

BDEW-Servicemonitor 2027

Servicequalität aus Sicht Ihrer Kunden messen. Stärken und Schwächen im Benchmark vergleichen. Leistungsangebote nachhaltig verbessern.

DAS INSTRUMENT



Ulrike Niedergesäß
Leiterin imug research

*„Sehr häufig ist der Servicekontakt ein Moment der Wahrheit – mit großem Einfluss auf die Kundenbindung. Wertschätzung ist hier das A und O, denn zufriedene Kund*innen bleiben gerne bei ihrem Energieversorger und wechseln seltener zur Konkurrenz. Und auch als Effizienzkriterium lohnt sich eine hohe Kontaktqualität im Alltag: Funktionieren Serviceprozesse reibungslos, haben die Mitarbeitenden im Kundenservice mehr Kapazitäten für die Bearbeitung kritischer Anliegen und Beschwerden.*

Serviceleistungen brauchen Feedback –
und sind ein Schlüssel für langfristige Kundenbindung

Warum ist es für Sie als Energieversorger wichtig, wie Ihre Serviceangebote wahrgenommen werden? Welche Vorteile bietet es für Sie, die Erwartungen Ihrer Kund*innen zu erfüllen und den Fokus auf eine hohe Kontaktqualität im Alltag zu richten?

Für Sie als Energieversorger ist es im Wettbewerb kaum möglich, sich ausschließlich über das Produktangebot und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis zu differenzieren. Ein exzellenter Service kann hier ein echter Schlüsselfaktor sein und dazu beitragen, sich abzugrenzen - gerade in turbulenten Zeiten auf dem Energiemarkt. Denn auch bei einer zunehmenden Wichtigkeit digitaler Prozesse gilt: Gerade bei wichtigen Anliegen schätzen Kund*innen den persönlichen Kontakt und erwarten hier Prozesse, die reibungslos funktionieren.

Kurzum: Eine Orientierung an den Bedürfnissen Ihrer Kund*innen ist die Grundlage für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg. Hier bietet Ihnen der BDEW-Servicemonitor die Möglichkeit, ein objektives Stimmungsbild einzuholen, Stärken zu stärken und Verbesserungspotenziale deutlich zu machen.

Als eine der führenden Benchmarkstudien für die Energiebranche befragen wir seit 2007 jährlich tausende Kund*innen deutscher Energieversorger zu ihrer Zufriedenheit mit Serviceprozessen. Die teilnehmenden Unternehmen vergleichen ihre Stärken und Schwächen zum einen untereinander, zum anderen mit einem Bundesbenchmark. Hierdurch erhalten die teilnehmenden Unternehmen konkrete Ansätze zur Verbesserung ihres Serviceangebots.

Das Ziel — Exzellente Serviceprozesse im Alltagsgeschäft

Der BDEW-Servicemonitor ist eine klassische Nachkontakt-befragung und ermittelt die Zufriedenheit Ihrer Kunden im Servicekontakt.
Dabei werden alle Touchpoints berücksichtigt, vom klassischen Hauptkanal Telefon über die schriftliche Bearbeitung bis hin zum persönlichen Kontakt im Kundencenter. Auch die Zufriedenheit mit Ihrem Online-Angebot wird eingeholt.

Entscheidend ist: Das Feedback erfolgt zeitnahe – innerhalb von maximal zwei Wochen nach dem Servicekontakt.

Die Befragung erfolgt telefonisch anhand eines standardisierten Fragebogens, der individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst wird. Zwei individuelle Fragen zu eigenen, unternehmensspezifischen Themen sind im Gesamtpreis inklusive, weitere Zusatzfragen sind optional möglich.

*„Wir nehmen am BDEW-Servicemonitor teil, weil wir wissen wollen, wie unsere Kund*innen unseren Service wahrnehmen.*

Das Kundenfeedback hilft uns, unseren Kundenservice weiterzuentwickeln.

Über den Benchmark erhalten wir wertvolle Informationen im Vergleich zu Mitbewerbern.“

Stefan Tauber
Leiter Privat- und Gewerbekunden-Vertrieb Stadtwerke München, seit 2007 dabei

KUNDEN-ANLIEGEN

- An-/Ab-/Ummeldung
- Beschwerde
- Netzthemen
- neuer Vertrag
- Rechnung
- Stammdaten
- Zählerstand
- Tarife / Produkte

KONTAKT-KANÄLE

- Telefon
- Brief
- E-Mail
- Persönlich
- Online
- App

SERVICE-QUALITÄT

- Kompetenz
- Freundlichkeit
- Fallabschluss
- Bearbeitungsdauer
- individuelles Eingehen
- Kümmerbereitschaft
- Erreichbarkeit
- Schnelligkeit
- Verständlichkeit

GESAMT-EINSCHÄTZUNG

- Erfüllung Erwartungen
- Gesamtzufriedenheit
- Wiederwahl
- Weiterempfehlung

ERGEBNIS
Kundenloyalität

INTERVIEWDAUER
12
Min.

Benchmarking im BDEW-Servicemonitor



Der BDEW-Servicemonitor betrachtet Servicekontakte durch die Brille des Kunden und dient der systematischen Erfassung von Kundenerfahrungen nach einem Servicekontakt. Ein zentrales Element dieser Befragung ist das Benchmarking, das den teilnehmenden Energieversorgungsunternehmen (EVU) eine fundierte Vergleichsbasis bietet.

Das Benchmarking umfasst zwei Ebenen:

1. Bundesstudie

Seit 2026 wird ein Benchmark mittels bundesweiter Repräsentativbefragung bei Privatkunden erhoben. Dieser Wert ermöglicht eine Einschätzung der eigenen Ergebnisse im Kontext allgemeiner Kundenerwartungen und -erfahrungen außerhalb der teilnehmenden Unternehmen. Neben der Differenzierung nach Kontaktkanälen werden die Ergebnisse auch nach Versorgertypen wie Stadtwerke/Lokalversorger, Discounter, u.a. ausgewiesen.

2. Teilnehmer-Benchmark

Hierbei werden die Ergebnisse aller teilnehmenden EVU aggregiert und als Benchmark dargestellt.
Dieser Wert dient als Vergleichsmaßstab für die eigenen Ergebnisse und zeigt, wie das Unternehmen im Teilnehmervergleich abschneidet.

Durch die Gegenüberstellung dieser beiden Benchmarks mit den eigenen Ergebnissen erhalten Unternehmen eine differenzierte Perspektive:

- **Branchenvergleich (bundesweite Repräsentativbefragung), speziell nach Versorgertypen**
- **Teilnehmervergleich**

Dieses Vorgehen unterstützt eine objektive Bewertung der Servicequalität und liefert wertvolle Impulse für strategische Verbesserungen.

Zielgruppen und Stichproben



FOKUS: PRIVATHAUSHALTE

Zielgruppe des BDEW-Servicemonitors sind Privatkund*innen, die vor Kurzem einen Servicekontakt hatten. Wir bieten flexible, auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Stichprobengrößen an. Wir beginnen mit 200 Kontakten, für EVU, bei denen nicht alle Kontaktkanäle untersuchungsrelevant sind oder wo das Kontaktaufkommen insgesamt geringer ist, sie dennoch weitreichende Kenntnisse zur Servicequalität gewinnen möchten. Alternativ bieten wir Stichprobengrößen von n = 300 und wie bisher von 400 und 550 Interviews an. Servicebezogene Kontakte umfassen dabei sämtliche Anliegen aus dem Alltag, wie Meldeanliegen, Anfragen zu Produkten und Leistungen, aber auch Rückfragen zu Rechnungen und zum Zahlungsverkehr sowie Beratungsleistungen, um nur einige an dieser Stelle zu nennen.

- Privatkunden in der Grundversorgung und mit Sonderprodukten
- Stichprobengröße: 200, 300, 400 oder 550 Kund*innen mit Servicekontakt (Alternative Stichprobengrößen sind selbstverständlich möglich)
- Kontaktanliegen aus dem Tagesgeschäft
- CATI- und Onsite-Befragung

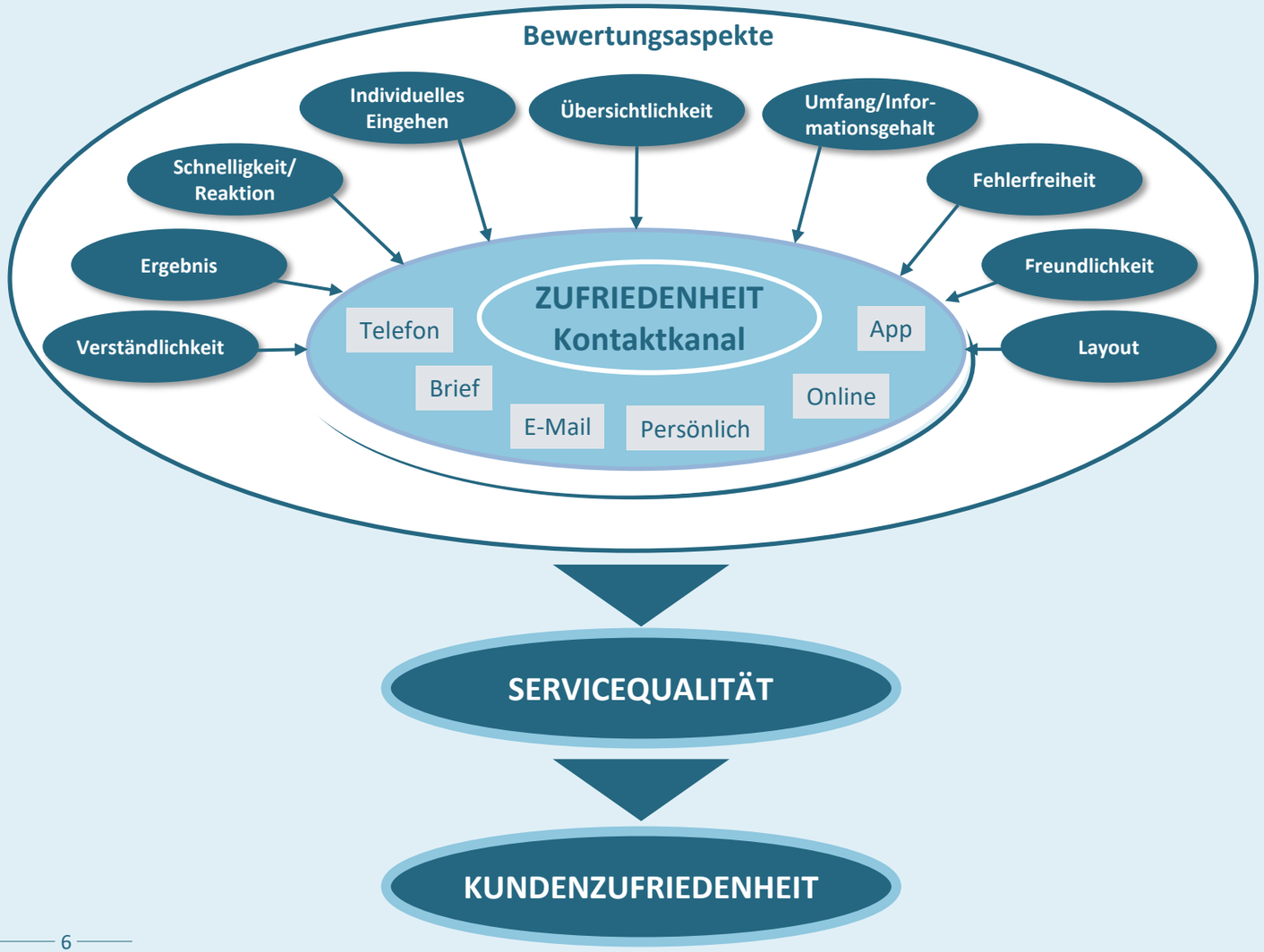
GEWERBE

Auch das Feedback Ihrer Gewerbe- und Industriekunden können Sie mit dem BDEW-Servicemonitor einholen. Ob KMU oder Selbständige: Nutzen Sie die Möglichkeit, die Zufriedenheit mit der Kontaktqualität zu erheben und im Teilnehmerbenchmark zu vergleichen. Tägliche Anliegen sind hier ebenso Untersuchungsgegenstand wie bedarfsgerechte Leistungsangebote und Produktansprüche Ihrer Gewerbekunden.

- Gewerbekunden mit einem Jahresverbrauch bis 100.000 kWh
- Stichprobengröße: 50 oder 100 Kund*innen mit Servicekontakt
- Kontaktanliegen aus dem Tagesgeschäft
- CATI- Befragung

Zusatzmodul Treiberanalyse

„Welchen Einfluss hat die Servicequalität auf die Kundenzufriedenheit?“



Der BDEW-Servicemonitor ermittelt die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit der Kontaktqualität bzw. dem Service Ihres Unternehmens. Aber der BDEW-Servicemonitor liefert darüber hinaus Antworten auf folgende Fragen:

- **Was sind die entscheidenden Treiber der Kundenzufriedenheit?**
- **Was erwarten Ihre Kund*innen von Ihnen?**
- **Was ist Ihren Kund*innen wichtig?**

Die Treiberanalyse – die wir nach Johnson Epsilon errechnen – liefert Ihnen Aufschlüsse darüber, wie Sie die Kundenzufriedenheit zukünftig steigern können. Die Treiberanalyse zeigt Ihnen auf, welche Aspekte der von Ihnen erbrachten Leistungen für Ihre Kunden eine wichtige Rolle spielen und ihre Zufriedenheit ausmachen.

Unsere Treiberanalyse ermittelt somit den Einfluss einzelner Teilleistungen auf die Gesamtzufriedenheit, nicht mit isolierten Korrelationen, sondern unter Berücksichtigung von Wechselwirkungen.

Das Ergebnis: Mittels der Treiberanalyse lassen sich Handlungsfelder konkretisieren. Das Ziel ist es, Aspekte mit höchster Dringlichkeit an Handlungsbedarf zu identifizieren und entsprechend eine Priorisierung der Handlungsoptionen abzuleiten.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Nutzen Sie **valide Kennzahlen** zur Kundenzufriedenheit an verschiedenen Touchpoints.
- Identifizieren Sie **Stärken und Schwächen** im alltäglichen Kundenservice.
- Erhalten Sie **konkrete Hinweise zur Optimierung** Ihres Leistungsangebots.
- Vergleichen Sie Ihre **Servicequalität** mit dem **Wettbewerb**.
- Leiten Sie **positives Kundenfeedback** an Ihre Mitarbeitenden weiter.
- Vertrauen Sie auf ein **bewährtes Instrument** und **unser Qualitätsversprechen**.

„Der BDEW-Servicemonitor ist seit vielen Jahren fester Bestandteil unseres Kundenfeedback-Managements. Wir erfahren Trigger- und Schmerzpunkte unserer Kunden und können gezielt regieren. Der Wandel auf dem Energiemarkt hat auch unsere Kunden und deren Prioritäten verändert – der BDEW-Servicemonitor ist ein zusätzliches gutes Instrument sich darauf einzustellen. Mit der Befragung werden Stärken und Schwächen im Kundenservice sichtbarer gemacht. Durch den Vergleich zu den Ergebnissen vom Vorjahr kann der Erfolg von umgesetzten Maßnahmen gemessen werden Sehr wertvoll ist auch der Vergleich zu branchengleichen Unternehmen.“

Mandy Schröder
Bestandkundenmanagerin eins energie in sachsen GmbH & Co. KG,
Teilnehmerin seit 2010

*„Kund*innen legen nicht nur Wert auf eine zuverlässige und sichere Energieversorgung, sie erwarten mehr denn je auch einen guten Service. Dazu gehört vor allem eine kompetente und unkomplizierte Kundenbetreuung. Mit dem BDEW-Servicemonitor erhalten Sie ein direktes Kundenfeedback und können die Stärken und Schwächen Ihres Kundenservices identifizieren. Darüber hinaus vergleichen Sie sich im Benchmark deutschlandweit mit anderen Anbietern. Dadurch erhalten Sie eine Grundlage, um Service- und Dienstleistungsangebote gezielt zu optimieren und im Wettbewerb langfristig gut aufgestellt zu sein.“*

Christian Bantle
Abteilungsleiter Volkswirtschaft BDEW

Unser Vorgehen:

Wie wir die Studie gemeinsam umsetzen

Bei der Umsetzung des BDEW-Servicemonitors setzen wir auf einen bewährten Fragebogen, der sämtliche Aspekte der Servicequalität und Gesamtzufriedenheit in den Blick nimmt. Für die telefonische Nachkontaktbefragung nutzen wir Kontaktdaten Ihrer Kund*innen, die vor Kurzem einen Servicekontakt hatten. Hier garantieren wir Ihnen die Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Bestimmungen nach DSGVO und eine sichere Übermittlung der Daten per Datentresor-Lösung.
Die Durchführung der Interviews erfolgt im CATI-Studio mit permanenter Supervision und Qualitätssicherung.
Den Befragungszeitraum stimmen wir passgenau nach Ihren Wünschen ab.

1. **Auftaktworkshop** – Im Teilnehmerkreis werden die Ziele und Inhalte der aktuellen Befragung abgestimmt.
2. **Konzeption** – Gemeinsam werden die Kontaktkanäle und die Größe der Stichprobe festgelegt.
3. **Priorität Datenschutz** – Vor Befragungsstart wird ein Vertrag zur Datenverarbeitung abgeschlossen.
4. **Kundenkontaktdaten** – Über unseren Datentresor werden die Kundenkontaktdaten übermittelt.
5. **Befragung** – Durchführung der Interviews in der festgelegten Stichprobengröße.
6. **Datenauswertung** – Erstellung des Benchmarks (Bundesstudie und Teilnehmer) und Treiberanalyse.
7. **Reporting** – Lieferung der tabellarischen Auswertung (MS Excel) und des Ergebnisberichts (MS PowerPoint) inkl. Benchmarkwerten.
8. **Ergebnis-Workshop** – Einschätzung und Diskussion der Gesamtergebnisse des Benchmarks.
9. **Präsentation** – Auf Wunsch präsentieren wir die Ergebnisse der Studie in Ihrem Haus und leiten Maßnahmen für die Praxis ab.
10. **Tracking** – Fortführung der Befragung, um die Entwicklung der Servicequalität im Zeitverlauf zu messen.

Konzeption/ Feldvorbereitung
2-3 KW

Feldarbeit
3-6 KW*

Auswertung/ Reporting
2-3 KW

Insgesamt ist ein Projektzeitraum von 7-12 Kalenderwochen anzusetzen.

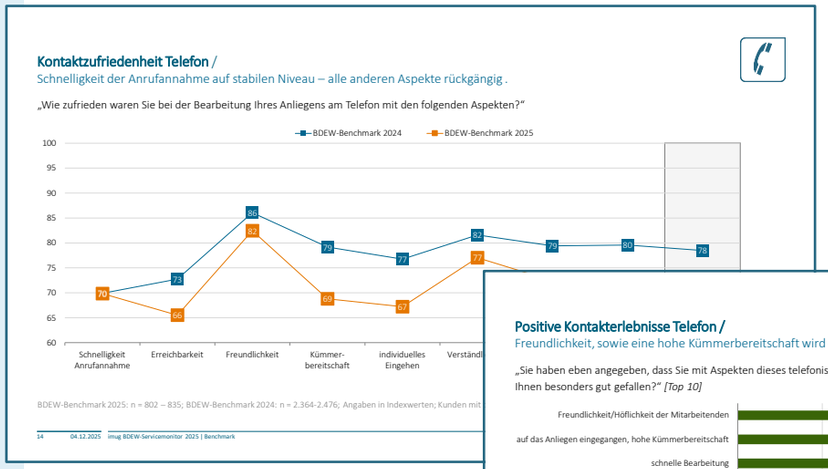
* Zeitraum abhängig von der Anzahl durchzuführender Interviews

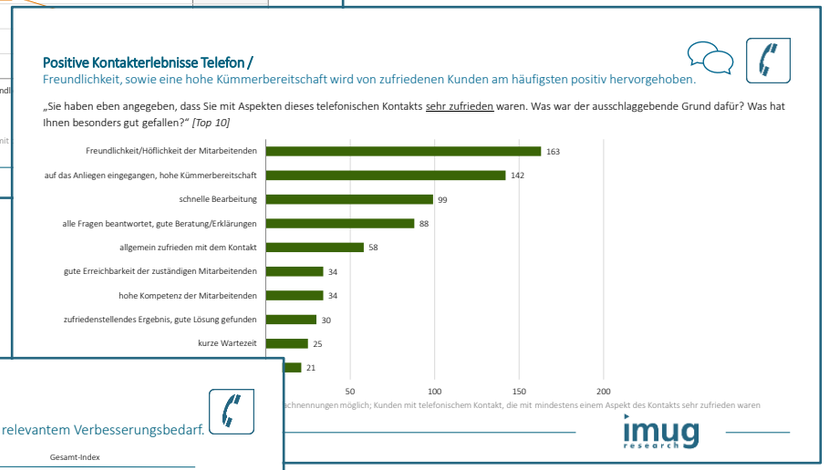
Leistungen

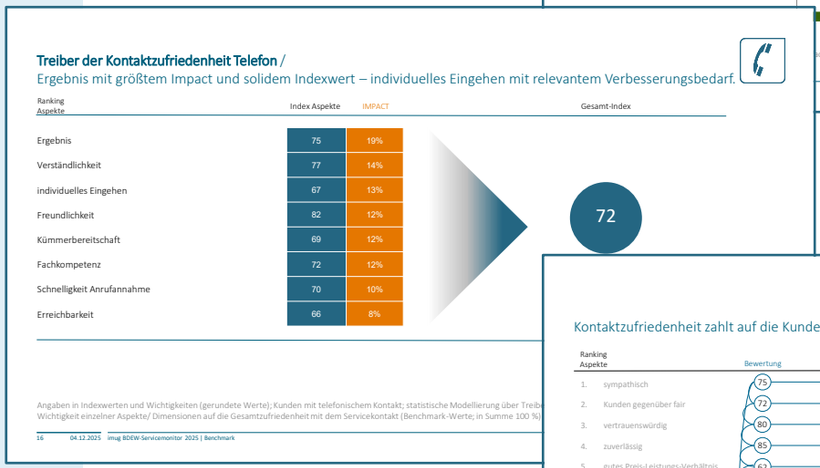
BDEW-SERVICEMONITOR PRIVATKUNDEN/GEWERBEKUNDEN

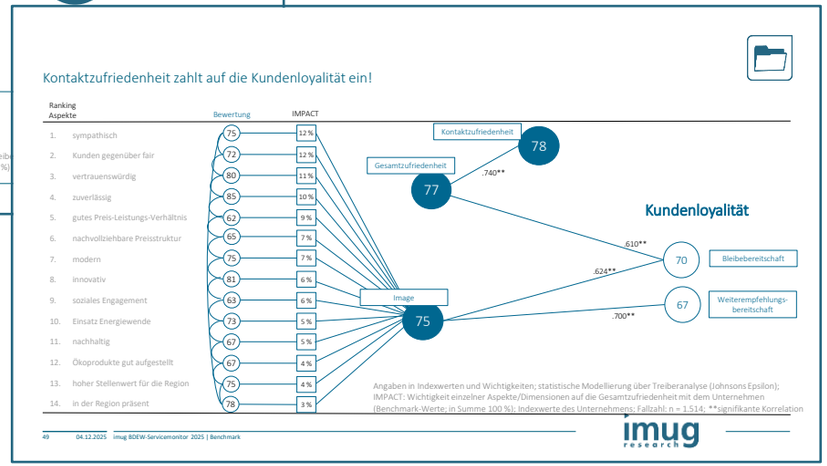
Umfassende Betreuung in allen Projektphasen, von der Konzeption über die Feldarbeit bis hin zur Auswertung und Ableitung von Handlungsempfehlungen.

- konzeptionelle Unterstützung bei der Operationalisierung der Untersuchungsziele
- alle vorbereitenden Tätigkeiten für die Durchführung der Interviews
- Durchführung der Interviews
- grafischer Unternehmensbericht inklusive einer Gegenüberstellung Ihrer Ergebnisse - ggf. mit Wellenvergleich (bei zyklisch wiederkehrender Teilnahme) - mit denen der Bundesstudie sowie den Ergebnissen der anderen Teilnehmer (in anonymisierter Form), einer Management Summary und individueller Handlungsempfehlungen, ca. 80 Folien als PDF und als PowerPoint-Datei
- Online-Ergebnis-Workshop zum Abschluss der Untersuchungswelle
- Optional
  - Präsentation der Ergebnisse in Ihrem Hause oder per Videokonferenz
  - weitere Zusatzmodule: Treiberanalyse (Seite 6), Kundenportal- und App-Befragung (Seite 12)









Preise

BDEW-SERVICEMONITOR PRIVATKUNDEN

Die ausgewiesenen Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Die Preise beinhalten sämtliche beschriebenen Leistungen in den Projektphasen.

Gesamtpreis für den BDEW-Servicemonitor Privatkunden 2027 mit einer Stichprobengröße von …

n = 200	7.700,00 €
n = 300	9.600,00 €
n = 400	11.500,00 €
n = 550	14.350,00 €



Folgende Zusatzmodule bieten wir Ihnen an:

Treiberanalyse zur Priorisierung von Einflussfaktoren auf die Service-/ Kundenzufriedenheit	800,00 €
Ergebnispräsentation im Hause des Auftraggebers (inklusive Erstellung/Abstimmung der PowerPoint-Präsentation)	wird individuell angeboten
Ergebnispräsentation per Videokonferenz (inklusive Erstellung/Abstimmung der PowerPoint-Präsentation)	570,00 €

Preise

BDEW-SERVICEMONITOR GEWERBEKUNDEN

Die ausgewiesenen Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Die Preise beinhalten sämtliche beschriebenen Leistungen in den Projektphasen.

Gesamtpreis für den BDEW-Servicemonitor Gewerbekunden 2027 mit einer Stichprobengröße von …

n = 50	5.900,00 €
n = 100	7.200,00 €



Folgende Zusatzmodule bieten wir Ihnen an:

Treiberanalyse zur Priorisierung von Einflussfaktoren auf die Service-/ Kundenzufriedenheit	800,00 €
Ergebnispräsentation im Hause des Auftraggebers (inklusive Erstellung/Abstimmung der PowerPoint-Präsentation)	wird individuell angeboten
Ergebnispräsentation per Videokonferenz (inklusive Erstellung/Abstimmung der PowerPoint-Präsentation)	675,00 €

Preise

ZUSATZMODULE

Folgende Module können sowohl für Privat- als auch Gewerbekundenportale umgesetzt werden.

Kundenportal-Befragung

Das Feedback zu der Zufriedenheit mit dem Online-Service wird per Onsite-Befragung eingeholt: Unmittelbar nach der Nutzung des Kundenportals haben die Kund*innen die Möglichkeit, einen kurzen Fragebogen zu ihrer Einschätzung des Online-Service auszufüllen. Die Befragungsdauer liegt bei ca. 8 Minuten. Hierzu erstellen wir für Sie einen Befragungslink, der auf der Homepage eingebaut wird. Die Ergebnisse werden per Verlinkung automatisch auf unserem Server gespeichert. Das Layout der Befragung passen wir gerne an Ihre CD-Vorgaben an.

Die Projektdauer beträgt nach Absprache und Nutzerzahl ca. 5-6 Wochen.

Im Gesamtpreis enthalten sind Konzeption/Setup sowie Auswertung und Reporting.

n = max. 500 Kund*innen ——— 5.600,00 €



App-Befragung

Befragt werden Kund*innen, die die App des Unternehmens nutzen. Die Befragung erfolgt mittels Weiterleitung zur mobile-first designten Onsite-Befragung (im Corporate Design).

Die Projektdauer beträgt nach Absprache und Nutzerzahl ca. 5-6 Wochen.

Untersuchungsinhalte sind die Nutzerzufriedenheit und die Usability, jedoch kürzer als in der Onsite-Befragung (ca. 5 geschlossene Fragen).

Im Gesamtpreis enthalten sind Konzeption/Setup sowie Auswertung und Reporting.

Gesamtpreis ——— 1.950,00 €

Der BDEW-Servicemonitor

Am BDEW-Servicemonitor haben seit 2007 insgesamt über 30 regionale Energieversorger aus ganz Deutschland teilgenommen. Auf diesem Weg wurden bereits über 100.000 Kundenfeedbacks für die jährliche Benchmarkanalyse eingeholt.



Ihre Ansprechpartner



imug research

Ulrike Niedergesäß

Fon (0170) 7 766 272

E-Mail niedergesaess@imug-research.de



bdew
Energie. Wasser. Leben.

Christian Bantle

Fon (030) 300 199 - 1600

E-Mail christian.bantle@bdew.de

Unser Qualitätsversprechen

imug research garantiert die Einhaltung strenger Qualitätsrichtlinien bei der Umsetzung sämtlicher Marktforschungsprozesse.

Das Qualitätsmanagement von imug research ist seit 2015 DIN ISO 9001 sowie seit 2025 ISO 27001:2024 (Informationssicherheit) zertifiziert. Die Erfüllung der darin enthaltenen Qualitätsstandards wird über regelmäßige Audits überprüft. Als langjähriges Mitglied des Arbeitskreises deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) hält sich imug research an die Standesregeln der Markt- und Sozialforschung und folgt dem international gültigen ICC/ ESO-MAR Kodex zur Markt-, Meinungs- und Sozialforschung und Datenanalytik.

Für uns ist es selbstverständlich, dass wir in unseren Marktforschungsprojekten sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben einhalten und gemeinsam mit Ihnen umsetzen.

Unsere **Qualitätsstandards** auf einen Blick

- Förderung Ihres Dialogs mit Ihren Stakeholdern
- Auswahl des passenden Forschungsdesigns
- Anwendung wissenschaftlicher Analysemethoden
- Valide und objektive Forschungsergebnisse inkl. Benchmark
- Einhaltung sämtlicher DSGVO-Vorgaben
- Geprüfte Vorlagen zur Auftragsverarbeitung
- Sicherer Datenaustausch über Netfiles
- Volle Transparenz für Auftraggeber und Befragte
- Zertifizierung und externe Überwachungsaudits

BRANCHENINSTRUMENTE

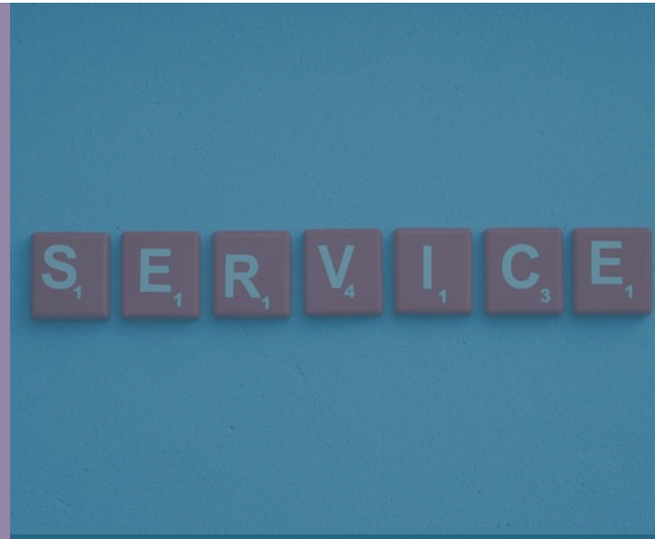
Gemeinschaftsmarktforschung für EVU - BDEW Kundenfokus

Seit 1999 erstellen wir im Jahresturnus den BDEW Kundenfokus Haushalte und Gewerbe. Bis zu 50 Energieversorger nehmen an dieser kooperativen Benchmarking-Studie mit Einzeluntersuchungen in ihren Versorgungsgebieten teil.



Marktforschung für die Wasserwirtschaft - BDEW Kundenbarometer Wasser

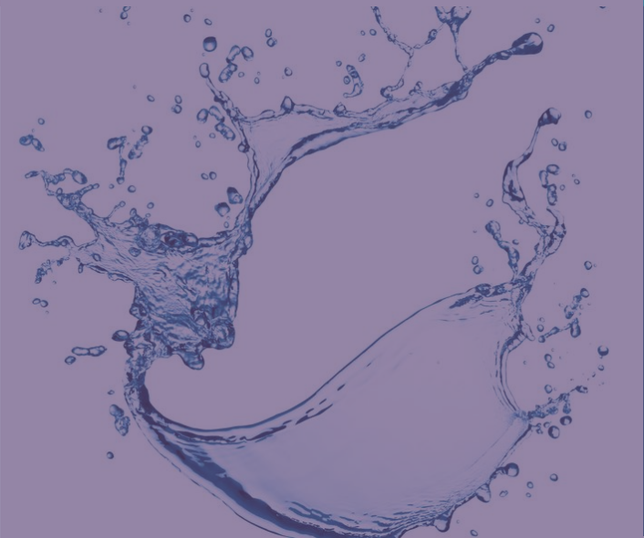
Seit 2003 führen wir im Auftrag des BDEW im 2-Jahres-Rhythmus das Kundenbarometer Wasser durch. Neben einer bundesweiten Repräsentativ-Studie haben seitdem ca. 15 Wasserversorger die Studie im eigenen Versorgungsgebiet wiederholt durchführen lassen.





BDEW Energietrends

In Zusammenarbeit mit dem BDEW quartalsweise seit 2008 durchgeführte repräsentative Bevölkerungsbefragung in Deutschland zu energiewirtschaftlichen bzw. -politischen Themen.



BDEW-Servicemonitor

Seit 2007 wird der BDEW-Servicemonitor als eine der führenden Benchmarkstudien für die Messung von Servicequalität in der Energiebranche durchgeführt. Dabei werden jährlich tausende Kund*innen deutscher Energieversorger zu ihrer Zufriedenheit mit Serviceprozessen befragt.