



## Kündigerfeedback

Dr. Felix Lossin | [felix.lossin@ben-energy.com](mailto:felix.lossin@ben-energy.com) | +49 89 210 938 33

© BEN Energy 2021

# KÜNDIGERFEEDBACK

Kündigerfeedback verbessert die Kundenbindung durch das laufende Erfassen und Verstehen der Kündigungsgründe. Die speziell für Energieanbieter entwickelte Online-Befragung wird einfach in die Standardkommunikation bei Kündigungen eingebunden. Die adaptive Befragungslogik erlaubt ein tiefergehendes Verständnis der Beweggründe und Auslöser für Kundenverluste.

# KÜNDIGERFEEDBACK **VORTEILE**

Kunden automatisiert zuhören – ganz einfach zur effektiven Kündigervermeidung



## 5 Minuten für Ihre Kündiger

Eine fünfminütige Befragung zu Hintergründen und Motiven der Kündigung erfasst die Ereignisse, Gründe und Bedürfnisse, die Kündigungen verursachen.



## 10.320 Antwortvarianten

Die adaptive Befragung erfasst in kurzer Zeit die tatsächlichen Auslöser der Kündigung sehr präzise und ermöglicht so das effektive Vermeiden von Kundenverlusten im Massenmarkt.



## 15 Minuten IT-Aufwand

Das Kündigerfeedback erzeugt kaum Aufwand bei Ihrer IT und wird einfach in die bestehende Standardkommunikation (z.B. Kündigungsbestätigung) eingebunden.

Was war der konkrete Anlass, dass Sie sich mit einem neuen Stromanbieter beschäftigt haben?

- Ich wurde direkt von einem andern Anbieter angesprochen (z.B. postalisch, telefonisch, persönlich)
- Ich habe Werbung für einen neuen Anbieter gesehen/gehört (z.B. online, Fernsehen, Radio)
- Ich ziehe um bzw. bin umgezogen
- Ich habe eine Preiserhöhung von der Demo erhalten
- Ich musste eine Nachzahlung leisten
- Ich habe meine Jahresrechnung erhalten
- Ich habe eine Anpassung für meinen Abschlagsplan erhalten

Wissen Sie, dass Sie Ihren Stromvertrag der Demo bei einem Umzug innerhalb Deutschlands mitnehmen können?

Ja  Nein

Kann die Demo irgendetwas tun, um Sie als Kunden doch noch zu behalten?

Ja, und zwar:

Nein

Anschließend 3 kurze Fragen zu Ihrer Person

Ihr Alter in Jahren

# KÜNDIGERFEEDBACK KURZBESCHRIEB

Direktes Feedback von Kündigern – einfach und schnell erhalten

## Funktionsweise von Kündigerfeedback

---

- Energieanbieter erhalten eine personalisierte URL (evu.energiefeedback.de oder feedback.evu.de), welche sie in ihre Kommunikation der Kündigung einfügen
  - Als Link in der Kündigungsbestätigung per Mail
  - Als QR-Code auf der Abschlussrechnung
- Kündiger erhalten unter dem Link eine kurze Umfrage von 3-5 Minuten, wobei die Umfrage adaptiv in Abhängigkeit der Antworten generiert wird – mit wenigen Fragen wird so innerhalb der kurzen Zeit sehr individuell auf Kündigungsgründe eingegangen

## Datenverwendung des Kündigerfeedback

---

- Der Energieanbieter erhält regelmäßig einen Report mit einer Auswertung – zusätzlich werden dem Energieanbieter alle Daten in «Rohfassung» zur Erstellung eigener Analysen zur Verfügung gestellt
- Erkenntnisse aus dem Kündigerfeedback können von BEN Energy aufbereitet, interpretiert und als Grundlage für gemeinsame Workshops genutzt werden
- Ausgewählte Ergebnisse und KPI können zudem für interne Dashboard-Anwendungen und Reportings verfügbar gemacht werden

# KÜNDIGERFEEDBACK PREISE & LEISTUNGEN

## Drei Varianten des Kündigerfeedback

### Variante «Basis»

---

- URL *evu.energiefeedback.de*
- Nutzung des dynamischen Fragensets von BEN Energy zur Erfassung von Kündigungsgründen und -anlässen
- Anpassen der Fragen für das EVU und Konfiguration der Fragen
- Darstellung des Logos des Energieanbieters in der Umfrage
- Quartalsweise Ergebniszustellung inkl. einer Basisauswertung via Excel

**300 EUR pro Monat**

(min. Laufzeit 12 Monate – danach monatlich kündbar)

### Variante «Premium»

---

- Alle Leistungen der Basisvariante
- Einbinden der Befragung in die Domain des Energieanbieters (*feedback.evu.de*)
- Anpassung der Inhalte der Fragen und Befragungslogik durch das EVU möglich

**400 EUR pro Monat**

(min. Laufzeit 12 Monate – danach monatlich kündbar)

### Variante «Persönlich»

---

- Alle Leistungen der Premiumvariante
- Erstellung, Nutzung und Versand von kundenindividuellen URL durch das EVU an Kündiger
- Zuordnung der Antworten zu «gehashten» Kundennummern des Energieanbieters zum Verknüpfen der Antworten mit Bestandskundendaten

**600 EUR pro Monat**

(min. Laufzeit 12 Monate – danach monatlich kündbar)

