



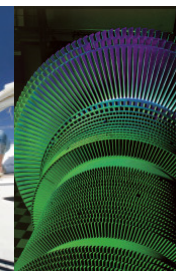
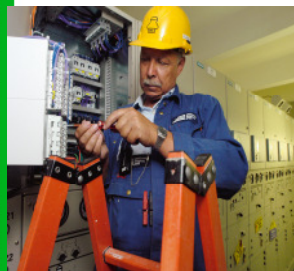
Netzvertrieb bei einem „unabhängigen“ EVU

Was bedeutet überhaupt „Netzvertrieb“?

Chancen und Risiken

Mögliche Leistungsbereiche

Erfahrungen aus der Praxis



Was bedeutet überhaupt Netzvertrieb?

Definitionen der Netzgesellschaften:

„Vertrieb von Hausanschlüssen und Dienstleistungen rund um's Netz „

„Sich um Kunden kümmern, Darstellung des Netzes“

„Netzanschlussberatung, Angebotserstellung“

„Dienstleistungen anbieten, die das Netz in originärer Form zu bieten hat bis hin zu neueren Bereichen wie netznahe Dienstleistungen“

„Vermarktung von Netzdienstleistungen, alles andere – z.B. Anschlusswesen – stellt keinen Vertrieb bzw. keine aktive Vermarktung dar“

„Vermarktung von Netzkapazitäten (Gasbereich)“

„Gegenstück zum Energievertrieb, Kunden mit separatem Netzbedarf betreuen: Key Accounts, Objektnetze, Stadtwerke“

Was bedeutet überhaupt Netzvertrieb?

Definitionen der EVU:

„Hausanschlüsse
vertreiben“

„Verkauf von
Hausanschlüssen und
Abwicklung des
Netzzugangs“

„Derzeit noch nicht
definiert“

„Abwicklung des Netzzugangs“

„Lieferanten und Kunden
Anschlüsse zur Verfügung
stellen“

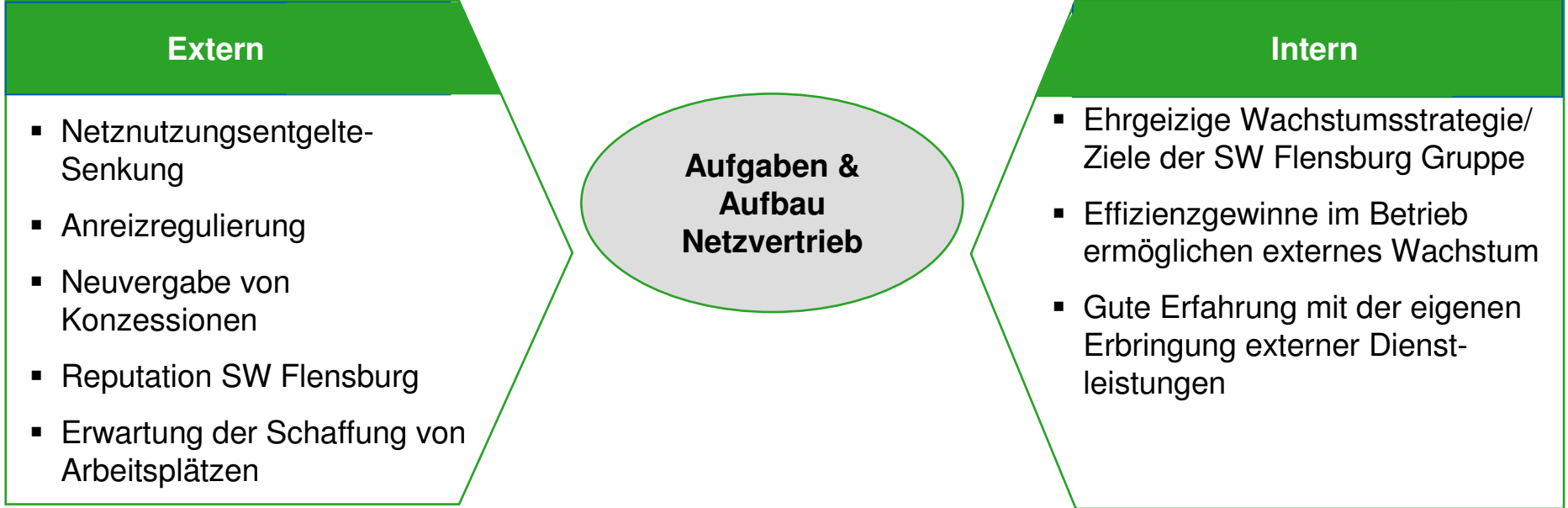
„Wir haben so etwas wie
einen Netzvertrieb nicht“

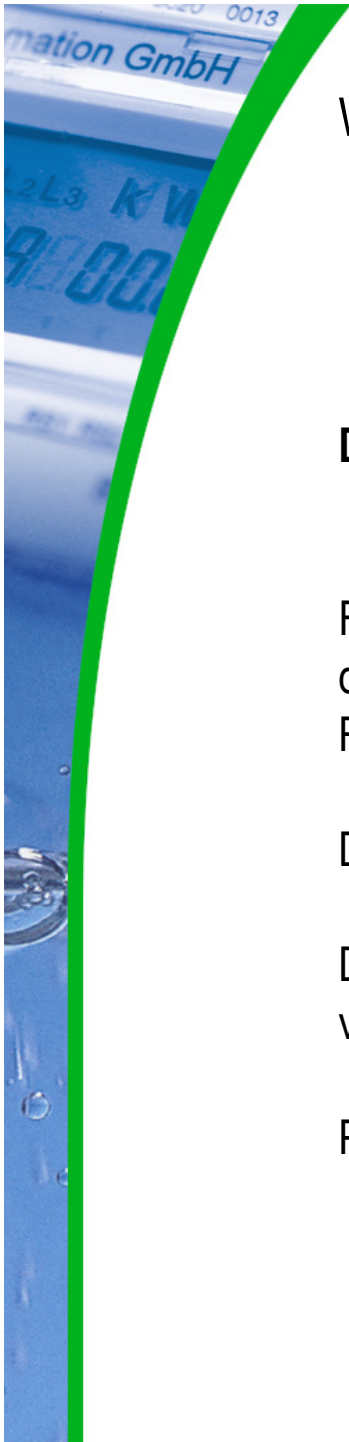


Was bedeutet überhaupt Netzvertrieb?

Definitionen der Stadtwerke Flensburg:

Aufgabe des Netzvertriebs soll es sein, den Druck über die Anreizregulierung abzufedern und eine Plattform für zukünftiges Wachstum zu schaffen





Was bedeutet überhaupt Netzvertrieb?

Definition Netzprodukte und –dienstleistungen, Vertriebsstrategie

Federführung bei der Definition von Standardprodukten und -dienstleistungen des Netzbereichs, Festlegung der kaufmännischen und vertragsrechtlichen Rahmenbedingungen zur Angebotserstellung und Leistungserbringung,

Definition der Zielkunden und der Vertriebsstrategie, ständige Marktbeobachtung,

Definition der Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen für das Angebot von Netzdienstleistungen, Abstimmung mit Konzernmaßnahmen,

Planung der Vertriebsressourcen.



Was bedeutet überhaupt Netzvertrieb?



Akquise und Kundenbetreuung

Aktive Kundenansprache im Rahmen von Gesprächen zum Hausanschluss,

Ansprache von ausgewählten Kundengruppen (telefonisch oder direkt),

Beratung und Information des Kunden für Standardprodukte



Was bedeutet überhaupt Netzvertrieb?

Angebotserstellung, Vertragsabschluss

Beschaffung und Aufbereitung von Kundeninformationen zur Angebotserstellung,

Wahrnehmung von Vor-Ort-Terminen

Angebotserstellung ggf. mit Einbindung der Betriebsabteilung, Versendung des Angebots an den Kunden, Vertragsabschluss (bei Standardprodukten),

Laufendhaltung des Angebotsprozesses, Abwicklung von Vertragsverlängerungen/Kündigungen, Laufende Kundenbetreuung Bestandskunden.

Was bedeutet überhaupt Netzvertrieb?



Vertriebscontrolling

Festlegung der Vertriebsziele im Rahmen eines Business Planes,

Prüfung des Vertriebs- und Produkterfolgs für die Standarddienstleistungen und –produkte des Netzbereiches.





Chancen und Risiken

Chancen

- + Konzessionen
- + Größerer Markt für eigenes Angebot
- + Kooperationen
- + Regionale Verankerung
- + Europaweite Ausschreibungen
- + Möglichkeit zur Alleinstellung
- + Klimaschutzdiskussion
- + Energiepreise (dez. Energieversorgung)
- + Objekt- und Arealnetzbetriebsführung



Risiken

- Margendruck
- Effizienzsteigerung
- Sinkendes Preisniveau
- Investitionszurückhaltung
- Zunehmende Anzahl Marktteilnehmer
- Objekt- und Arealnetzbetriebsführung
- Hoher Vertriebsaufwand ohne Nutzen
- Hoher Kompetenzbedarf
- Insgesamt höherer Wettbewerb im „Hoheitsgebiet“

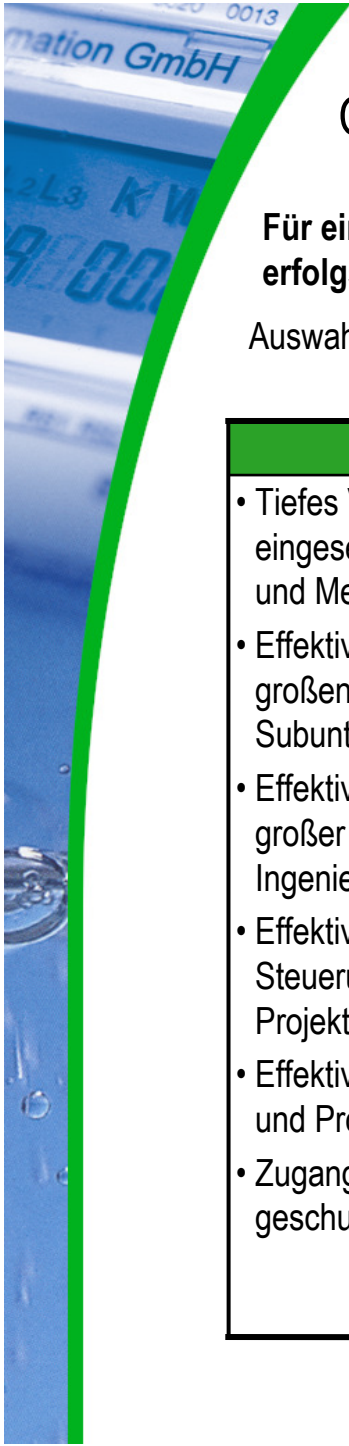


Chancen und Risiken

Für einen erfolgreichen externen Marktauftritt gibt es eine Reihe von erfolgskritischen Fähigkeiten

Auswahl erfolgskritischer Fähigkeiten (1/2)

Marketing	Vertrieb	Verhandlung	Planung
<ul style="list-style-type: none">• Beschreibung des Kundennutzen• Beschreibung des Alleinstellungsmerkmals bzw. Wettbewerbsvorteils• Marktforschung (Kunden & Wettbewerb)• Identifikation von Bedarfen• Segmentierung nach Kundenbedarf und -verhalten• Design bedarfsgerechter Produkte• Kalkulation von Standardprodukten• Zielgruppenbedarfs-spezifische Kommunikation	<ul style="list-style-type: none">• effektive Vertriebs-steuerung für optimale „Ernte“ im Vertriebsgebiet• Kommunikative Kompetenz inkl. Empathie• Überzeugungskraft• Schnelle Zuordnung des Bedarfs- und Verhaltens-segmentes eines (neuen) Kunden• Schnelle Identifikation des „optimalen Angebotes“ für jeden Kunden• Einschätzung der Preissensibilität des Kunden	<ul style="list-style-type: none">• Schnelle und umfassende Aufnahme aller relevanten technischen und politischen Parameter des individuellen Kundenbedarfs• Erstellung eines technisch wie auch ‚politisch‘ optimalen Angebotes• Saubere juristische und steuerliche Abgrenzung• Zuverlässige präzise Kalkulation des Preises• Bestimmung der relevanten Aufwandstreiber für die Abrechnung• Verhandlungsgeschick und -expertise	<ul style="list-style-type: none">• Umfassende Datenbasis an erprobten EDL-Modulen• Tiefes Verständnis der eingesetzten Technologien und Methoden• Erfahrung mit möglichst vielen umgesetzten Plänen (aller Art)• Adäquate Planungswerkzeuge• Ausgeprägte Lernfähigkeit (bzgl. Problemen der Umsetzung UND neuer Technologien)• Effektive kontinuierliche Kommunikation mit dem Kunden



Chancen und Risiken

Für einen erfolgreichen externen Marktauftritt gibt es eine Reihe von erfolgskritischen Fähigkeiten

Auswahl erfolgskritischer Fähigkeiten (2/2)

Bau	Betrieb	Abrechn.	Finanzierung.
<ul style="list-style-type: none"> • Tiefes Verständnis der eingesetzten Technologien und Methoden • Effektives Management einer großen Anzahl Gewerke und Subunternehmer • Effektives Management großer Gruppen von Ingenieuren und Arbeitern • Effektive Werkzeuge zur Steuerung komplexer Projekte • Effektives Zeit-, Ressourcen- und Problem-Management • Zugang zu günstigen und gut geschulten Arbeitskräften 	<ul style="list-style-type: none"> • Breites technisches Anlagen-Know-How • Zugang zu günstigen und gut geschulten Arbeitskräften • Effektives Management großer Gruppen von Ingenieuren und Arbeitern • Effektive Werkzeuge zur Steuerung des operativen Betriebs • (Nach-) Verhandlung der Abgrenzung zwischen vertragl. eingeschlossener Wartung & vom Kunden zu tragender Instandsetzung • Werkzeuge zur Fernüberwachung & -steuerung von Anlagen (Leitstand, bidirektionale Kommunikation) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rigide Messung der zur Abrechnung vereinbarten Aufwandstreiber • Effiziente Prozesse zur Abrechnungs-vorbereitung • Effiziente Prozesse zur Rechnungserstellung • Frühzeitige Abstimmung der Rechnungsparameter mit dem Kunden (spez. bei Abweichungen) • Effiziente Prozesse zur Zahlungsverfolgung und Mahnung • Effektives Forderungsmanagement im Sinne eines Key-Account-Managements 	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzierungsberatung • Erstellung von Finanzierungsmodellen



Mögliche Leistungsbereiche

Aussichtsreiche Produkte:

Netzvertrieb	Tätigkeiten
Straßenbeleuchtung	Neubau, Sanierung der Straßenbeleuchtung
Instandhaltung/Wartung Strom	Instandhaltung und -setzung, Wartung und Neubau
Stationsbau Strom	Planung, Lieferung, Tiefbau und Montage
Bewirtschaftung/Netzbetrieb/Ver-sorger Fernwärme	Biostoff KWK; Wärmeversorgung; Abrechnung der Wärme
Contracting Fernwärme	Betreiben von FW-Anlagen (Kundenstation)
Planung	Planungsleistung für Erzeuger- und Verteilanlagen



Erfahrungen aus der Praxis

Erfolgsfaktoren im Netzvertrieb

- Detaillierte Kenntnis über Anforderungen, Bedarfe und konkrete Wünsche des Kunden
- Kulantes, faires Verhalten bei Reklamationen
- Hervorhebung von Alleinstellungsmerkmalen
- Aufbau und Erhalt von Markteintrittsbarrieren
- Wissensintegration in das Unternehmen
- Netzwerkarbeit (Lobbyarbeit)
- Beharrlichkeit und Beständigkeit (Agilität)



Die besten Entdeckungsreisen macht man nicht in fremden
Ländern, sondern indem man die Welt mit neuen Augen betrachtet.

Marcel Proust (1871 - 1922), französischer Erzähler und Romanautor

**stadtwerke
flensburg
gmbh**

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihre Stadtwerke Flensburg GmbH

Norbert Jensen

Leiter Netzvertrieb

Batteriestr. 48, 24939 Flensburg

Norbert.jensen@stadtwerke-flensburg.de

0461 / 487-1873