

EVU-Service unter Strom

Energieversorger kümmern sich um Interessenten, die telefonische Erreichbarkeit ist sehr hoch. Allerdings nicht bei allen.



Foto: Photodisc

Der deutsche Energiemarkt ist zwar theoretisch seit einigen Jahren liberalisiert, richtiger Wettbewerb will aber nicht aufkommen. Die meisten Kunden bleiben ihrem Gas- und Strom-Lieferanten treu. Dennoch: Der Kampf um Kunden ist voll entbrannt, vor allem, seit die stetig wachsenden Energiepreise Verbraucher verzweifelt nach einer kostengünstigen Alternative zum Stammlieferanten suchen lassen. Die Energieversorger investieren erheblich in Werbung, um Neukunden zu gewinnen und prinzipiell wechselresistente Verbraucher auf sich aufmerksam zu machen.

Hohe Erreichbarkeit

Doch was passiert, wenn Interessenten sich telefonisch oder elektronisch an einen Energieversorger wenden, um nach den Tarifen zu fragen, nach Wechselkonditionen und ähnlichem? *TeleTalk* ist dieser Frage nachgegangen und hat von Anfang Juli bis Ende Oktober zehn Anbieter mit jeweils 20 Telefongesprächen und 20 E-Mails getestet. Das Ergebnis überrascht: Fast alle Unternehmen im Test erreichen ein Gut, nur die Stadtwerke Hannover, Enercity, kommen über ein Ausreichend nicht hinaus. Die durchschnittliche Erreichbarkeit liegt bei 80,3 Prozent, das ist im branchenübergreifenden Vergleich nicht schlecht. Das Ergebnis wäre aber wesentlich besser ausgefallen, wenn nicht ein Unternehmen, die Stadtwerke Düsseldorf, nur knapp ein Viertel aller Anrufversuche auch angenommen hätte. Immerhin vier Anbieter beantworteten jeden Anruf, bei zwei weiteren ging nur ein Anrufversuch ins Leere.

Anders dagegen die Lage bei den Stadtwerken Düsseldorf. Dort gibt es massive Schwierigkeiten. Bei 41 Anrufversuchen konnten nur elf Calls tatsächlich durchgeführt werden. Sechs Mal war die Leitung besetzt, 18 Mal dauerte die Warteschleife länger als drei Minuten. Nach drei Minuten Warteschleife gilt beim *TeleTalk*-Hotlinetest ein Anruf als nicht erfolgreich. Drei Mal hörten die Tester mehr

als 15 Klingelzeichen, auch dann gilt ein Anruf als nicht angenommen, und weitere drei Mal ging eine Mailbox an, was ebenfalls als nicht geführtes Gespräch gewertet wurde.

Dieses Ergebnis ist umso überraschender, als das Unternehmen eine 24 Stunden-Hotline bietet, also durchaus kundenorientiert arbeitet. Die lange Warteschleife und die anderen Schwierigkeiten legen den Schluss nahe, dass das Unternehmen Probleme hat, das Call Center personell adäquat auszustatten, zumal die Stadtwerke Düsseldorf schon beim letzten *TeleTalk*-Hotlinetest der Energieversorger 2007 mit einer Erreichbarkeit von knapp 33 Prozent weit hinten lagen. Im Vergleich dazu hat sich das Unternehmen weiter verschlechtert (siehe *TeleTalk* 3/2007).

Dabei verfügt das Unternehmen über gut qualifizierte, freundliche und kundenorientierte Mitarbeiter an der Kundenschnittstelle. Die Stadtwerke Düsseldorf erreichen in der Kategorie Call trotz der extrem niedrigen Erreichbarkeit die Note Gut, was zeigt, dass die Agents in der Gesprächsführung vieles

richtig machen. Auffallend ist, dass die Stadtwerke Düsseldorf als einziges Unternehmen im Test bereit waren, im Gespräch mit dem Tester einem Wunsch nach Rückruf zweimal zu entsprechen und diese Rückrufe auch fast pünktlich durchzuführen. Andere Anbieter haben solche Wünsche entweder rundweg abgelehnt – bei Yello-Strom etwa mit dem Hinweis auf die kostenfreie 24 Stunden-Hotline –, oder zugesagte Rückrufe erfolgten nicht.

Kaum schriftliche Informationen

Der Wunsch nach dem Zusenden schriftlicher Informationsmaterials stößt bei einigen Energieanbietern auf taube Ohren, so wurden entsprechende Bitten sowohl bei Vattenfall Europe als auch bei Enercity aus Hannover abgelehnt. Vattenfall-Mitarbeiter ließen sich auch durch den Hinweis, dass der Anrufer keinen Internetzugang habe, nicht davon abhalten, diesen auf das Internet zu verweisen: „Bei Vattenfall kriegen Sie Strom nur, wenn Sie Internet haben“, erklärte ein Agent.

SPOT(T)-LIGHT

Enercity:

Agent auf die Frage, ob er die Höhe des monatlichen Abschlags nennen kann, wenn der Kunde seinen Jahresverbrauch angibt: „Nö, kann ich nicht.“ – Pause – „Nicht so pauschal.“ – Pause – „Aber ich kann Ihnen das gern ausrechnen.“

Tester beschwert sich darüber, dass es lange dauert, bis ein Anrufer von der Sprachanwendung an einen Mitarbeiter weitergelistet wird. Agent: „Kost` doch nichts, unsere Hotline.“

Mainova:

Tester bittet um einen Rückruf, der Agent antwortet: „Da der Kollege heute nicht mehr im Haus ist, kann ich ihm keine Nachricht zukommen lassen, dass er Sie zurückruft. Rufen Sie

ihn am besten gleich am Montag unter der Rufnummer an, die ich Ihnen gegeben habe.“

Stadtwerke Düsseldorf:

Tester beschwert sich über die schlechte Erreichbarkeit. Agent: „Da kann ich Ihnen auch nicht weiterhelfen. Was kann ich für Sie tun?“

Stadtwerke München:

Tester: „Ich warte immer noch auf den Rückruf, den man mir schon für gestern zugesichert hatte.“ Agent: „Um welche Vertragsnummer geht es denn?“ Tester: „Ich habe noch gar keine Nummer, ich habe nur ein paar Fragen, und die Kollegin wollte mich zurückrufen.“ Agent: „Ja, aber ich weiß doch gar nicht, worum es geht.“

„Bei uns geht alles nur über das Internet. Sie werden doch einen Bekannten haben, über dessen Rechner Sie sich ins Internet einwählen können.“ Und ein weiterer Mitarbeiter

antwortete auf die Frage, ob Information und Bestellung nicht auch auf anderem Wege möglich seien: „Ne, ne, Sie müssen das über das Internet machen.“ Offensichtlich



Komfort im Büroalltag

Mit dem aktuellen Bluetooth® Office-Headset VMX Office ziehen Komfort, Technologie und edles Design in Ihr Büro ein. Das VMX Office vereint gleich zwei innovative Sennheiser-Technologien: ActiveGard™ zum aktiven Schutz Ihres Gehörs vor Lautstärke- Spitzen und VoiceMax™ zum Hervorheben der Stimme. Dieses Headset steht für pure Mobilität: Mit einer Reichweite von bis zu 35 Metern von der Basisstation bleiben Sie auch in Ihrem Büro stets mobil. Nutzen Sie das Headset aber auch flexibel unterwegs – ob mit Ihrem Bluetooth®-fähigen Handy, PDA oder Notebook. Mit dem VMX Office erhalten Sie ein leichtes, komfortables Headset, das Sie nicht mehr absetzen möchten – Ihr idealer Partner für einen mobilen Tag!

Mehr Informationen erhalten Sie unter www.sennheiser.de



SENNHEISER



CALL & CONTACT CENTER | ENERGIEVERSORGER

Unternehmen	Lichtblick	Yellostrom	Stadtwerke Leipzig	Stadtwerke Düsseldorf	Naturstrom	Eon Avacon	
Rufnummer	(01 80) 2 66 06 60	(08 00) 1 90 00 19	(03 41) 1 21 33 33	(08 00) 8 21 82 10	(02 11) 77 90 04 44	(01 80) 1 28 22 66	
Öffnungszeiten	Mo. – Fr.: 8:00 – 20:00	24 Stunden	Mo. – Fr.: 8:00 – 18:00	24 Stunden	Mo. – Fr.: 9:00 – 17:00	24 Stunden	
Call Gewichtung in Prozent							
Servicedaten							
Kosten der Nummer	6 Cent je Anruf	Frei	Ferngespräch	Frei	Ferngespräch	Citytarif	
Verfügbarkeit (Std./Woche)	60	168	50	168	40	168	
Anwahlversuche	20	20	21	41	23	20	
Geführte Gespräche	20	20	20	11	19	20	
Erreichbarkeit	100,00%	100,00%	95,24%	26,83%	82,61%	100,00%	
Gesprächsdauer (Minuten)	2,6	3,7	3,3	4,2	3,4	2,8	
Wartezeit (Sekunden)	1	11	1	85	0	25	
Kundenorientierung							
Note Verfügbarkeit	25	4,00	10,00	3,00	10,00	1,00	10,00
Kosten der Nummer	25	9,00	10,00	6,00	10,00	6,00	8,00
Erreichbarkeit	25	10,00	10,00	10,00	0,00	7,00	10,00
Wartezeit	25	10,00	9,00	10,00	4,00	10,00	8,00
Formale Gesprächsführung							
Meldeformel	20	9,05	9,30	7,35	8,91	7,63	8,30
Ansprache mit Namen	20	1,90	3,55	0,15	3,36	1,32	1,45
Aktives Zuhören	20	8,65	7,55	7,50	7,18	8,21	7,95
Sprachgebrauch	20	8,60	7,40	6,80	7,09	6,84	7,90
Gesprächsbeendigung	20	7,85	9,05	7,00	8,55	7,11	7,65
Persönliche Gesprächsführung							
Aussprache	25	8,90	8,65	7,85	8,36	9,11	9,15
Paraverbales Verhalten	25	8,35	7,65	7,15	7,64	8,00	7,65
Sprachliches Ausdrucksverhalten	25	7,65	6,85	6,45	6,55	6,26	7,10
Freundlichkeit	25	8,05	8,15	7,10	7,45	8,11	7,45
Fachliche Gesprächsführung							
Informationsqualität	20	9,84	8,96	9,44	9,09	9,37	9,32
Vertriebsorientierung	20	7,80	7,55	6,93	7,14	7,21	6,68
Repräsentation	25	8,30	7,80	7,60	7,64	7,37	7,60
Beschwerdemanagement	35	5,25	4,60	4,80	4,20	6,80	2,60
Prozesse							
Call Back	50	4,00	0,00	4,00	9,00	6,00	0,00
Informationsmaterial	50	8,00	9,40	4,40	6,20	8,60	6,60
Ergebnis Call	60	7,44	7,33	6,24	6,98	7,06	6,54
Note Call	gut	gut	befriedigend	gut	gut	gut	gut
Mail							
Servicedaten							
Gesendete Mails	20	20	20	20	20	20	
Erhaltene Antworten	20	20	19	18	15	18	
Antwortquote	100,00%	100,00%	95,00%	90,00%	75,00%	90,00%	
Mailwertung							
Antwortquote	40	10,00	10,00	10,00	9,00	6,00	9,00
Durchschnittliche Wartezeit in Std.		19,09	13,78	15,40	66,92	11,54	57,24
Wartezeit Mail Punktwertung	15	6,85	7,35	7,32	3,44	8,00	3,89
Versandkomfort	5	9,00	9,00	9,00	9,00	8,00	4,00
Kontaktangaben	5	7,00	6,25	5,26	7,83	8,87	8,00
Rechtschreibung/Grammatik	5	8,00	7,90	7,84	8,44	7,07	8,33
Informationsqualität	15	9,25	7,25	10,00	8,61	9,33	8,61
Bezugnahme/Namensansprache	10	7,75	7,88	8,68	5,00	7,50	7,50
Sprachgebrauch und Stil	5	9,00	7,00	9,47	7,78	7,33	7,22
Ergebnis Mail	30	8,84	8,49	9,04	7,56	7,31	7,60
Note Mail	sehr gut	sehr gut	sehr gut	gut	gut	gut	gut
Click							
Intuitive Suche	1	10,0	10,0	10,0	5,0	10,0	10,0
Seitennavigation	1	7,0	7,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Kontaktangebot: E-Mail	1	8,0	10,0	8,0	8,0	10,0	8,0
Kontaktangebot: Rückruf	1	8,0	10,0	0,0	0,0	0,0	4,0
Unternehmensinformationen	1	10,0	6,0	10,0	10,0	8,0	8,0
Allgemeine Informationen	1	10,0	7,0	7,0	10,0	3,0	10,0
Ergebnis Click	10	8,83	8,33	7,50	7,17	6,83	8,33
Note Click	sehr gut	sehr gut	gut	gut	gut	gut	sehr gut
Gesamtbewertung	8,00	7,80	7,20	7,20	7,10	7,00	
Rang Test	1	2	3	3	5	6	
Gesamtnote	gut	gut	gut	gut	gut	gut	



	Mainova	Stadtwerke München	Vattenfall Europe	Enercity-Hannover
	(08 00) 1 14 44 88	(08 00) 7 96 79 60	(01 80) 1 33 53 35	(08 00) 36 37 24 89
	Mo – Fr.: 8:00 – 20:00 Sa.: 8:00 – 16:00	Mo. – Fr.: 8:00 – 20:00	Mo. – Fr.: 8:00 – 18:00	Mo. – Do.: 8:00 – 18:00, Fr.: 8:00 – 15:00, Sa.: 9:00 – 13:00
	Frei	Frei	Citytarif	Frei
	68	60	50	51
	24	20	21	24
	18	20	20	20
	75,00%	100,00%	95,24%	83,33%
	4,3	3,7	3,7	3,5
	10	26	17	49
	5,00	4,00	3,00	3,00
	10,00	10,00	8,00	10,00
	6,00	10,00	10,00	7,00
	10,00	8,00	9,00	6,00
	8,39	8,95	8,40	8,20
	1,33	2,65	1,45	0,85
	8,06	7,60	7,90	6,80
	7,67	7,50	8,40	7,40
	7,19	8,16	7,45	7,91
	8,78	8,70	8,85	8,65
	7,78	7,85	8,40	7,55
	6,61	7,20	6,75	6,70
	7,72	7,60	7,90	6,60
	9,33	8,86	9,44	9,12
	7,56	6,78	6,38	5,53
	7,56	7,30	7,10	6,30
	3,33	2,80	3,14	3,00
	0,00	4,00	0,00	0,00
	6,20	7,80	0,00	0,00
	6,37	6,93	5,69	5,14
	befriedigend	gut	befriedigend	befriedigend
	20	20	20	20
	18	14	19	4
	90,00%	70,00%	95,00%	20,00%
	9,00	5,00	10,00	0,00
	36,98	106,98	30,81	71,86
	4,83	2,71	5,74	4,25
	9,00	9,00	5,47	9,00
	5,28	7,71	4,16	7,75
	7,44	7,21	9,32	9,00
	7,28	8,57	7,42	2,50
	5,42	6,79	7,11	5,63
	7,22	7,86	9,47	7,50
	7,41	5,96	8,11	3,24
	gut	befriedigend	sehr gut	mangelhaft
	10,0	10,0	10,0	10,0
	10,0	10,0	10,0	7,0
	8,0	8,0	10,0	8,0
	8,0	8,0	10,0	0,0
	10,0	10,0	10,0	8,0
	10,0	10,0	10,0	7,0
	9,33	9,33	10,00	6,67
	sehr gut	sehr gut	sehr gut	gut
	7,00	6,90	6,90	4,70
	6	8	8	10
	gut	gut	gut	ausreichend

ist das Unternehmen an Kunden, die nicht über einen Internetzugang verfügen, und das sind immer noch Millionen Menschen in Deutschland, nicht interessiert und ist bereit, diese zum Wettbewerb ziehen zu lassen.

Gutes E-Mail-Management

Wer sich per E-Mail mit Fragen zum Unternehmen und seinen Angeboten an Energieversorger wendet, darf berechtigterweise hoffen, eine Antwort zu erhalten. Immerhin zwei Unternehmen, der Gesamtsieger Lichtblick aus Hamburg und Yello-Strom aus Baden-Württemberg, beantworten jede elektronische Anfrage, und das innerhalb von 24 Stunden. Die Stadtwerke Leipzig und Vattenfall Europe lassen nur jeweils eine Frage unbeantwortet, Vattenfall allerdings benötigt mit durchschnittlich 30 Stunden mehr als einen Tag. Drei weitere Unternehmen beantworten 90 Prozent der Anfragen. Naturstrom und die Stadtwerke München haben größere Probleme, fünf beziehungsweise sechs Anfragen blieben ohne Antwort.

Indiskutabel ist die Wartezeit in München: Mit durchschnittlich 107 Stunden lassen sich die Stadtwerke viel zu viel Zeit für ihre Reaktion. Nach viereinhalb Tagen dürften die meisten Interessenten ihr Interesse am Unternehmen bereits verloren haben. Ein Totalausfall ist bei Enercity, den Stadtwerken Hannover, festzustellen. 16 der 20 Anfragen blieben im Test ohne Reaktion, und die wenigen E-Mails, die beantwortet wurden, kamen im Durchschnitt nach annähernd drei Tagen. Im Vergleich zu 2007, als das Unternehmen immerhin 55 Prozent der elektronischen Anfragen beantwortet hat, hat sich Enercity weiter verschlechtert. Die Stadtwerke Düsseldorf haben dagegen beim E-Mail-Management aufgeholt, und ihre Antwortquote gegenüber 2007 verdoppelt.

Christoph Pause

E-Mail: pause@teletalk.de
Tel.: (0511) 33 48-428

Der Test wurde durchgeführt von Buw
Customer Care Consult.

Den Testaufbau und das Bewertungsschema finden Sie auf: www.teletalk.de