



Touchpoint-Befragungen

Dr. Felix Lossin | felix.lossin@ben-energy.com | +49 89 210 938 33 | +41 44 515 61 51

© BEN Energy 2023

TOUCHPOINT-BEFRAGUNGEN

Touchpoint-Befragungen sind **sehr kurze und gezielte Online-Befragungen**, die Energieanbieter im Anschluss an konkrete Touchpoints mit ihren Kundinnen und Kunden versenden. Die **speziell für den Energiemarkt entwickelt**en Online-Befragungen werden einfach in die Standardkommunikation eingebunden. Die **adaptive Befragungslogik** kombiniert die Vorteile einer sehr kurzen Befragung mit dem gezielten Eingehen auf die jeweilige Situation jeder Kundin und jedes Kunden.

Touchpoint-Befragungen **entlasten den Kundenservice** und erfordern **keine IT-Ressourcen!**

TOUCHPOINT-BEFRAGUNGEN VORTEILE

Kundinnen und Kunden zuhören – ganz einfach und automatisiert



1-4 Minuten für Kundinnen und Kunden

Eine kurze Online-Befragung – für die Handy-Nutzung optimiert – erfasst die Wahrnehmungen, Sorgen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden direkt am Touchpoint.



Entlastung des Kundenservice

Die Touchpoint-Befragungen werden in die bereits bestehende Standardkommunikation eingebunden. Kundenanfragen werden somit proaktiv adressiert und Kundenanrufe reduziert.



Kein IT-Aufwand

Die Touchpoint-Befragungen erzeugen keinen Aufwand bei der IT. Das Aufsetzen, den Betrieb, die Auswertung und das Hosting (auf deutschen Servern) übernimmt BEN Energy.

Screenshot of a mobile survey form titled "DemoAG". The question is "Was war der konkrete Anlass, dass Sie sich mit einem neuen Stromanbieter beschäftigt haben?". The options are:

- 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

Screenshot of a mobile survey form titled "DemoAG". The question is "Wissen Sie, dass Sie Ihren Stromvertrag der Demo bei einem Umzug innerhalb Deutschlands mitnehmen können?". The options are "Ja" and "Nein".

Below this, another question is visible: "Kann die Demo irgendetwas tun, um Sie als Kunden doch noch zu behalten?". The options are "Ja, und zwar:" followed by a text input field, and "Nein".

At the bottom, it says "Anschließend 3 kurze Fragen zu Ihrer Person" and "Ihr Alter in Jahren".

Screenshots der Touchpoint-Befragung «Kündigerfeedback».

TOUCHPOINT-BEFRAGUNGEN **KURZBESCHRIEB**

Direktes Feedback von Kundinnen und Kunden – einfach und schnell entlang der Customer Journey

Funktionsweise der Touchpoint-Befragungen

- Der Energieanbieter erhält eine personalisierte URL (evu.energiefeedback.de oder feedback.evu.de), die er in die Kommunikation im Anschluss an den Touchpoint einfügt
 - Als Link zum Einbinden in die E-Mail
 - Als QR-Code als Beilage zu Briefen
 - Als Text zur direkten Kommunikation per Brief
- Kundinnen und Kunden erhalten unter dem Link eine kurze Umfrage von ca. 1-4 Minuten, wobei die Umfrage adaptiv in Abhängigkeit der Antworten generiert wird – mit wenigen Fragen wird so innerhalb der kurzen Zeit sehr individuell auf die Situation von Kundinnen und Kunden eingegangen

Datenverwendung der Touchpoint-Befragungen

- Der Energieanbieter erhält regelmäßig eine Auswertung der Touchpoint-Befragungen – zusätzlich werden dem Energieanbieter alle Daten in «Rohfassung» zur Erstellung eigener Analysen zur Verfügung gestellt
- Die Auswertungen können auf drei Arten erfolgen
 - Quartalsweise als Excel-Datei
 - Täglich als CSV-Datei (automatisiert gepusht)
 - Täglich aktualisiert als Online-Dashboard
- Erkenntnisse aus den Touchpoint-Befragungen können zusätzlich von BEN Energy aufbereitet, interpretiert und als Grundlage für gemeinsame Workshops genutzt werden

TOUCHPOINT-BEFRAGUNGEN PORTFOLIO

Touchpoint-Befragungen im Kundenlebenszyklus – jede Befragung ist für sich eigenständig nutzbar



TOUCHPOINT-BEFRAGUNGEN LEISTUNGEN

Drei Varianten der Touchpoint-Befragungen

Variante «Basis»

- URL *evu.energiefeedback.de*
- Nutzung des dynamischen Fragensets von BEN Energy zur Erfassung der jeweiligen Kundenantworten
- Anpassen bestehender Fragen je EVU basierend auf inhaltliche Stimmigkeit
- Darstellung des Logos des Energieanbieters in der Umfrage
- Zustellung der Auswertung und der Rohdaten

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

Variante «Persönlich»

- Alle Leistungen der Premiumvariante
- Erstellung, Nutzung und Versand von kundenindividuellen URLs durch das EVU an Kundinnen und Kunden
- Einholen von «Opt-ins» von Kundinnen und Kunden
- Zuordnung der Antworten zu «gehashten» Kundennummern des EVU zum Verknüpfen der Antworten mit Bestandskundendaten auf Seite EVU

BEN Energy AG

Badenerstrasse 60
8004 Zürich
www.ben-energy.com

BEN Energy GmbH

Pippinger Straße 51
81245 München
www.ben-energy.com