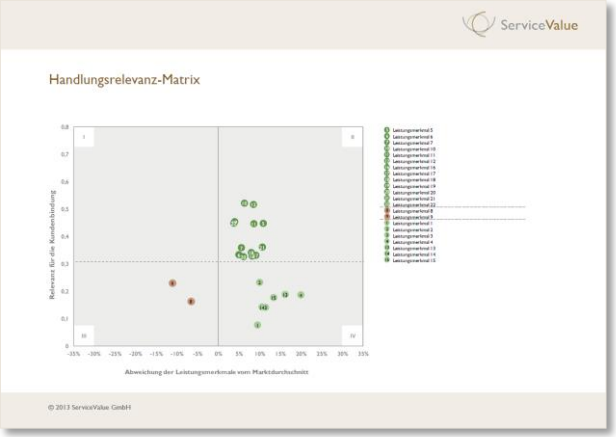




Anonymisierte Musterfolien

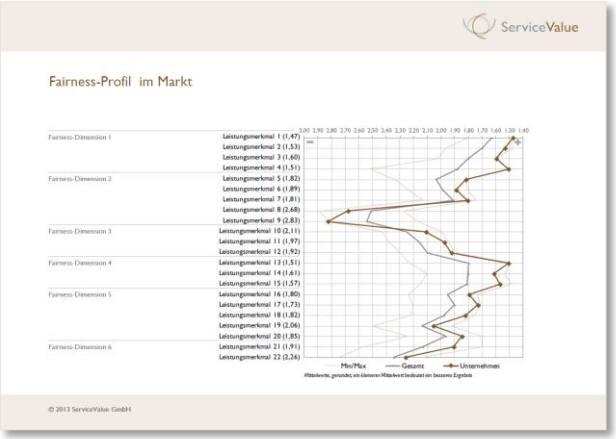
… und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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



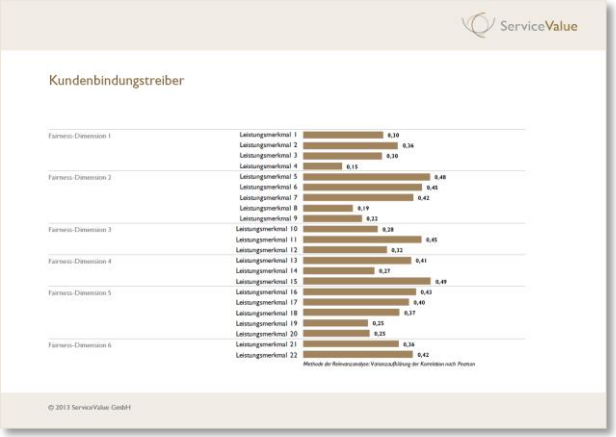
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇨ 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 <u>für jeden Anbieter</u>

Studienbestellung per FAX an ServiceValue: +49 (0)221. 67 78 67 – 29

Bestellung

- ❑ **Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2013“ (Einzelexemplar, 314 Seiten, PDF)
  zum Preis von 3.300,- € netto

- ❑ **Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
  zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten

- ❑ **Vorteilsangebot**
  Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Stromversorgern 2013“ (Einzelexemplar, 314 Seiten, PDF)
  und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 4.300,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie 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

© 2013 ServiceValue GmbH

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

Kontakt

Stefan Heinisch
Tel +49.(0)221.67 78 67 – 20
S.Heinisch@ServiceValue.de

ISBN 978-3-944739-52-6 (PDF)

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: © dobrinya / Jeanette Dietl - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0
Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99
Info@ServiceValue.de
www.ServiceValue.de

© 2013 ServiceValue GmbH