

Nachgefragt

Mit gebündelter Energie für besseren Kundenservice

Die Envia Mitteldeutsche Energie (enviaM) plant noch für 2007, eine Energiegemeinschaft zu gründen. Damit soll die bislang bestehende Marktpartnerschaft mit den regionalen Elektrofachbetrieben abgelöst werden. Bereits 2006 startete envia ein Franchise-Modell mit drei Elektrobetrieben. Diese Entwicklung wird mit Interesse am Markt verfolgt. Daher fragte der ep bei enviaM nach.

Zusammenarbeit wird neu definiert

Gesprächspartner des ep ist Herr *Cavin Pietzsch*, Leiter Marketing Privatkunden der enviaM.

ep: Herr Pietzsch, was sind die Gründe, eine Energiegemeinschaft als e. V. anstelle der bisherigen Form der Marktpartnerschaft mit dem Elektrohandwerk ins Leben zu rufen? Handelt es sich dabei nur um eine Umstellung der Organisationsform oder verfolgen Sie damit auch neue inhaltliche Ziele?

C. Pietzsch: Mit der Energiegemeinschaft verfolgen wir neue weiterführende Ziele. Wir möchten gemeinsam mit dem organisierten Handwerk, dem Elektrogroßhandel (EGH) und Herstellern eine neue Form der Zusammenarbeit erreichen. Deswegen stehen Wissensvermittlung, Erfahrungsaustausch und Kompetenzbündelung im Mittelpunkt der Energiegemeinschaft.

ep: Was soll im Vergleich zur bisherigen Zusammenarbeit mit den Elektroinstallationsbetrieben künftig verändert werden?

C. Pietzsch: Grundsätzlich wollen wir mit diesem Konzept die bisherige Zusammenarbeit mit den Elektroinstallationsbetrieben intensivieren und das Vertriebs- und Marketing-Know-how der Mitglieder stärken. Hierzu wird es entsprechende Schulungs- und Weiterbildungsangebote sowie umfangreiche Informationsmaterialien für die Mitglieder geben. Auch die Organisation und Durchführung gemeinsamer Kampagnen und Marketingmaßnahmen zum Nutzen des einzelnen Mitgliedes wird mehr im Fokus der Energiegemeinschaft stehen als es bislang der Fall war.

ep: Welche Elektrofachbetriebe sprechen Sie für eine Mitgliedschaft in der Energiegemeinschaft vor allem an – ausschließlich Innungsbetriebe oder auch Elektrobetriebe, die nicht im Fachverband organisiert sind?

C. Pietzsch: Jedes Elektroinstallationsunternehmen kann Mitglied der Energiegemeinschaft werden. Wir werden hier natürlich zuerst unsere 750 Marktpartner ansprechen und ihnen eine Mitgliedschaft anbieten und empfehlen.

ep: Herr Pietzsch, im Jahr 2006 starteten Sie ein neu entwickeltes Franchise-Modell mit bisher drei Elektrofachbetrieben. Welche Hauptziele verfolgen Sie mit diesem Konzept und worauf liegen die Schwerpunkte dieser Zusammenarbeit?

C. Pietzsch: Schwerpunkt in der Zusammenarbeit mit den envia-Partnern ist das Erbringen von Betreuungsleistungen für unsere Kunden vor Ort. Dazu zählen An- und Ummeldungen ebenso wie Tarif- und Energiesparberatungen. Mit diesem Betreuungsansatz differenzieren wir uns vom



① C. Pietzsch erläutert gegenüber dem ep die neuen Konzepte Foto: envia

Wettbewerb und generieren Vorteile für unsere Kunden

ep: Nach welchen Kriterien treffen Sie die Auswahl der entsprechenden Elektrofirmen, die Franchisenehmer werden möchten?

C. Pietzsch: Grundsätzlich nach ihrer Bereitschaft zur Übernahme der Leistungen als Franchisenehmer innerhalb unseres Konzeptes. Das beginnt mit der Umfirmierung der Unternehmen, der Qualifizierung, Schulung und Bereitstellung von Mitarbeitern und dem Erbringen von, in Franchise-konzepten üblichen, Anfangs- und Eintrittsinvestitionen.

ep: Welche Aktivitäten werden dabei von Ihnen besonders unterstützt und gefördert? Welche Rolle spielt dabei der Einsatz erneuerbarer Energien?

C. Pietzsch: Im Vordergrund der Zusammenarbeit steht die Betreuung unserer Kunden und die Befriedigung der Kundenwünsche. Dabei gibt es natürlich Beratungsbedarf zu regenerativen Energieanwendungen. Um dieser Nachfrage gerecht zu werden, bieten wir über unsere envia-Partner auch Produkte wie beispielsweise Wärmepumpen an. Wir sehen gerade in diesen wirtschaftlichen und ökologisch arbeitenden Systemen einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Energieeffizienz bei unseren Kunden.

ep: Gibt es schon erste nennenswerte Ergebnisse und Erfahrungen aus dieser Zusammenarbeit? Wie reagiert denn der Endkunde auf die envia-Filialen?

C. Pietzsch: Die Resonanz unserer Kunden auf die persönliche Betreuung und Beratung durch die envia-Partner vor Ort ist sehr positiv. Die Betreuungs- und Beratungskompetenz, gepaart mit zusätzlichen Angeboten, erzeugt eine hohe Kundenzufriedenheit. Erste Kundenbefragungen haben uns gezeigt, dass sich die envia-Partner als kompetente Ansprechpartner im Rahmen der Kundenbetreuung am Markt etabliert haben.

ep: Herr Pietzsch, worin sehen Sie die wesentlichen Unterschiede beider strategischer Konzepte – der Energiegemeinschaft und der Franchise-Filiale?

C. Pietzsch: Der wesentlichste Unterschied besteht darin, dass das Franchisekonzept ein Betreuungskonzept für unsere Kunden ist.

Die Energiegemeinschaft ist vordergründig eine Plattform zur Zusammenarbeit und Betreuung des Elektroinstallationshandwerkes.

ep: Gibt es denn auch Schnittmengen dieser unterschiedlichen Kooperationsformen mit dem Elektrofachbetrieb? Wenn ja, worin bestehen diese?

C. Pietzsch: Wie bereits erläutert, haben beide Konzepte aus der Sicht von enviaM grundsätzlich einen unterschiedlichen Fokus. Am Ende haben jedoch beide Initiativen dasselbe Ziel – unsere gemeinsamen Kunden im Markt noch besser zu betreuen und zu beraten. Und genau da befindet sich auch die Schnittmenge beider Konzepte. So wer-

den wir beispielsweise einzelne, im Rahmen des Franchisekonzepts erarbeitete Einkaufsvorteile auch den Mitgliedern der Energiegemeinschaft zu Verfügung stellen.

ep: Herr Pietzsch, Ihre Franchisepartner profitieren von Ihren Einkaufsvorteilen als Großkunde und erhalten Ihre Unterstützung beim Verkauf und der Beratung der Endkunden. Welchen Nutzen können die zukünftigen Mitglieder der Energiegemeinschaft aus der neuen Zusammenarbeit erwarten?

C. Pietzsch: Im Rahmen der Energiegemeinschaft werden wir unser Marketing- und Vertriebs-Know-how an die Mitglieder weitergeben. Ziel soll es sein, eine umfassende Qualifizierung nicht nur zu technischen und energiewirtschaftlichen Themen, sondern auch im Vertrieb und Marketing zu erreichen. Zudem planen wir gemeinsame Maßnahmen, wie z. B. Aktionen zur Durchführung von E-Checks durch qualifizierte Elektrofachbetriebe. Weiterhin haben wir in der gemeinsamen Bearbeitung des Konzeptes mit dem organisierten Handwerk bereits die Möglichkeit der Generierung von Einkaufsvorteilen durch Nutzung vorhandener Synergien besprochen.

ep: Sie erwähnten ebenfalls Ihr Interesse an der Mitarbeit weiterer Marktteilnehmer, z. B. des EGH, in der Energiegemeinschaft. Was sind dabei Ihre Überlegungen, und wie ist der Stand der Gespräche?

C. Pietzsch: Wesentlicher Bestandteil des Konzeptansatzes ist die Bündelung von Interessengruppen. Wichtig ist uns dabei auch der EGH, da es hier in starkem Maße gleich gelagerte Interessen mit dem Installationshandwerk und enviaM gibt. Der EGH ist Multiplikator zum Handwerk und damit letztlich zum Kunden. Eine Bereitschaft zur aktiven Mitwirkung des Großhandels wurde uns bereits signalisiert.

ep: Mit wie vielen Mitgliedern rechnen Sie in der Energiegemeinschaft?

C. Pietzsch: Natürlich mit möglichst vielen. Wir hoffen auf eine große Anzahl unserer Marktpartner, rechnen aber realistisch nach einer Anfangsphase mit etwa eintausend Mitgliedern.

ep: Wie viele neue Filialgründungen stehen 2007 und in der Zukunft auf Ihrer Tagesordnung?

C. Pietzsch: Wir befinden uns derzeit noch in der Pilotphase des Konzeptes und führen Gespräche mit weiteren potentiellen envia-Partnern.

ep: In welchem zeitlichen Rahmen möchten Sie diese anspruchsvollen Ziele umsetzen?

C. Pietzsch: Die Energiegemeinschaft wollen wir noch im ersten Halbjahr 2007 gründen, unser Franchisekonzept werden wir, bei erfolgreichem Abschluss der Pilotphase, über die nächsten Jahre kontinuierlich ausbauen.

ep: Herr Pietzsch, vielen Dank für das Gespräch.