

# Top Performer Kontaktqualität



## Das Label – Unser Anspruch

Das imug Label Top Performer Kontaktqualität ist eine Auszeichnung von Unternehmen, die bei der Kundenbefragung des imug BDEW-Servicemonitors besonders gut abgeschnitten haben. Der imug BDEW-Servicemonitor ist eine Benchmark-Studie für Energieversorger zur Zufriedenheit mit dem Servicelevel an verschiedenen Touch Points. Die Studie ist als Nachkontaktbefragung konzipiert und Kund\*innen werden zu ihrer Wahrnehmung eines Kontakts in den vorherigen Wochen befragt. Die Kund\*innen werden dabei per CATI-Interview nach ihrer Zufriedenheit mit telefonischen, persönlichen, schriftlichen und E-Mail-Kontakten befragt. Die standardisierte Befragung erfolgt über eine feste Skalierung und liefert valide und objektive Kennzahlen zur Kundenwahrnehmung der Servicequalität in den jeweiligen

Kontaktkanälen. Pro Kontaktkanal werden dabei zwischen 50 und 250 Kund\*innen zu ihrer Einschätzung der Service-Level befragt.

Unternehmen, die über alle Kanäle hinweg einen Index-Wert von durchschnittlich 85 Punkten und in keinem Kanal weniger als 80 Punkte erzielen, sind für das Top-Performer-Label Kontaktqualität qualifiziert. Das Label dient als Verbraucherinformation zum Kundenservice von Energieversorgern und steigert die Transparenz von Leistungen am Markt. Die Auszeichnung richtet sich an Versorger, die ihre gute Performance im Kundenkontakt nachhaltig nach außen kommunizieren möchten.

## Label-Vergabe – Unsere Prüfkriterien

Grundlage des Labels ist eine überdurchschnittliche Performance im Rahmen der Kundenbefragung des imug BDEW-Servicemonitors: Unternehmen, die in den berücksichtigten Kontaktkanälen Telefon, Persönlich, Schrift und E-Mail einen durchschnittlichen Indexwert von mindestens 85 Punkten und pro Kanal mindestens 80 Punkte erzielen, sind als Top Performer für das Label qualifiziert. Der Kundenzufriedenheitsindex errechnet dabei anhand einer Transformation der Befragungsskala mit ursprünglich fünf Abstufungen (von 1 ‚sehr zufrieden‘ bis 5 ‚sehr unzufrieden‘) auf eine Range von 0 bis 100. Erfahrungsgemäß zeigen Werte von mindestens 80 Punkten gute Kundenurteile, Werte von mindestens 85 Punkten insgesamt sehr gute Bewertungen an.

Bei der Befragung müssen von den Unternehmen pro Kontaktkanal Stichproben in hinreichendem Umfang (Telefon: n = 250, Persönlich / Schrift / E-Mail: n = 50) realisiert werden, um für die Label-Vergabe in Frage zu kommen.

## Qualitätsstandards im imug

Für die imug GmbH gilt: Dienstleistungen der Marktforschung erfolgen ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren. Die imug GmbH hat deshalb für die im Rahmen seiner Marktforschungsaktivitäten durchzuführenden Prozesse und Arbeiten strenge Qualitätsstandards erarbeitet und folgt den „Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung“, wie sie von ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.) und BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.) vereinbart wurden.

Die imug Beratungsgesellschaft führt die telefonischen Befragungen der Kunden im hauseigenen CATI-Studio (Com-

puter Assisted Telephone Interview) durch. Bei der Konzeption, Durchführung und Aufbereitung der CATI-Befragungen garantiert die imug Beratungsgesellschaft die Einhaltung höchster Qualitätsstandards. Hier greift ein differenziertes Qualitätsmanagement, das sich in zahlreichen Marktforschungs- und Beratungsprojekten bewährt hat und nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert ist.

Selbstverständlich garantiert das imug bei der Durchführung der CATI-Befragungen und der Aufbereitung der Ergebnisse die Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Vorgaben. Die imug Beratungsgesellschaft arbeitet strikt nach den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).



DGOF

ADM.



## Das imug – Unsere Unabhängigkeit

Bei der imug Beratungsgesellschaft mbH handelt es sich um eine eigenständige, unabhängige GmbH. Die imug Beratungsgesellschaft ist 1995 als ein spin off des Instituts für Markt-Umwelt-Gesellschaft an der Leibniz Universität Han-

nover in der Rechtsform einer GmbH gegründet worden. Die Prüfkriterien werden nicht in Absprache mit teilnehmenden Unternehmen definiert oder angepasst, sondern sind für alle teilnehmenden Unternehmen gleichermaßen gültig.

## Bei Fragen sind wir gern für Sie da:



**Thorsten Wallbott**  
Senior Berater

tel: 0511 121 9656  
mail: wallbott@imug.de



**Ulrike Niedergesäß**  
Geschäftsführende Gesellschafterin

tel: 0511 121 9614  
mail: niedergesaess@imug.de