

# Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 22. August 2018

**701.**

**Elektrizitätswerk, Messung der Kundenzufriedenheit, jährlich wiederkehrende neue Ausgaben 2018–2022**

**IDG-Status: öffentlich**

## **1. Ausgangslage**

Das Elektrizitätswerk der Stadt Zürich (ewz) führte ab 2016 während gut eines Jahres ein Pilotprojekt hinsichtlich der Messung der Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsrate durch. Kundinnen und Kunden, die mit dem ewz in Kontakt traten, wurden hierbei über die erlebte Service-Leistung befragt. Die Bewertung wurde mit einer Skala von 0 bis 10 abgefragt. Ausserdem konnten die Kundinnen und Kunden angeben, was als gut empfunden wurde, ob ihr Anliegen schnell und effektiv bearbeitet und ob es im Erstkontakt mit dem ewz abschliessend behandelt wurde. Besonders schlechte Bewertungen wurden zum Anlass genommen, mit der Kundin oder dem Kunden das Gespräch zu suchen, um zum einen den Unmut zu verstehen bzw. mögliche offene Anliegen zu bereinigen und zum anderen gezielt den Service des ewz kontinuierlich zu verbessern.

Für die Durchführung des Pilotprojekts war das ewz auf eine im Bereich der Messung der Kundenzufriedenheit etablierte Partnerin angewiesen. Der Pilot wurde mit der Firma «CustomerGauge» aus Amsterdam (NL) durchgeführt. Die angebotene Plattform von CustomerGauge erwies sich hierbei als die übersichtlichste und erfüllte die Anforderungen des ewz am besten.

## **2. Konstituierung der Messung der Kundenzufriedenheit für Folgejahre**

Der Pilot kann nach Abschluss und Auswertung der Ergebnisse als voller Erfolg bezeichnet werden und trug wesentlich dazu bei, das Verständnis für die Kundinnen und Kunden zu verbessern. Weiter konnten aus den erhaltenen Rückmeldungen und Gesprächen wertvolle Verbesserungspotenziale abgeleitet werden. Diese wiederum flossen in Prozess- sowie Kommunikationsverbesserungen ein oder führten zu neuen Serviceangeboten.

Die angebotenen Dienstleistungen sollen für die Kundinnen und Kunden des ewz einfach und verständlich sein. Kennzahlen wie Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlungsrate oder wie die Kundinnen und Kunden den erbrachten Service wahrnehmen, sind für das ewz zentral und wichtig, um den Kontakt mit dem ewz für Kundinnen und Kunden zu einem durchwegs positiven und rundum zufriedenstellenden Erlebnis zu machen.

Um dies künftig gewährleisten zu können, ist das ewz auf ein kontinuierliches Feedback und eine laufende Auswertung der Rückmeldungen angewiesen, um daraus gegebenenfalls Massnahmen abzuleiten und umzusetzen. Zu diesem Zweck soll – zunächst während der kommenden vier bis fünf Jahre – die bereits während der Pilotphase erprobte Applikation der Firma CustomerGauge eingesetzt werden. Der Vergabewert der mit der Nutzung der Applikation einhergehenden Beschaffung der Lizenz sowie allenfalls damit zusammenhängender Dienstleistungen über den geplanten Nutzungszeitraum liegt unter Fr. 100 000.– und damit im Kompetenzbereich des ewz. Zur Nutzung der Applikation wird ein über den geplanten Zeitraum laufender Vertrag abgeschlossen.

Danach soll anhand der dannzumaligen Gegebenheiten neu entschieden werden, in welchem Rahmen und in welcher Form die Messung der Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden weiter erfolgen soll.

Vorliegend sind die für die Nutzung der Applikation anfallenden jährlich wiederkehrenden neuen Ausgaben zu bewilligen.

### 3. Kostenvoranschlag

	Fr.	Fr.
Lizenz- und Benutzerkosten CustomerGauge	22 850	
<b>Total</b>		<b>22 850</b>
Unvorhergesehenes 10 %		2 285
<b>Total jährlich wiederkehrende neue Ausgaben</b>		<b>25 135</b>

Diese Ausgaben sind im Budget 2018 eingestellt und im Aufgaben- und Finanzplan 2018–2021 vorgemerkt.

### 4. Zuständigkeit

Gemäss Art. 39 lit. b der Geschäftsordnung des Stadtrats (AS 172.100) ist der Stadtrat zuständig für neue jährlich wiederkehrende budgetierte Ausgaben für einen bestimmten Zweck von mehr als Fr. 20 000.– bis Fr. 50 000.–.

Auf Antrag des Vorstehers des Departements der Industriellen Betriebe beschliesst der Stadtrat:

1. Für die Messung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den Dienstleistungen des Elektrizitätswerks werden für die Jahre 2018–2022 jährlich wiederkehrende neue Ausgaben in Höhe von Fr. 25 135.– bewilligt.
2. Die Ausgaben werden der Produktegruppe 3 Netzbetrieb bzw. ab 1. Januar 2019 dem Konzernkonto 3158 00 000 in der Produktegruppe 3 Netzbetrieb belastet.
3. Mitteilung an die Vorsteher des Finanzdepartements und des Departements der Industriellen Betriebe, die Stadtschreiberin, den Rechtskonsulenten, die Finanzverwaltung und das Elektrizitätswerk.

Für getreuen Auszug  
die Stadtschreiberin

Dr. Claudia Cuche-Curti