

Kundenwahrnehmung beim Stromkauf

- **Kunden handeln beim Stromkauf anders als sie angeben**
 - vor allem Pre-Sales Massnahmen untersucht
 - weniger beachtet:
 - Zufriedenheit der Kunden beim Kauf
 - nach dem Kauf (**Fokus : After-Sales Prozesse**)

- **Vorarbeiten**
 - Die Vorstudie zum Projekt wurden im Herbst 2015 vom BFE bewilligt
 - Intensive Literaturrecherche
 - Gespräche mit Experten

Ziele des Projektes

- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Weiterempfehlung durch Kunden => **Multiplikation**
- Reduzieren des Gaps zwischen Kundenverhalten und Kundenaussagen
- **Baukastens / Handlungsanweisung, wie EVU Kunden begeistern können**



Messbare Auswirkungen

- Steigerung von
 - Verkauf Ökostrom und Anzahl Kunden
 - Anzahl zufriedener und informierter Kunden
 - positivem Image bei Kunden und lokaler Bevölkerung

**Wir suchen
interessierte EVU !**



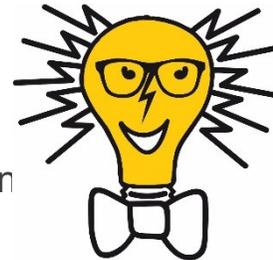
EVU profitieren

- ✓ umfassende Analyse der eigenen Kundensegmente
- ✓ Wahrnehmung der Kunden zu den eigenen Kaufprozessen
- ✓ Unterstützung bei der Implementation von
- ✓ direkter Zugang zu den Forschungsergebnissen

Partner und Mitarbeiter

▪ Projektumsetzung wird in Zusammenarbeit mit folgenden Forschungspartnern

- Prof. Dr. Schaffner und **Prof. Dr. Demarmels** von der Hochschule Luzern
 - Fachgebiet: Sozialpsychologie, Kundenökonomie und Marketing
- **Prof. Dr. Ester Reijnen** von der ZHAW
 - Fachgebiet: Wahrnehmung und Aufmerksamkeit, Visualisierung und Entscheidungshilfen
- Prof. **Dr. Jürg Hari** von der ZHAW (Schwerpunkt Studentenprojekte)
 - Fachgebiet: Verkaufsinteraktion und Marktforschung
- **Devon Wemyss** von der ZHAW
 - Fachgebiet: Energie, Entrepreneurship, Energieversorgungsunternehmen, Foresigh



▪ Folgende Experten haben die Konzeption begleitet:

- Felix Ribi von Ernst Basler und Partner (EBP), Leiter Energiewirtschaft
- Christoph Beuttler von der Stiftung Risiko-Dialog, stellv. Geschäftsführer und Projektleiter
- Dr. Felix Lossin von BEN-Energy, App Entwicklung, Visualisierung, Gamification von Energieeffizienz
- Robert Bühler von Change38, App Entwicklung, Community-Building, Visualisierung von Strom

Zeitplan (provisorisch)

- Okt 2015 : Zusage des BFE zum Vorprojekt ✓
- Dez 2015 : Start Vorprojekt ✓
- Jul 2016 : Abgabe Projektantrag BFE
- Nov 2016 : Start Projekt
- Dauer Projekt: Ca 1.5. Jahre
(Durchführung mehrheitlich im 2017)



Finanzierung

- Das Vorprojekt wurde vom BFE genehmigt und unterstützt.
- Der Kostenrahmen des Projektes wird bei rund **200'000 CHF** gesehen. Diese Summe soll anteilig vom BFE, den Projektpartnern und den EVU getragen werden.
- Derzeitiger Ansprechpartner im BFE ist **Marc Cavigelli**.

Jedes EVU kann mitmachen !

- Produktpalette mit verschiedenen Ökostromprodukten
- vorhandene und potentielle Ökostromkunden
- Einbindung der Privatkunden muss möglich sein.
- Offen für Zusammenarbeit mit Forschungseinrichtungen und Start-Ups
- Durchführung mehrheitlich im Jahr 2017
- Finanzielle und personelle Beteiligung am Projekt



Pyramide der Kundenzufriedenheit Von der Selbstverständlichkeit bis zur Begeisterung

Was sind die Begeisterungsfaktoren?

Hier entsteht Kundenbindung, -beziehung und Kundenloyalität
sehr zufriedene, hoch begeisterte, überzeugte und motivierte Kunden

BEGEISTERUNGS-FAKTOREN

„WOW“-Leistungen, die der Kunde nicht erwartet, aber hoch schätzt

Hier entsteht *KEINE* Kundenbindung

a. zufriedene, aber nicht motivierte Kunden

LEISTUNGS-FAKTOREN

Leistungen nach ausgesprochenen Kundenanforderungen

b. schnell unzufriedene und enttäuschte Kunden

BASIS-FAKTOREN

Grundlegende, selbstverständliche „Must have“-Leistungen

Schilling Service Design

Gerne stellen wir Ihnen die Projektunterlagen zur Verfügung.
Christina.Marchand@myNewEnergy.ch



World Cafe - Workshopmethode um **kollektives Wissen** zu nutzen

- Konstruktive Gespräche zu Themen, die für Teilnehmende relevant sind
- Dauer normalerweise 45 min bis 3 h mit 12-2000 Teilnehmern
- Bearbeitung der Fragen an verschiedenen Tischen mit **6-8 Personen** mit Gastgeber / Moderator am Tisch
- Tische mit weissem Papier, so dass jeder schreiben und erklären kann
- **Phasen**
 - a. **Tisch** Findung Jeder geht zu einem Tisch / Thema
 - b. Konsolidierung Wechsel zwischen den Tischen ist möglich
 - c. Arbeit Gemeinsame Bearbeitung der Fragen an den Tischen
 - d. Abschluss Sammeln wichtiger Punkte, Wahl des Vorstellenden
 - e. **Plenum** Diskussion Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse im Plenum
 - f. Abschluss Beschlussfassung, Zusammenfassung

Thema 1 – Toolbox für EVU (Privatkunden) (M: Christina Marchand)

- Was für Tools / Hilfestellungen wünschen sich EVU für die Kommunikation mit Privatkunden?
- Was kann myNewEnergy / Forschung mit dem Kundenprojekt hier beitragen?

Thema 2 – Start up und Zusammenarbeit mit EVU (M: Nicola Blum)

- Was für Challenges und Opportunities sehen wir in der Interaktion von Start up und EVU?
- Wie kann man den gegenseitigen Nutzen vergrössern?

Thema 3 – Kommunikation mit KMU < 100'000 kWh (M: Roger Schmid)

- Wie können wir KMU zum Thema Ökostrom erreichen und für diese KMU einen Mehrwert erzeugen (Win/Win)? (Stichwort: Kundenbindung für die Liberalisierung)

Thema 4 – Kommunikation mit «kleinen» Grosskunden (M: Julia Beyer)

- «kleine» Grosskunden (Stromverbrauch > 100'000 kWh) erreichen, wenig KnowHow zum Thema Strom ,noch nicht im freien Markt, für grünen Strom sensibilisieren.

Thema 5 – Was sind Voraussetzungen für Grünstromverkauf

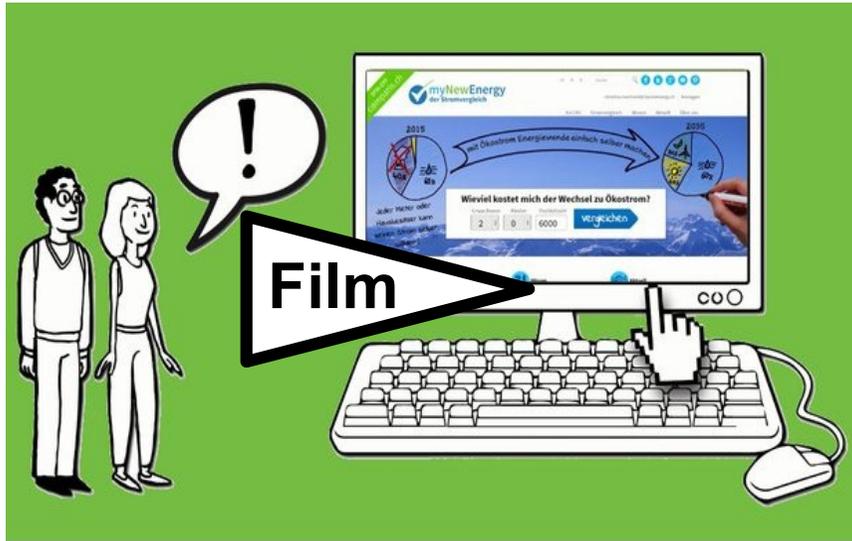
Was sind die Voraussetzungen, unter denen ein Konsument bereit ist, auf ein Ökostrom-Abo, zu wechseln?

Timing

- 10:00 – 10:20 Pause / Ergänzung zu den Fragen möglich
- **10:20 World Cafe startet**
- 10:20 – 10:25 Findungsphase, Gruppierung an den Tischen
- 10:25 – 10:50 Diskussionsphase 1
- 10:50 – 11:15 Diskussionsphase 2 (Wechsel der Gruppe möglich)
- 11:15 – 11:30 Diskussionsphase 3 (Wechsel der Gruppe möglich)
- 11:30 – 11:35 Konsolidierung, Was soll vorgestellt werden.
- 11:35 – 11:45 Vorstellung der Ergebnisse im Plenum (10 Min.)
- 11:45 – 12:00 Diskussion der Ergebnisse (15 Min.)
- 12:00 – 13:00 Uhr Abschluss und Stehlunch (Apero Riche)

Organisation

- Lea Trogrlic Time Keeping
- Christina Marchand (DE) und Julia Beyer (FR) Moderation



1. Hälfte Pause

- Weitere Themen / Fragen bitte notieren

2. Hälfte Pause

- Vier Striche bei Themen, die Sie interessieren
- maximal **vier** Themen wählen

