

Unser Netz für Ihre Energie

Auswertung der Kundenbefragung

3. Sitzung Kundenbeirat

02. Juni 2015

Stromnetz
Hamburg



Ihr Feedback


A. Zu Ihrer Person

- Weiblich Alter: 20 bis 30 Angestellt
 Männlich 30 bis 40 Selbstständig
 Rentner

B. Zur Veranstaltung

- Wie zufrieden sind Sie mit ... 
- a. der Organisation?
- b. der Terminwahl?
- c. den ausgewählten Themen?
- d. der Form des Vortrages?
- e. der Länge der Veranstaltung?
- Wünsche/Vorschläge: _____


C. Außendarstellung der Stromnetz Hamburg GmbH

- Wie zufrieden sind Sie mit ... 
- a. der Zusammenarbeit mit der Stromnetz Hamburg GmbH?
- b. dem Internetportal der Stromnetz Hamburg GmbH?
- c. dem Umweltschutzengagement der Stromnetz Hamburg GmbH?
- d. dem sozialen Engagement der Stromnetz Hamburg GmbH?
- e. der Stromnetz Hamburg GmbH insgesamt?

Was können wir Ihrer Meinung nach in Bezug auf den Kontakt zu Ihrem Unternehmen verbessern?

Stellen Sie sich bitte einen in jeder Hinsicht einen idealen Netzbetreiber vor. In wie weit entspricht die Stromnetz Hamburg diesen Vorstellungen.


D. Zusammenarbeit / Kundenservice

- Wie zufrieden sind Sie mit ... 
- a. der telefonischen Erreichbarkeit?
- b. der Einhaltung von getroffenen Vereinbarungen?
- c. der Lösung von auftretenden Problemen?
- d. der Freundlichkeit Ihres Ansprechpartners?
- e. Hatten Sie innerhalb der letzten 12 Monate Kontakt zu unserem Kundenservice? Ja Nein
- f. Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit dem Zählerleser, Techniker?
- g. Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit dem Service?
- f. Was können wir Ihrer Meinung nach verbessern? _____

E. Internetauftritt

- a. Kennen Sie die Internetseite des Hamburger Energieportals? Ja Nein
- b. Haben Sie in den letzten 12 Monaten die Internetseiten der Stromnetz Hamburg GmbH besucht? Ja Nein
- c. Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit der Seite? 

F. Versorgungsqualität

- a. Waren Sie in den letzten 12 Monaten von einer Versorgungsunterbrechung oder einer Störung ohne Versorgungsunterbrechung betroffen? Ja Nein Keine Kenntnis
- b. Wenn ja, wann und wie lange dauerte der Ausfall bzw. die Störung? _____
- Wie zufrieden sind Sie mit ... 
- c. der Schnelligkeit der Beseitigung der Störung?
- d. der Information während der Störung und der Reparatur?

G. Was Sie uns schon immer mit auf den Weg geben wollten ...

Vergleich der Befragungen Kundenbeirat und Kundenbefragung 2014

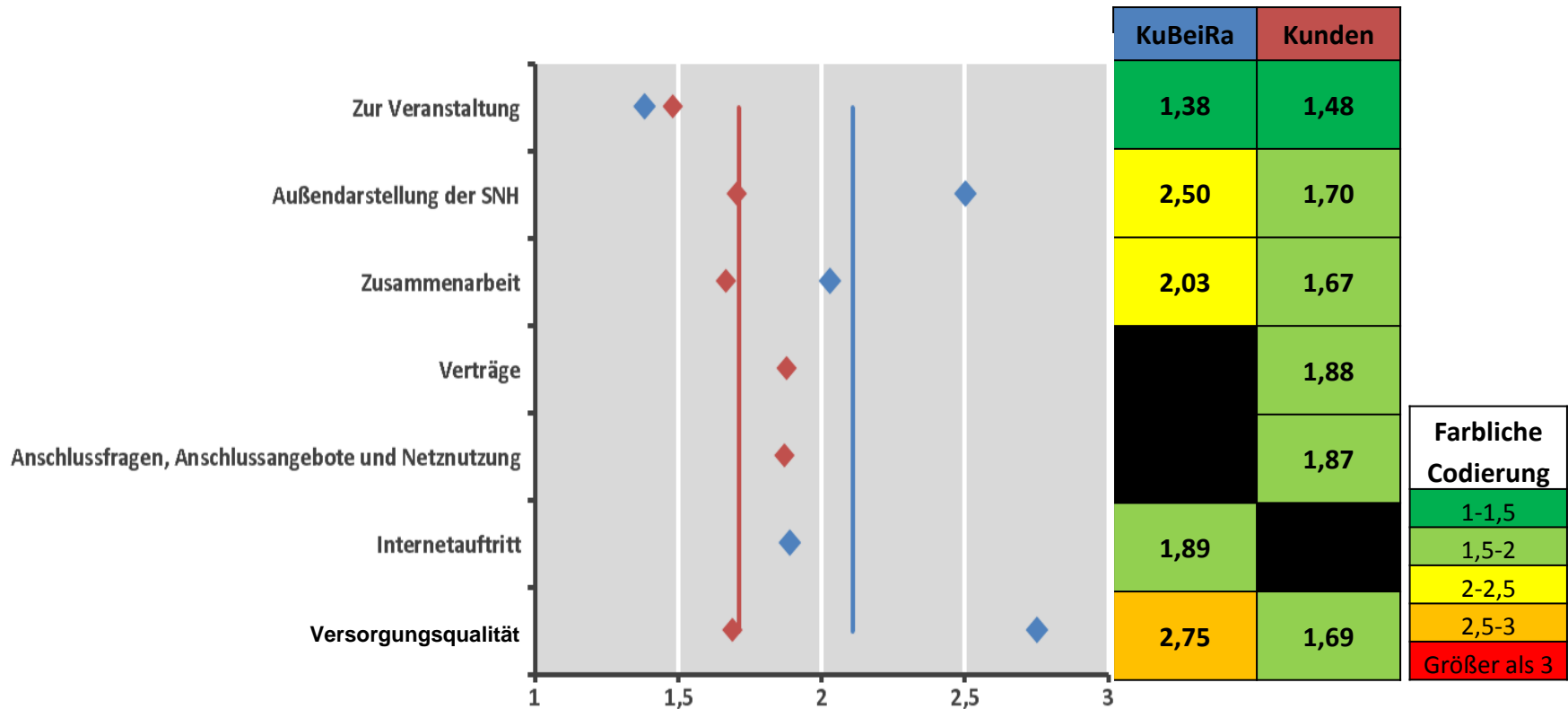
Befragung Kundenbeirat

- Gesamtergebnis der Befragung: Ø 2,11 (gut)
- Die Veranstaltung wurde als sehr gut befunden
- Die Versorgungsqualität wurde als befriedigend, die Zusammenarbeit als gut bewertet
- Die Homepage, die Apps und das Engagement wurden als gut befunden
- Größtes Potential für Verbesserungen liegt in der Außendarstellung der SNH sowie bei der Versorgungsqualität

Kundenbefragungen 2014

- Gesamtergebnis der Befragung: Ø 1,72 (gut)
- Die Veranstaltungen wurden als sehr gut befunden
- Die Versorgungsqualität und die Zusammenarbeit mit der SNH wurden als überaus gut bewertet
- Die Homepage, die Apps und das Engagement ist vielen nicht bekannt
- Größte Potentiale für Verbesserungen liegen bei Verträgen, Anschlussfragen, Anschlussangeboten und Netznutzung

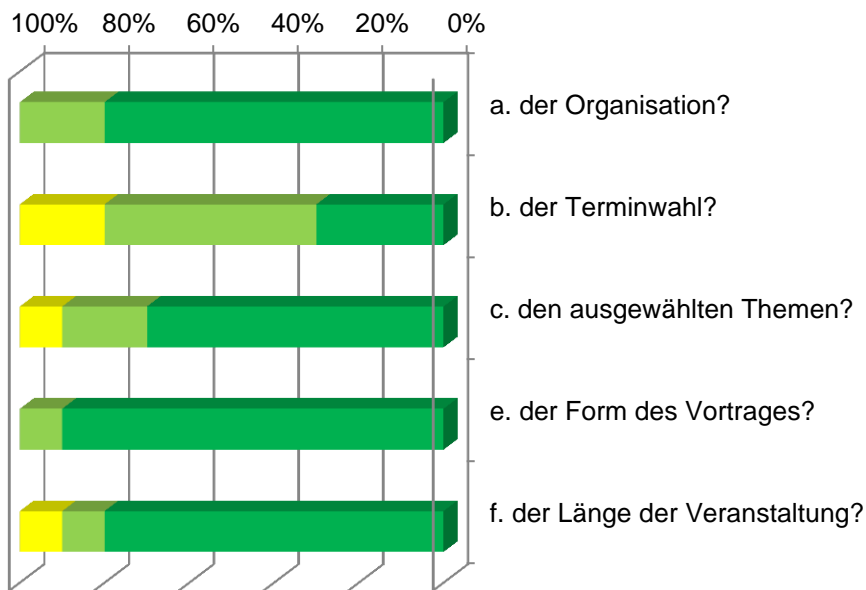
Ein Vergleich zeigt viele Gemeinsamkeiten und einen maßgeblichen Unterschied



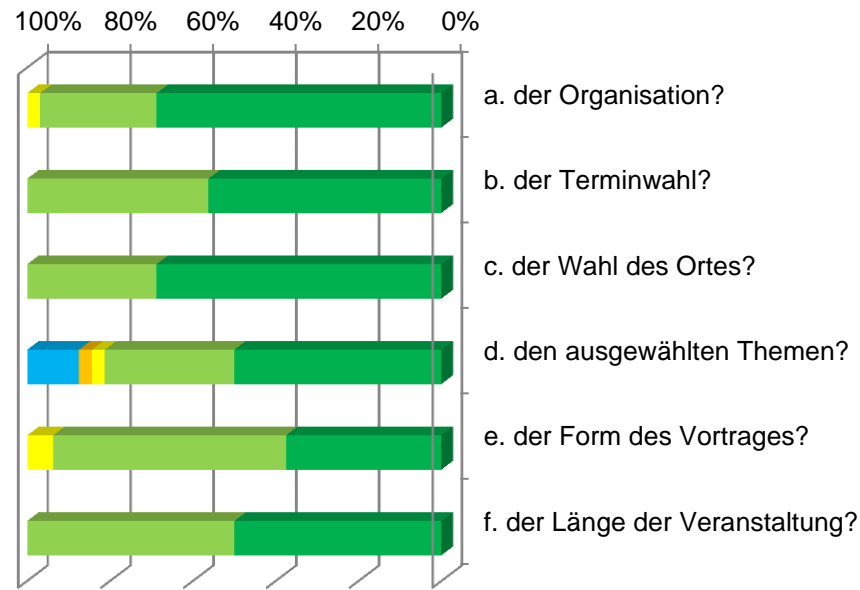
➤ Die Kategorien Verträge und Angebote wurden nur bei den (Groß)kunden abgefragt, da dieser Personengruppe diese bekannt sind

Die Veranstaltungen werden durchweg positiv beurteilt

Befragung Kundenbeirat



Kundenbefragungen 2014

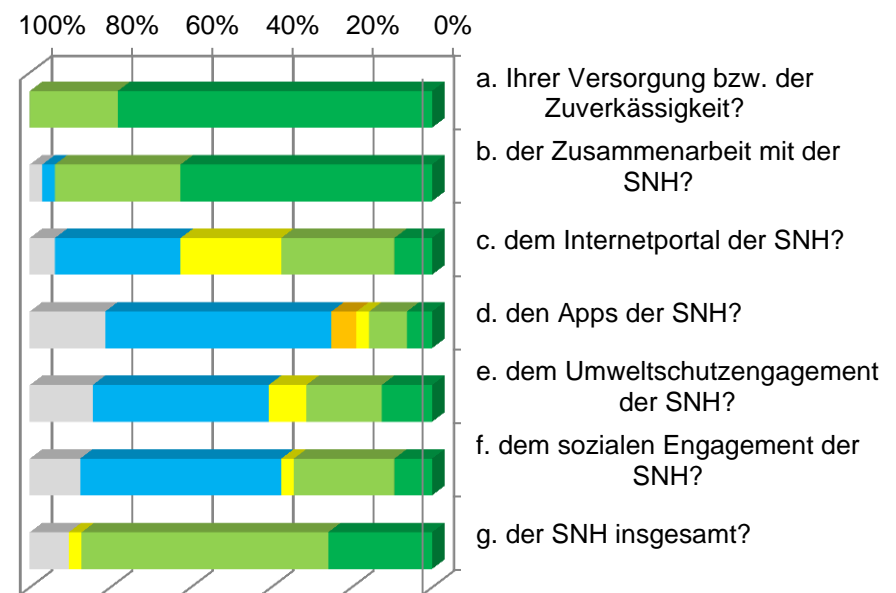
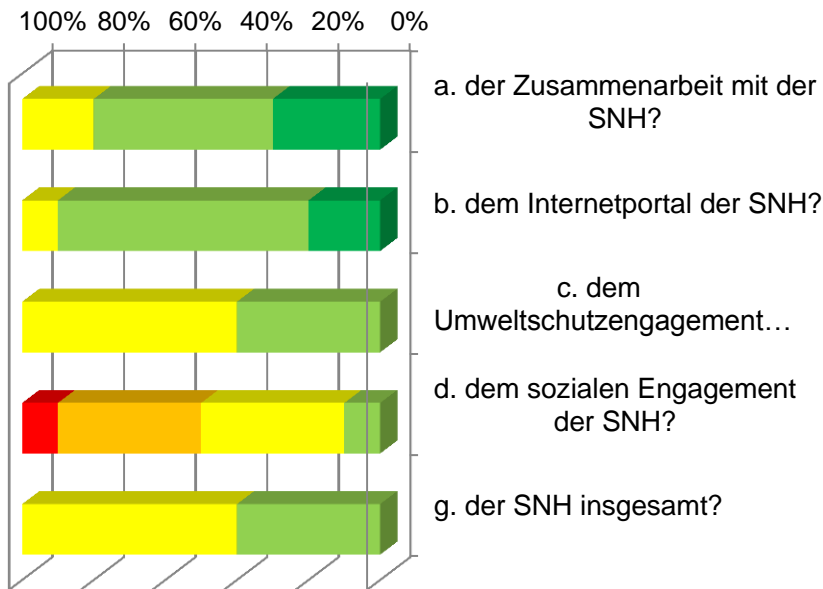



 Beide Personengruppen bewerten die von der SNH durchgeführten Veranstaltungen als positiv → wir werden so weitermachen!

In der Außendarstellung zeigen sich die größten Bewertungsunterschiede

Befragung Kundenbeirat

Kundenbefragungen 2014



 Den Großkunden sind Internetportal, Apps und soziales Engagement nicht bekannt, wobei der Kundenbeirat diese eher mittelmäßig bewertet

kurzfristig

- Bessere Transparenz bei Kosten der Angebotserstellung → es wurden und werden „Erklärungsbeilagen“ erstellt
- Bessere Informationen und Kommunikationsfluss bei Störungen
→ Ausweitung der Störung-SMS bei den Kunden und Online-stellen von Störungsdaten in Echtzeit (in Umsetzung)

Mittel-/langfristig

- Die Außendarstellung verbessern
→ Kontinuierlich
- Kunden über das Engagement, Homepage und Apps informieren
→ PM neue Homepage etc.
- Durch innovative Produkte und Dienstleistungen im Dritt-geschäft die Außendarstellung verbessern
→ u.a. durch E-Mobility

beibehalten

- Den Umfang und die Art der Veranstaltungen
- Die hohe technische Qualifikationen der Mitarbeiter aufrecht erhalten
- Weiterhin Qualität der Veranstaltungen und Qualifikation der Mitarbeiter aufrecht erhalten
- Gute Zusammenarbeit fortführen



Gibt es weitere Punkte, die Sie gerne aufnehmen möchten?