



## **Das Online-Portal als digitaler Kontaktkanal zwischen Kunden und Energieversorger**

Marc Ritter

Leiter Geschäftsbereich Energie

Mitglied der Geschäftsleitung

4. Cloud Use Cases Day

Olten, 15. März 2017



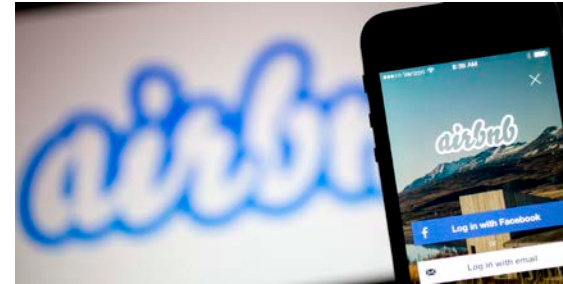
# Digitalisierung als Herausforderung für traditionelle Anbieter

Rechtzeitige Anpassung an Marktveränderungen ist der Schlüssel zum Erfolg

Technologisch getriebene Veränderung



Ein «Kodak-Moment», festgehalten auf einem Kodak-Film: Buzz Aldrin, fotografiert am 21. Juli 1969 von Neil Armstrong (Foto: NASA)  
Fundstück zur Kodak-Pleite auf [freakingnews.com](http://freakingnews.com)



«Sharing is caring»  
Quelle: [huffingtonpost.com](http://huffingtonpost.com)



«Trend zum Multijobber»  
Quelle: [techadvisor.lk](http://techadvisor.lk)



«Online ist die neue Umkleidekabine»  
Quelle: [ecommerce-lounge.de](http://ecommerce-lounge.de)

Verhaltensgetriebene Veränderung

# Digitalisierung in der Energiewirtschaft

## Commodity wie auch Non-Commodity Energiesysteme gehen online



**Verivox**  
0800 80 80 890  
Kostenvorteil Expertenberatung

Strom & Gas | Internet & Handy | Versicherungen | Finanzen | Reisen | Fahrzeuge | Dienstleistungen

Die günstigsten Tarife. Nur bei uns. Nur beim Testsieger.

Strompreisvergleich  
Gaspreisvergleich  
Kfz-Versicherung  
DGL-Preisvergleich  
Kreditvergleich

„Ich lass jetzt sparen – mit Verivox prime!“  
Wir sparen für Sie 250€!



**CHECK24**  
089 - 24 24 11 66  
Hilft! Anmelden  
Mein Konto

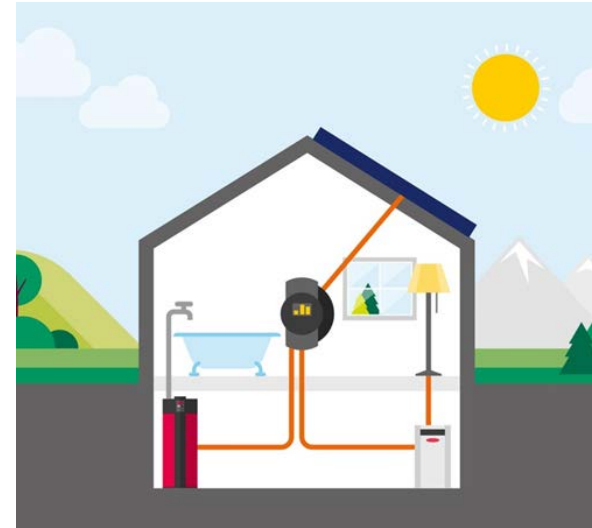
Stromvergleich beim Testsieger  
Garantiert die günstigsten Tarife im besten Stromvergleich

Postleitzahl:   
Bitte PLZ angeben.

2 Personen Haushalt  
Verbrauch: 3.500 kWh

Vorteile:  
✓ Über 1.000 Stromanbieter  
✓ Über 12.500 Stromtarife  
✓ Bis zu 720 Euro sparen

TÜV Service Note „Sehr gut“  
CHECK24  
Nirgendwo Günstiger Garantie!



Wärmesysteme



Solarsysteme



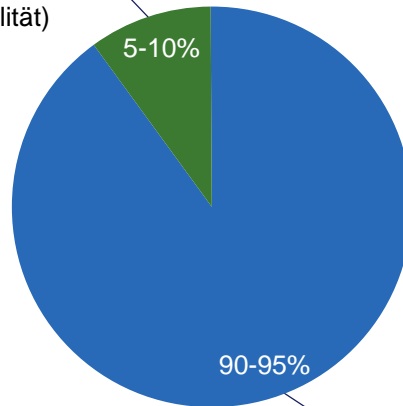
Energiemanager

# Neue Kundensegmente im Retailgeschäft

## Entwicklungen der Kundenbedürfnisse haben Einfluss auf die Segmentierung

### Retailkunde Energie 2016

**High-Interest** mit starkem Autarkiebestreben (Dezentralität)



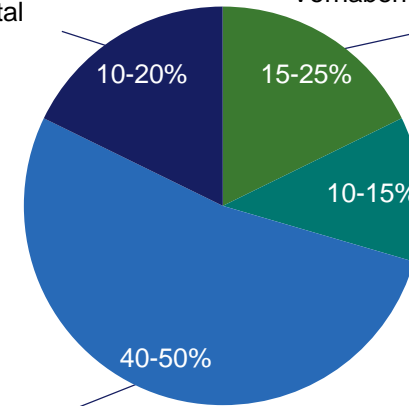
**Low-Interest**, davon ca.

- 10-20% mit Preisbewusstsein aber ohne Handlungsoption
- 10%-15% mit Interesse an Energieeffizienz

### Retailkunde Energie 2022

**Low-Interest:** *Preissensitiver Commodity-Kunde*; Eigentümer oder Mieter, kauft Produkte im Online-Portal

**High-Interest:** *Eigentümer und Prosumer*, sucht einen Partner, der ihn bei seinem Vorhaben unterstützt



**Low-Interest:** *Bewahrer*, Eigentümer oder Mieter, interessiert sich nur für Stromkonsum und bleibt seinem EVU treu

**High-Interest:** *Technologie-/Lifestyle-Kunde*; Eigentümer oder Mieter, interessiert sich für neue Technologien und Komfort-Produkte

# Die Energiewelt ist im Wandel

## Die Rolle der traditionellen Energieversorger verändert sich

**Dezentralisierung  
der Energieerzeugung**



Quelle: swr.de

**Digitalisierung**



**Kundenorientierung**



Quelle: gdp-group.com

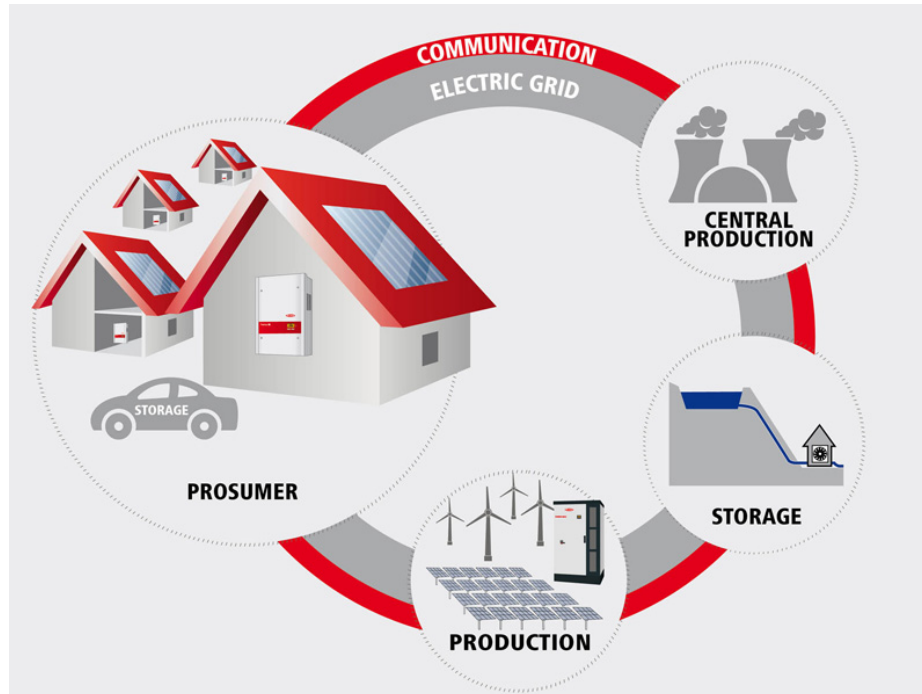


Quelle: ikavau.de

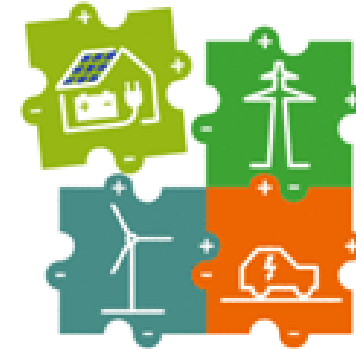


# Dezentralisierung und Digitalisierung der Energieerzeugung

## EVU vollziehen Schritt vom reinen Energieversorger zum Energiedienstleister



Internet der Energie  
Quelle: fronius.de



Quelle: prosumerhaushalte.de

Private Haushalte werden vom reinen Energie-Konsumenten zum Energie-Produzenten/Konsumenten («Prosumer»)

Dem Energieversorger kommt die Rolle des Lieferanten der «Restenergie» zuteil, wenn die Sonne gerade nicht scheint

Aktive Vermarktung, Installation und Betrieb dezentraler Erzeugungs-/Managementsysteme als neue Non-Commodity Dienstleistung der EVU

**85% der Schweizer nutzen das Internet immer und überall\***

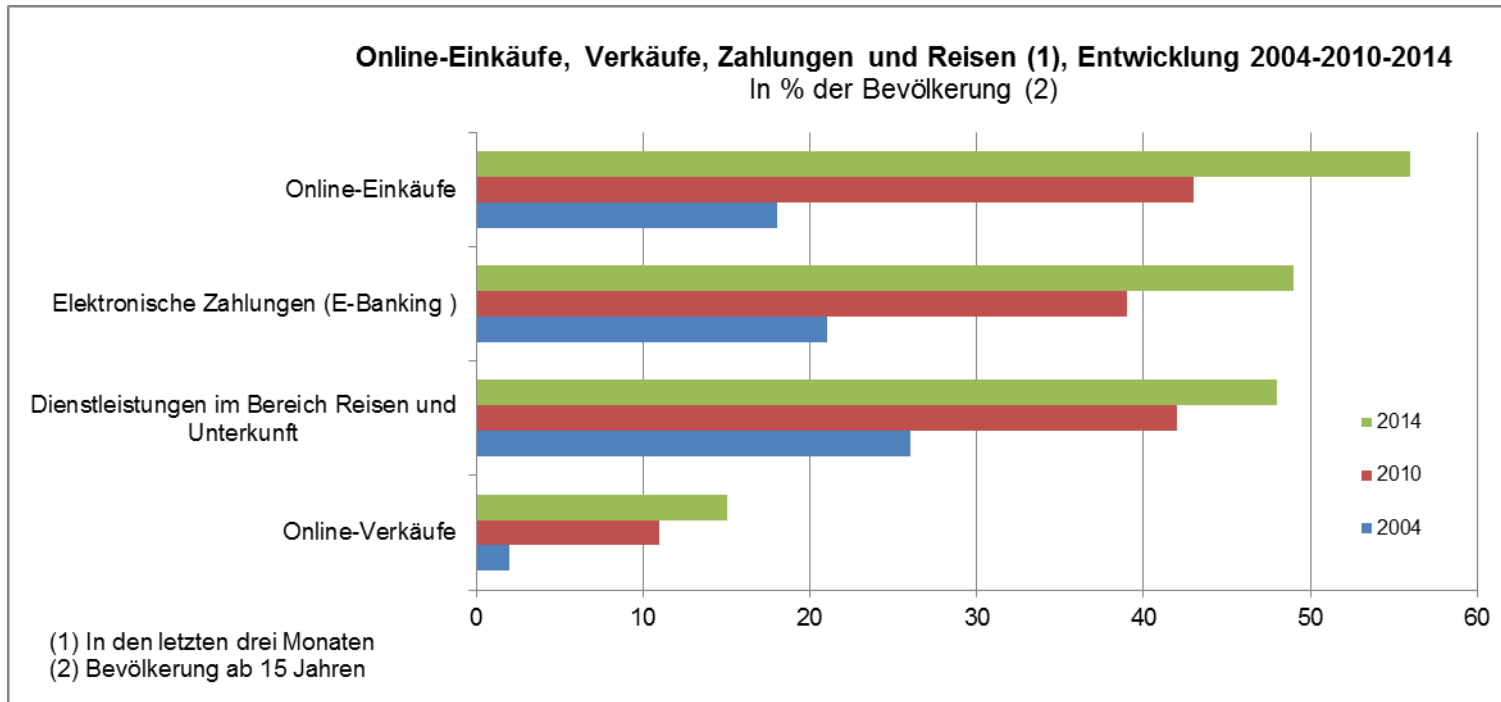
**Aber: Nachfrage nach Online-Services von EVUs ist noch rudimentär, eine kontinuierliche Sensibilisierung der Kunden für Online-Services ist erforderlich**



\*Internetnutzung in der Schweiz 2016, Quelle: MA-Net; Net-Matrix-Base

# Entwicklung der Nutzung von Online Services

Zentrale Treiber: Erreichbarkeit während 24 Stunden, örtliche Flexibilität, schnelle Ausführung sowie tiefere Kosten



Quelle: Quelle: BFS (Omnibus IKT) 2015

# Die Kundencharta der AEW Energie AG

## Kundenorientierung als gelebter Teil unserer Markenwerte

Was unsere Kunden von uns erwarten dürfen

### Hohe Kundenorientierung – Sie stehen im Mittelpunkt

Bei uns sind Sie immer willkommen. Wir wollen Ihre Wünsche und Bedürfnisse verstehen und Ihre Anliegen zur vollsten Zufriedenheit bearbeiten.

- Aktives Zuhören
- Rasche, kompetente und freundliche Beratung unserer Kunden am Telefon, Mail, etc.
- Hohe Erstlösungsquote
- «Wir sind für Sie da»

### Freude und Begeisterung

Wir sind offen, begeisterungsfähig und mit Freude im persönlichen Kontakt mit Ihnen.

- Wir lieben unsere Arbeit
- Wir begegnen unseren Kunden positiv
- ...

### Versprechen

Auf uns können Sie sich verlassen - nehmen Sie uns beim Wort.

- Unsere Kunden können sich jederzeit auf unsere Aussagen und unser Handeln verlassen
- Unsere Qualität ist jederzeit Top

### Vertrauen

Wir pflegen die gemeinsame Beziehung zu Ihnen und sind in allen Belangen ein kompetenter Ansprechpartner für Sie.

- Wir unterstützen unsere Kunden persönlich und kompetent
- Wir verstehen unsere Kunden
- Wir kennen und schätzen unsere Kunden

### Klartext

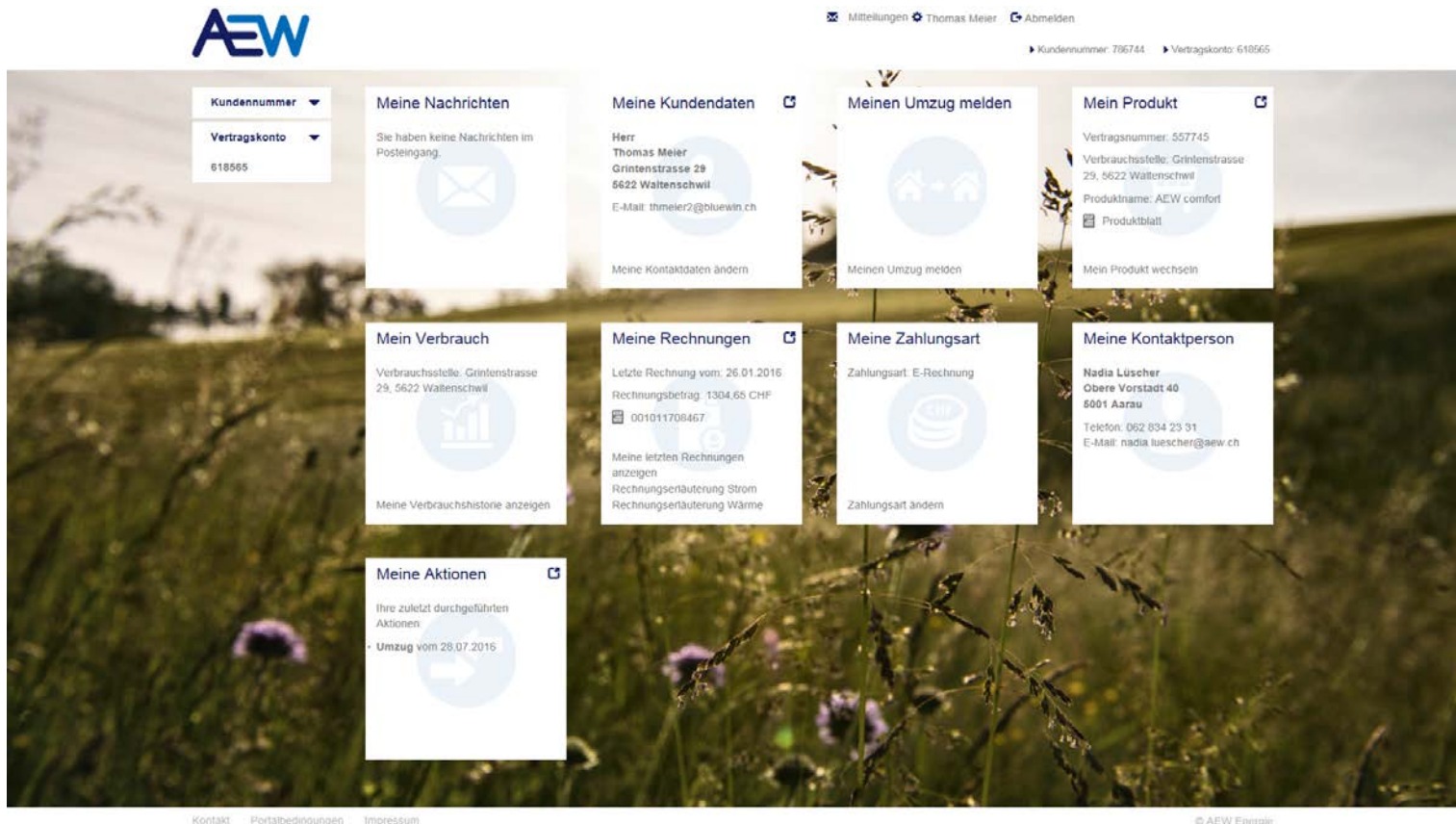
Wir bieten Ihnen verständliche Lösungen - klar, einfach und mit hohem Kundennutzen.

- Wir sprechen die Sprache unserer Kunden
- Wir denken und handeln in Lösungen

Was wir tun um das zu erreichen

# Das Kundenportal der AEW Energie AG

Grosskunden: Herbst 2015 / Privat- und Gewerbekunden: Sommer 2016



**AEW** Mitteilungen Thomas Meier Abmelden

Kundennummer: 706744 | Vertragskonto: 610565

**Kundennummer** ▼  
**Vertragskonto** ▼  
618565

**Meine Nachrichten**  
Sie haben keine Nachrichten im Posteingang.

**Meine Kundendaten**  
Herr  
Thomas Meier  
Grintenstrasse 28  
5622 Waltenschwil  
E-Mail: thmeier2@bluewin.ch  
Meine Kontaktdaten ändern

**Meinen Umzug melden**  
Meinen Umzug melden

**Mein Produkt**  
Vertragsnummer: 557745  
Verbrauchsstelle: Grintenstrasse  
29, 5622 Waltenschwil  
Produktname: AEW comfort  
Produktblatt  
Mein Produkt wechseln

**Mein Verbrauch**  
Verbrauchsstelle: Grintenstrasse  
29, 5622 Waltenschwil  
Meine Verbrauchshistorie anzeigen

**Meine Rechnungen**  
Letzte Rechnung vom: 26.01.2016  
Rechnungsbetrag: 1304.65 CHF  
001011708467  
Meine letzten Rechnungen anzeigen  
Rechnungserläuterung Strom  
Rechnungserläuterung Wärme

**Meine Zahlungsart**  
Zahlungsart: E-Rechnung  
Zahlungsart ändern

**Meine Kontaktperson**  
Nadia Lüscher  
Obere Vorstadt 40  
6001 Aarau  
Telefon: 062 834 23 31  
E-Mail: nadia.luescher@aw.ch

**Meine Aktionen**  
Ihre zuletzt durchgeführten Aktionen  
Umzug vom 28.07.2016

[Kontakt](#) [Portalbedingungen](#) [Impressum](#)

© AEW Energie

# Vorteile des Kundenportals für Kunden der AEW Energie AG

Im ersten Schritt liegt der Fokus auf Self Services und automatisierte Prozesse



## Voraussetzungen:

- Steigerung des Interesses unserer Kunden am «Low Interest»-Produkt Energie
- Sensibilisierung unserer Kunden für energienahe Themen
- Incentivierung der Nutzung des Kundenportals (z.B. individuelle Gutscheine, Rabatte, etc)
- Kontinuierliche Kommunikation

# Vorteile des Kundenportals für die AEW Energie AG

## Automatisierung von Prozessen bei sinnvollem Kosten-/Nutzen-Verhältnis

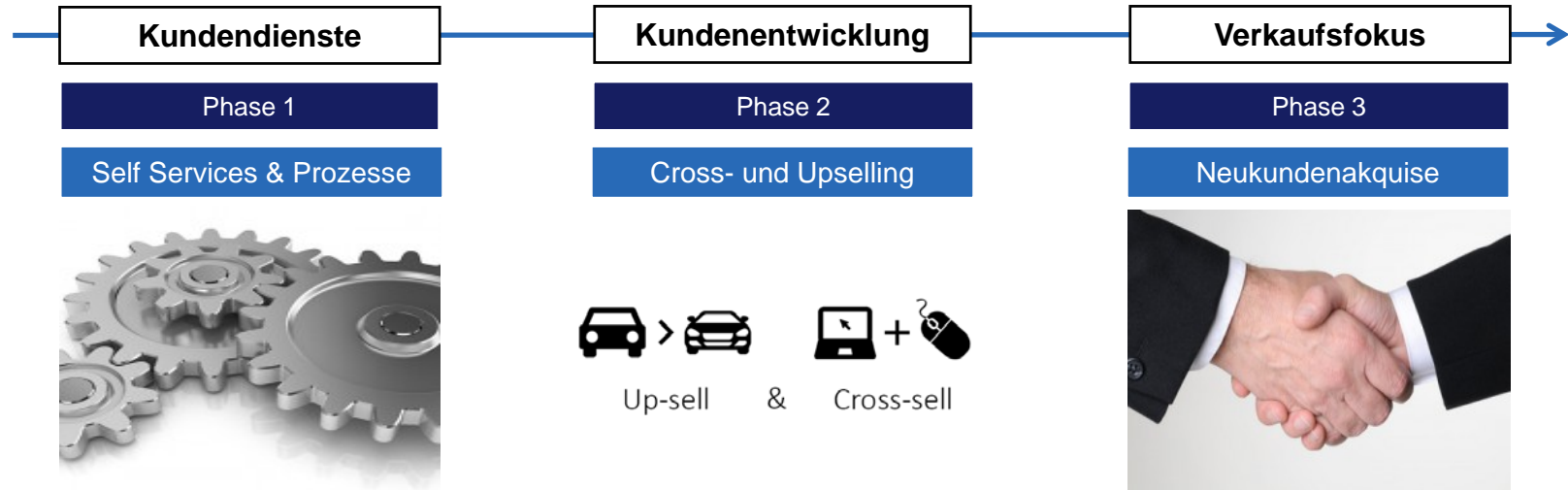


### Voraussetzungen:

- Konsistente Datenstruktur im CRM-System
- Systemintegration von Kundenportal und ERP/CRM
- Schulung der Mitarbeiter im Kundenservice

# Roadmap für das interaktive Kundenportal

Das Kundenportal wird kontinuierlich weiterentwickelt



- Die AEW macht sich fit für den zukünftigen intensiven Wettbewerb um Privat- und Gewerbekunden.
- Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es unabdingbar, bestehende und potentielle zukünftige Kunden online zu akquirieren, zu betreuen und zu binden.

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Ihre Fragen?**

Marc Ritter

Leiter des Geschäftsbereichs Energie

Mitglied der Geschäftsleitung

+41 62 834 20 40

[marc.ritter@aww.ch](mailto:marc.ritter@aww.ch)

[www.aww.ch](http://www.aww.ch)

