

## Vom Energielieferanten zum Energiepartner

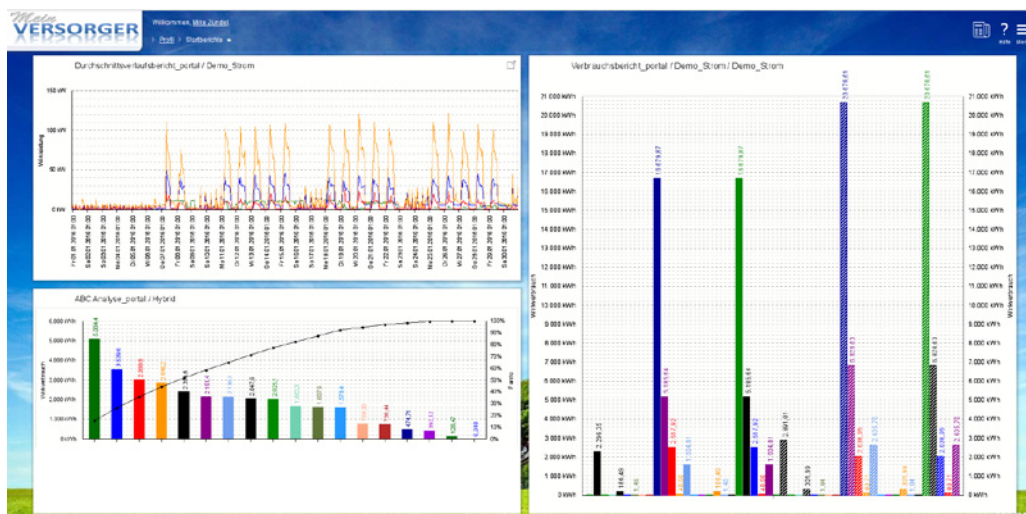
Autor: Alexander Seipp, Leiter Portalvertrieb, econ solutions

Strommarktliberalisierung, EEG, sinkende Strompreise und schrumpfende Margen, Digitalisierung sowie zunehmend wechselbereite Kunden – mit einem einfachen „weiter so“ können Stadtwerke und Energieversorger ihre Zukunftsfähigkeit nicht mehr sicherstellen. Für das Groß- und Industriekundensegment stehen relativ einfache Mittel zur Verfügung, mit der sie die Kundenbindung erhöhen und Dienstleistungen aufbauen können, für die Kunden bereit sind, zu bezahlen.

Viele Stadtwerke und Energieversorgungsunternehmen (EVU) haben bereits erkannt, dass sie einen gewissen Service bieten müssen, um ihre Kunden zu halten oder gar neue zu gewinnen. So ist es üblich, Sondervertragskunden ab 100.000kWh eine monatliche Auswertung ihres Lastgangs zur Verfügung zu stellen. Um diesen einsehen zu können, muss der Kunde jedoch zuerst aktiv werden: Er muss die entsprechende Webseite besuchen, die Anmeldemaske ausfüllen und sich die eingegebenen Daten für das nächste Login merken. Ein solches Prozedere gilt allgemein als hohe Einstiegshürde und so berichten viele Versorger auch, dass nur wenige Kunden ihr Angebot nutzen.

Hinzu kommt: Der Kundennutzen aus dem Lastgang des vergangenen Monats ist relativ gering. Warum also nicht von anderen Branchen lernen und aktiv auf den Kunden zugehen mit hilfreichen Mehrwert-Services? Bekommt dieser neben seiner Lastgangskurve auch verschiedene Auswertungen zu seinem Energieverbrauch direkt auf seinen Bildschirm geliefert, spürt er: Mein Anbieter kümmert sich aktiv um mich. Das Vertrauen und die Kundenbindung steigen. Dabei bleibt der Aufwand beim Energieanbieter äußerst gering.

Hierfür hat econ solutions, Anbieter von Energiemanagement-Lösungen, ein kostengünstiges und einfach zu handhabendes Tool entwickelt. Es erfordert keinerlei Softwareinstallationen oder –pflege seitens des



Mit dem econ-Portal können Energieversorger und Stadtwerke ihren Sondervertragskunden zahlreiche Auswertungen zu deren Energieverbrauch liefern



Mit der Spektralanalyse lassen sich Leistungsspitzen und wiederkehrende Ereignisse schnell feststellen.

Energieanbieters, eröffnet diesen jedoch zahlreiche Möglichkeiten. Das Funktionsprinzip ist simpel: Das EVU bzw. Stadtwerk schickt die vorliegenden Lastgangsdaten per e-Mail oder FTP im MSCONS- oder CSV-Format an econ solutions. Hier werden die Daten in die bewährte Analyse-Software „econ portal“ eingespielt. Die Ergebnisse gehen ebenso via e-Mail oder FTP wieder zurück an das EVU bzw. Stadtwerk. Dieses entscheidet dann selbst, in welcher Form es die Daten an welche seiner Kunden weitergibt. Am einfachsten ist die Übermittlung per e-Mail. Diese lässt sich ganz einfach halten oder nach Wunsch personalisieren sowie mit weiteren Informationen und Angeboten anreichern.

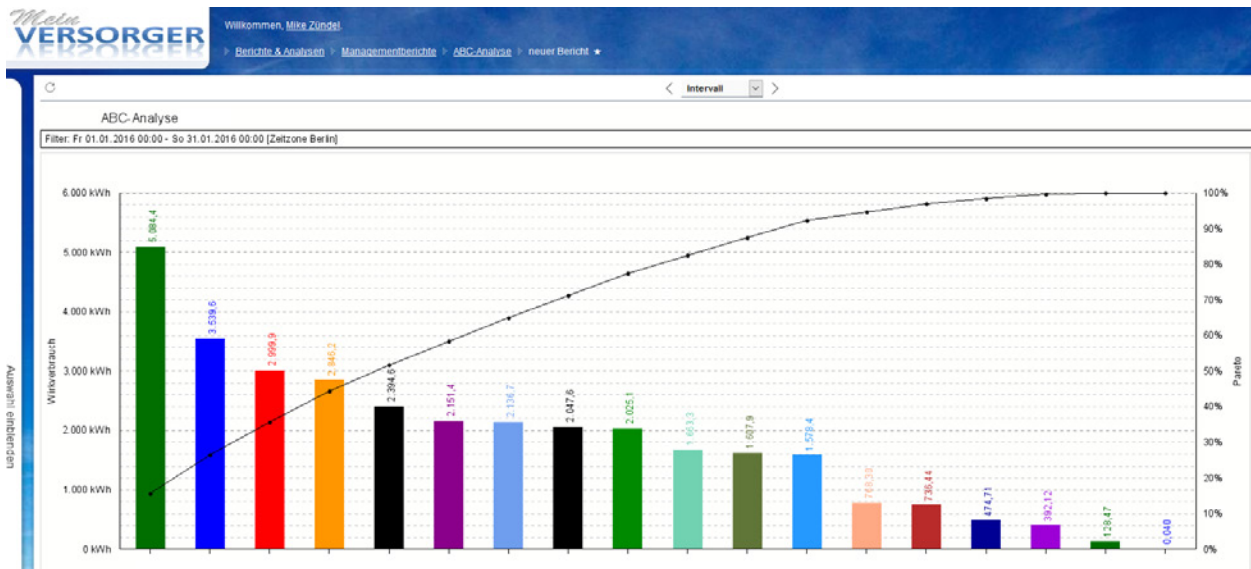
Das portal liefert verschiedene Auswertungen weit über den Lastgang hinaus. Auch hier liegt es beim jeweiligen Energieversorger zu entscheiden, welche er seinen Großkunden bietet. Für alle gilt: Der Aufwand beim Energieanbieter bleibt gering. Es ist keine Softwareinstallation erforderlich, auch der Datenschutz ist sichergestellt: Das econ Rechenzentrum ist nach DIN ISO/IEC 27001 zertifiziert, die Daten werden ausschließlich auf Servern in Deutschland nach hiesiger Gesetzgebung gehostet.

## Versuchsballon

Im ersten Schritt empfiehlt es sich, einen Versuchsballon mit 10 bis 20 Kunden über einen Zeitraum von sechs Monaten zu starten. Die Kosten bleiben mit unter 10.000 Euro gering, der Aufwand ist minimal. Bereits in dieser ersten Stufe sind enthalten:

- 15-Minuten Lastverlaufsbericht
- Verbrauchsanalyse zur Ermittlung des Grundverbrauchs bei Stillstandszeiten bzw. am Wochenende
- Spektralanalyse zur einfachen Identifikation von Hoch- und Grundlastzeiten

Hauptunterschied zum gängigen Vorgehen: Ein solcher Bericht enthält nicht nur Daten, sondern auch Interpretationen. Und der Kunde braucht nichts zu tun, sondern erhält die Information quasi frei Haus.



Die ABC-Analyse offenbart die größten Verbraucher

Für Stadtwerke und EVU, die das Potential erkennen, das sich aus derartigen Dienstleistungen ergibt, stehen weitere Module zur Verfügung:

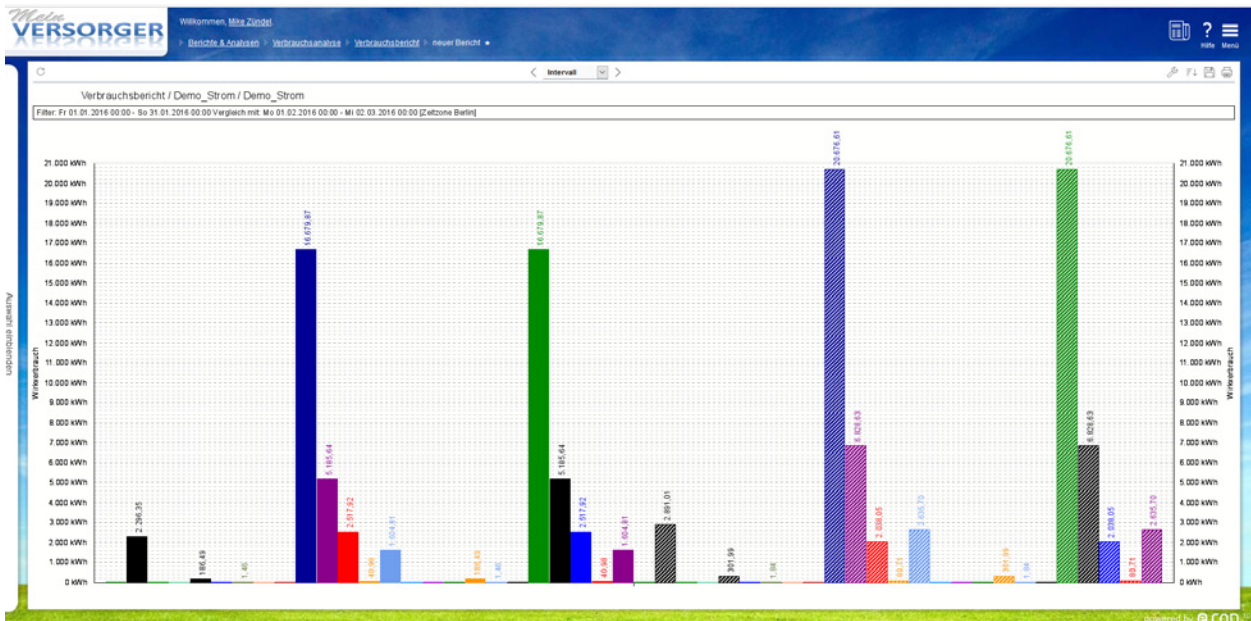
## Energienahe Dienstleistungen als Geschäftsfeld

Die zweite Ebene umfasst Wochenberichte, außerdem kann jeder Kunde eigene Schwellwerte definieren, zum Beispiel für die Grundlast am Wochenende. Durch die zeitnahe Rückmeldung können Unternehmen die Ursachen für (zu) hohe Verbräuche meist einfach identifizieren und Maßnahmen ergreifen, um diese künftig zu vermeiden.

EVUs und Stadtwerke haben zudem die Möglichkeit, ihre Tarife zu hinterlegen. So können sie ihren Großkunden aufzeigen, welche Summen diese wann für ihren Energiebedarf aufwenden. Damit erfüllen sie nicht nur die Vorgabe, ihre Kunden bei Energieeffizienzmaßnahmen zu unterstützen, sondern etablieren sich auch bei ihren Kunden als vertrauenswürdiger, kompetenter Partner. Auf Wunsch kommt eine CO<sub>2</sub>-Bilanz hinzu, die manche Unternehmen gerne für Marketing-Zwecke nutzen. Für solche Dienstleistungen mit konkretem Mehrwert sind Kunden durchaus bereit, zu bezahlen. So eröffnet sich Energieanbietern ein neues Geschäftsfeld.

Dieses lässt sich jederzeit weiter ausbauen. So können EVUs und Stadtwerke ihren Großkunden die Möglichkeit geben, detaillierte Analysen nach Bedarf jederzeit selbst zu generieren. Hierfür erhält der Kunde einen eigenen Zugang zu einem passwortgeschützten Bereich im Internet. Auch wenn dieses im Design und mit Logo des Energieanbieters erscheint, braucht dieser sich um nichts zu kümmern.

Das notwendige Login stellt auch hier eine Hürde für den Kunden dar, deshalb ist dieses Angebot – auch wenn es Kunden einen interessanten Mehrwert bietet – nicht für alle EVU und Stadtwerke und nicht für all deren Großkunden interessant.



In Stillstandszeiten beziehungsweise am Wochenende zeigt der Tagesverbrauchsbericht den Grundverbrauch auf

Dies gilt auch für den vierten Schritt, bei dem der EVU- bzw. Stadtwerk-Kunde seine Zählerstände mit der econ app auf dem Smartphone speichern und von hier an die Software „econ portal“ schicken kann. Unternehmen, die noch keine eigene Energiemanagementlösung haben, können damit ihren Gesamtverbrauch auf einzelne Bereiche oder Anlagen herunter brechen und hohe Verbräuche lokalisieren.

Der Service kann sogar so weit gehen, dass das Stadtwerk oder EVU seinen Kunden ein eigenes Energiemonitoring-System anbieten – zumindest im Vordergrund für den Kunden sichtbar. Im Hintergrund läuft das „econ portal“.

Entscheidend ist jedoch nicht, wie viele Dienstleistungen ein Energieanbieter seinen Kunden zur Verfügung stellt. Vielmehr geht es darum, den wichtigen Groß- und Industriekunden zu zeigen: Wir sind deine Partner, wenn es um Energie geht. Wir kümmern uns um all deine energierelevanten Belange und unterstützen dich bei der Optimierung deines Energieeinsatzes. Damit verbessern EVU und Stadtwerke nicht nur ihr Image und ihre Kundenbindung, sondern schaffen sich auch eine neue Einnahmenquelle. Und das bei minimalem Aufwand.

Bildmaterial (Quelle: econ solutions)

econ solutions GmbH

Hauptsitz  
Heinrich-Hertz-Straße 25  
75334 Straubenhardt  
Deutschland

Standort München  
Untere Bahnhofstraße 38A  
82110 Germering  
Deutschland

Fon +49.(0) 70 82.79 19.200  
Fax +49.(0) 70 82.79 19.230  
info@econ-solutions.de  
www.econ-solutions.de

Die econ solutions GmbH ist ein Unternehmen der POLYRACK TECH-GROUP  
Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001