

# Medienmitteilung

Frankfurt/Hamburg, 14.03.2003

## Stromkunden tappen online im Dunkeln: Web-Self-Service der Energieversorger ist dürftig

- 5 **Frankfurt/Hamburg, 14. März 2003 - Die Energieversorger stehen unter hohem Effizienzdruck, insbesondere in den Bereichen des Kundenservice. Die aktuellen Web-Self-Service Angebote weisen jedoch noch viele Mängel auf, wie eine Studie von namics an über 200 Websites der Energiebranche zeigt.**

namics ag: Die Öffnung im Strommarkt hat weniger bewegt, als erwartet. Insbesondere zeigten sich die Kunden weit weniger mobil und wechselfreudig wie prognostiziert. Auch die tiefe Marktkonsolidierung verläuft langsamer ab als erwartet. Doch der Effizienzdruck für das operative Geschäft ist stark gestiegen. Ein erfolgversprechendes Mittel hierfür sind Self-Service-Konzepte im Web. namics als Webdienstleister hat im Rahmen einer breit angelegten Studie über 200 Online-Auftritte von Energieversorgern untersucht und den Kundenservice methodisch analysiert und bewertet. Dabei wurden insgesamt bis zu 100 Merkmale in 4 Kategorien geprüft (Verwaltung von Kundendaten, Transaktionen, Entscheidungsführung, Interaktion mit dem Anbieter).

Zwar finden sich bei 80% der bestehenden Websites Ansätze zur Kunden-Selbstbedienung, jedoch mangelt es oft an der einfachen Benutzbarkeit (Usability). Die Angebote sind auch größtenteils aus Unternehmenssicht aufgebaut und nicht aus dem Blickwinkel des Benutzers. Der Kunde hat eine andere Bedürfnisstruktur, und diese prägt sein Such- und Interaktionsverhalten. Weiter wurde festgestellt, dass die vorhandenen Angebote in 130 von über 200 Fällen an der Oberfläche bleiben. Volle Integration der Backendsysteme - und dort liegen die großen Effizienzpotenziale - sind bisher erst von sieben Anbietern realisiert worden. Des Weiteren lassen eine Vielzahl der Sites rasche und zielführende Antrags-, Beschwerde- und Auskunftswegen vermissen. Größtes Potenzial offenbart sich vor allem in der Vernetzung der Anfragen im klassischen Call-Center mit dem Internet: Neben dem bereits zum Online-Standard-Repertoire zählenden Stammdatenhandling lassen sich online die häufigsten Fragen bedarfsgerecht bündeln und mit der Prozessdurchführung verbinden - wie im Falle von Umzügen, An- und Abmeldungen, Vertragsabschlüssen und Rechnungserklärungen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass im Online-Self-Service der Energieversorger noch ein großes Effizienzpotenzial brach liegt. Unter dem Druck der Kostenkontrolle muss diesem Weg spezielle Aufmerksamkeit zugewendet werden. Im Zuge der steigenden Anforderung in der Interaktion mit dem Kunden bietet sich hier auch ein zukunftsgerichtetes und starkes Differenzierungsmerkmal gegenüber den Mitbewerbern.

### Nähere Informationen können angefragt werden bei:

namics (deutschland) ag  
Dirk Ellerbrok  
Bei den Mühren 70  
20457 Hamburg  
t +49 [0] 40 300 95 80  
t +49 [0] 40 300 95 810  
[info@namics.com](mailto:info@namics.com)

namics (deutschland) ag  
Eva Tenbörg  
Kaiserstr. 56  
60329 Frankfurt  
t +49 [0] 69 36 50 59 0  
f +49 [0] 69 36 50 59 100  
[info@namics.com](mailto:info@namics.com)