

Diese Seite wird im Rahmen der Auswertung von den Fragebögen getrennt, nicht Dritten weitergeleitet und nach Abschluss der Gesamtuntersuchung vernichtet. Ihre Angaben dienen dazu, bei evtl. auftretenden Fragen zu Ihren Antworten Rücksprache halten zu können.

Firma:	
Ansprechpartner:	
Kontaktdaten:	
Funktion:	

Erklärung zum Datenschutz und zur absoluten Vertraulichkeit Ihrer Angaben bei dieser Studie

Die Hochschule Ruhr West (HRW) und die enerson AG bilden für diese Untersuchung eine Forschungsgemeinschaft. Beide Einrichtungen arbeiten nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und allen anderen datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die Hochschule Ruhr West verpflichtet sich in der wissenschaftlichen Arbeit, in der Forschung und in der Ausbildung des wissenschaftlichen Nachwuchses einen hohen Qualitätsstandard einzuhalten. Sie hat daher im Jahr 2012 Richtlinien zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis beschlossen. Die Regelungen basieren auf den Empfehlungen der Hochschulrektorenkonferenz (HRK) „Zum Umgang mit wissenschaftlichem Fehlverhalten in den Hochschulen“, Empfehlung des 185. Plenums vom 6. Juli 1998 sowie der Denkschrift der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) „Vorschläge zur Sicherung guter wissenschaftlicher Praxis“ aus dem Jahr 1998. Mit der wissenschaftlichen Studie zur Dienstleistersteuerung werden keine gewerblichen Interessen verfolgt und die Teilnehmer/innen gehen keinerlei Verpflichtungen ein.

Die Ergebnisse der Befragung werden ausschließlich in **anonymisierter Form** dargestellt, so dass Dritte aus den Ergebnissen keine Rückschlüsse zu Person und Unternehmen ziehen können. Dies bezieht sich auch auf die enerson AG als Teil der Forschungsgemeinschaft.

Für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sind Herr **Michael Oberlohbeck** und Herr **Andreas Janneck**, durchführende Projektmitglieder der HRW und Herr **Prof. Dr. Wolfgang Irrek**, Studiengangsleiter und Projektbetreuer der HRW verantwortlich.

Was geschieht mit Ihren Angaben?

1. Ihre Antworten zu den Fragen werden vom Interviewer oder von Ihnen selbst in die Antwortfelder eingetragen bzw. eingegeben.
2. Bei der HRW wird der Fragenteil geprüft und von der Adresse getrennt; eventuelle Nachfragen werden vorher telefonisch geklärt. Daten und Adresse erhalten eine Code-Nummer, sodass bei der Auswertung nicht erkennbar ist, wer die Fragebögen ausgefüllt hat.
3. Die Roh-Interviewdaten werden software-gestützt ausgewertet.
4. Das Gesamtergebnis und die Ergebnisse von Teilgruppen werden in Tabellen bzw. Grafiken dargestellt.
5. Ihre Kontaktdaten verbleiben bis zum Abschluss der Gesamtuntersuchung bei der HRW und werden dann nachweislich vernichtet.

Wir danken Ihnen für Ihr Mitwirken und Ihr Vertrauen in unsere Arbeit!

Dieser Fragebogen wendet sich an Energieunternehmen, die Dienstleister für operative Tätigkeiten an der Schnittstelle zu ihren Privatkunden einsetzen. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen auch externe Dienstleister ein, z.B. an der Schnittstelle zu Ihren Kunden? Wenn ja, dann gehören Sie und Ihr Unternehmen zu einer großen Gruppe von Unternehmen, die es ebenso machen. Sicher erhalten Sie Rückmeldung Ihrer Kunden zur Qualität des Dienstleister, aber kommunizieren Sie auch regelmäßig mit Ihrem Dienstleister? Könnten Sie spontan Aussagen zu Qualität und Quantität ihrer Dienstleister und deren Arbeit treffen? Wird der eingesetzte Dienstleister regelmäßig und aktiv gesteuert?

Gemeinsam mit Studierenden des Masterstudiengangs „Wirtschaftsingenieurwesen - Energiesysteme“ der Hochschule Ruhr West möchten die Berater der enerson AG hier ansetzen und diese Fragen im Rahmen einer Studie beantworten.

Die Bearbeitung des beiliegenden Fragebogens wird maximal **15 Minuten** Ihrer Zeit in Anspruch nehmen. Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt und von den Projektteilnehmern der Hochschule Ruhr West unter der Leitung von Prof. Dr. Wolfgang Irrek ausschließlich unter wissenschaftlichen Gesichtspunkten ausgewertet. Die Befragungsergebnisse werden der enerson AG nur anonymisiert zur Verfügung gestellt.

Bitte schicken Sie den ausgefüllten und abgespeicherten Fragebogen bis zum 13.02.2015 an: umfrage-dienstleister@hs-ruhrwest.de. Sollten Sie Fragen oder Anmerkungen zu unserem Fragebogen haben, stehen wir Ihnen gerne per E-Mail oder telefonisch unter den unten aufgeführten Kontaktdaten zur Verfügung.

Die Teilnahme an der Studie ist kostenlos, alle Teilnehmer erhalten die Studienergebnisse ebenfalls kostenlos.

Wir freuen uns über Ihre Mitwirkung an dieser Studie und bedanken uns schon an dieser Stelle recht herzlich.

Erläuterungen:

Bitte nutzen Sie die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten. Sollte jedoch der Vermerk "Schulnoten" hinter der Frage stehen, bewerten Sie bitte nach dem bekannten Schema. Bitte nutzen Sie die Auswahlmöglichkeit "Kein Angabe" auch dann, wenn Ihnen die Antwort auf die Frage nicht bekannt ist oder Sie die Frage nicht beantworten möchten. Generell sind mehrfach Antworten immer möglich.

Fragebogen

1. Wie viele Privatkunden versorgen Sie in Summe mit Energie? (unabhängig von der Energieart)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ < 30.000 | ☐ 30.000 – 60.000 | ☐ 60.001 – 100.000 |
| ☐ 100.001 – 250.000 | ☐ 250.001 > 500.000 | ☐ > 500.000 |
| ☐ Keine Angabe | | |

2. Auf welcher Ebene befindet sich Ihr Kunden-Einzugsgebiet?

- | | | |
|---|---------------------------------------|--|
| ☐ Landkreis | ☐ Bundesland | ☐ Bundesland und angrenzende Bundesländer |
| ☐ Gesamt Deutschland | ☐ Keine Angabe | |

3. Ist es Ihnen wichtig, dass die eingesetzten Dienstleister eine geografische Nähe (Umkreis 50-75 km) zu Ihrem Kunden-Einzugsgebiet aufweisen?

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ Ja | ☐ Nein | ☐ Keine Angabe |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|

4. In welchen Aufgabengebieten an der Schnittstelle zum Kunden haben Sie Dienstleister eingesetzt?

Aufgabengebiet	Anzahl Dienstleister	Durchschnittlicher Beauftragungszeitraum				Einsatz		Zufriedenheit im Durchschnitt (Schulnoten)
		3 Monate	6 Monate	12 Monate	mehr	In den Räumen des Auftraggebers	Außerhalb	
☐ Persönliche Kundenbetreuung	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Telefonische Kundenbetreuung	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Bearbeitung: Brief, Mail, Fax	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Abrechnung	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Gerätemanagement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Versorgerwechsel / Marktkommunikation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Umzugsprozess	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Messdienstleistung	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Sperrwesen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Forderungsmanagement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Beschwerdemanagement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Sonstige	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐ Keine Angabe								

5. Was sind die Gründe für den Einsatz von Dienstleistern?

- ☐ Steigerung der Flexibilität ☐ Kostenreduktion ☐ Steigerung der Servicequalität
☐ Entlastung der Kollegen ☐ Keine benötigte Fachexpertise im Unternehmen vorhanden
☐ Anderes Ziel ☐ Keine Angabe

6. Sind Service Level Agreements (SLA) mit Ihrem Dienstleister / Ihren Dienstleistern abgeschlossen?

- ☐ Ja ☐ Teilweise ☐ Nein
☐ Keine Angabe

7. Welche Ziele haben Sie mit Ihrem Dienstleister / Ihren Dienstleistern vereinbart?

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Qualitätsziele | ☐ Kostenziele | ☐ Fallabschließende Bearbeitung |
| ☐ Quantitätsziele | ☐ Kundenzufriedenheit | ☐ Rückgang Beschwerden |
| ☐ Sonstige | ☐ Keine Angabe | |

8. Sind Schlüsselindikatoren (KPIs) vertraglich im Rahmen der SLAs hinterlegt?

- | | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| ☐ Ja | ☐ Teilweise | ☐ Nein |
| ☐ Keine Angabe | | |

9. Welche KPIs haben Sie mit Ihrem Dienstleister / Ihren Dienstleistern vereinbart? (GV = Geschäftsvorfall)

Externe Indikatoren

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Reaktionszeit | ☐ Bearbeitungszeit pro GV | ☐ Fallabschließende Bearbeitung |
| ☐ Anzahl offener GV | ☐ Alter der GV | ☐ Anzahl GV-Eingang vs -Ausgang |
| ☐ Anzahl Eskalationsfälle | ☐ Anzahl Beschwerden | ☐ Status Kundenzufriedenheit |
| ☐ Sonstige | ☐ Keine Angabe | |

Interne Indikatoren

- | | |
|--|--|
| ☐ Krankheitsquote | ☐ Anzahl interner Weiterbildungsmaßnahmen |
| ☐ Fluktuation | ☐ Wechsel Ansprechpartner |
| ☐ Sonstige | ☐ Keine Angabe |

10. Wie oft wird über die KPIs üblicherweise berichtet?

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ Täglich | ☐ Wöchentlich | ☐ Monatlich |
| ☐ Sonstige | ☐ Keine Angabe | |

11. Finden Besprechungen mit Ihrem Dienstleister / Ihren Dienstleistern statt?

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ Täglich | ☐ Wöchentlich | ☐ Monatlich |
| ☐ Sonstige | ☐ Keine Angabe | |

12. Ist in Ihrem Unternehmen ein aktives Dienstleistungscontrolling etabliert?

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ Ja | ☐ Nein | ☐ Keine Angabe |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|

13. Wenn ja, wo ist es organisatorisch zugeordnet?

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Qualitätsmanagement | ☐ Fachbereich / Einheit | ☐ Beschwerdemanagement |
| ☐ Controlling | ☐ Eigener Bereich | ☐ Stabsstelle |
| ☐ Einkauf | ☐ Sonstige | ☐ Keine Angabe |

14. Gibt es in Ihrem Unternehmen eine hauptverantwortliche Person für die Steuerung der Dienstleister?

☐ Ja

☐ Nein

☐ Keine Angabe

15. Welche Überlegungen bestehen bezüglich des zukünftigen Einsatzes von Dienstleistern?

☐ Unverändert

☐ Verstärktes Outsourcing

☐ Teil-Insourcing

☐ Vollständiges Insourcing

☐ Einsatz ANÜ-Kräfte

☐ Sonstiges

☐ Keine Angabe

16. Halten Sie das Personal Ihrer Dienstleister im Durchschnitt für ausreichend qualifiziert, um alle Vorgänge innerhalb ihrer Zuständigkeit abschließend zu bearbeiten?

☐ Ja, voll

☐ Ja, teilweise

☐ Nein

☐ Keine Angabe

17. Alles in Allem: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem/Ihren Dienstleister/n? (Schulnoten)

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ Keine Angabe