

Die SVO Vertrieb GmbH (SVO) möchte auf ihrem Weg zu einem kundenzentrierten, proaktiven und datengetriebenen Geschäft sowie einer reduzierten Kündigerquote gezielt die Gründe und Motive hinter Kündigungen erfassen. Hierfür nutzt die SVO das von BEN Energy speziell für Energieanbieter entwickelte «Kündigerfeedback». Die adaptive Online-Befragung ließ sich problemlos in die Standardkommunikation bei Kündigungen einbinden und liefert so ein tiefergehendes Verständnis für Kundenverluste.

17 unterschiedliche Fragebögen in einem

Je nach Antworten der Kündiger werden die Folgefragen adaptiv ausgewählt – so kombiniert eine Umfrage 17 Fragebögen

10.320 Antwortvarianten

Die adaptive Befragung erfasst in kurzer Zeit die tatsächlichen Auslöser und Motive von Kündigungen

3-5 Minuten für Ihre Kündiger

Eine 3-5-minütige Befragung zu Hintergründen & Motiven erfasst die Ereignisse, Gründe und Bedürfnisse hinter den Kündigungen

“ Dank des Kündigerfeedbacks von BEN Energy senden wir sehr einfach jedem Kündiger eine kurze Online-Umfrage zu und sammeln so wertvolles Wissen, welches wir nutzen, um unsere Kündigerquote zu reduzieren. ”

Birte Kisser, SVO Vertrieb GmbH

Bedürfnisse der (auch ehemaligen) Kundinnen und Kunden im Fokus der SVO

Die SVO beliefert ihre Kundinnen und Kunden primär in der Region Celle und Uelzen mit Strom, Erdgas, Wasser und Wärme sowie einem breiten Portfolio von Dienstleistungen. Die Kundenzentrierung der SVO stellt die Menschen in der Region in den Fokus. Dies umfasst nicht nur die bestehenden Kundinnen und Kunden, sondern auch die ehemaligen.

Bislang erhält die SVO leider wenig Informationen zu den Kündigungen. Oft sind Händlerkündigungen oder Um- und Auszüge die einzigen Informationen, die sie erhalten.

Daher setzt die SVO das «Kündigerfeedback» von BEN Energy ein. Ziel ist, besser zu verstehen, welche **Anlässe und Motivationen hinter Kündigungen** stehen, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren, aktuelle Trends zu erkennen und so langfristig die Kündigerquote zu reduzieren.

Adaptive Online-Umfrage für jeden Kündiger

Beim «Kündigerfeedback» von BEN Energy handelt es sich um ein **Whitelabel-Angebot** einer speziell für Energieanbieter entwickelten, 3-5-minütigen Online-Befragung. Diese erfasst adaptiv laufend individuelle Kündigungsanlässe und -motivationen. Der Einstieg findet über die Auswahl der gekündigten Produkte statt und erfragt dann den konkreten

Anlass, der dazu geführt hat, sich mit einem neuen Anbieter zu beschäftigen. **Hierbei werden die initialen Antworten genutzt, um noch tiefer zu gehen** – sei es zum Beispiel durch die Bitte um Beschreibung möglicher negativer Kundenerlebnisse, die Möglichkeit zur Benennung von aus Kündigersicht fehlender Angebote oder dem Hinweis zur Mitnahme des Vertrages beim Umzug. Natürlich erfragt das «Kündigerfeedback» auch die Wichtigkeit einzelner Eigenschaften des neuen Anbieters zu deren Auswahl. So bleibt die Online-Befragung der SVO nicht an der Oberfläche, sondern liefert tiefergehend die Beweggründe der Kündiger.

Die Online-Umfrage wurde in kurzer Zeit durch BEN Energy für die SVO konfiguriert, auf das Corporate Design angepasst (Logo, Farben, Texte) und unter der durch die SVO benannten URL «<https://feedbackkg.svo.de>» durch BEN Energy bereitgestellt.

Das Kündigerfeedback bietet hierbei mehrere Vorteile:

- **Adaptiv:** Je nach Antwort werden die Folgefragen dynamisch angepasst; so werden individuelle Kündigungsgründe in kurzer Zeit zielgenau erfasst
- **Kundenscharf:** Die Antworten werden automatisiert gespeichert und im Rahmen der von SVO gewählten persönlichen Variante des «Kündigerfeedback» individuell den ehemaligen Kundinnen und Kunden der SVO zugeordnet; die hierfür nötige Einholung der Zustimmung

zum Datenschutz erfolgt zu Beginn der Befragung, ist bei den anderen Varianten (siehe [hier](#)) nicht notwendig

- **Responsive:** Kündiger erledigen die Online-Umfrage direkt dann und dort, wo sie den Link erhalten, da diese extra für die Teilnahme via Smartphone optimiert wurde
- **Erweiterbar:** Sollten sich die Fragestellungen der SVO im Laufe der Zeit ändern oder schärfen, können die Fragen des «Kündigerfeedback» einfach angepasst werden, ohne in die etablierten Prozesse einzugreifen

Kündigerbefragungen werden neu Teil der SVO-Standardkommunikation

SVO hat das «Kündigerfeedback» mit minimalem IT-Aufwand in die Standardkommunikation eingebunden. So erhalten Kündiger zur Kündigungsbestätigung auf einem von zwei Wegen automatisiert die Einladung zum «Kündigerfeedback», als

1. individuellen **Link via E-Mail**, oder
2. individuellen **QR-Code via Brief**

So konnte SVO die Nutzererfahrung für Kündiger optimal gestalten, was elementar für eine hohe Akzeptanz ist. Die SVO sammelt somit automatisch wertvolles Wissen, um Ansatzpunkte für Verbesserungen in den Bereichen Kundenservice, Prozesse und Angebote zu identifizieren und so die Kündigerquote langfristig zu reduzieren.

Salt 4G 21:58 34% feedbackkg.svo.de

SVO Rundum bestm. versorgt

Haben Sie bereits einen neuen Stromanbieter gewählt?

Ja Nein

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

- Ich wurde direkt von einem anderen 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 SVO erhalten
- Ich musste eine...

Salt 4G 21:58 34% feedbackkg.svo.de

SVO Rundum bestm. versorgt

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

Ja Nein

Was ist der wichtigste Punkt, dass Sie Ihren Vertrag der SVO nicht mitnehmen möchten?

- Die SVO ist mir zu teuer
- Ich habe eine schlechte Erfahrung mit der SVO gemacht
- Die SVO hat aus meiner Sicht ein negatives Image
- Die SVO hat nicht das Angebot, welches ich suche bzw. gerne hätte
- Ich ziehe um bzw. bin umgezogen
- Ich habe eine Preiserhöhung von der SVO erhalten
- Ich musste eine...

Salt 4G 21:59 34% feedbackkg.svo.de

SVO Rundum bestm. versorgt

- Die SVO hat aus meiner Sicht ein negatives Image
- Die SVO hat nicht das Angebot, welches ich suche bzw. gerne hätte
- Ich kann meinen Stromvertrag nicht mitnehmen bzw. werde zukünftig keinen Stromanbieter mehr benötigen
- Sonstiges:

Welches Angebot würden Sie sich von der SVO wünschen?

- Folgendes Angebot:
- Möchte ich nicht sagen

Adaptivität der Fragen erlaubt ein tiefergehendes Verständnis der Gründe von Kündigungen

Die personalisierten Links werden einfach in die Kündigungsbestätigung eingebunden

