



Smart Energy – Proaktives Kundenmanagement mit SAP CRM und der movento Tarif-Engine

Prolog

Umgang mit dem Kunden heute

Der private Endkunde

- ... ist reiner Konsument (Abnehmer)
- ... hat kaum Interaktionsmöglichkeiten
- ... findet kein Interesse am Produkt Strom

Neue Service-Strategie in der Energiewirtschaft

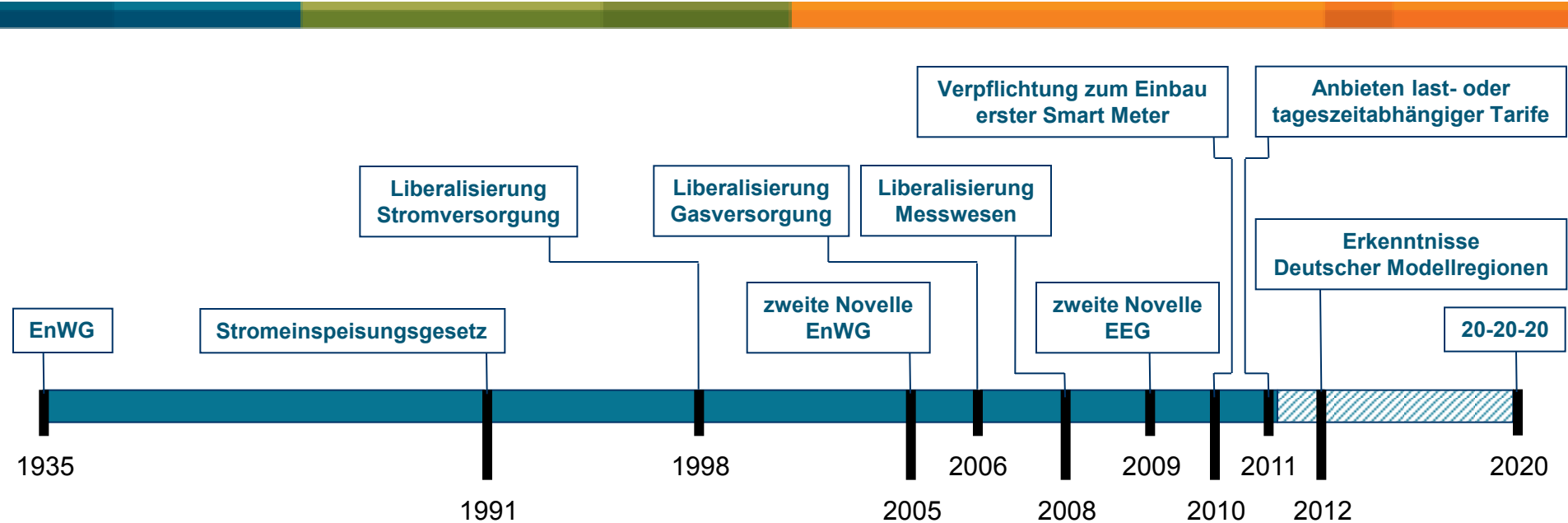
- ...Das digitale Zeitalter hat begonnen
- ...Die Kunden werden von Werbung überflutet (4000 Werbekontakte pro Tag)
- ...Nur 14% der Kunden vertrauen in Werbeaussagen

Eine prospektive Partnerschaft in der Zukunft?

Der private Endkunde könnte

- ... zum „Prosumer“ werden
- ... interaktiv mit seinem Produkt umgehen
- ... erkennt sein Potenzial

Rahmenbedingungen Energiewirtschaft



01. Januar 1991 Stromeinspeisungsgesetz:

Verpflichtung der Elektrizitätsversorgungsunternehmen Strom aus erneuerbaren Energien abzunehmen und zu vergüten

29. April 1998 Liberalisierung des Energierechts:

Diskriminierungsfreier Netzzugang für dritte Stromanbieter

13. Juli 2005 zweite Novelle EnWG:

Trennung des Netzbereichs von allen anderen Bereichen für Energieversorger mit mehr als 100.000 angeschlossenen Kunden

01. April 2006 Liberalisierung des Gasmarktes:

Private Gaskunden können erstmalig den Gasversorger wechseln

09. September 2008 Gesetz zur Öffnung des Messwesens:

Messstellenbetrieb und Messung werden liberalisiert

01. Januar 2009 zweite EEG-Novellierung:

Erhöhung des Anteils an erneuerbaren Energien von mindestens 30 % an der Stromversorgung bis 2020

Seit 01. Januar 2010:

Anbieten von Geräten, die tatsächlichen Energieverbrauch sowie tatsächliche Nutzungszeit widerspiegeln

Bis 30. Dezember 2010:

Anbieten eines Tarifs der Anreize zur Energieeinsparung setzt, insbesondere lastvariabel oder zeitvariabel

Bis 31. Dezember 2011:

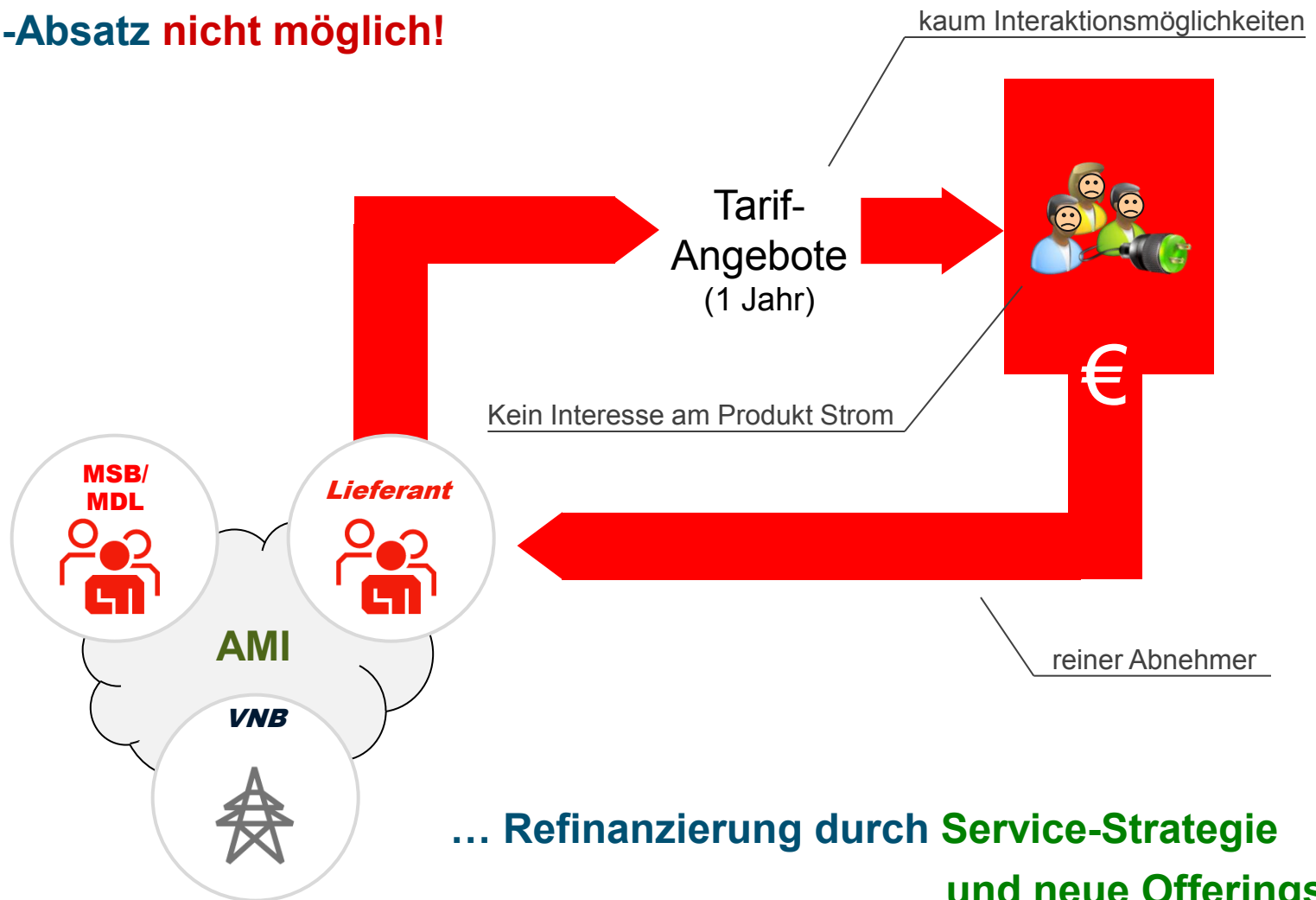
Deutsche Modellregionen sollen Erkenntnisse offen legen
→ 2013 soll erster Gesetzesentwurf gebildet werden

Bis 01. Januar 2020:

- 20% erneuerbaren Energien
- Reduzierung Treibhausgasemissionen um 20%
- Steigerung der Energieeffizienz um 20%

Der Umgang mit dem Kunden heute

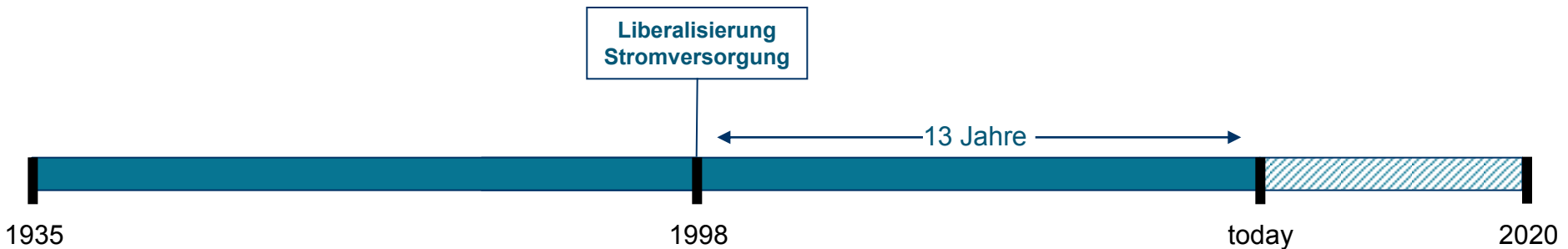
Refinanzierung einer AMI-Infrastruktur über
kw/h-Absatz **nicht möglich!**



... Refinanzierung durch **Service-Strategie**
und neue Offerings?

Der Umgang mit dem Kunden heute

Wechselquoten seit Liberalisierung der Stromversorgung 1998



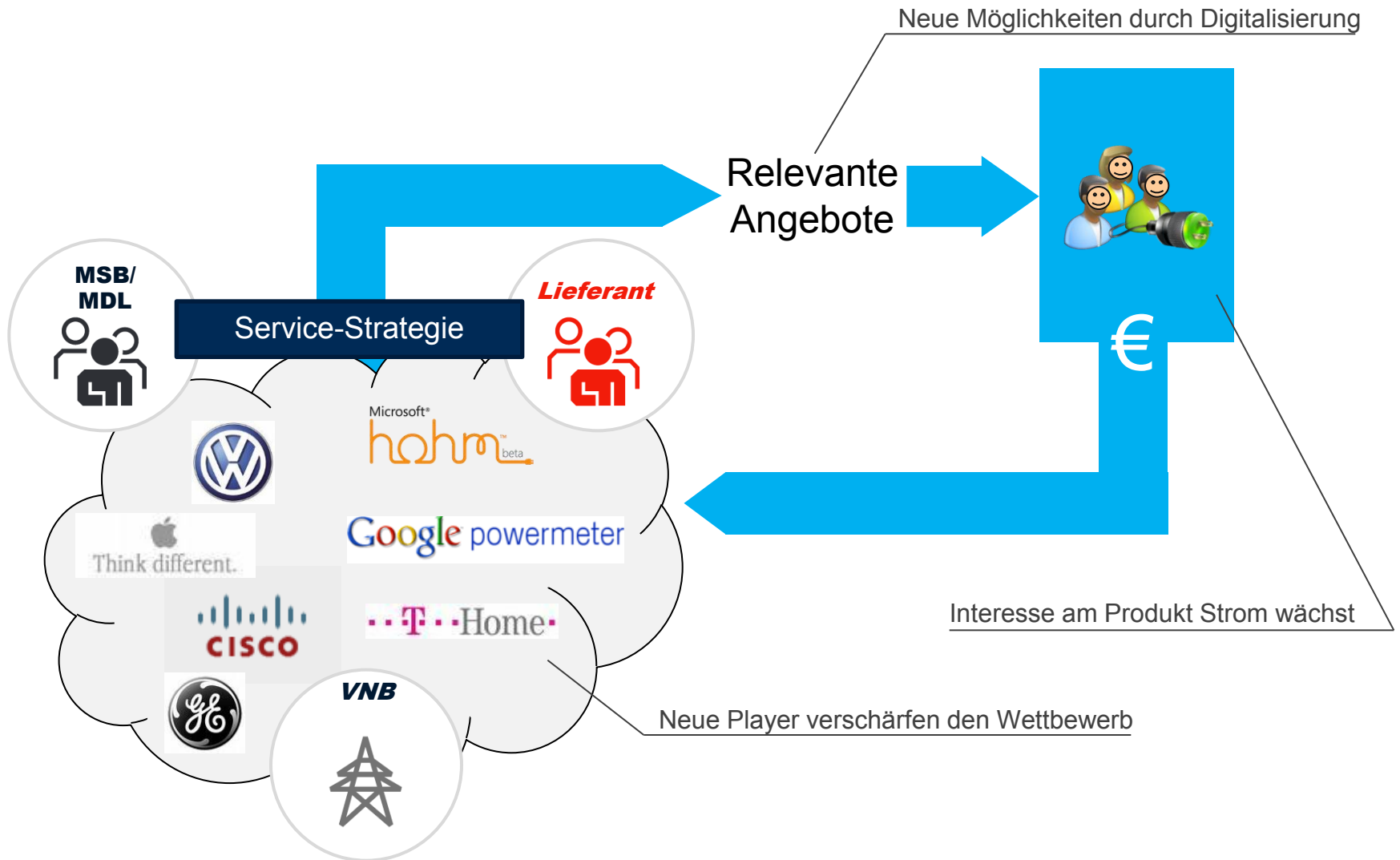
Jährliche Wechselquoten:

- Haushalts- und Kleingewerbekunden: 5,3% pro Jahr (insgesamt 39 Millionen)
Großkunden: 10,5 - 12,5 % pro Jahr (Quelle: **Monitoringbericht 2009 der Bundesnetzagentur**)
- Privatkunden 10-15% bis 2015 (**Studie Accenture**)
- Versorgerwechsel Haushalte 19% in 2008 (Quelle: **bdew Energietrends 28.01.2009**)

Entscheidende Faktoren die den Wettbewerb auf dem Deutschen Strommarkt in Zukunft weiter voran treiben:

- Service
- Umweltverträgliche Erzeugung
- Flexibilität

Neue Service-Strategie in der Energiewirtschaft

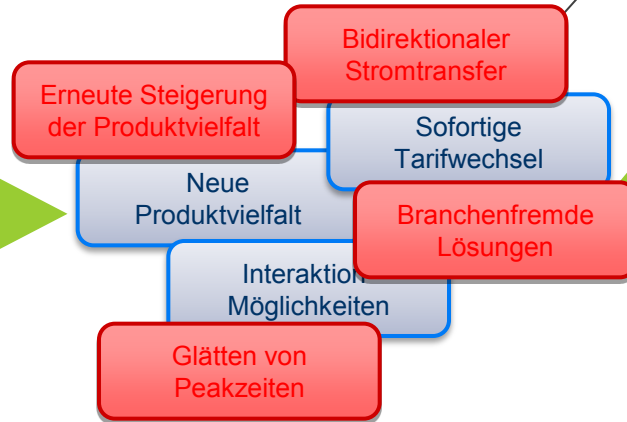


EVU - Kundenverhältnis morgen



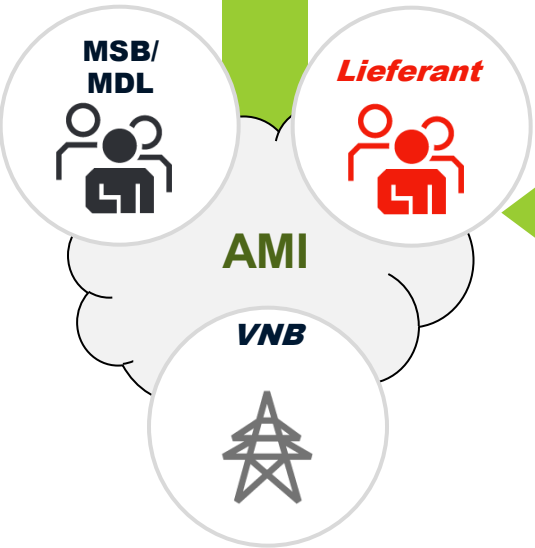
Smart Grid & Smart Metering
Starten des digitalen Zeitalters

Service-Strategie

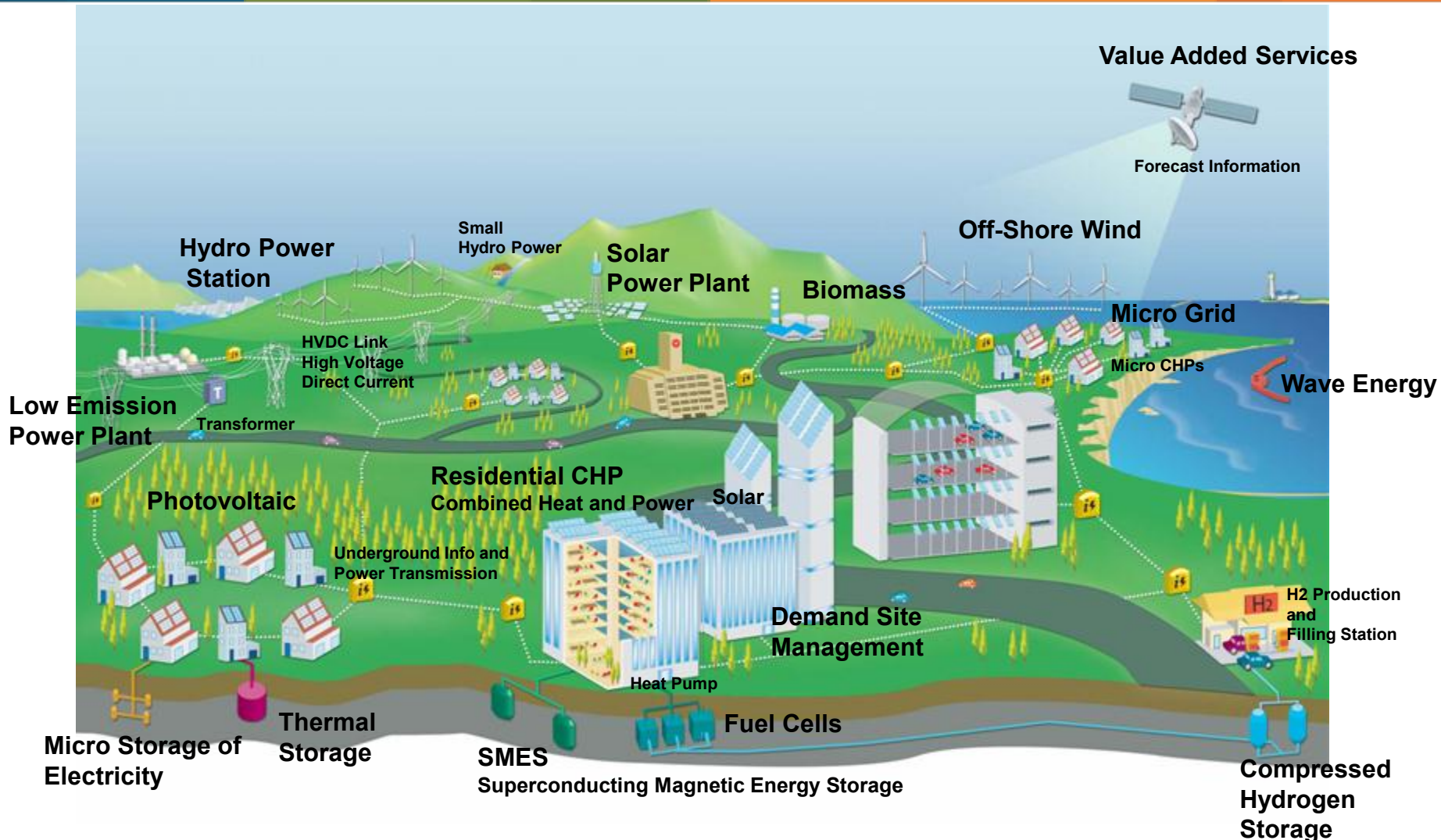


Consumer → Prosumer

- Private Stromproduktion
- Steuerung elektronischer Geräte
- Elektroauto (e-mobility)



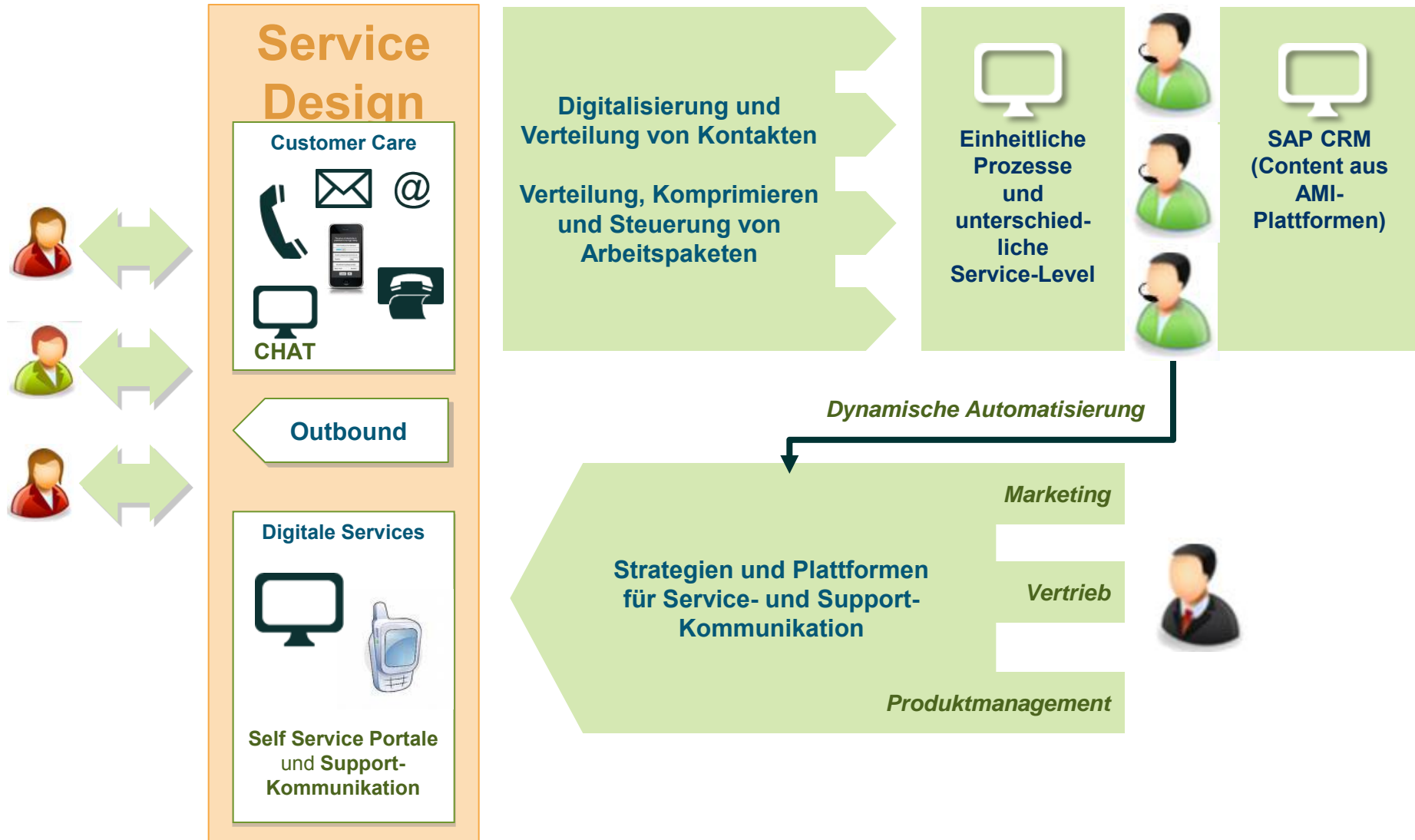
... ein intelligentes Stromnetz in 2020?



Source: European Smart Grids Technology Platform
European Commission for Science and Research, 2006
ISBN 92-79-01414-5

Service Strategie CIM (Customer Information Management)

Virtualisierung und Automatisierung der Kundenkontakte



Service Strategie CIM

Ergebnisse



movento Tarif-Engine

In Zusammenarbeit mit:



**Fachhochschule
Kaiserslautern**

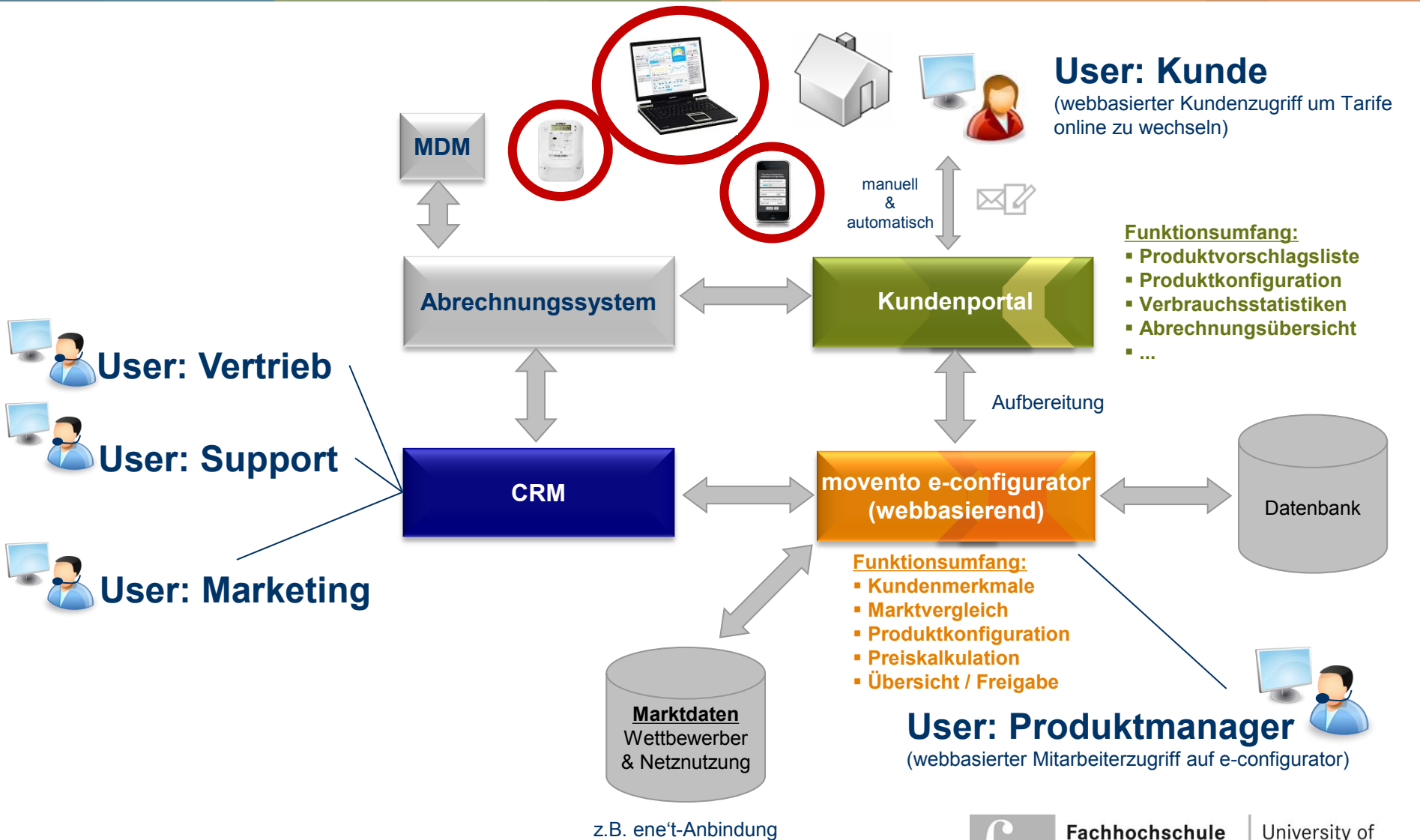
University of
Applied Sciences



**Fachhochschule
Kaiserslautern**

University of
Applied Sciences

movento Tarif-Engine



Customer Self Service - Startseite

Mein persönlicher e-configurator



Donnerstag - 16. Dezember 2010
18:33 Uhr
Patrick Margardt



Mein Vertrag Meine Seite

News Historie

01.11.2010
Anders als mit herkömmlichen Energieportalen wissen Sie mit dem neuen e-configurator von movento genau wie viel Strom ... [mehr]

07.09.2010
Strom für umsonst – das wäre doch mal was. Die gestiegenen Energiepreise machen ... [mehr]

Meine persönlichen News

Customer Support Error Reports Informationen

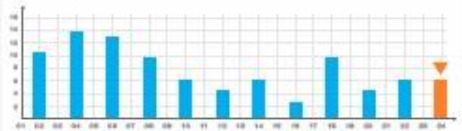
02.12.2010 - Ihre Anfrage vom 28.11.2010
Die vorliegende Anfrage basiert auf den von Ihnen übermittelten Informationen zur aktuellen Tarifstruktur ... [mehr]

Administration

FAQ

Start Haushaltsgeräte Elektroauto Tarifübersicht Energie-Community

Energieverbrauch der letzten 12 Monate



Leistung: 1.577,42 kWh
Kosten: 608,56 EUR
Emission: 204 g

Haus Auto
Strom Gas



Aktueller Verbrauch: 14kWh (+15,2%)
Aktueller Preis: 0,12 €



Aktuelle Energieproduktion: Solaranlage



Aktuelle Energieproduktion: Windanlage

Energiekosten-Manager (Hauptgeräte)

Monatsansicht

Heizung: 38,12 EUR
Kühlschrank: 8,23 EUR
Waschmaschine: 6,67 EUR
Gefrierschrank: 14,89 EUR
Wäschetrockner: 23,85 EUR

Gesamtkosten: 91,76 EUR

Wichtig

Sehr geehrter Herr Margardt, heute an Ihrem Geburtstag bellefern wir sie kostenlos mit Energie.

Customer Self Service - Tarifübersicht 1

Mein persönlicher e-configurator



Donnerstag - 01. Januar 2011
11:45Uhr
Patrick Margardt

Mein Vertrag Meine Seite

News Historie

01.11.2010
Anders als mit herkömmlichen Energieportalen wissen Sie mit dem neuen e-configurator von movento genau wie viel Strom ... [mehr]

07.09.2010
Strom für umsonst – das wäre doch mal was. Die gestiegenen Energiepreise machen ... [mehr]

Meine persönlichen News

Customer Support

Administration

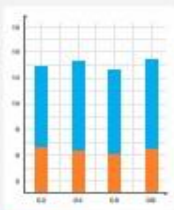
FAQ

Start Haushaltsgeräte Elektroauto Tarifübersicht Energie-Community

Monatsansicht Wochenansicht

Vormonatsübersicht

Ihr aktueller Tarif: "Spar Tarif"



Leistung (HT)	982,56 kWh	Kosten (HT)	479,28 EUR
Leistung (NT)	602,37 kWh	Kosten (NT)	235,94 EUR
Gesamtleistung (HT+NT)	1.584,93 kWh	Gesamtkosten (HT+NT)	715,22 EUR

HT: 21 cent/kWh
08:00 - 23:00
NT: 17 cent/kWh
23:01 - 07:59

[Details ausblenden]

Vergleichstarif (a) Vergleichstarif (b)

Vormonatsübersicht - Vergleichstarif (a)

Vorgeschlagener Tarif: "Spar-noch-mehr Tarif"



Einsparung:
36,24 EUR

Leistung (HT)	864,52 kWh	Kosten (HT)	389,13 EUR
Leistung (NT)	720,41 kWh	Kosten (NT)	268,45 EUR
Gesamtleistung (HT+NT)	1.584,93 kWh	Gesamtkosten (HT+NT)	657,58 EUR

HT: 20 cent/kWh
09:00 - 22:00
NT: 15 cent/kWh
22:01 - 08:59

[Details ausblenden]

Sehr geehrter Herr Margardt, zum neuen Jahr wünschen wir Ihnen nur das Beste und hoffen das Ihre Wünsche in Erfüllung gehen. Also vorbildlicher Energieversorger wollen wir mit gutem Beispiel voran ins neue Jahr gehen und haben uns ein ehrgeiziges Ziel gesetzt. In den nächsten 12 Monaten wollen wir unseren Anteil an erneuerbaren Energien von 18% auf 22% erhöhen. Wollen auch sie ein Teil dieses guten Vorsatzes sein? Erfahren Sie [hier] mehr über unser Plan, bei dem auch Sie einen entscheidenden Beitrag dazu beisteuern können.

Tarif direkt wechseln >>>

movento e-configurator (Konfigurationsworkflow)

e-configurator movento

[Benutzer administrieren](#) | [Logout](#)

Herzlich Willkommen im e-configurator!

Bitte treffen Sie ihre Auswahl.

e-designer **e-modeller** **e-packager** **e-calculator**

e-configurator movento

e-configurator ▶ e-designer ▶ **Tarif neu designen** | [Logout](#)

Tarifkonfiguration für Tarif Family Plus

Wollen Sie einen klassischen oder dynamischen Tarif konfigurieren?

klassischer Tarif **dynamischer Tarif**

Tarifbezeichnung → Kundengruppe → Zielgruppe → Energiemix → Tarifkonfiguration → Vertragsbestandteil

Tarifdesign abbrechen

movento e-configurator (Konfigurationsworkflow)

The screenshot displays the 'e-configurator' interface for 'movento'. The header includes the 'e-configurator' label and the 'movento' logo with navigation icons. The main content area is titled 'Tarifkunden für Tarifnummer 11 -' and features a 'Logout' link. The interface is divided into two sections: 'Zielgruppe:' and 'Anzahl der Erwachsenen im Haushalt:'. The 'Zielgruppe:' section offers four options: 'Single ohne Kinder', 'Single mit Kinder', 'Familie', and 'Senioren'. The 'Anzahl der Erwachsenen im Haushalt:' section offers four options: '1 Person', '2 Personen', '3 Personen', and '> 3 Personen'. The 'Single mit Kinder' and '2 Personen' options are currently selected, indicated by a blue dot in their respective radio buttons.

Tarifkunden für Tarifnummer 11 - [Logout](#)

Zielgruppe:

Single ohne Kinder Single mit Kinder Familie Senioren

Anzahl der Erwachsenen im Haushalt:

1 Person 2 Personen 3 Personen > 3 Personen

Mit Hilfe eines benutzerfreundlichen Workflows bietet der e-configurator im Modul e-designer die Gestaltung von Stromtarifen unter Berücksichtigung von den jeweiligen Kunden- und Zielgruppen.

movento e-configurator

e-configurator **▶** movento






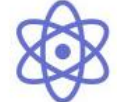



e-configurator ▶ e-designer ▶ **Tarif neu designen** | [Logout](#)

Energiemix für Tarif Family Plus

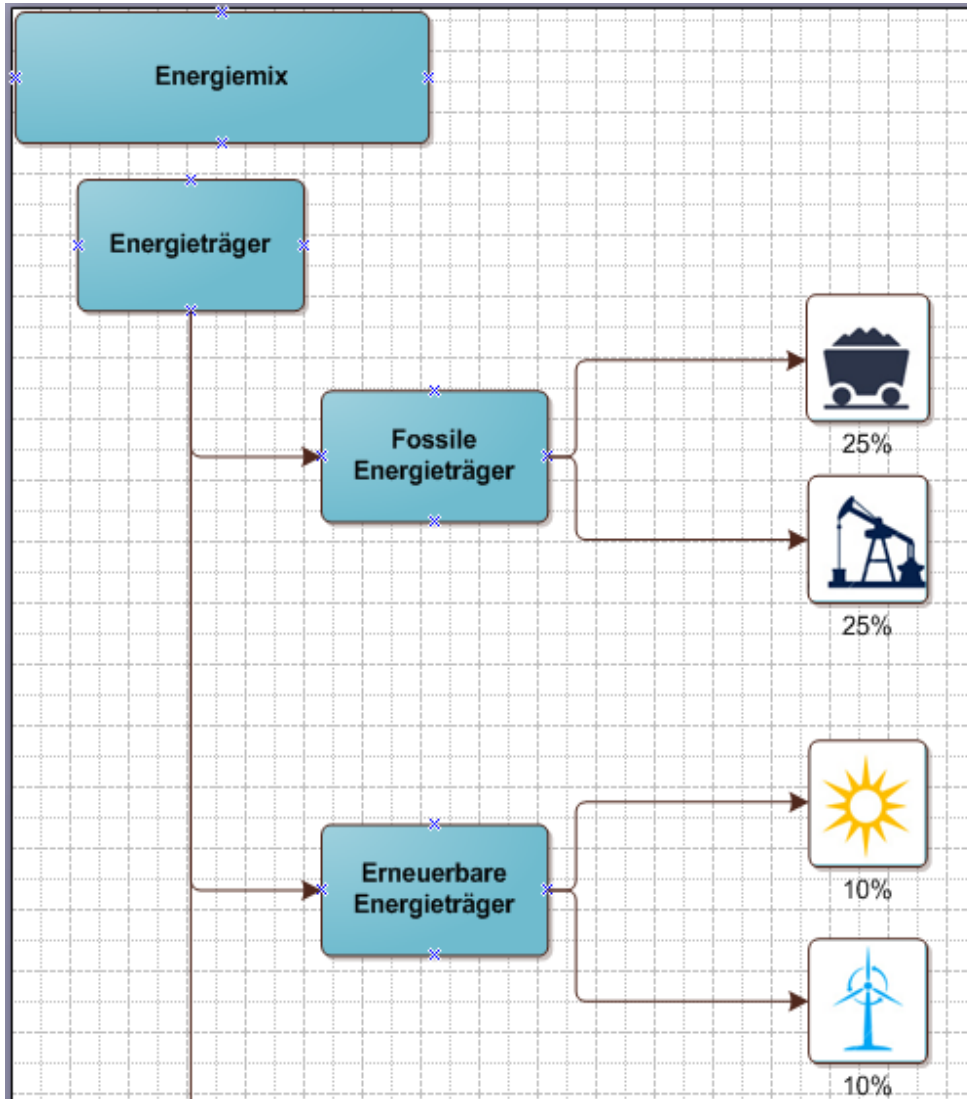
Import Portfolio?

Fossile Energie:

Erneuerbare Energie:

 Braunkohle	<input type="text" value="0%"/>	 Solarenergie	<input type="text" value="0%"/>
 Steinkohle	<input type="text" value="0%"/>	 Windkraft	<input type="text" value="0%"/>
 Gas	<input type="text" value="0%"/>	 Wasserkraft	<input type="text" value="0%"/>
 Öl	<input type="text" value="0%"/>	 Biomasse	<input type="text" value="0%"/>
Kernkraftenergie: 	<input type="text" value="0%"/>		

movento e-modeller (Tarifmodellierung)



Analog zur prozessgeführten Tarifgestaltung bietet der e-modeller die Möglichkeit zur Tarifmodellierung. Die erstellten Strukturen wie z.B. die Energiemix-Konfiguration, werden via XML in den e-configurator übertragen und dort entsprechend als Tarifkonfiguration gespeichert.

movento Tarif-Engine - Neue Services

Kundenbindung im Fokus

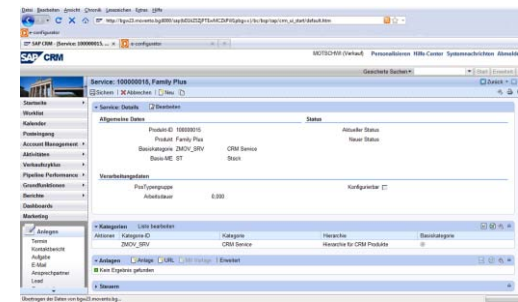
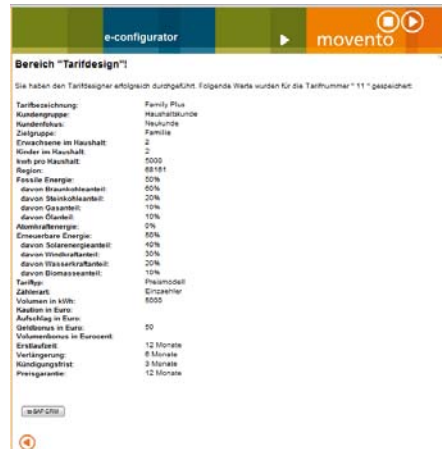
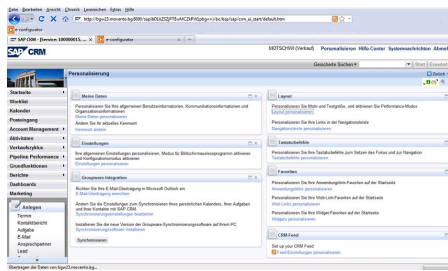


Der Geschäftsprozess Integration mit CRM Systemen

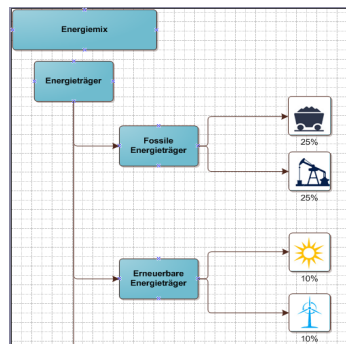
CRM (SAP, CAS, MS..)

e-configurator

CRM (SAP, CAS, MS..)



e-modeller



- Startseite
- Worklist
- Kalender
- Posteingang
- Account Management
- Aktivitäten
- Verkaufszyklus
- Pipeline Performance
- Grundfunktionen
- Berichte
- Dashboards
- Marketing
- Anlegen
 - Termin
 - Kontaktbericht
 - Aufgabe
 - E-Mail
 - Ansprechpartner
 - Lead

Personalisierung

Meine Daten

Personalisieren Sie Ihre allgemeinen Benutzerinformationen, Kommunikationsinformationen und Organisationsinformationen

[Meine Daten personalisieren](#)

Ändern Sie Ihr aktuelles Kennwort

[Kennwort ändern](#)

Einstellungen

Ihre allgemeinen Einstellungen personalisieren, Modus für Bildschirmausleseprogramm aktivieren und Konfigurationsmodus aktivieren

[Einstellungen personalisieren](#)

Groupware-Integration

Richten Sie Ihre E-Mail-Übertragung in Microsoft Outlook ein.

[E-Mail-Übertragung einrichten](#)

Ändern Sie die Einstellungen zum Synchronisieren Ihres persönlichen Kalenders, Ihrer Aufgaben und Ihrer Kontakte mit SAP CRM.

[Synchronisierungseinstellungen bearbeiten](#)

Installieren Sie die neue Version der Groupware-Synchronisierungssoftware auf Ihrem PC.

[Synchronisierungssoftware installieren](#)

[Synchronisieren](#)

Layout

Personalisieren Sie Motiv und Textgröße, und aktivieren Sie Performance-Modus

[Layout personalisieren](#)

Personalisieren Sie Ihre Links in der Navigationsleiste

[Navigationsleiste personalisieren](#)

Tastaturbefehle

Personalisieren Sie Ihre Tastaturbefehle zum Setzen des Fokus und zur Navigation

[Tastaturbefehle personalisieren](#)

Favoriten

Personalisieren Sie Ihre Anwendungslink-Favoriten auf der Startseite

[Anwendungslinks personalisieren](#)

Personalisieren Sie Ihre Web-Link-Favoriten auf der Startseite

[Web Links personalisieren](#)

Personalisieren Sie Ihre Widget-Favoriten auf der Startseite

[Widgets personalisieren](#)

CRM-Feed

Set up your CRM Feed

[Feed-Einstellungen personalisieren](#)



Bereich "Tarifdesign"!

Sie haben den Tarifdesigner erfolgreich durchgeführt. Folgende Werte wurden für die Tarifnummer " 11 " gespeichert:

Tarifbezeichnung:	Family Plus
Kundengruppe:	Haushaltskunde
Kundenfokus:	Neukunde
Zielgruppe:	Familie
Erwachsene im Haushalt:	2
Kinder im Haushalt:	2
kwh pro Haushalt:	5000
Region:	68161
Fossile Energie:	50%
davon Braunkohleanteil:	60%
davon Steinkohleanteil:	20%
davon Gasanteil:	10%
davon Ölanteil:	10%
Atomkraftenergie:	0%
Erneuerbare Energie:	50%
davon Solarenergieanteil:	40%
davon Windkraftanteil:	30%
davon Wasserkraftanteil:	20%
davon Biomasseanteil:	10%
Tariftyp:	Preismodell
Zählerart:	Einzaehler
Volumen in kWh:	5000
Kautions in Euro:	
Aufschlag in Euro:	
Geldbonus in Euro:	50
Volumenbonus in Eurocent:	
Erstlaufzeit:	12 Monate
Verlängerung:	6 Monate
Kündigungsfrist:	3 Monate
Preisgarantie:	12 Monate

[to SAP CRM](#)





- Startseite
- Worklist
- Kalender
- Posteingang
- Account Management
- Aktivitäten
- Verkaufszyklus
- Pipeline Performance
- Grundfunktionen
- Berichte
- Dashboards
- Marketing
- Anlegen
 - Termin
 - Kontaktbericht
 - Aufgabe
 - E-Mail
 - Ansprechpartner
 - Lead

Service: 100000015, Family Plus

Sichern | Abbrechen | Neu

Service: Details Bearbeiten

Allgemeine Daten	Status
Produkt-ID 100000015	Aktueller Status
Produkt Family Plus	Neuer Status
Basiskategorie ZMOV_SRV CRM Service	
Basis-ME ST Stück	

Verarbeitungsdaten

PostTypengruppe	Konfigurierbar <input type="checkbox"/>
Arbeitsdauer	0,000

Kategorien Liste bearbeiten

Aktionen	Kategorie-ID	Kategorie	Hierarchie	Basiskategorie
	ZMOV_SRV	CRM Service	Hierarchie für CRM Produkte	⊙

Anlagen Anlage URL Mit Vorlage Erweitert

Kein Ergebnis gefunden

Steuern

Kundenbindung

Es ist 6-7 mal teurer einen Neukunden zu gewinnen als einen Bestandskunden zu erhalten!

(Harvard Business Review)

Eine Steigerung der Kundenbindung um 5 Prozent kann eine Steigerung des Gewinns um 25 bis 100 Prozent ermöglichen!

(Frederik F. Reichheld)

Beziehungen sind der einzige wahre Wettbewerbsvorteil, der Unternehmen bleibt!

(Meta Group)



**Kundenindividuelle
Kommunikation**

Social CRM

**Botschaften auf
hochfrequentierten
Portalen**

Pull- statt Pushkommunikation

- Facebook
- Twitter
- Xing
- YouTube

Agieren statt Reagieren

Bidirektionalität

Epilog ... noch Fragen?

