

Home > Exclusive > Smart Energy und Stadtwerke: Mit kundenorientierten Services zu profitabilem Erfolg

# Smart Energy und Stadtwerke: Mit kundenorientierten Services zu profitabilem Erfolg

20.07.2020

📁 Exclusive, Solutions



Gutes Gefühl: Zertifiziert beraten. Seit 2009 bei eisq. (Bild: eisq)

Mediadaten  
anfordern!

KOORDINATION

**Gerhard Großjohann**  
EtaMEDIA Energie- und  
IT-Kommunikation  
Sandforther Straße 51  
D-33803 Steinhagen

T. +49 5204 887201

F. +49 5204 887214

# macht

*Von Bernhard Gandolf*

**Photovoltaik, Wallbox, Smart Home, E-Mobilität, Glasfaser, Mini-Blockheizkraftwerke, ... das Spektrum neuer Services für Energieversorger im Bereich Smart Energy scheint schier unerschöpflich. All diese Produkte verbindet ein erfolgskritischer Faktor: Damit relevante, profitable und nachhaltige Umsätze aus diesen oftmals digitalen Produkten entstehen, helfen Energieversorgern endkunden-zentrierte Prozesse.**

Worauf beruht diese These für Gewinn? Wer Verkaufs- und Service-Abläufe aus Sicht des Kunden gestaltet, agiert nachweislich profitabler. Evaluierte Studien von Gummerson, Kumar und Rajan sowie von Parasuraman et alii belegen das. Kundenzentrierte Unternehmen arbeiten gemäß den Studien rund dreimal rentabler als andere Firmen.

Was belegt die These bezüglich des Wachstums? Wenn Firmen Angebote am Nutzen des Kunden ausrichten, wachsen die Anbieter. Debruyne und Parniangtong weisen das in ihren Werken eindrucksvoll nach. Sowohl auf 10- wie auf 20-Jahressicht belegen kundenzentrierte Companies ein Wachstum im Top-Quartil. Sprich: 75 % der Betriebe blicken in die Rücklichter.

## **Kundenbrille aufsetzen und Abläufe intelligent gestalten**

Und so geht es: Kundenbrille aufsetzen und Abläufe intelligent gestalten! Damit Unternehmen sich besser auf den Kunden konzentrieren. Die Unternehmensberater von eisq wissen, die Kundenbrille aufzusetzen bedeutet Dreierlei:

1. Unternehmen fokussieren zunächst darauf, was dem Einzelnen nutzt.

übergeordneten Zusammenhänge. Wie verändert E-Mobilität die Gesellschaft und Ähnliches stehen als Fragen an.

Dem gegenüber steht die Praxis des Marktbearbeitens. Customer Relationship Management- oder zu Deutsch Kundenbeziehungsmanagement-Software. CRM-Software erlaubt das Verarbeiten von Datenmassen, presst Menschen in Raster aus Sicht der Unternehmen. Mit dem Konsumenten, seinen Bedürfnissen und seinem Blickwinkel korrespondiert das herzlich wenig. Automatische Prozessketten orientieren sich an den Firmen. Der Endkunde möge sich bitte anpassen.

## Keiner kümmert sich intensiv um den Kaufprozess aus Sicht des Kunden

Beleg dafür: 2019 evaluiert eisq für einen Klienten Photovoltaik-Angebote von Energieversorgern mit versuchten verdeckten Testkäufen. Versucht, weil sechs Unternehmen sich außer Stande zeigen, das angebotene Produkt zu verkaufen. Polarstern Energie und Vattenfall sagen mittels standardisierten eMails ab. eon solar reagiert nicht. entega bietet andere Produkte an als angefragt und weiß nicht, dass ein Kunde Strom von dem Unternehmen bezieht. Innogy versendet Vertragsunterlagen. Und damit es zum Kauf kommt, plant der Energieversorger den Besuch eines lokalen Handwerkers im Auftrag des Energieriesens. Der erscheint nicht. enbw weiß nicht, mit wem die Firma zusammenarbeitet und lässt die Anfragen versenden. Keines der getesteten Unternehmen evaluiert den Bedarf der Interessenten. Strom, Gas, Familientarife, E-Mobilität, Wallbox, Energiemanagement, Smart Home, ... all das bleibt trotz Opt-Ins brach liegen. Keiner der sechs getesteten Anbieter überlegte intensiv genug, wie der Kaufprozess aus Sicht eines Kunden aussieht. Der Bereichsleiter Vertrieb eines Probanden meinte nach dem Test: „Wir wollten agil ausprobieren und herausfinden, ob wir für PV auf Nachfrage im Markt treffen.“

Es wäre schlauer, diesen Umstand klipp und klar von Anbeginn an zu kommunizieren. Damit der umworbene Kunde weiß, worauf er sich einlässt. Photovoltaik gibt es zu lange. Das Erneuerbare-

[HOME](#)[COMPANY BOXES](#)[COMPANY NEWS](#)[EVENT BOXES](#)[EXCLUSIVE](#)[SOLUTIONS](#)[JOBS](#)[MARKET](#) ▾[ABOUT](#) ▾

Bernhard Gandolf ist ein Business Development und Certified Management Consultant bei den Unternehmensberatern von european institute for service quality (eisq). Klienten erhalten Operative Exzellenz im Dienstleistungsmanagement. Auf der Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse liefert eisq Mandanten Lösungen zu den Kernthemen

Service-Innovationen, Kosteneffizienz im operativen Geschäft und wirksames Steuern von Dienstleistern. Seit 2009 zertifiziert die Stiftung myclimate eisq als klimaneutrale Organisation.

Kontakt: [bernhard.gandolf@eisq.eu](mailto:bernhard.gandolf@eisq.eu)

[www.eisq.eu](http://www.eisq.eu)

← BEITRAG TEILEN:



🔖 CRM, Energieversorger, Smart Energy, Stadtwerke

← *Vorheriger Beitrag*

Offshore-Windenergie –  
Branche blickt in  
Deutschland trotz  
Ausbaulücke optimistisch  
in die Zukunft

*Nächster Beitrag* →

Aerosole und Photovoltaik:  
Wie Waldbrandstaub und  
Sahasarasand die  
Solarstromerzeugung  
beeinflussen

## DAS KÖNNTE SIE AUCH INTERESSIEREN



POG für  
iMSys in der  
Diskussion:  
Mit  
Skalierungs-



Preisobergrenze  
für  
intelligente  
Messsysteme  
in der



Stadtwerke-  
Studie 2020:  
EVU suchen  
Zusammenarbeit  
mit anderen



Kundenservice  
bei  
Energieversorgern  
– auf die  
richtigen

[HOME](#)[COMPANY BOXES](#)[COMPANY NEWS](#)[EVENT BOXES](#)[EXCLUSIVE](#)[SOLUTIONS](#)[JOBS](#)[MARKET](#) ▾[ABOUT](#) ▾

## Über diesen Blog

energie.blog ist eine Plattform, die heutigen Informations- und Kommunikationsbedürfnissen entspricht: vielseitig, interaktiv, attraktiv. Sie bietet exklusive Kommentare und Interviews, tagesaktuelle Branchen-News, Unternehmensmeldungen, branchenspezifische Filme sowie Insights zu Fachpresse, Verbänden und Energierecht. Und: Sie können mitmachen.

**FLYER  
ANSEHEN**

## Volltextsuche

## Kategorien im Blog

Company News	296
Events	3
Exclusive	143
Solutions	182
Stellenangebote	9

## Callback-Service

Ihre Rufnummer \*

Name \*

E-Mailadresse \*

Ich habe die **Datenschutzerklärung** der Website gelesen.

\*

Spam-Schutz-Aufgabe:

9 + 1 =

**ABSCHICKEN**

## Kontakt

**Gerhard Großjohann**  
EtaMEDIA

**Jörn Kranich M.A.**  
KRANICH Plus

### KONTAKTDATEN

Cookie-Einstellungen