

NETZANSCHLUSS ALS VERTRIEBSMOTOR

Customer Centricity: Mehrwerte für moderne Lebens- und Arbeitswelten



SMART ENERGY



DIGITALISIERUNG



STRATEGIE



ENERGIE- & NETZVERTRIEB



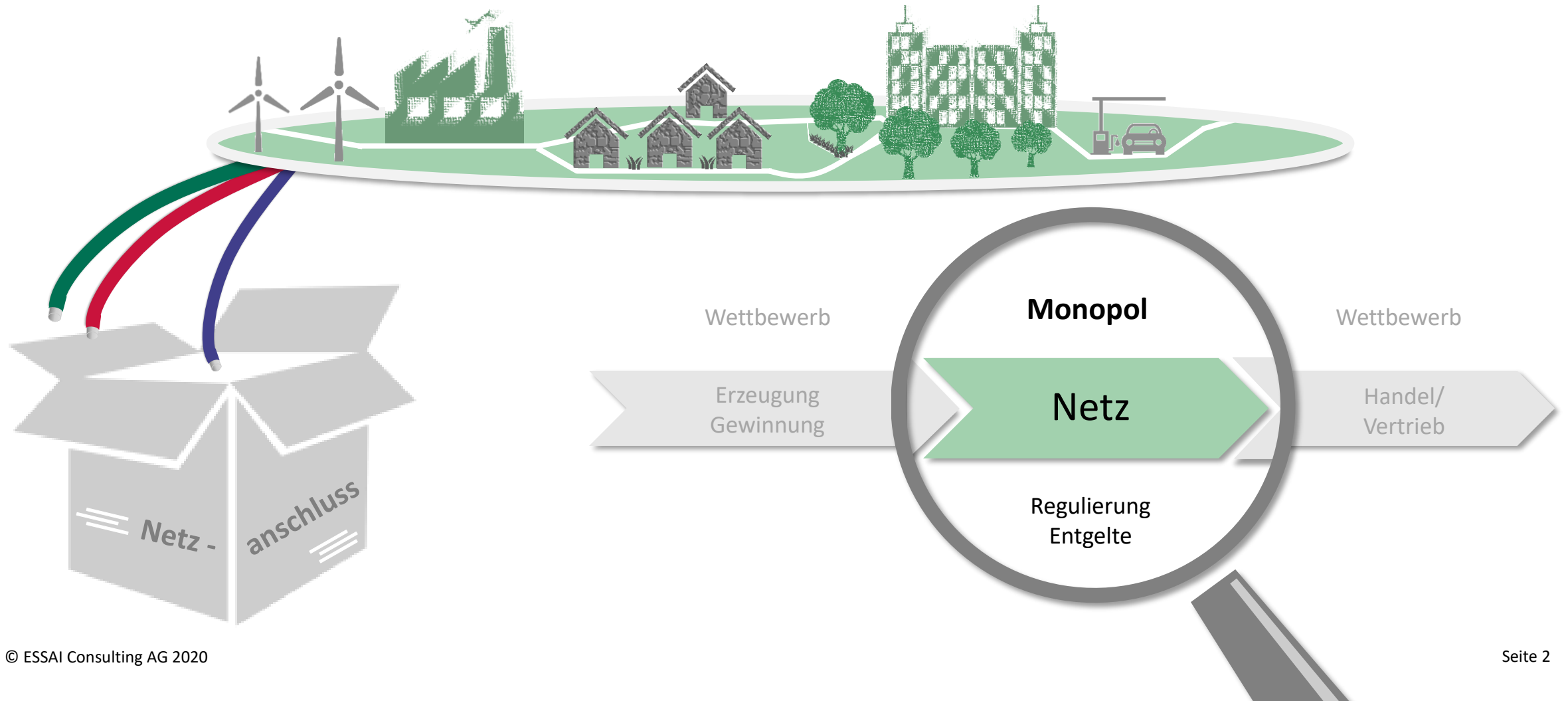
SMART CITY



INFRASTRUKTUR

ESSAI

Der Netzanschluss ist Teil des regulierten Monopols; die Handlungsmaxime orientiert sich bisher an der Entgeltoptimierung ...



... während die Kundenperspektive hinter Verordnungen, technischen Regeln und umfangreichen Anschlussbedingungen zurücktritt




Das verstehe ich nicht! Wer nimmt mich ernst? ...



Customer Centricity als Leitbild stellt das Kundenbedürfnis in den Fokus und führt zu neuen digitalen Geschäftsmodellen

Wer ist unser Kunde?

Bauherren Architekten ...
 Installateure Bauunternehmen



Rolle	Bedürfnisse	...
Frequenz	Anwendungsfälle	...

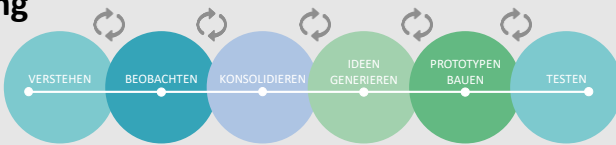
Wie sieht uns unser Kunde?

Auswertungen Kunden-Feedback, Kundenpanel

Frage	+	o	-
Termintreue			
Beratungsqualität			
...			

Wie binden wir unsere Kunden in die Optimierung unserer Produkte und Prozesse ein?


Innovative Optimierungsansätze



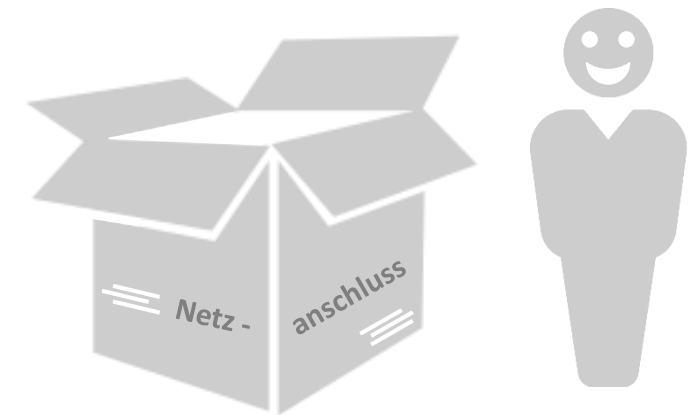
z.B. Design Thinking

Wie können individuelle Angebote effizient erbracht werden?

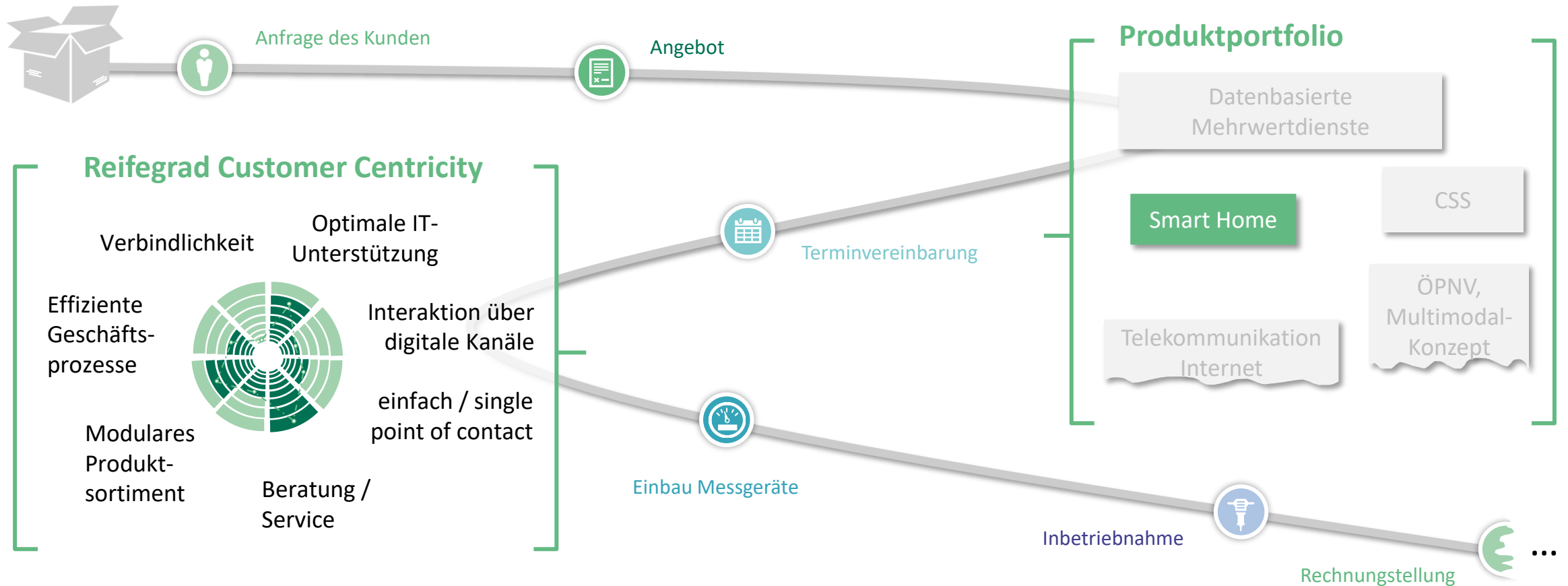
Digitalisierung Prozesse und Kanäle



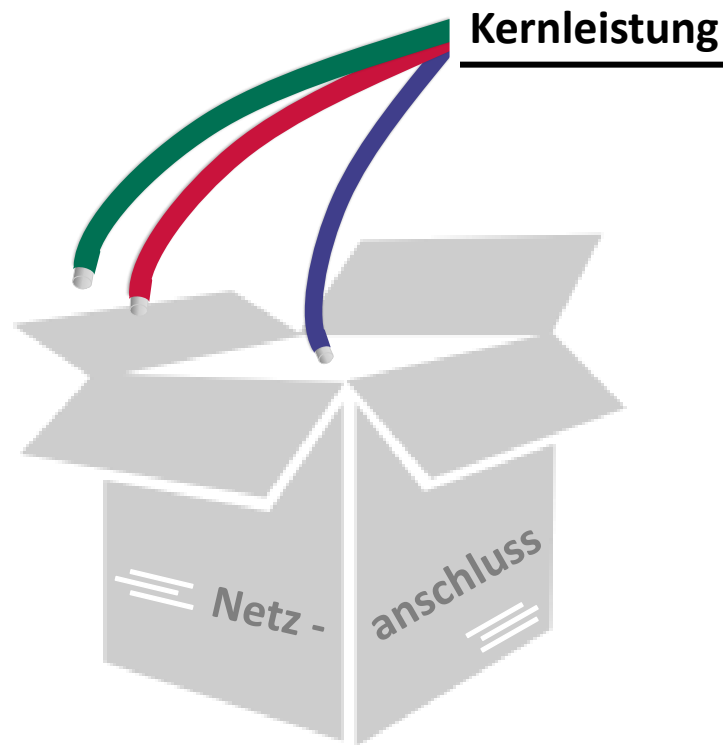
Die verstehen genau, was ich will!



Am Touch-Point werden die aktuelle Kundenorientierung und zukünftige Vertriebspotentiale analysiert

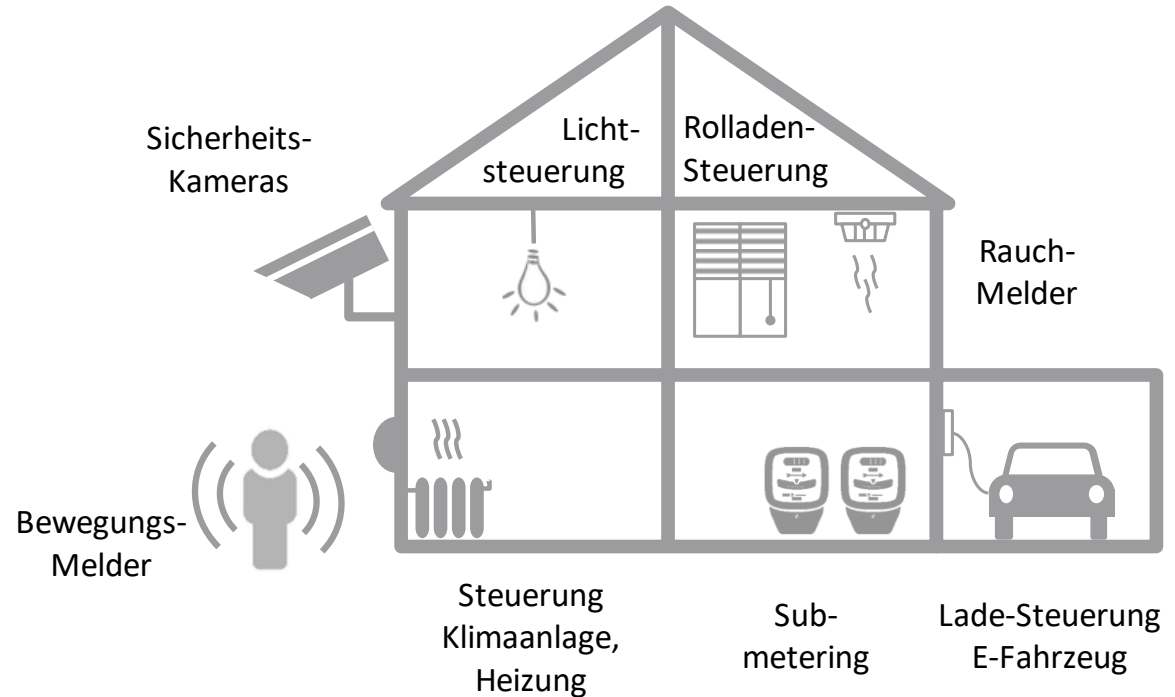


Zum Zeitpunkt des Netzanschlusses können Kaufentscheidungen für Smart-Home-Technologien gut beeinflusst werden



Zusatzleistung

Produktportfolio: Smart Home



Beispiel

Leistungen ESSAI



Customer Centricity

Reifegrad der Organisation bzgl. Kundenorientierung in Prozessen, Leistungen, Kommunikation und Service



Zielbild

Wertsteigernde und innovative Produkt-, Dienstleistungs- und Prozessdesigns für Zielkunden



Handlungsfelder und Konzepte

Maßnahmen zur Umsetzung von Prototypen, Konzepte zur Erhöhung des Reifegrads, Wirtschaftlichkeitsbetrachtung



Roadmap und Umsetzungsplanung

Visualisierung künftiger relevanter Entwicklungen, Anforderungen, Abhängigkeiten, Aktivitäten mit Meilensteinen