

# Chancen für mehr Umsatz – Service für Stromkunden

W. Just, Gelsenkirchen

**Am Beispiel der energienahen Dienstleistungsprodukte wie Blindleistungskompensation, Filterkreise und USV wird die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen EVU und Elektrohandwerk aufgezeigt. Diese Leistungen bilden weitere Betätigungschancen für den Elektrobetrieb.**

## 1 Mehr Service will der Markt

Der Wettbewerb im Strommarkt hat sich seit rund vier Jahren Stück für Stück weiterentwickelt. Einige EVU erkennen hier nicht nur ihre Chancen, sondern setzen dies auch in unternehmerisches Handeln um. So realisieren einige EVU neue Marktchancen und Wachstumspotentiale, indem sie neue Dienstleistungen wie z. B. Contracting, Kraft-Wärme-Kopplung in Erschließungsträgerschaften oder Consulting anbieten.

Des Weiteren rückt die Frage der Spannungsqualität mehr in den Vordergrund, da die Strommarktliberalisierung, die Privatisierung sowie jahrelang zu geringe Investitionen in die Übertragungsnetze zu einer stärkeren Ausnutzung der vorhandenen Übertragungsleitungen geführt hat. Im Zuge dieser Entwicklung ist das Interesse von Geschäftskunden an passenden Lösungen in ihren Betrieben sehr stark gestiegen.

Daneben zeigen jüngste Kundenbefragungen seitens der EVU oder ihrer Verbände, dass nicht nur am Preis für den Strom Interesse besteht, sondern auch an Möglichkeiten der Energieeinsparung.

Nicht zuletzt wird eine hohe Stromversorgungsqualität erwartet, weil eine zunehmende Zahl von Kunden heute Anlagen und Einrichtungen betreibt, für die eine zuverlässige und hochwertige Stromversorgung unabdingbar ist.

Kundenuntersuchungen legen die Vermutung von Energieexperten nahe, dass sich über die Positionierung als „kundenorientiertes EVU“ extremem Preiswettbewerb ausweichen lasse. Ein solches EVU – laut Expertenmeinung – müsse, um die Kunden zu behalten, nicht jede Billigpreisstrategie aggressiver Stromanbieter mitmachen. Gefragt ist heute die Differenzierung über attraktive Preise und über einen Service, der zuverlässig, freundlich und rund um die Uhr erreichbar ist. Bild 1 zeigt den Wandel der EVU vom „zuständigen“ Ener-

gieversorger zu einem marktorientierten Unternehmen.

Das heutige und zukünftige Kundenverhalten ist von der Erwartung geprägt, Energieversorgung und Service aus einer Hand zu erhalten. Diese Problemstellung ist u. a. auch durch Kooperationsmodelle mit dem örtlichen Elektrohandwerk lösbar. Beide Partner können dabei ihr Potential einbringen und somit eine Stärkung der eigenen Position im Markt erreichen.

## 2 Stadtwerke und Handwerk nur gemeinsam stark

Eine benötigte bzw. vom Kunden gewünschte Energiedienstleistung kommt erst im Zusammenwirken mehrerer Marktpartner im Zusammenspiel mit dem Kunden zustande. Der Netzbetreiber stellt das Produkt Strom bereit und die Hersteller produzieren die Anwendungstechnik (z. B. Blindleistungskompensation, Filterkreise, USV). Das Elektrohandwerk ist für die Ausführung (z. B. kompetente Beratung, Installation, Wartung) zuständig und der EVU-Vertrieb organisiert den „Dienstleistungsverkauf“. Die Elektrohandwerksbetriebe können dabei durch ihren Kontakt zum Kunden und ihr Gewicht als beratende Fachleute die Entscheidung für das vom EVU angebotene Produkt maßgeblich beeinflussen. Gemeinsam kann hier eine Vertriebsgemeinschaft –

ein „Marktentwicklungsteam“ – gebildet werden, das zur Aufgabe hat, wettbewerbsrelevante Parameter wie Flexibilität, Effizienz und Innovationskraft zu verbessern. Absatzpotentiale sollen gezielt analysiert und mit offensiven Strategien erschlossen werden. Einige EVU-Vertriebe haben diesbezügliche Leitlinien erstellt und Kooperationen oder Fachgruppen in den Elektro- bzw. Vertriebsgemeinschaften gebildet.

Manches EVU bietet heute gemeinsam mit dem örtlichen Fachhandwerk „maßgeschneiderte“ technische Lösungen für jede Kundenbranche mit zum Teil komplexem Angebot differenzierter Leistungs- und Preismodelle an. Dabei können auch für die „klassische“ Installation Hilfestellungen geboten werden (s. Kasten auf der nächsten Seite), mit den Dienstleistungsprodukten wie z. B. Blindleistungskompensation zur Energiekostensenkung und als Beitrag zum Klimaschutz, Verbesserung der Spannungsqualität in der Kundenanlage, USV und moderne Beleuchtung. Verbunden mit Energiecontracting bieten sich weitere Chancen sowohl für das EVU, um Geschäftskunden an sich zu binden, als auch für das Handwerk. Denn trotz schwieriger Rahmenbedingungen existieren rund um die Stromversorgung eines Kunden entwicklungsfähige Märkte.

## 3 Nur dem Fachmann wird vertraut

Kompetente Beratung als wesentliches Element kundenorientierter Dienstleistung spielt im liberalisierten Strommarkt eine große Rolle. Die technische Kompetenz der Mitarbeiter sowohl beim EVU als auch beim Handwerk ist eine wesentliche Voraussetzung für Entwicklung und Vertrieb qualifizierter Dienstleistungsangebote.

So könnte die Kooperation EVU/Elektrohandwerk oder auch die Elektrogemeinschaft interessierte Mitgliedsbetriebe einschließlich der

### Beziehung EVU – Kunde:

Abnehmer beziehen Strom, EVU liefert Strom

Kunden kaufen Dienstleistungen, EVU verkauft Produkte

### Orientierung des EVU:

EVU liefert Strom in einem abgeschlossenen Versorgungsgebiet

EVU bedient Absatzmärkte mit seinen Produkten

### Selbstverständnis des EVU:

Technikorientierung: EVU ist für möglichst störungsfreie Energieversorgung zuständig

Marktorientierung: EVU vermarktet Dienstleistungen für einzelne Kunden/Kundengruppen

### Organisation des EVU:

EVU ist von der Angebotsseite her aufgebaut: Kraftwerke, Ausbau der Netze, Sicherung der Versorgung

EVU ist von Markterfordernissen her aufgebaut: Anforderungen/Wünsche der Kunden stehen im Mittelpunkt

### Autor

Dipl.-Ing. Wolfgang Just, Umweltschutzbeauftragter der Gesellschaft für Energie und Wirtschaft mbH (GEW), Gelsenkirchen

### 1 Wandel der EVUs im liberalisierten Strommarkt

Quelle: HEA

EVU-Berater für den Bereich Geschäftskunden unterstützen und in den Mittelpunkt ihrer Arbeit stellen sowie mit Unterstützung der Hersteller und/oder der EVU-Dachverbände bzw. Fachverbände des Elektrohandwerks Seminare anbieten, z. B. mit den Inhalten:

- Produktbeschreibung Blindleistungskompensation zur Energiekosteneinsparung [2] und zum Klimaschutz [1]
- Verbesserung der Versorgungsqualität in Kundenanlagen [2]
- sichere Stromversorgung mit USV
- Umweltgerechte Entsorgung noch vorhandener PCB-befüllter Kondensatoren in Beleuchtungsanlagen [3]
- Modernisierung der Beleuchtung.

## 4 Argumente für den Kunden-Dialog

Bei der Kundeninformation sollten Handwerksbetriebe ihre Fachkompetenz darstellen. Mögliche Formulierungen bei der Kommunikation von Angeboten können sein:

**Blindleistungskompensation.** „Blindenergie treibt die Kosten hoch. Wer z. B. eine Fabrik betreibt, sollte bei den elektrischen Anlagen auch die Blindenergie im Blick haben. Eine Kompensation schont Geldbeutel und Umwelt.“

Unser Komplettangebot bezieht sich auf den Service zur Bereitstellung und Betreuung betriebseigener Energiemanagement-Anlagen. Ziel ist die Sicherung und Qualitätssteigerung unternehmenseigener Energieversorgung. Möglichkeiten in der Anlagentechnik sind

- Blindleistungskompensation
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung
- Beleuchtungssteuersystem

Unser Service unterstützt Sie bei

- Kauf
- Planung und Errichtung
- Notfallservice
- Altgeräteentsorgung“

**Netzanalyse.** „Effektiv messen und gezielt auswerten – Wir analysieren die Spannungsqualität gemäß EN 50160, ohne dabei Ihren laufenden Betrieb zu unterbrechen. Zu unserem Service gehört selbstverständlich auch eine anwendungsorientierte Auswertung, die es ermöglicht, Störungen schnell und zielgerichtet zu untersuchen.“

**Dynamische Kompensation/USV.** „Wir besitzen das Know How für eine zuverlässige Stromversorgung hinter dem Zähler. Nirgendwo sonst in der ...Industrie haben Störungen in der Stromversorgung so empfindliche Auswirkungen wie bei der Herstellung von .... Hier kann jede Art von Unterbrechung schwer wiegende Folgen haben, sodass die Qualität und Zuverlässigkeit der Stromversorgung zu entscheidenden Kriterien für den geschäftlichen Erfolg geworden sind.“

## Optimierung des Hausanschluss-Prozesses

Eine der Hauptaufgaben eines Regionalversorgungsunternehmens besteht in der Realisierung von Hausanschlüssen (HA), d. h. der Anbindung von Grundstücken/Gebäuden an die Energieversorgung. Die Abwicklung des HA stellt beim Versorger meist folgenden Standardprozess dar:

- Auftragseingang,
- Technische Planung,
- Beauftragen von Dienstleistern,
- Durchführung der Baumaßnahmen,
- Einbau der Verrechnungsmesseinrichtung,
- Dokumentation und
- Abrechnung.

Zur Ablaufoptimierung wurde beim regionalen Versorgungsunternehmen E.DIS (Fürstenwalde/Brandenburg) ein elektronisch gestützter Prozess für den HA verwirklicht. In diesen sind neben den Sachbearbeitern des Versorgers die externen Partner wie

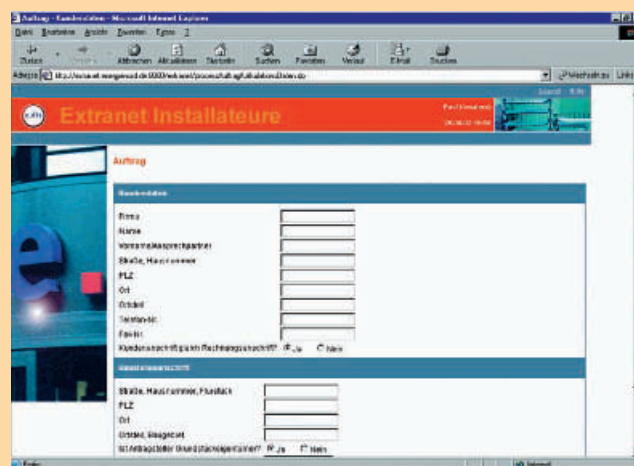
Installateure und Dienstleister (Elektromontagefirmen und Zählerdienstleister) einbezogen. Ziel des auf diese Weise erreichten „Workflow-Prozesses“ ist es, über eine einheitliche Benutzeroberfläche eine optimale Abarbeitung der Angebotsanfrage, Auftragserteilung bis hin zur Einbindung des Stromlieferungsvertrags zu gewährleisten. Jeder Arbeitsschritt und seine Schnittstellen sind auf

diese Weise festgelegt. So kann unter optimalen Bedingungen (Standard) innerhalb eines Tages vom Kundenwunsch bis zur Beauftragung eines Dienstleisters alles abgewickelt werden, da die Marktpartner des Versorgers in die Geschäftsabläufe eingebunden sind.

Zugelassene Dienstleister können sich zur Auftragsbearbeitung im Extranet der E.DIS in die Plattform einloggen. Dabei ermöglichen die ergonomische Benutzeroberfläche und übersichtliche Eingabemasken eine schnelle Einarbeitung. Zur Unterstützung ist eine Hilfefunktion und ein Plausibilitäts-Check der Eingabedaten hinterlegt.

Inwieweit andere Versorger diese oder ähnliche Prozesse der Vereinfachung der Zusammenarbeit umsetzen, ist beim örtlichen Energieversorgungsunternehmen zu erfragen.

C. Schichler



Wir beraten Sie gerne rund um das Thema „Netzqualität in Ihrer Elektroanlage“. Profitieren Sie von unseren Erfahrungen. Von der Beratung bis zur betriebsbereiten Anlage oder Installation erhalten Sie bei uns alles aus einer Hand.“

Ein weiterer Textvorschlag dazu:

„Viele Unternehmen mit hohen EDV-Datenbeständen sind sich der existenziellen Bedrohung durch Verlust ihrer Datenbestände nicht bewusst, welche bei Netzstörungen eintreten kann. Wir schützen davor durch den Einsatz einer Unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV). Eine Sicherheitsanalyse verdeutlicht, dass die Investition in eine USV eine erfolgsichernde Entscheidung ist, da auf diese Weise ausgewählte Betriebsmittel beinahe gegen jede Art von Störung in der Stromversorgung geschützt werden können. Eine lohnende Alternative zur Verbesserung der Spannungsqualität bieten ebenfalls Aktivfilter“.

## 5 Fazit

Bei der Vermarktung von Dienstleistungen rund um die Energieanwendung kommt der Kooperation zwischen EVU und Markt- bzw. Vertriebspartnern eine Schlüsselrolle zu. Die Elektrogemeinschaften bieten dazu ihren Mitgliedern nicht nur einzelne Aktionsbausteine und Beratungshilfen an. Vielmehr planen und organisieren sie gemeinsame Marketingaktionen und koordinieren die Einzelaktivitäten ihrer Mitglieder – zum Nutzen von EVU, Hersteller, Fachhandel und Elektrohandwerk.

### Literatur

- [1] Klimaschutz durch Blindleistungskompensation. Hrsg.: Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI), Sept. 2001
- [2] Just, W.: Blindstromkompensation in der Betriebspraxis, VDE-Verlag
- [3] Merkblatt: Entsorgung von PCB-haltigen Starkstromkondensatoren. Hrsg.: Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI), Okt. 2000.

Anklicken:  
Chefsache  
unter  
[www.elektropraktiker.de](http://www.elektropraktiker.de)