

# Potenzialorientiertes Kundenbeziehungsmanagement

## Chancen für die Energiewirtschaft

Neue gesetzliche Auflagen, wachsendes Umweltbewusstsein der Verbraucher und die Zunahme dezentraler Erzeugung führen zu einer Entmonopolisierung des Energieversorgungsmarktes. Dies eröffnet Chancen für neue Marktteilnehmer und Geschäftsbeziehungen. Ohne eine zielgerichtete Smart Grid-Strategie in Verbindung mit Technologien wie Smart Meter oder E-Mobility werden EVUs langfristig nicht in der Lage sein, sich diesen neuen Herausforderungen innerhalb eines liberalisierten Marktes zu stellen.

Mit Hilfe eines zukunftsorientierten Umgangs mit diesen Themen und der Umsetzung marktinновativer Strategien werden die Erlöse gesichert und der Kundenabwanderung wird entgegen gewirkt.

## Trends für Energiedienstleister

Welche Trends erwarten Sie für den Markt der Energiedienstleistungen und welche Perspektiven ergeben sich hieraus für Stadtwerke?	
Die neuen gesetzlichen Regelungen zur Energieeffizienz werden zu einem Boom der Energiedienstleistungen führen.	55 %
Stadtwerke müssen verstärkt Energiedienstleistungen anbieten, um sich in Zukunft gegenüber Konzernen und „Discountern“ behaupten zu können.	75 %
Durch den Ausbau der Energiedienstleistungen kann der regulierungsbedingte Ergebnisrückgang im Netz in Teilen kompensiert werden.	49 %
Stadtwerke haben aufgrund ihrer Kundennähe sehr gute Voraussetzungen, um im Energiedienstleistungsmarkt erfolgreich zu sein.	89 %

Quelle: Perspektiven im Energiedienstleistungsgeschäft aus Sicht der Wirtschaft (VKA-Mitgliederbefragung 2008)

## Smart Metering

Die „20-20-20-Ziele“ der EU und der Bundesregierung lauten:

- 20 Prozent Reduktion des Kohlendioxid-Ausstoßes
- 20 Prozent des Gesamtenergiebedarfs durch regenerative Energiequellen
- 20 Prozent Reduktion des Verbrauchs durch Effizienzsteigerung bis 2020

Um sie zu erreichen, soll der Anteil dezentraler, erneuerbarer Energiequellen flächendeckend wachsen. Weltweit gilt Smart Metering als wichtige Voraussetzung für mehr Energieeffizienz. (VDE Analyse)



Dadurch sind die Energieversorger seit dem 01.01.2010 vor neue Herausforderungen gestellt. Neben der technischen Umsetzung gilt es nun auch die organisatorischen Herausforderungen zu bewältigen.

## Einspeisung

Die Zahl der dezentralen Anlagen, die nach den Regeln des EEG Strom in das Netz einspeisen, nimmt rasant zu.

Für jeden einzelnen Schritt, von der Planung über die Errichtung bis zum Beginn der Vergütungszahlung sind einzelne dedizierte Verwaltungsschritte und Formulare notwendig, die einen nicht unerheblichen Verwaltungsaufwand erfordern.

walter services bietet hier eine Entlastung bei Verwaltungs- und Mehraufwendungen hinsichtlich Zeit und Personal und der damit verbundenen Kosten. walter services übernimmt beispielsweise die Rechnungseingangsprüfung in Verbindung mit einem flexiblen und qualitativ hochwertigen Kundenservice darüber hinaus hilft walter services bei

- Beratung
- Betreuung
- Interessentenanfragen
- Beantragung und Inbetriebnahme
- Einspeisefakturierung

walter services als spezialisierter Dienstleister für die Energiewirtschaft hat sich auf die vertriebliche Unterstützung hinsichtlich Kundengewinnung und Kundenberatung zum Thema Smart Meter spezialisiert und kann hier dem Energieversorger einen hohen Mehrwert in der Umsetzung von Kundenbindung und Kundengewinnung anbieten.