

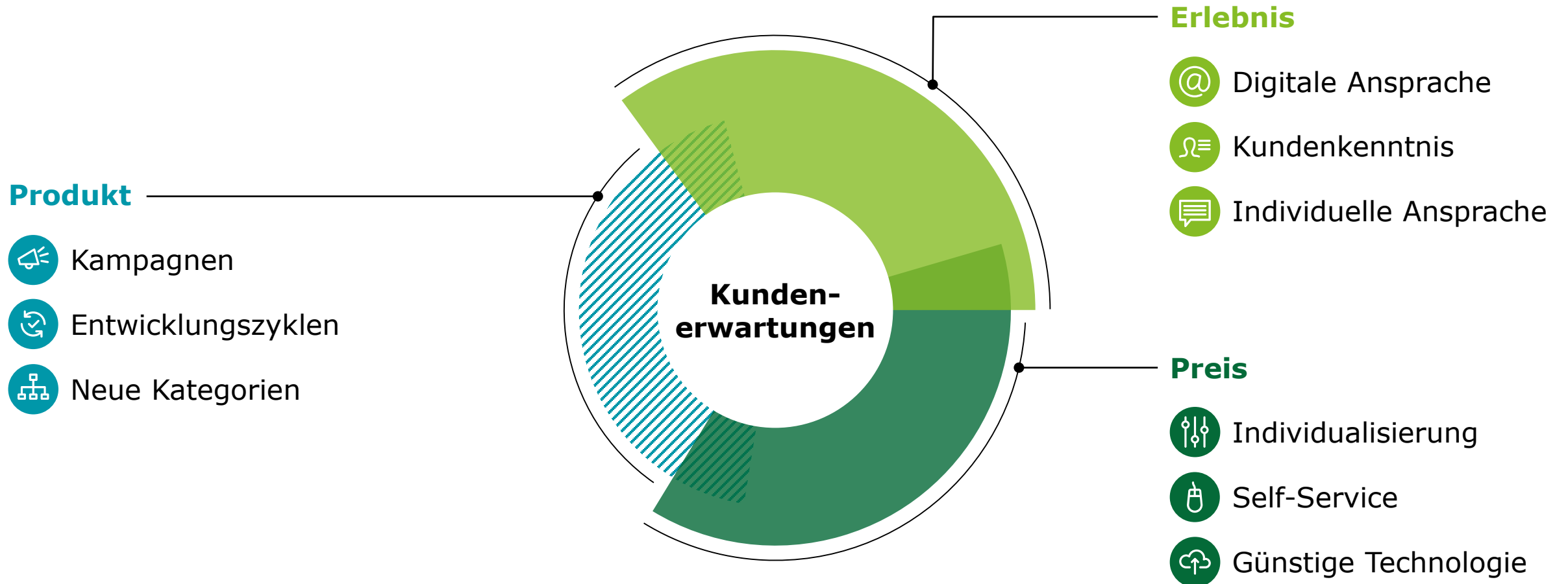
Umbau oder Neubau

Was Energieversorger tun, um
Kunden zu überzeugen

Dr. Thomas Schlaak, 24.01.2018

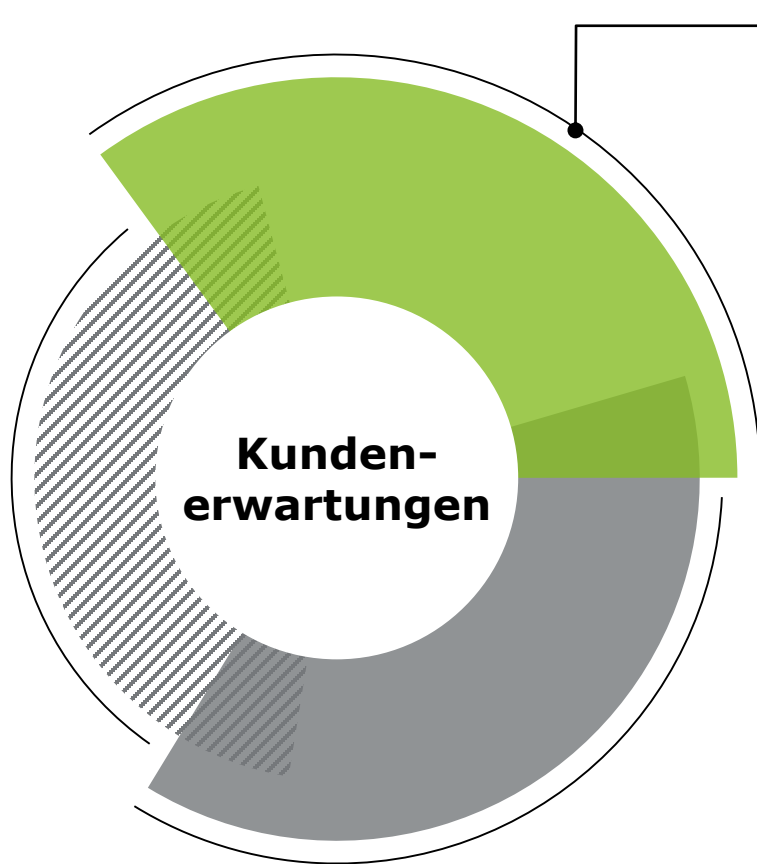
Kundenerwartungen

Kunden erwarten Veränderung ...



Kundenerwartungen

... und unsere Umfragen untermauern dies

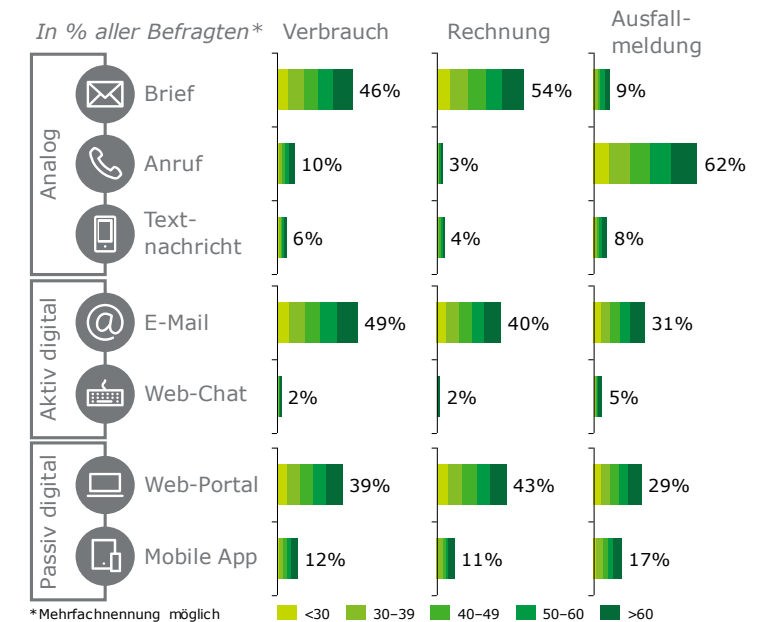


Erlebnis

- @ Digitale Ansprache
- Ω Kundenkenntnis
- 💬 Individuelle Ansprache

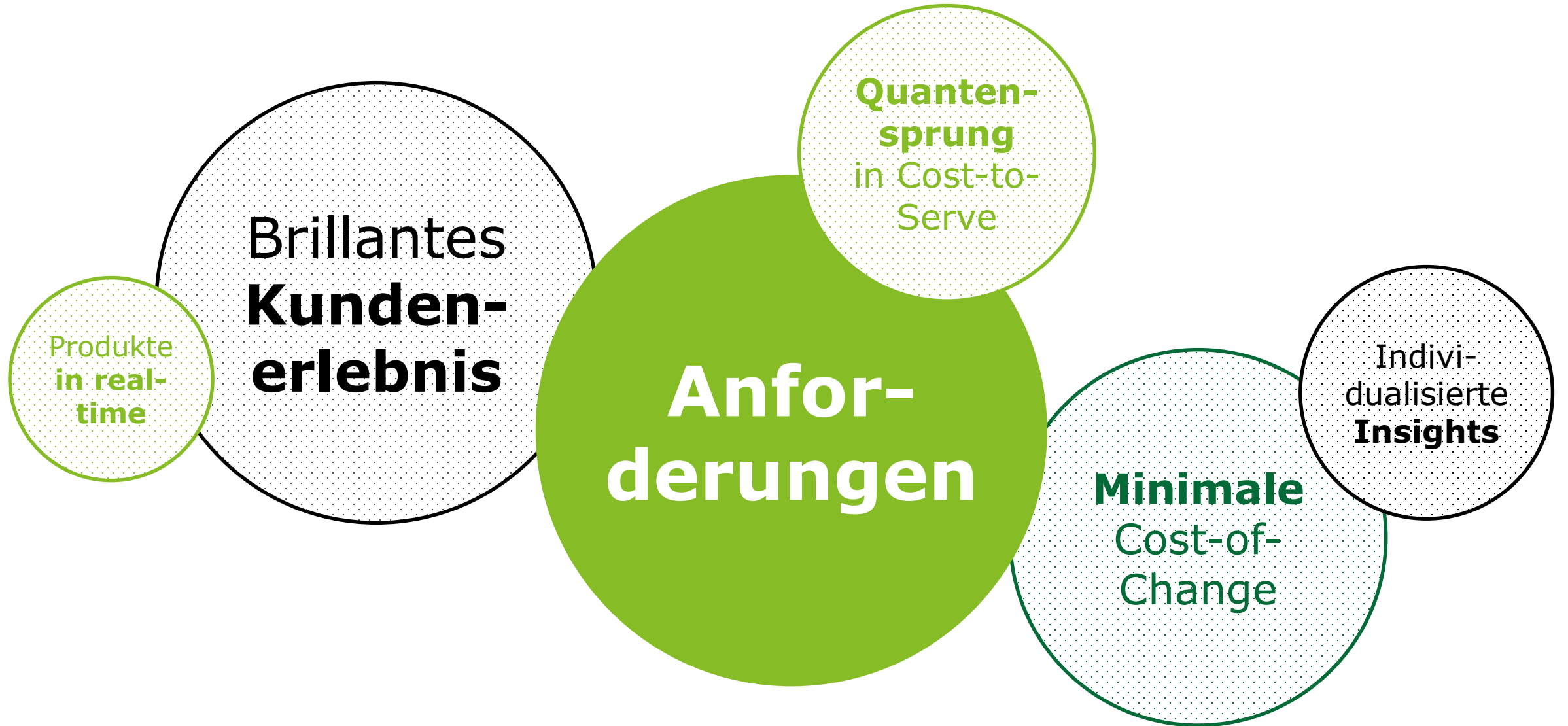
Erkenntnisse

- Offenheit für digitale Kanäle
- Kanalpräferenz altersunabhängig
- Automatisierungspotenziale bei Verbrauch und Rechnung



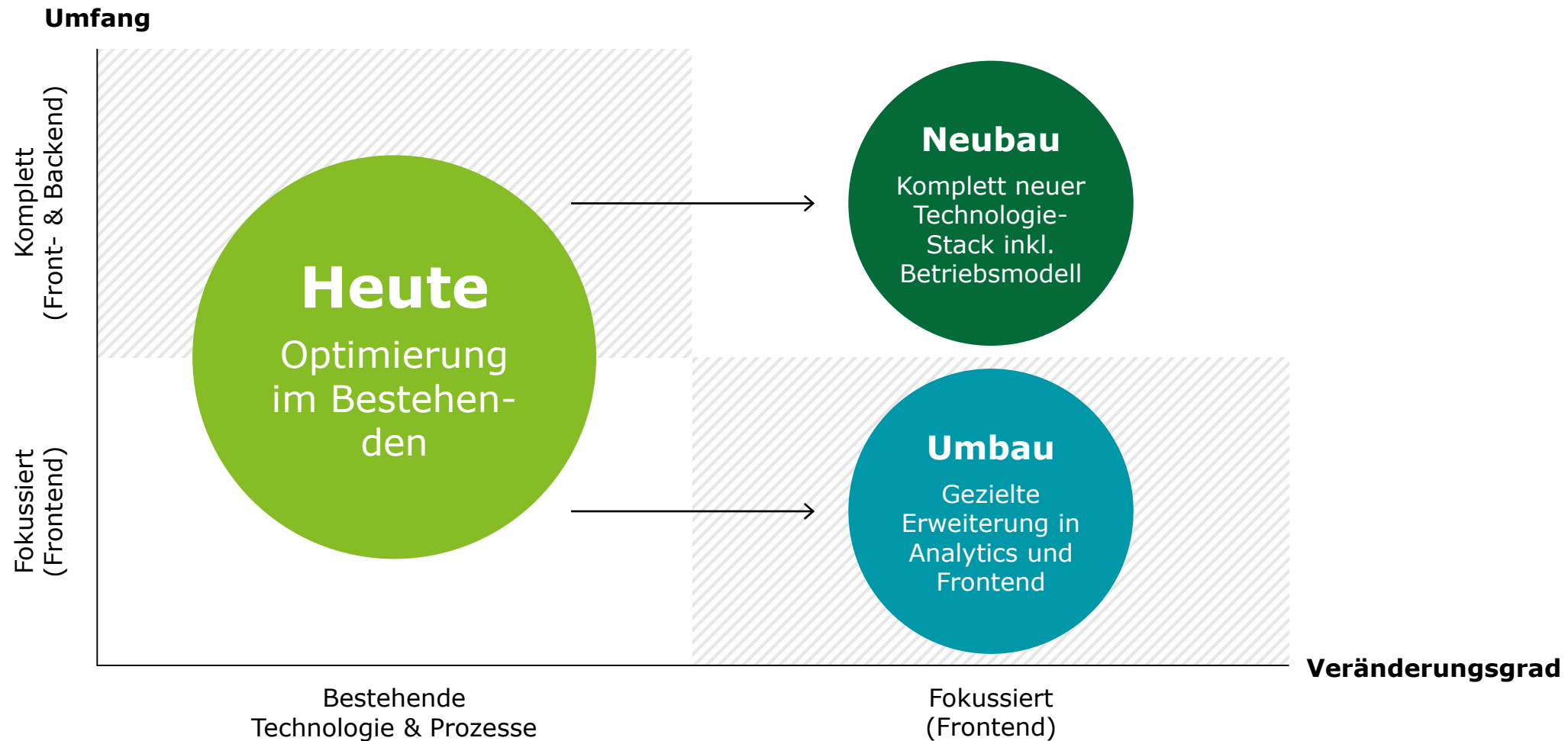
Anforderungen

Erwartungen definieren Anforderungen



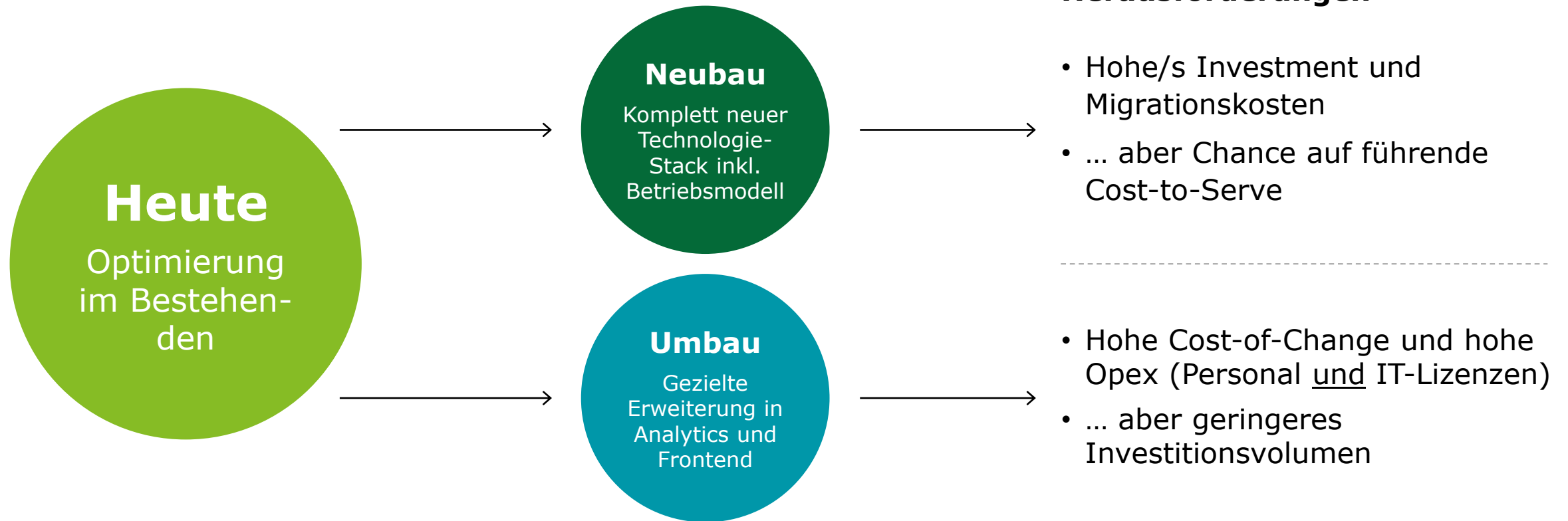
Umbau oder Neubau

Anforderungen treiben Umbau oder Neubau ...



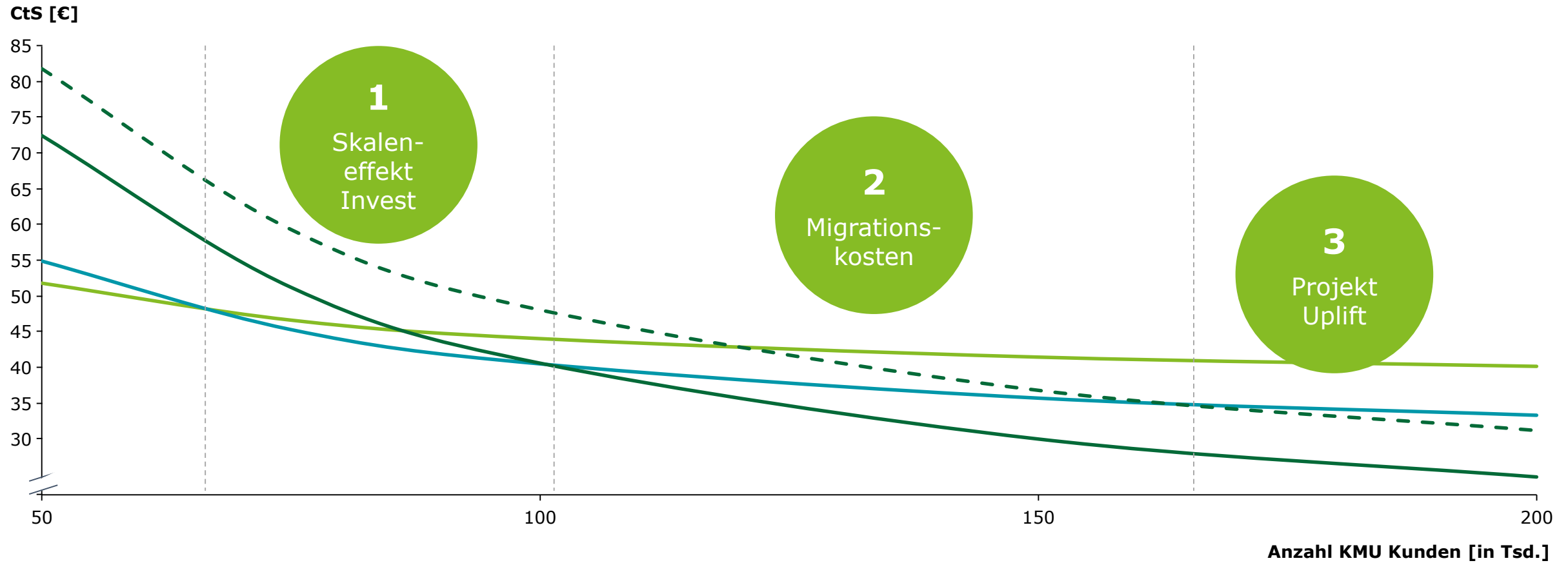
Umbau oder Neubau

... mit unterschiedlichen Herausforderungen



Economics

Herausforderungen bedingen Economics – Beispiel Geschäftskunden

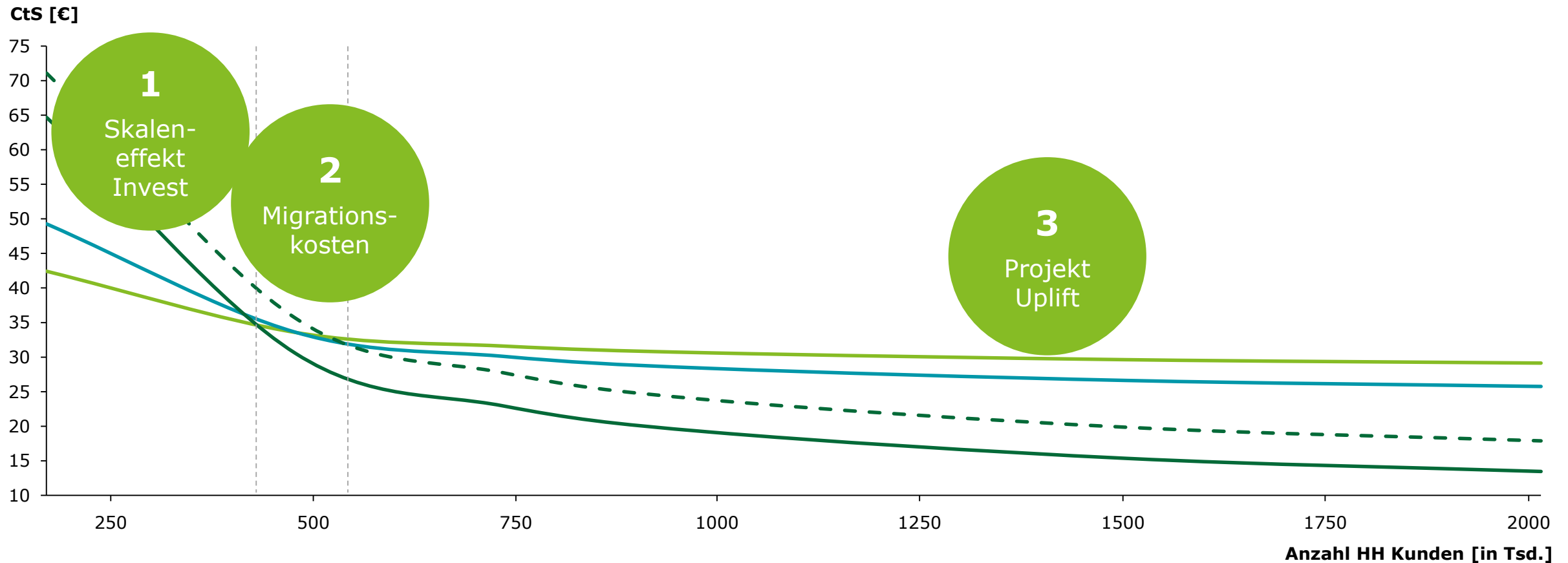


Quelle: Monitor Deloitte Analyse
Anm.: CtS = Cost-to-Serve; KMU Kunden mit 10.000-99.000 kWh/a; ein Zählerpunkt pro Kunde; inklusive Projektkosten; für durchschnittliche Unternehmen, Abweichungen möglich

— Heute — Neubau — Umbau - - - Inkl. Migrationskosten

Economics

... und bringen Wettbewerbsvorteile für größere „Neubauten“, nicht Umbau



Quelle: Monitor Deloitte Analyse

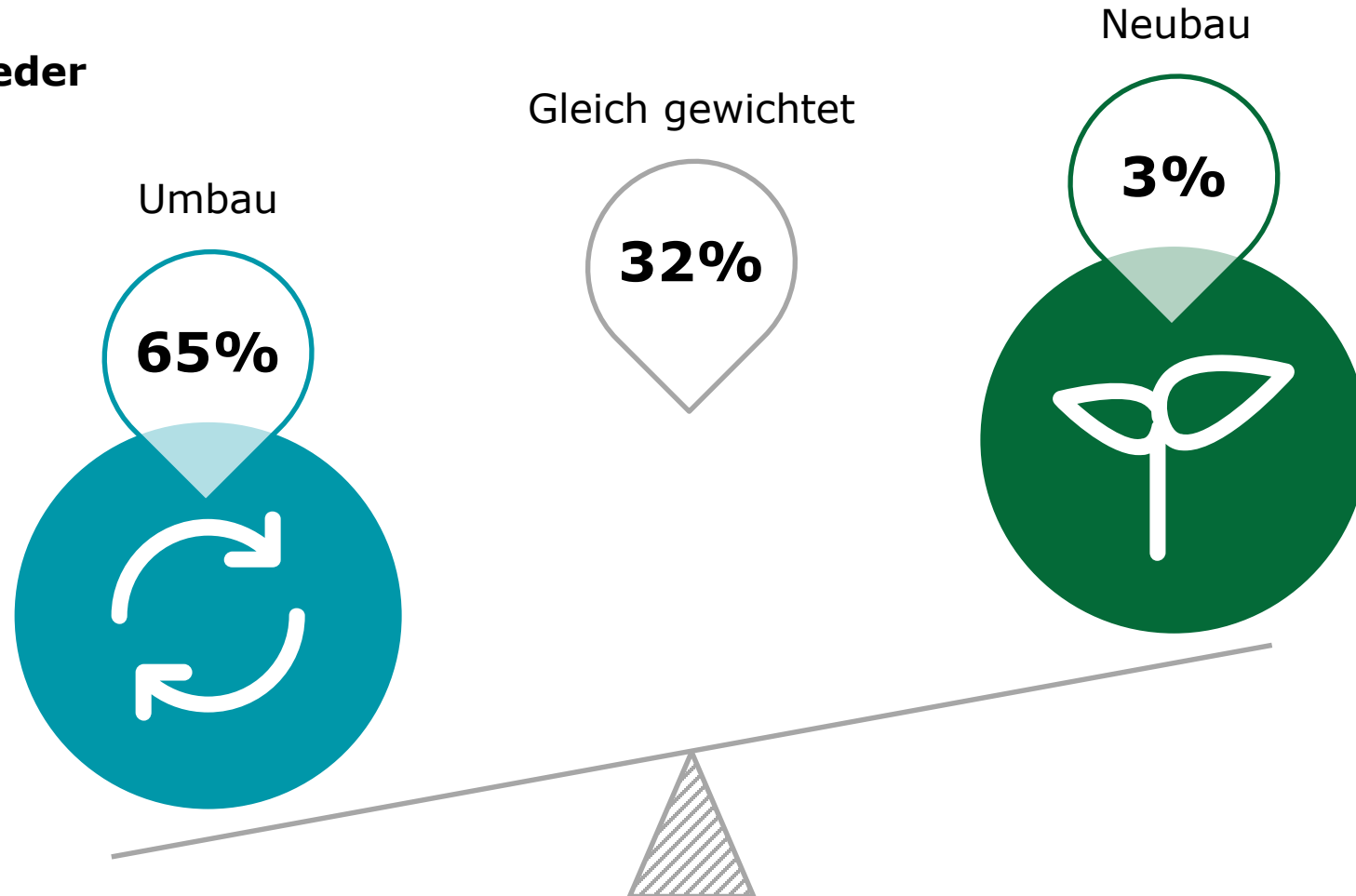
Anm.: CTS = Cost-to-Serve; HH Kunden mit bis zu 10.000 kWh/a; ein Zählerpunkt pro Kunde; inklusive Projektkosten; für durchschnittliche Unternehmen, Abweichungen möglich

— Heute — Neubau — Umbau - - - Inkl. Migrationskosten

Sicht der Branche

Umbau dominiert allerdings aktuell die Branchenpläne ...

Befragung der BDEW NRW Mitglieder durch Deloitte¹



¹ Umfragezeitraum: Dez 2017/Jan 2018, Teilnehmer: 31 Unternehmen

Sicht der Branche

... zumal die Befragten sich ordentlich gewappnet sehen

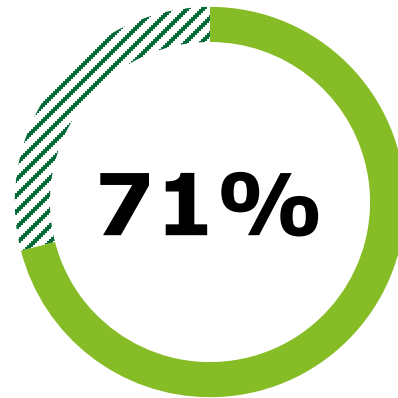
Erkenntnisse

84%

Zustimmung



Finanzielle Mittel für die geplante Veränderung vorhanden

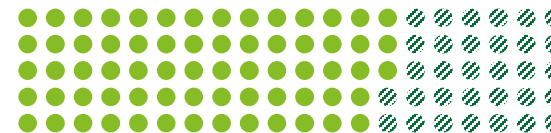


Zustimmung

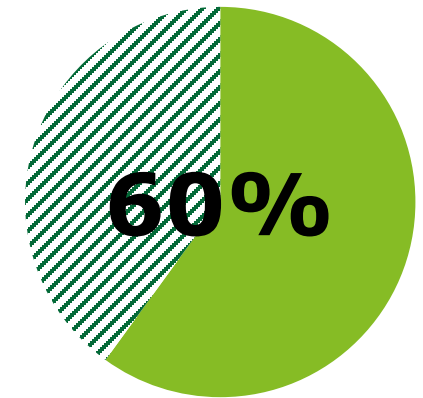
Zeitlicher Rahmen der geplanten Veränderung 1-4 Jahre

68%

Zustimmung



Skalen- oder Synergieeffekte können aus der Veränderung erzielt werden



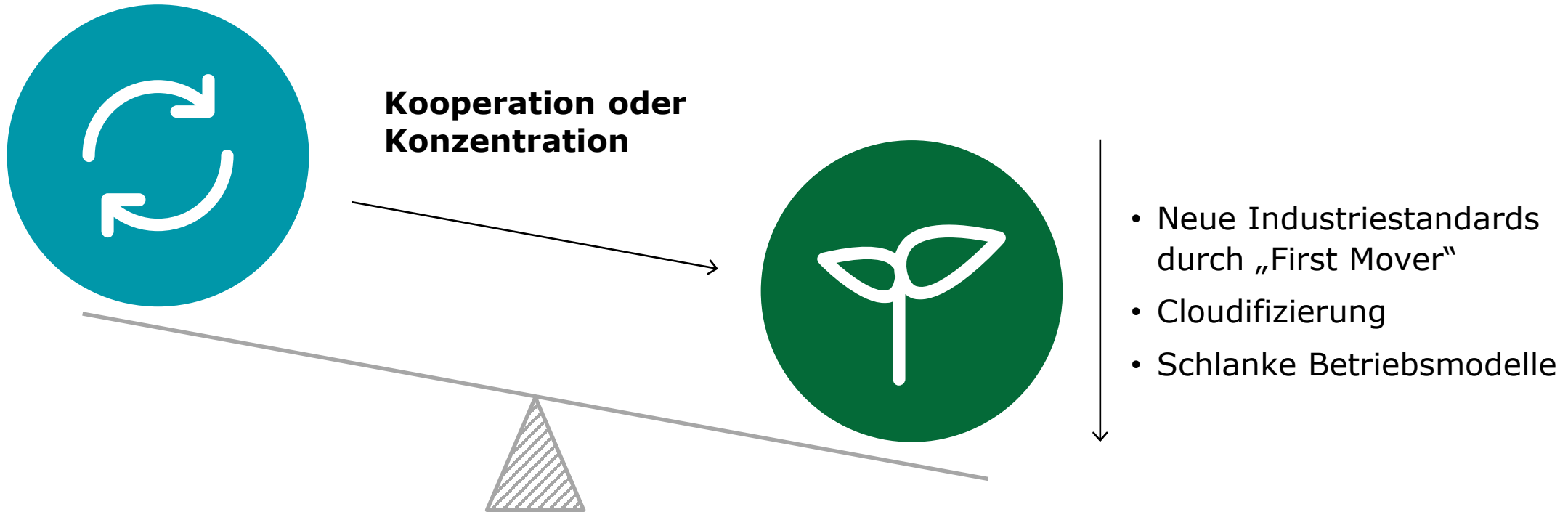
Zustimmung

Fähigkeiten und Ressourcen für die geplante Veränderung vorhanden

Anm.: Summe der Antworten „Stimme voll zu“ und „Stimme eher zu“

Zielbild

Das Pendel kann aber schwingen, wenn Neubau-Disruption nicht von außen, sondern aus der Industrie kommt



Kontakt



Dr. Thomas Schlaak

Deloitte Consulting GmbH

Partner | Industry Leader Energy & Resources

Dammtorstr. 12
D-20354 Hamburg

Tel.: +49 40 32080 4894
E-Mail: tschlaak@deloitte.de



Diese Präsentation enthält ausschließlich allgemeine Informationen und weder die Deloitte Consulting GmbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), noch eines der Mitgliedsunternehmen von DTTL oder eines der Tochterunternehmen der vorgenannten Gesellschaften (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Präsentation professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Unternehmensberatung, Finanzen, Investitionen, Recht, Steuern oder in sonstigen Gebieten. Diese Präsentation ist insbesondere nicht geeignet, eine persönliche Beratung zu ersetzen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Präsentation erlitten hat.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für rund 263.900 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.