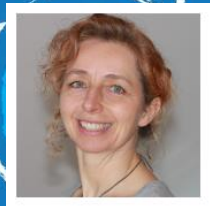


MARKET MEETS SCIENCE



EVENT 2017

- **Begrüssung – kurze Vorstellungsrunde**
- **Keynote Willy Bischofberger, VR und Gründer**
- **Impulsreferate**
 - Christina Marchand, Entwicklung myNewEnergy und Projektergebnisse
 - Christophe Monnot, Projekt Volteface (FR) – leider krank
 - Kurt Aufderreggen, Umweltbeauftragter oeku Kirche und Umwelt (DE)
 - Max Maurhofer, Student HSG(DE)
 - Luc Jodet, Co-Founder & Finanzdirektor BUYECO (FR)
 - Martin Schröcker Fleco Power AG Energie & Landwirtschaft (DE)
- **Pause mit Kaffee und Früchten**
- **Workshops**
- **Abschluss**
- **Apero**

After Sales Prozesse und Kundenwahrnehmung

■ Ziele des Projektes

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



■ Projektablauf

- erstes Teilprojekte 2016
 - Literaturrecherche
 - Gespräche mit Experten
 - Kundenbefragung
- zweites Teilprojekt 2017
 - Bachelorarbeiten an der ZHAW
 - Seminararbeiten HSG, ZHAW

Bericht

Pyramide der Kundenzufriedenheit

Von der Selbstverständlichkeit bis zur Begeisterung

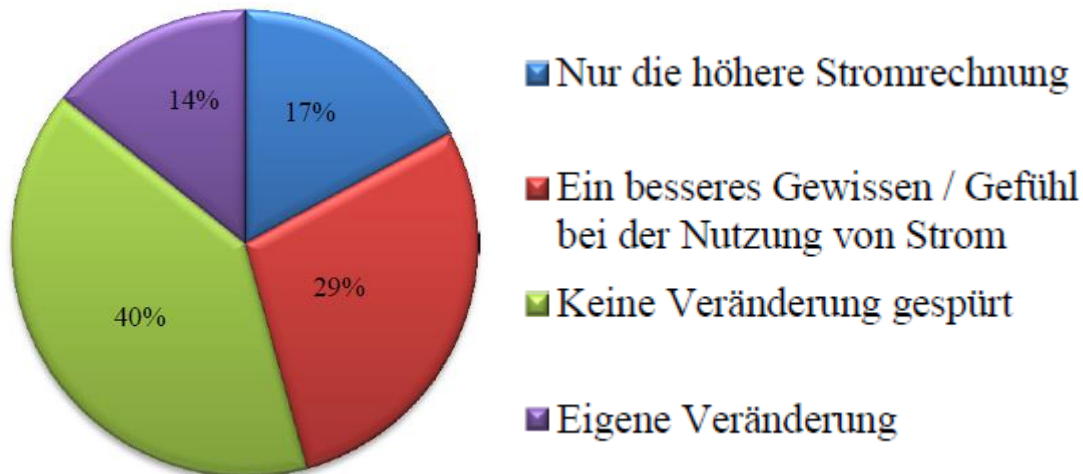


Was sind die Begeisterungs-faktoren?

- **ZHAW (Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften)**
 - After Sales Prozesse beim Grünstromverkauf
 - Untersuchung von Rechnungen für Stromkunden (Verständlichkeit / Infos über erneuerbare Energien)
 - Was gibt es für Hemmnisse für die Bestellung von Ökostrom auf myNewEnergy
- **HSG (Hochschule St. Gallen)**
 - Überprüfung der Plattform hinsichtlich Verständlichkeit der sprachlichen und visuellen Kommunikation & Ableitung von Handlungsempfehlungen
 - Entwicklung und Evaluierung von „Gadgets“ bzw. zusätzlicher Informationen, um Wechsel auf Ökostrom sichtbarer und greifbarer zu machen
 - Evaluierung der Wichtigkeit solcher Gadgets / Bereitstellung von zusätzlicher Informationen im Vergleich zu vorhandenen Produkteigenschaften
 - Evaluierung hinsichtlich der Erweiterung der Plattform um einen Vergleichsdienst im Bereich Solaranlagen

■ Umfrage unter myNewEnergy Kunden (n=35)

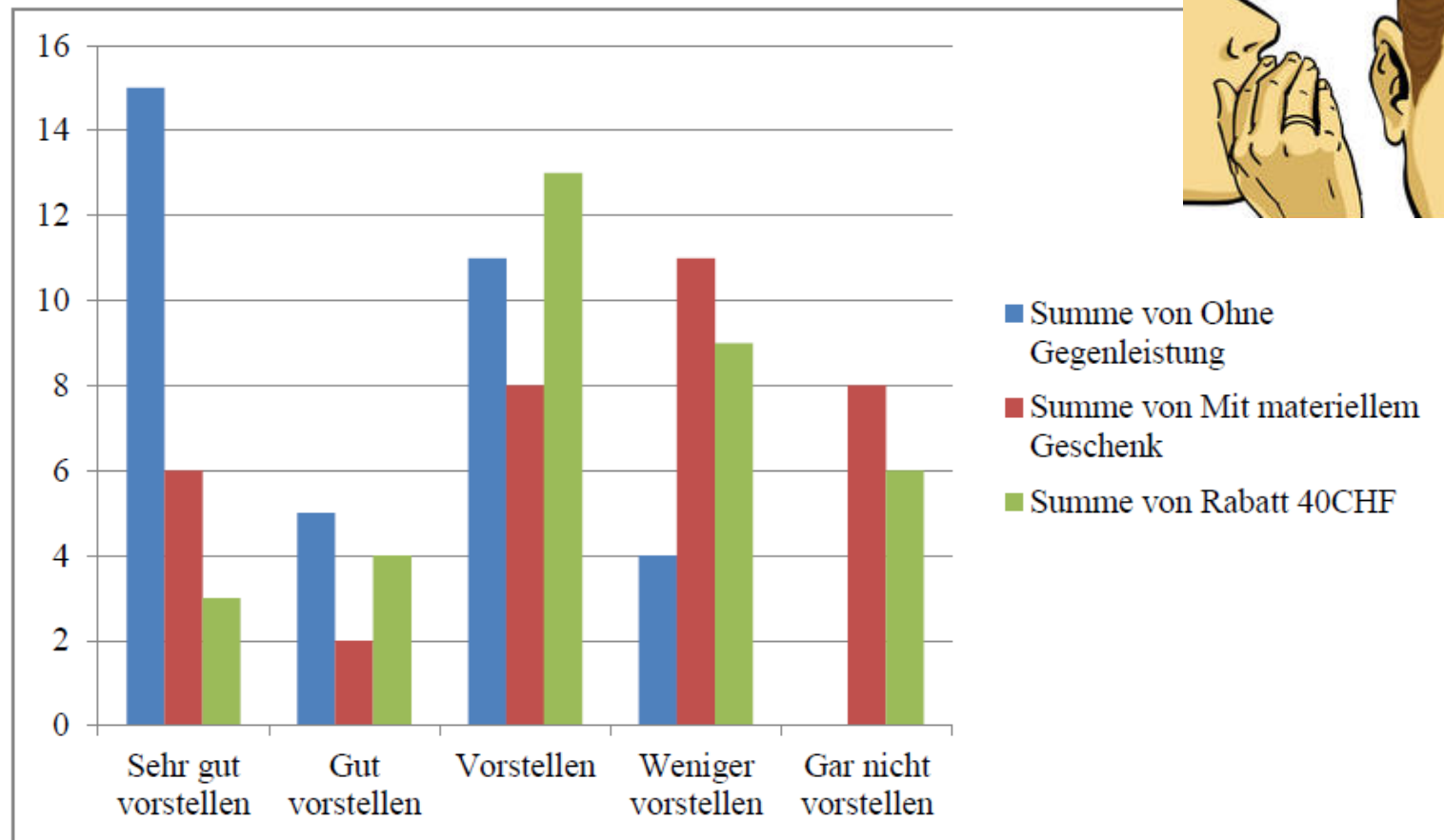
Haben Sie NACH dem Wechsel von Normalstrom zu Ökostrom eine Veränderung gespürt ?



Welches Geschenk als Dank würden Sie bevorzugen?



Können Sie sich vorstellen mit Ihrem Umfeld über die Vorteile von ökologischem Strom zu sprechen **ohne Gegenleistung** / **materielles Geschenk** / **40 CHF**



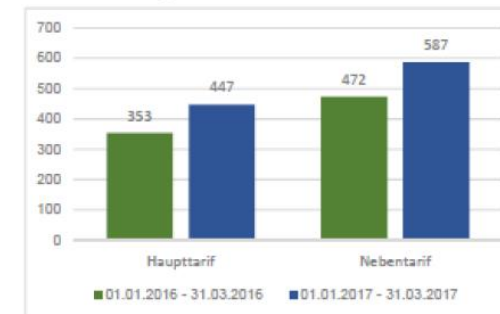
- **Rechnungen für Stromkunden**
 - Qualitative Umfrage (14 Stromkunden)
 - Welche Informationen auf der Stromrechnung können Kunden dazu bewegen sich eher mit ökologischen Stromprodukten bzw. Energieeffizienz auseinander zu setzen?
 - Bilder Stromprodukte mit Bewertung
 - Vergleiche mit anderen Benutzern oder zum Vorjahr
 - Reiner Text wird nicht gelesen.

Stromrechnung

Objekt: Musterstrasse 1, 8400 Winterthur, Wohnung 2. OG

Bezeichnung	Betrag exkl. MWST	MWST (8%)	Betrag inkl. MWST
Strom Netznutzung	35.20	2.80	39.00
Strom Energie	81.45	6.55	88.00
Abgaben	14.85	1.15	16.00
Rechnungsbetrag	131.50	10.50	142.00

Verbrauchsvergleich




Verbessern Sie mit uns die Zukunft, investieren Sie in ein besseres Stromprodukt.

Zum Beispiel mit dem Produkt **100% Solarstrom** 

Bereits ab 5 CHF pro Monat können Sie einen wertvollen Beitrag zur Energiewende leisten. Weitere Informationen finden Sie unter www.mynewenergy.ch

energyactors.ch ☆ 📁 ⬇ 🏠 📧



Projektinfos

BEREICHE

- Strom
- Wärme
- Mobilität
- Andere

ENERGIEPOLITISCHE ZIELE


- Reduktion des Energieverbrauchs
- Sensibilisierung der Bevölkerung
- Ausbau erneuerbare Energien
- Andere













AKTEURSTYPEN

- Investor
- Verein/Freiwilligenorganisation
- Aus- bzw. Weiterbildungsinstitutionen
- Interessengruppe
- Berufsgruppe
- Andere

- alle an-/abwählen

Ein Gemeinschaftsprojekt von:



 Architektur- und Planungsbüros	 Autogaragen und -Händler	 Bauunternehmen	 Berufsschulen
 Bürger/innen- Initiativen im Energiebereich	 Cleantech-Unternehmen	 Elektrohandel	 Energieberater/-innen
 Energieversorgungsunternehmen (EVU)	 Facility Management	 Fahrlehrer/-innen	 Freizeitorganisationen
