



ServiceRating

Aus Zufriedenheit mehr machen.

**Rating zur Servicequalität
envia Mitteldeutsche Energie AG
Mai 2016**

ServiceRating GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln

1. Informationen zum Rating zur Servicequalität

1.1. Wer beurteilt die Servicequalität?

Die ServiceRating GmbH ist der erste deutsche Anbieter für ein ganzheitliches Rating-Verfahren zur Servicequalität. Mit den durchgeführten Beurteilungen wird Kundenservice branchenübergreifend nach strengen Richtlinien messbar und für Verbraucherinnen und Verbraucher transparent gemacht. Unternehmen verpflichten sich freiwillig für eine Untersuchung ihrer Servicequalität durch die unabhängige ServiceRating GmbH. Die Rating-Ergebnisse zum Kundenservice werden regelmäßig aktualisiert. Die gültigen und veröffentlichten Ratings finden Sie unter www.servicerating.de.

1.2. Welches Unternehmen wurde beurteilt?

Beurteilt wurde die Servicequalität der envia Mitteldeutsche Energie AG (im Folgenden auch kurz: enviaM).



Die envia Mitteldeutsche Energie AG bietet in Ostdeutschland Strom, Gas, Wärme, Wasser und energie-nahe Dienstleistungen an. Der Unternehmensverbund enviaM-Gruppe umfasst neben der envia Mitteldeutsche Energie AG noch weitere Gesellschaften. Die im Jahr 2013 etwa 730 angestellten Mitarbeiter bedienen sowohl Privatkunden als auch Geschäftskunden sowie Stadtwerke und kommunale Versorger.

Zu seinen Grundsätzen zählt das Unternehmen Regionalität, Nachhaltigkeit und Nachwuchsförderung, um so die Ziele der Markt- und Serviceführerschaft, des Wachstums, sowie der Kosten- und Prozesseffizienz zu erreichen.

1.3. Wie wird bei der Beurteilung der Servicequalität vorgegangen?

ServiceRating bewertet die Service- und Beratungsleistungen sowie die Wirksamkeit dieser Serviceangebote anhand aktueller Marktforschungsergebnisse (z. B. repräsentative Kundenbefragung, Kauf- und Beratungstests). Um den Kundenservice einer übergreifenden und objektiveren Sicht zuzuführen, untersucht ServiceRating darüber hinaus die Voraussetzungen im Management für einen Top-Service am Kunden. Im Management-Audit muss das Management den ServiceRating-Analysten alle Fragen zum Serviceangebot und zur Qualitätssicherung beantworten. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel grundsätzlich nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es einer Aktualisierung.

Die Beurteilungen aus den drei Qualitäts-Dimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit werden zu einer Gesamtnote zusammengefasst.

2. Ratingergebnis

ServiceRating vergibt enviaM das Testurteil zum Kundenservice „sehr gut“ mit der Auszeichnung durch vier Kronen.



Die Teilnoten der drei Qualitäts-Dimensionen setzen sich aus den (unterschiedlichen) Gewichtungen der jeweiligen Teilaspekte zusammen.

Teilaspekt	Service- management	Service- und Beratungs- leistungen	Service- wirksamkeit
Serviceorientierung	exzellent		
Strukturen und Prozesse	sehr gut		
Informationen und Kommunikation	sehr gut		
Personalmanagement	sehr gut		
Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung		sehr gut	
Kundenberatung		sehr gut	
Kundenbetreuung		sehr gut	
Kundenzufriedenheit			sehr gut
Kundenvertrauen			sehr gut
Kundentreue			gut
Teilnoten	sehr gut	sehr gut	sehr gut

Die Teilnoten spiegeln die Positionierung innerhalb einer Rating-Kategorie wider. Das Ergebnis kann im Einzelfall vom einfachen Mittelwert aus den drei Teilnoten abweichen.

3. Kontakt

ServiceRating GmbH

Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln
Tel 0221.16 88 288 0
Fax 0221.16 88 288 99
www.servicerating.de

Projektdurchführung

Dr. Franz Gresser, Senior Consultant

Tel 0221.16 88 288 20
gresser@servicerating.de

Christoph Zänker, Consultant

Tel 0221.16 88 288 49
zaenker@servicerating.de

Ein Rating zur Servicequalität ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus der Sicht aller Kunden zugrunde gelegt, sie bezieht sich nicht auf einzelne Geschäftsbeziehungen oder Verträge und enthält keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden. Beim Rating zur Servicequalität handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Unternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von den Unternehmen selbst zur Verfügung gestellt oder von ServiceRating aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann die ServiceRating GmbH für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen.