

Marktveränderungen von allen Seiten und die Energieversorger verlassen sich auf ihren Kundenstamm.



Die Kunden sind im Wesentlichen zufrieden. Aber gibt es Raum für Verbesserungen?

**24%**

sind mit dem Kundenerlebnis bei Preisanpassungen nicht zufrieden.

**62%**

hatten den letzten Kontakt mit ihrem Energieanbieter bei einer Rechnung oder der Zählerstandsablesung.

**63%**

sind mit Interaktionen mit ihrem Energieanbieter vollkommen zufrieden.

## Verbraucher wünschen Informationen

59%  
fühlen sich nicht ausreichend informiert

Kommunikationspräferenzen  
herkömmliche Kanäle



Der Wunsch nach modernen Kanälen wächst bei der jungen Generation.

## Junge Zielgruppe erwartet bessere Kommunikation

### 20-24 Jährige

80%  
fühlen sich nicht ausreichend informiert

65%  
sind mit letztem Kontakt mit Energieanbieter unzufrieden



Mobile Apps

Kommunikationspräferenzen  
und herkömmliche Kanäle

### 25-34 Jährige

71%  
fühlen sich nicht ausreichend informiert

53%  
sind mit letztem Kontakt mit Energieanbieter unzufrieden



Kundenportal

Kommunikationspräferenzen  
herkömmliche Kanäle

Energieversorger müssen mit veränderlichen Kommunikationspräferenzen Schritt halten

## Steigt die Wechselbereitschaft von Verbrauchern?

18%  
20%  
44%

werden in den nächsten 24 Monaten wechseln  
wechseln regelmäßig

haben noch nie den Versorger gewechselt aber

88%

können Faktoren zum Anbieterwechsel nennen

Preiserhöhungen

Negative Kundenerlebnisse