



## Touchpoint-Befragungen

Dr. Felix Lossin | [felix.lossin@enerlytica.com](mailto:felix.lossin@enerlytica.com) | +49 89 380 304 79 | +41 44 515 61 54

© Enerlytica 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 form lists several reasons with radio button options:

- 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?". Below the question are two buttons: "Ja" (with a checkmark) and "Nein" (with a circle and slash). Below this is another question: "Kann die Demo irgendetwas tun, um Sie als Kunden doch noch zu behalten?". There are two radio button options: "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

# enerlytica

## **Enerlytica Schweiz**

BEN Energy AG  
Badenerstrasse 60  
CH-8004 Zürich  
+41 44 515 61 50

## **Enerlytica Deutschland**

BEN Energy GmbH  
Pippinger Straße 51  
DE-81245 München  
+49 89 380 304 80

[www.enerlytica.com](http://www.enerlytica.com)