

Energieberatung aus der Sichtweise eines Stadtwerks

Ludger Hansmann | ESysPro-Tagung am 04.12.2008



Stadtwerke Aachen Aktiengesellschaft



Eine wiederkehrende Kundenfrage ...



„Warum macht ihr als Stadtwerk Energieberatung?“
„...ihr wollt doch Energie verkaufen“

Energieberatung kostet ein Stadtwerk erst einmal Geld:

- Indirekt: Reduktion des Energieabsatzes
- Direkt: Personal- und Sachkosten, Förderprogramme

Warum soll sich ein Stadtwerk also eine Energieberatung leisten?

Agenda

- 01| Warum Energieberatung?
- 02| Das Dienstleistungsangebot der STAWAG
- 03| Anregungen für das Projekt ESysPro

Agenda

- 01| Warum Energieberatung?
- 02| Das Dienstleistungsangebot der STAWAG
- 03| Anregungen für das Projekt ESysPro

01| Warum
Energieberatung?
02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG
03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Kunden - Nutzen

- Energieberatung ist lokaler, erreichbarer Ansprechpartner mit Kompetenz in rationeller Energienutzung / Energietechnik
- Energieberatung unterstützt dabei „Energiekosten in den Griff“ zu bekommen
- Stadtwerk ist engagiert für Energieeffizienz / Klimaschutz
- Stadtwerk „nimmt“ nicht nur, sondern „gibt“ auch

Seite 5

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



01| Warum
Energieberatung?
02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG
03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Eigner - Nutzen (Stadt Aachen)

- Netzregulierung erfordert stärkeren Vertriebsbeitrag zum Ergebnis der STAWAG
 - Erhaltung stabilen Kundenstammes wichtig
 - Serviceleistungen wie Energieberatung tragen dazu bei
- Umweltschutzziele der Stadt Aachen werden durch Energieberatung unterstützt
- Engagiertes Stadtwerk trägt zu einem guten Aachener Image bei

Seite 6

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



STAWAG (Vertriebs) - Nutzen

01| Warum
Energieberatung?
02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG
03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Energieberatung

- schafft Alleinstellungsmerkmal bei ansonsten weitgehend austauschbaren Produkten
- bietet dem Kunden einen echten Mehrwert durch Serviceleistungen
- ist sichtbarer Ausdruck des Energieeffizienz-Engagements der STAWAG
- vermittelt dem Kunden (weitere) positive Erfahrungen mit der STAWAG
- trägt zu einem positiven Image der STAWAG bei

=> erreicht damit Kundenbindung als ein wesentliches vertriebliches Ziel

Seite 7

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



STAWAG (Vertriebs) - Nutzen

01| Warum
Energieberatung?
02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG
03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Energieberatung

- leistet Beitrag zur Ausweitung der Geschäftsfelder der STAWAG (z.B. Kleinkessel-Contracting)
- erwirtschaftet selbst Deckungsbeiträge (z.B. Energieausweis)
- ist „Second-Level“ für Kundenkontakte/-Beschwerden wegen „zu hoher“ Energierechnungen
- unterstützt intern bei konzeptionellen / strategischen Aufgaben und Planungen
- trägt Anforderungen des Eigners Rechnung

Seite 8

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



Agenda

01| Warum Energieberatung?

02| Das Dienstleistungsangebot der STAWAG

03| Anregungen für das Projekt ESysPro

Entwicklung der STAWAG-Energieberatung

01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Ganz früher:

- Energie-Effizienz-Beratung ist ein Randthema, die Gerätetechnik-Beratung steht im Vordergrund:
 - „Verkaufsabrechnung“ informiert zu Haushaltsgeräten
 - „Anschlüsse und Infrastruktur“ informiert zu Heizungsanlagen

Früher:

- Aufbau einer separaten Einheit „Energieberatung“
- Entgeltfreies, stark ausgeweitetes Beratungsangebot für alle Anfragenden
- Durchgehend persönlich und telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten des STAWAG-Kundenzentrums (7.30 – 18.00 Uhr, montags-freitags)
- Aber: angebotene Beratungsleistung wird wenig differenziert

01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt E SysPro

Entwicklung der STAWAG-Energieberatung

Heute:

- Differenziertes, standardisiertes Angebot von Dienstleistungen
=> Reproduzierbarkeit von Beratungsaussagen
- zum Teil gegen Entgelt
*... die Kundenerwartung ist allerdings häufig,
eine (umfangreiche) Leistung kostenlos zu erhalten*
- Kundenbedürfnisse sind sehr unterschiedlich,
Standardisierung hat ihre Grenzen => Flexibilität notwendig !
- Geänderte Beratungszeiten
- Stärkeres Arbeiten nach Terminvereinbarung
=> damit bessere Vorbereitung und Konzentration auf den
Einzelfall möglich
- Aktuelles Team: 3 Energieberater mit jeweils eigenen
fachlichen Schwerpunkten

Seite 11

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt E SysPro

Leitbild der Beratung

Unser Anspruch ist

- fachlich und kommunikativ kompetent,
 - seriös,
 - mit dem Ziel der effizienten Energieverwendung,
 - auf hohen Kundennutzen gerichtet
- zu beraten.

Unser Anspruch ist nicht, (Energieträger-) neutral zu sein.

Seite 12

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Zielgruppen

- Primär Privatkunden => hier aktive Kundenansprache
- Gewerbe- und „kleine“ Geschäftskunden werden auf Kundennachfrage beraten, Einstieg durch Online-Tool
- Großkunden werden auf Nachfrage zu speziellen Themen (z.B. Photovoltaik) beraten

01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Produktportfolio Beratung

Reaktion auf Liberalisierung der Energiemärkte:

- Segmentierung der Kunden
Kriterium: Art der Verträge mit der STAWAG
 - fremdversorgte Kunden
 - grundversorgte Kunden
 - Kunden mit „Premium-Vertrag“

Differenzierung der Produkte in

- Basis-Beratungsleistungen
- Premium-Beratungsleistungen

01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Basisberatungen

- Effiziente Stromnutzung – Stromkosten reduzieren
- Wärmepumpe
- Nachtspeicherheizung
- PV-Anlagen
- Alternative Kraftstoffe
- Solarthermie
- Effizient heizen – Heizkosten reduzieren
- Bauen/Sanieren/Energieausweis

Seite 15

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Premium-Beratungen

- Effiziente Stromnutzung
- Wärmepumpe
- Nachtspeicherheizung
- Regenwassernutzung
- PV-Anlagen
- Solarthermie
- Richtiges Nutzerverhalten: Effizient heizen und lüften
- Heizung / Warmwasserbereitung optimieren oder erneuern
- Heizung Neubau
- Thermografie-Analyse Altbau

Beratungen gegen Aufpreis auch Vor-Ort

Seite 16

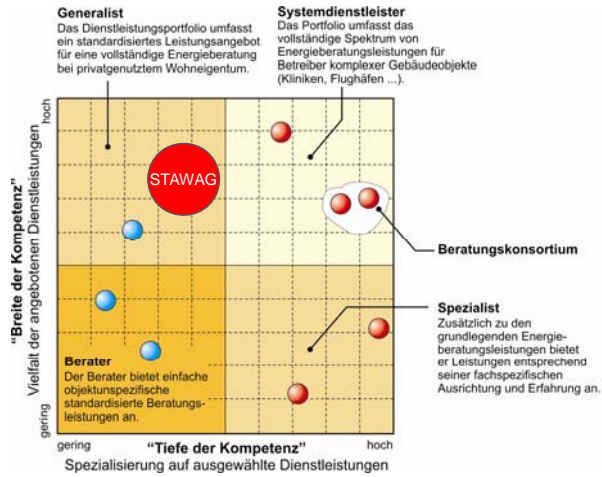
Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



- 01| Warum Energieberatung?
- 02| Das Dienstleistungsangebot der STAWAG
- 03| Anregungen für das Projekt ESysPro

Einordnung STAWAG-Energieberatung



- 01| Warum Energieberatung?
- 02| Das Dienstleistungsangebot der STAWAG
- 03| Anregungen für das Projekt ESysPro

Detaillierte Leistungsbeschreibung

Das Beratungsangebot für alle Betriebsflächen

Basisberatung | Premiumberatung

Photovoltaik-Anlagen

Wie viel sauberer Energie einen Beitrag zur CO₂-Emissionsminderung leisten will und gleichzeitig die Wirtschaftlichkeit seiner Investition im Blick hat, wird sich für eine Photovoltaik-Anlage interessieren.

Photovoltaik bezeichnet die Umwandlung von Strahlungsenergie, insbesondere Sonnenenergie, in elektrische Energie. Was 1954 im Weltall mit der Energieerzeugung von Weltraumsonden mittels Solarzellen begann, wird heute zur Umweltfreundlichen Stromerzeugung weltweit eingesetzt. Die STAWAG unterstützt die Nutzung der Photovoltaik schon lange mit Beratung, Informationsveranstaltungen und Förderung.

Basisberatung

Unser Leistungsangebot
Die Basisberatung bietet eine Einführung in das Thema „Photovoltaik-Anlagen“ mit dem Schwerpunkt:

- > Technik von Modulen und Wechselrichtern
- > Montageorte und Ausrichtung
- > mögliche Erträge, Vergütung, Anreize
- > Fördermittel

Unsere Energieberater stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Das Beratungsangebot findet entweder im STAWAG-Hauszentrum oder telefonisch statt. Eine Terminabsprache ist innerhalb der Beratungszeiten nicht erforderlich. Die Beratung ist für unsere Kunden kostenlos!

STAWAG - Gut für Sie. Gut für Aachen

Auszug aus einer Leistungsbeschreibung

01| Warum
Energieberatung?

02| Das
Dienstleistungsangebot
der STAWAG

03| Anregungen für das
Projekt ESysPro

Premiumberatung

Unser Leistungsangebot

Die Premiumberatung umfasst eine detaillierte, individuelle Beratung u. a.:

- zur Technik von Modulen und Wechselrichtern
- zu Montageorten und Ausrichtung
- zu erzielbaren Erträgen, Vergütung, Kosten
- zu Fördermitteln

Außerdem erstellen wir für Sie eine Simulationsrechnung zu Erträgen und Wirtschaftlichkeit.

Seite 19

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



Agenda

01| Warum Energieberatung?

02| Das Dienstleistungsangebot der STAWAG

03| Anregungen für das Projekt ESysPro

Seite 20

Energieberatung - Sichtweise eines Stadtwerks

04.12.2008



Beratung und Eigeninteressen

- Kein Beratungsangebot ist frei von Eigeninteressen des Anbietenden, als da wären:
 - Akquisition von genügend Beratungsaufträgen (z.B. Ingenieurbüros, aber auch neutrale Beratungsstellen)
 - Verkauf von Folgeleistungen (Architekten, Handwerker)
 - Kundenbindung / Verkauf von Energie (EVU)
- Wie beeinflussen diese Interessen die Beratungsergebnisse?
- (Wie) kann eine – nicht notwendigerweise neutrale – aber seriöse Beratung sichergestellt werden?
=> Thema für ESyspro?

Beratung und Umsetzung

- Gute Beratung reicht nicht aus – auch die Umsetzung muss stimmen
- Hier besteht oft noch ein Manko
Beispiel „Einbau Brennwertkessel“:
 - Überdimensionierung des Kessels
 - mangelhafte Einstellung und Erläuterung der Regelung
 - mangelnder hydraulischer Abgleich
 - überhöhte Umwälzpumpenleistung
- Wie kann eine Umsetzung der Beratungsergebnisse auf hohem Niveau erreicht werden?
=> Thema für ESysPro?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Stadtwerke Aachen Aktiengesellschaft

