

# E-Energy Kongress 2009 – Fachgruppe „Nutzerakzeptanz“

*Wie kommt E-Energie zum Kunden?*



Bundesministerium  
Wirtschaft  
und Technologie



Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR), RWTH Aachen



PSI Büsing und Buchwald GmbH



Soptim AG, Aachen



utilicount GmbH & Co. KG (Konsortialführer)



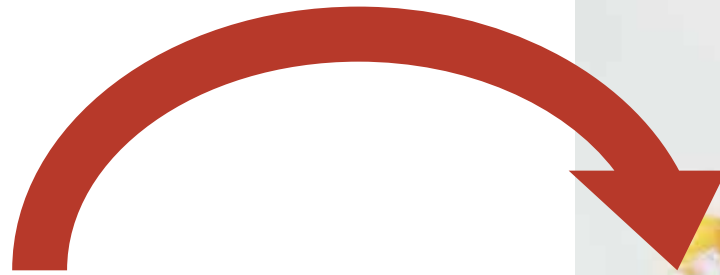
Kellendonk Elektronik GmbH



STAWAG, Stadtwerke Aachen AG



# Die Herausforderung



**Kunden kaufen...**

**Kunden kaufen ...**

- **... Nützliches**
- **... Bequemes**
- **... was den Nachbarn neidisch macht**

### Das alles kann E-Energy erfüllen, aber:

- **Die Produkte und Dienste, die aus E-Energy entstehen werden, sind komplex und erklärungsbedürftig**
- **Bei den wirklich wichtigen Dingen haben viele Kunden die Tendenz, alles so zu lassen wie es ist**
- **Ohne „Erlebnis“ kennen viele Kunden ihre Anforderungen nicht**
- **Es ist eine Win-Win-Situation erforderlich, die allen beteiligten Marktrollen einen Profit ermöglicht**

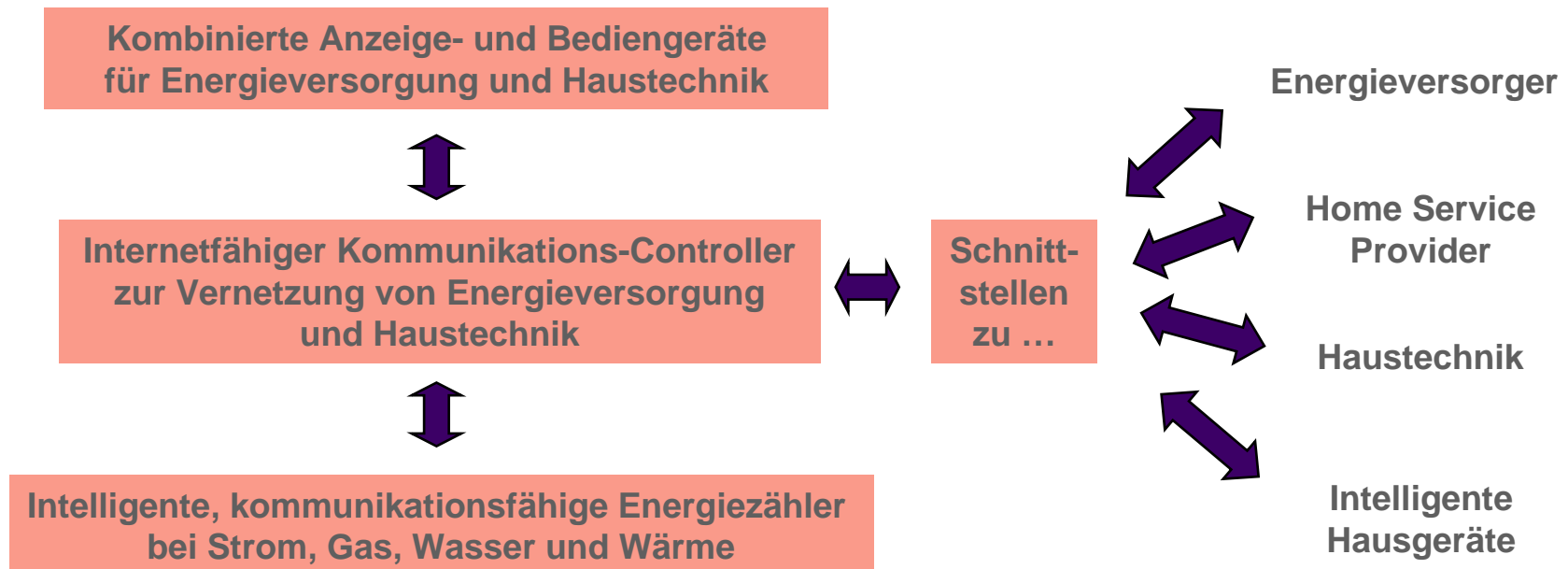
## Lösungsmöglichkeiten

- Analogiebetrachtung mit anderen komplexen Branchen, z.B. der Automobilindustrie
- Individualisierung und Identifikation des Kunden mit „seinem“ Produkt
- Überwindung der Komplexität durch
  - Beratung der Berater
  - Bildung von Marken mit verbundenen Eigenschaften und Leistungsbündeln mit klar definierbarem Nutzen
  - Marktgetriebene Einführung bei interessierten Kunden

## Beispiel für Leistungsbündel: Kundensicht (1/2)

*Ein modernes Energiezählersystem  
als Einstieg in das Haus- und Energiemanagement des  
Internetzeitalters*

Bestandteile:



## Beispiel für Leistungsbündel: Kundensicht (2/2)

Vorteile für Endkunden:

1. Sie gewinnen **Transparenz** über Ihren Energieverbrauch. Dadurch können Sie Energieverschwendung vermeiden, Energiekosten einsparen und die Umwelt entlasten.
2. Sie haben **alle Medien** im Blick – neben Strom auch Gas, Wasser und ggfs. (Fern)Wärme.
3. Sie sind gerüstet für **fortschrittliche Tarife**, die das Energiesparen belohnen und flexible Niedrigpreiszonen ermöglichen.
4. Ein späterer **Lieferantenwechsel** ist möglich, ohne dass das System und die Zähler wieder ausgetauscht werden müssen.
5. Das System ist **zukunftssicher**. Es kann schrittweise um zusätzliche Komponenten wie ein Heimdisplay und um Funktionen der intelligenten, fernbedienbaren Haussteuerung und –überwachung erweitert werden.

## Beispiel für Leistungsbündel: Versorgersicht (1/2)

### Vorteile für Energieversorger

1. ein wirtschaftlicher Einstieg in das intelligente Zählerwesen – und zugleich der Einstieg in eine neue Welt von Energiedienstleistungen;
2. eine Antwort auf die neuen gesetzlichen und marktlichen Anforderungen
3. ein modulares Konzept, das dem VNB bzw. dem Vertrieb einen schrittweisen Ausbau des Leistungsangebots an den Kunden ermöglicht
4. eine zukunftssichere, aufwärtskompatible Lösung, die schrittweise immer neue Funktionen bieten wird

## Mögliche Angebote für E-Energy Kunden

- Home-Displays als
  - Vollwertiger „wall-mount“-PC („high-end“)
  - Touch-Display („mid-range“)
  - Energie-Ampel („low-cost“)
- Erweiterte Diagnosefunktionen (z.B. Erkennung von Energiefressern und defekten Geräten)
- Neue Tarife, z.B. mit variablen Preisen
- Einbindung von Unterzählern und Steckdosenzählern
- Anschluss von intelligenten Hausgeräten
- Anschluss von Smart-Home-Geräten und Hausautomatisierungs-Systemen
- Zusätzlich: optimierter Heizungsbetrieb (Einbindung Temperaturprognose)



## Fazit

- Die Kunden, aber auch die Energieversorger müssen an das Thema herangeführt werden („Überzeugen der Überzeuger“)
- Vorteile klar und verständlich herausarbeiten
- Kommunikationsstrategie wählen, die nicht dem Wunsch der Kunden nach „Normalität“ widerspricht
- Vorschlag einer Dachmarke für neue Energiedienste
- „Blaupausen“ für Produkte und Einführungskonzepte
- Den Kunden nichts versprechen, was man nicht kurz darauf liefern kann

## Der erste Schritt

- Veranstaltung „Smart Watts 2009“ der Technologie Marketing Agentur in Zusammenarbeit mit utilicount
- 80 Teilnehmer, ~10 Aussteller und Sponsoren
- Geplant als regelmäßige (jährliche) Veranstaltung
- Regelmäßige Information für Energieversorger: gezielte Veranstaltung, Messen (z.B. ZMP 2009)



Förderinitiative des



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie

In Partnerschaft mit dem



Bundesministerium  
für Umwelt, Naturschutz  
und Reaktorsicherheit



Smart @ Watts



E-Energy

IKT-basiertes Energiesystem der Zukunft



Smart Watts wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.  
Förderkennzeichen: 01ME08013A und weitere. Betreut wird Smart Watts durch den Projektträger im DLR.

