

+++ E.ON +++ EAM +++ EHA +++ EnBW ++ Enviam +++ RheinEnergie +++ Stadtwerke Düsseldorf +++ Stadtwerke Karlsruhe +++ Stadtwerke Leipzig +++ Stadtwerke Osnabrück +++ E.ON +++ EAM +++ EHA +++ EnBW +

Studiensteckbrief

# Marketing-Mix-Analyse Energiedienstleistungen für Geschäftskunden 2017

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

Februar 2017

powered by:



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief Marketing-Mix-Analyse  
Energiedienstleistungen für Geschäftskunden 2017

## Ausgewählte Ergebnisse:

- Die zehn untersuchten Anbieter von Energiedienstleistungen für Geschäftskunden verfügen über ein Portfolio zwischen sechs und 34 unterschiedlichen Produkte.
- Zwei Anbieter setzen in ihrer Produktpräsentation stärker Preisargumente ein als die übrigen Anbieter.
- Zwischen sieben und 13 unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zur Verfügung. Ein Unternehmen hebt sich ab durch eine 24/7-Hotline, ein anderes Unternehmen durch einen Chat.
- Die Qualität des Kundendienstes offenbart bei Telefonanfragen mit durchschnittlich 87 Prozent eine gute Antwortqualität. Bei per Mail eingereichten Fragen liegt die Qualität erheblich darunter.
- Innerhalb eines Jahres haben die zehn analysierten Anbieter knapp 7,5 Millionen Euro für klassische mediale Werbung aufgewendet. Mehr als ein Drittel dieser Investitionen tätigte ein Unternehmen.
- Neun der zehn Anbieter unterhalten Profile in den Social Media. Eine Thematisierung von Energiedienstleistungen für Geschäftskunden findet allerdings nur sporadisch statt.

# Informationen zur Studie

## Wichtigste USPs:

Kern der Analyse ist das **Marketingverhalten** der zehn Anbieter

Analyseinhalte: **Product, Price, Place, Promotion**

ganzheitliche Wettbewerbsanalyse aus **Anbietersicht**

alle Information auf **348 PowerPoint-Seiten**

als **PDF- und PPT-Datei** kurzfristig verfügbar

Die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

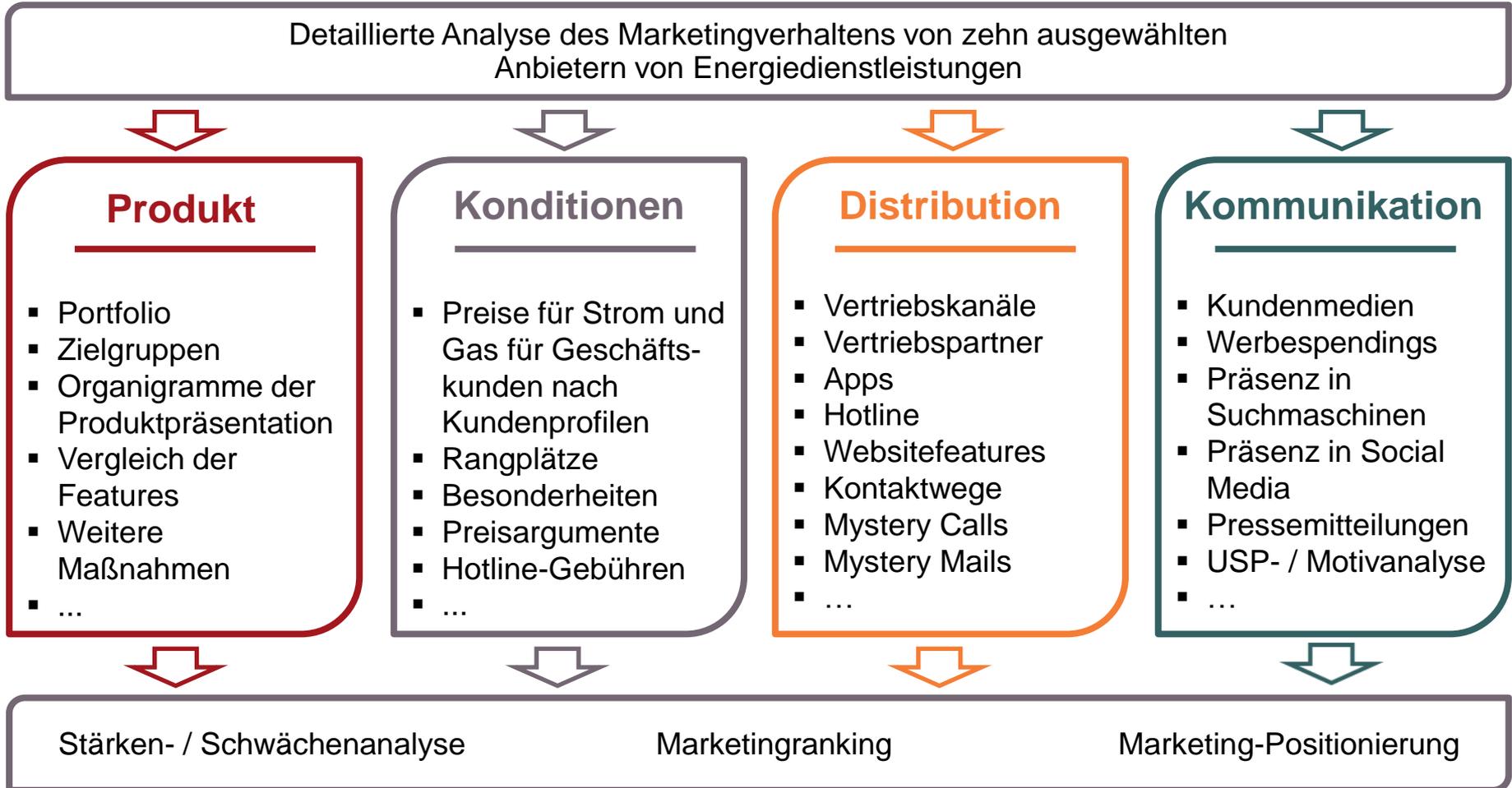
**Nutzen:** Basis für klare Positionierung und adäquate Reaktion auf Marketingmaßnahmen der Wettbewerber

## Zehn Anbieter von Energiedienstleistungen:

- E.ON
- EAM
- EHA
- EnBW
- Enviam
- RheinEnergie
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stadtwerke Karlsruhe
- Stadtwerke Leipzig
- Stadtwerke Osnabrück

# Informationen zur Studie

## Studieninhalte:



# Informationen zur Studie

## Analysen:

- Produktportfolio-Vergleich
- Vergleichsanalyse der Features
- B2B-Preise und -Preisspannen für Strom und Gas im Vergleich
- Positionierung in Suchmaschinen
- Auswertung von Telefonanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Auswertung von Onlineanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Werbeausgaben / Motive in Internet, Print, Radio, TV
- Präsenz in Social Media (Facebook, Google+, Twitter, YouTube)
- Analyse von Konsistenz und Alleinstellung bei Vorteilsargumenten und Werbemotiven
- Marketing-Mix-Ranking auf Basis aller erfassten Marketingmaßnahmen
- statistische Analyse der Marketing-Positionierung

## Die Studie in Zahlen:

- 131 im Detail analysierte Energiedienstleistungen B2B
- Kostenanalyse Gas-/Strom-Verbrauch anhand von 20 Kundenprofilen
- 50 Mystery Calls, 50 Mystery Mails
- Werbeausgaben und Werbemotive in 5 Mediengattungen
- 4 Social Media Kanäle

## Forschungsdesign:

Die Studie basiert auf Marktinformationen aus eigenen Erhebungen, Online-Datenbanken, Mystery Research und verschiedensten Sekundärquellen. Hier sind insbesondere die kostenpflichtigen Daten von **AdVision digital** (Werbependings, Werbemotive) zu nennen. Die Studie ist im Februar 2017 erschienen.

**Preis der Studie:** Die 348 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich MwSt.

# Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	7
➤ Forschungsdesign	14
➤ Produkt	17
▪ Portfolio	21
Anzahl Produkte, Produktgruppen, Produktkategorien	
▪ Produktpräsentation auf den Websites als Organigramm	30
▪ Zielgruppen	40
Gewerbe, Landwirtschaft, Industrie, Großkunden, Wohnungswirtschaft	
▪ Produktvergleich – Anlagen Contracting	45
▪ Produktvergleich – Betriebsführung	46
▪ Produktvergleich – Bio-Energie	51
▪ Produktvergleich – BK01	52
▪ Produktvergleich – Block-Heiz-Kraftwerk	53
▪ Produktvergleich – Dampf-Lösung / Contracting	55
▪ Produktvergleich – Druckluft-Lösung / Contracting	56
▪ Produktvergleich – Energie-Audit	58
▪ Produktvergleich – Energie-Analyse / Effizienz-Analyse	62



# Inhaltsverzeichnis

▪ Produktvergleich – Energie-Beratung	63
▪ Produktvergleich – Energie Controlling	64
▪ Produktvergleich – Energieeffizienz Netzwerk	65
▪ Produktvergleich – Energiemanagement	66
▪ Produktvergleich – Käte-Anlagen	69
▪ Produktvergleich – Kälte-Lösung	70
▪ Produktvergleich – Kraft-Wärme-Kopplung	72
▪ Produktvergleich – Ladestationen E-Mobilität	74
▪ Produktvergleich – Licht-Lösung	78
▪ Produktvergleich – Metering	80
▪ Produktvergleich – Projekte und Konzepte	81
▪ Produktvergleich – Regelenergie	83
▪ Produktvergleich – Solar / Photovoltaik	84
▪ Produktvergleich – Vermarktung	86
▪ Produktvergleich – Wärme-Lösung	90
▪ Spezielle Angebote	97



# Inhaltsverzeichnis

➤	Konditionen	99
▪	Verbrauchskosten Strom und Gas nach Profilen	103
▪	Preisargumente	110
▪	Hotlinegebühren	115
▪	Weitere Konditionenmaßnahmen	116
▪	Alleinstellungsmerkmale	121
➤	Distribution	123
▪	Vertriebswege	128
	Filiale, Internet, mobiler Vertrieb, Telefon	
▪	Vertriebsmodelle	129
	Freundschaftswerbung, Vertriebspartner	
▪	Website	131
	Usability, Features	
▪	Apps für mobile Endgeräte	135
▪	Kontaktmöglichkeiten	138
▪	Servicecenter-Performance Telefon	145
	50 Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	



# Inhaltsverzeichnis

▪ Servicecenter-Performance Online	150
50 Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
▪ Alleinstellungsmerkmale	161
➤ Kommunikation	163
▪ Website	172
Slogans, Nutzenargumente	
▪ Flyer und Prospekte	182
Formate, Inhalte, Motive	
▪ Kundenmedien	195
Kundenmagazin, Newsletter	
▪ Werbung	196
Werbeaufwendungen nach Mediengattungen, im Zeitverlauf, wichtige Werbemotive	
▪ Suchmaschinen-Marketing	213
Platzierung von Suchtreffern und Suchanzeigen, Scoring	
▪ Social Media-Marketing	222
Blog, Forum, Facebook, Google+, YouTube, Scoring	
▪ Public Relations	237
Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz	



# Inhaltsverzeichnis

▪ USP-Analyse	242
Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Motivanalyse	267
Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Weitere Kommunikationsmaßnahmen	280
▪ Alleinstellungsmerkmale	282
➤ Stärken und Schwächen	284
➤ Marketingranking	297
▪ Produkt	301
▪ Konditionen	309
▪ Distribution	315
▪ Kommunikation	324
▪ Marketing-Mix gesamt	334
➤ Marketing-Positionierung	337
➤ Quellenverzeichnis	345
➤ Kontakt	347



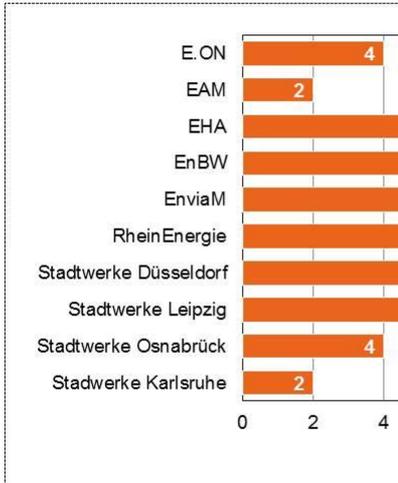
# Beispielseiten (1)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Welche Produktgruppen beinhalten die Portfolios?

### Produkt Portfolio

Anzahl der Produkte in der Kategorie SmartHome der untersuchten Anbieter



Quelle: research tools



Marketing-Mix für

Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?

### Produkt Portfolio

Produktgruppen (Anzahl Produkte)

Anbieter	49	50	51	52	53
E.ON					
EAM			1		
EHA				1	
EnBW		3			
EnviaM					
RheinEnergie	1	1		1	
SW Düsseldorf					
SW Karlsruhe					
SW Leipzig					1
SW Osnabrück					

Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix für C

### Produkt Zielgruppen

Prozentuale Verfügbarkeit des Portfolios je Zielgruppe

Lesbeispiel: Bei EnBW stehen 92% der Energiedienstleistungsprodukte Gewerbekunden zur Verfügung

Anbieter	Gewerbe	Landwirtschaft	Industrie	Großkunde	Wohnwirtschaft
E.ON				50%	50%
EAM	92%			92%	100%
EHA				50%	50%
EnBW	92%			92%	100%
EnviaM				50%	50%
RheinEnergie	92%			92%	100%
SW Düsseldorf				50%	50%
SW Karlsruhe	92%			92%	100%
SW Leipzig				50%	50%
SW Osnabrück	92%			92%	100%

Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix Analyse Energiedienstleistungen für Geschäftskunden 2017

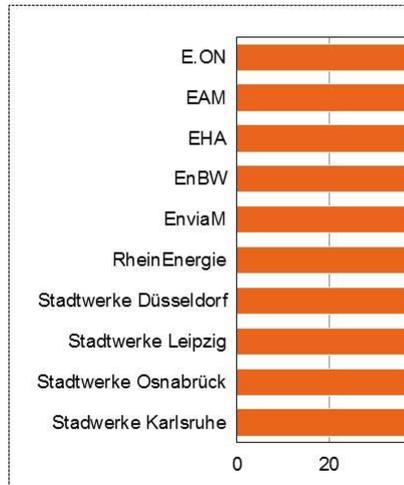
# Beispielseiten (2)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Konditionen

Preise

Kosten für den Verbrauch an Strom und Gas nach Profilen (Mediankosten, Angaben in TEUR)



Quelle: research tools



Marketing-Mix für

**Welche Anbieter überzeugen bei Kundenanfragen mit hoher Antwortqualität?**

### Distribution

Servicecenter-Performance Telefon

### Telefonanfragen

Anbieter	Erster Kontakt	Zeit in Wartezeit
E.ON	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 min
EAM	persönlich	-
EHA	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 min
EnBW	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 min
EnviaM	persönlich	-

Marketing-Mix für C

**Welche Unternehmen profilieren sich durch besondere Websitefeatures?**

### Distribution

Website

### Websites-Features

Anbieter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E.ON	x			x			x			x					x			x		x
EAM	x			x		x	x			x					x			x	x	x
EHA	x			x			x			x					x			x		x
EnBW	x			x		x	x			x					x			x	x	x
EnviaM	x			x			x			x					x			x		x
RheinEnergie	x			x		x	x			x					x			x	x	x
SW Düsseldorf	x			x			x			x					x			x		x
SW Karlsruhe	x			x		x	x			x					x			x	x	x
SW Leipzig	x			x			x			x					x			x		x
SW Osnabrück	x			x		x	x			x					x			x	x	x

Quelle: research tools



Marketing-Mix Analyse Energiedienstleistungen für Geschäftskunden 2017

# Beispielseiten (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation Suchmaschinen-Marketing

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

Anbieter	bing.de			
	1	2	3	4
E.ON		2		
EAM				
EHA				
EnBW		2	1	
EnviaM		2		
RheinEnergie				
SW Düsseldorf	1			
SW Karlsruhe				
SW Leipzig		2	1	
SW Osnabrück		2		

Quelle: research tools



Marketing-Mix für C

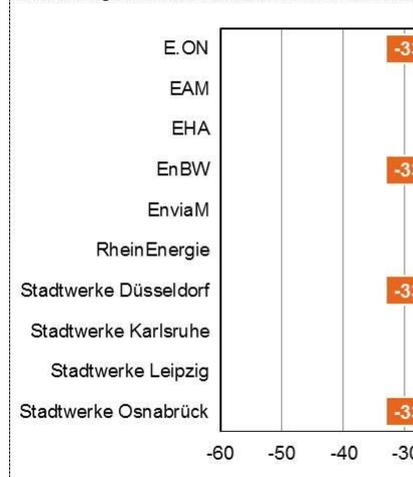
**Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?**

### Kommunikation

Presseeffizienz

Presseeffizienz

Berechnung: Anteil bei Presseartikeln minus Anteil bei Werbeausgaben



Quelle: Deutsche Tageszeitungen, Publikumszeitschriften und Fachzeitschriften



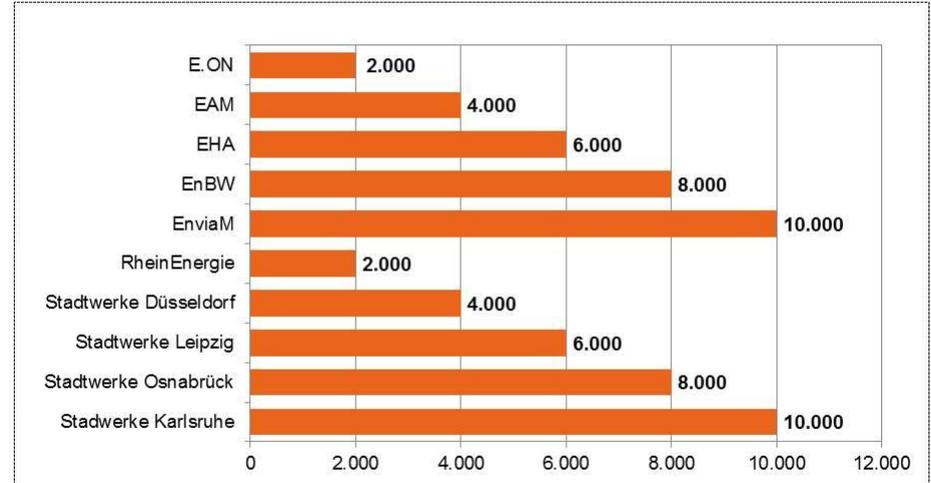
Marketing-Mix für C

**Welche Ausgaben für mediale Werbung tätigen die Unternehmen?**

### Kommunikation

Werbung

Verteilung der Werbeausgaben für Energiedienstleistungen nach Anbieter von Oktober 2015 bis September 2016 (Angaben in Tausend Euro)



Quelle: AdVision digital; Berechnungen durch research tools



Marketing-Mix Analyse Energiedienstleistungen für Geschäftskunden 2017

# Beispielseiten (4)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation

Aktive und passive Medienpräsenz: Verteilung des Impacts betreffend Facebook, Google+, Twitter und YouTube sowie Anteile bei Pressemitteilungen und Presseresonanz (Angaben in Prozent)

Anbieter	Faceb.	Google+	Twitter
E.ON	20,0	20,0	40,0
EAM	40,0	20,0	20,0
EHA	-	20,0	20,0
EnBW	-	-	-
EnviaM	-	-	-
RheinEnergie	20,0	20,0	20,0
SW Düsseldorf	-	-	-
SW Karlsruhe	-	-	-
SW Leipzig	-	-	-
SW Osnabrück	20,0	20,0	40,0

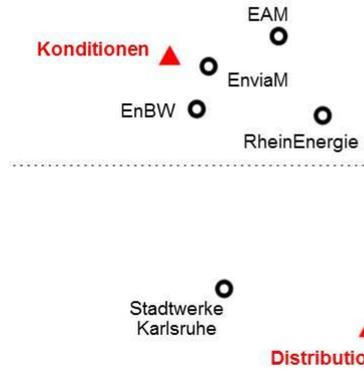
Quelle: research tools; \* Pressemitteilungen \*\* Presseartikel



Marketing-Mix für C

### Marketing-Similarity

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter

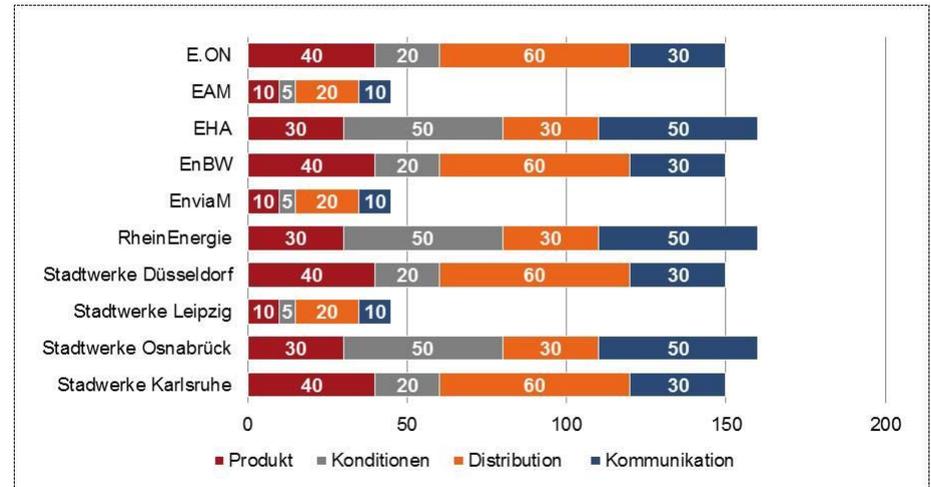


Welche Anbieter ähneln sich hinsichtlich ihrer Fokussierung auf einzelne Marketingbereiche?

### Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



In welchen PR-Medien weisen die Anbieter Stärken auf?

# Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

**E-Mail:** [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

**FAX:** +49 (0)711 – 55090384

**Auftragnehmer:** research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 3.600 EUR zzgl. MwSt. die  
**Marketing-Mix-Analyse Energiedienstleistungen für Geschäftskunden 2017.**

**Auftraggeber:**

Firma: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Position/Funktion: \_\_\_\_\_

Datum, Ort, Unterschrift: \_\_\_\_\_

## Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

### Uwe Matzner



Geschäftsführer

Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM

Tel. +49 (0)711 - 55090381, Fax +49 (0)711 - 55090384

E-Mail: [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

research tools

Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

[www.research-tools.net](http://www.research-tools.net)

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

Zuletzt erschienene Studien der Branche Energie:

- Marketing-Mix-Analyse Smart Home 2016
- Studie eVisibility Energie 2016
- E-Shop-Analyse Energieanbieter 2015
- Werbemarktanalyse Stromanbieter 2015
- Studie Vergleichsportal-Marketing Energie 2014
- Studie Energiemarktforschung in Deutschland 2014

Seit 2005 arbeitete research tools für mehr als 50 Netzdienstleister der Branchen Energie/Telekommunikation. In der Energiebranche erschienen seit Anfang 2012 16 Studien zu unterschiedlichen Themen. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen sind bisher 54 Marktstudien erschienen.

