



## THEMA

# Durchstarten für die Energiewelt

### Schwerpunkt

Perspektiven für  
die Start-up-Welt

### Interview

Abwärmenutzung  
in Rechenzentren

### Innovationen

Kommunikation  
innovativ gestalten

ener|gate

con|energy gruppe



# KUNDEN WÜNSCHEN SICH MEHR TRANSPARENZ, FLEXIBILITÄT UND REGIONALITÄT

Getrieben durch die Energiewende, die Digitalisierung und die Dezentralisierung entwickeln Stadtwerke und Energieversorger neue Produkte und Dienstleistungen für ihre Kunden. Doch wie sehr sind diese überhaupt offen für neue Angebote? Und was wünschen sich Energiekunden konkret von ihren Versorgern? Eine repräsentative Umfrage im Auftrag von energate gibt dazu Auskunft.

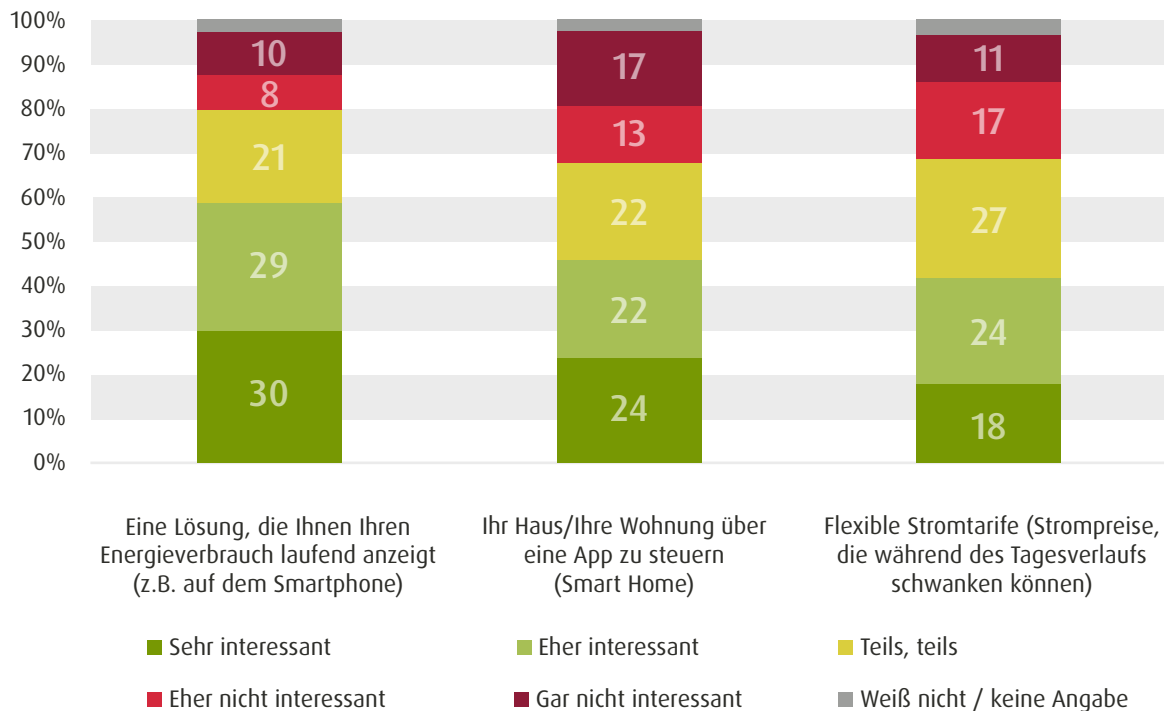
Die deutschen Stromkunden wünschen sich von ihren Energieversorgern insbesondere mehr Informationen zu ihrem Stromverbrauch. Eine repräsentative Umfrage des Marktforschungsinstitutes Innofact im Auftrag von energate ergab, dass 59 Prozent der Befragten eine Lösung interessant finden, die den Energieverbrauch laufend anzeigt (zum Beispiel auf dem Smartphone). Besonders ausgeprägt

ist dieser Wunsch bei jüngeren Kunden: In der Altersgruppe der 18- bis 34-jährigen stößt eine solche Verbrauchsanzeige bei 72 Prozent auf Interesse – bei den 50- bis 69-jährigen sind es dagegen nur 48 Prozent.

Dazu passt, dass die meisten Stromkunden über ihren eigenen Verbrauch nicht genau Bescheid wissen. Lediglich 29 Prozent der Umfrageteil-



### Wie interessant sind die folgenden Dinge für Sie?



nehmer gaben an, ihren jährlichen Stromverbrauch genau zu kennen. 46 Prozent kennen ihn ungefähr, 25 Prozent überhaupt nicht. Auch hier wichen die Ergebnisse der einzelnen Altersgruppen erheblich voneinander ab: Während 37 Prozent der Ü-50-Gruppe angaben, ihren Verbrauch genau zu kennen, waren es bei den 18- bis 34-jährigen lediglich 18 Prozent.

### Jüngere wünschen sich Ökoenergie-Angebote

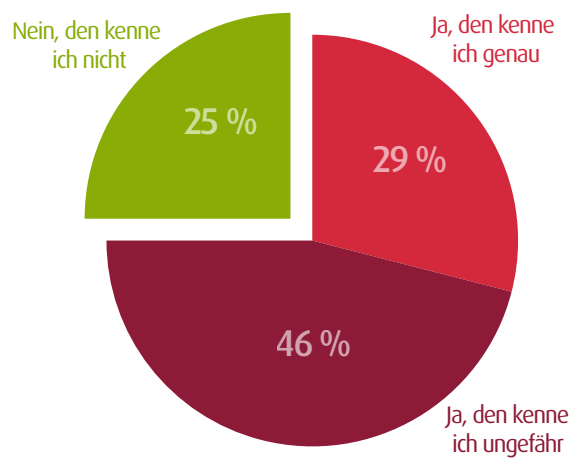
Neben mehr Verbrauchs-Transparenz wünschen sich viele Energiekunden von ihren Versorgern auch flexiblere Stromtarife sowie nachhaltige und regionale Energieangebote. So war immerhin jeder zweite Befragte der Ansicht, dass sein Energielieferant flexiblere Stromtarife anbieten sollte. 37 Prozent wünschen sich von ihrem Versorger ein spezielles Angebot für Strom, der in der Region erzeugt wird, 35 Prozent der Umfrageteilnehmer finden ökologischere Strom- und Gasprodukte interessant. Interessanter Aspekt dabei: Während die Präferenz für regionalen Strom kaum altersabhängig zu sein scheint, ist der Wunsch nach Öko-Energie vor allem bei jüngeren Kunden ausgeprägt. So sprachen sich 41 Prozent

der 18- bis 34-jährigen, aber nur 29 Prozent der 50- bis 69-jährigen für diese Produkte aus.

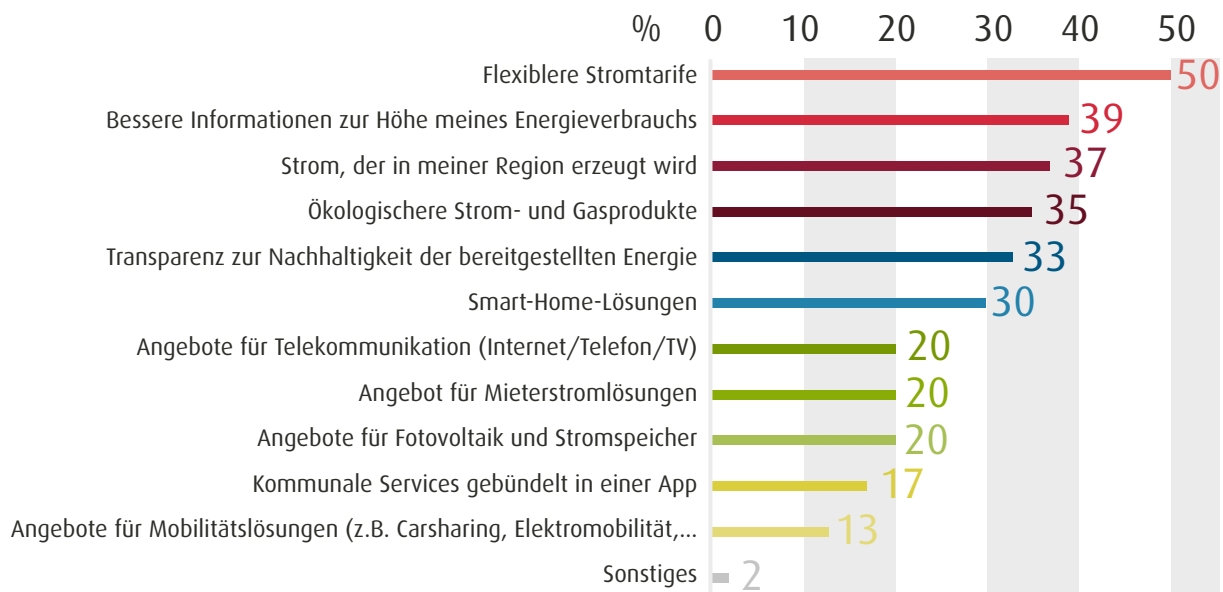
### Mobilitätslösungen weniger gefragt

Bei den Trendthemen „Smart Home“ und „Mobilität“ fiel das Interesse der Kunden vergleichsweise verhalten aus. So wünschen sich nur insgesamt 30 Prozent der Umfrageteilnehmer Angebote zu Smart-Home-Lösungen, mit denen man technische Geräte in Haus oder Wohnung vernetzen und zentral steuern kann, von ihrem

### Kennen Sie Ihren jährlichen Stromverbrauch?



## Wenn Sie das bestehende Angebot Ihres Energieanbieters betrachten, welche Angebote sollte der Energieanbieter Ihnen zusätzlich machen?



Versorger. Allerdings: Bei jüngeren Kunden ist das Thema durchaus gefragt – so bekundeten in der Gruppe der unter 35-jährigen immerhin 45 Prozent Interesse an Smart-Home-Lösungen. Beim Thema Mobilität wünschen sich lediglich 13 Prozent der Kunden Angebote ihres Versorger. Hier zeigt sich das gleiche Bild: wenig Interesse bei den Älteren, mehr Offenheit bei jüngeren Kunden.

Die repräsentativen aktuellen Untersuchungsergebnisse weisen sowohl auf die erforderliche Priorisierung möglicher Angebote an Privatkunden seitens der Stadtwerke/Energieversorger hin, sondern zeigen auch, dass eine kundensegmentenspezifische Positionierung und Kommunikation als kritische Erfolgsfaktoren zu beachten ist.

Kerngeschäftsnaher Produktdifferenzierungen mit digitalen, flexiblen Lösungen sowie regionale und ökologisch nachhaltige Lösungen stellen als „Hausaufgabe“ mittlerweile Hygienefaktoren dar, während mit „neuen“ Geschäftsfeldern wie Mobilität nur dann ein profitables Wachstum zu erzielen ist, wenn eine sehr klare und kundennutzenorientierte Positionierung gelingt.

Die überdurchschnittlich hohe Aufgeschlossenheit junger Zielgruppen an neuen Lösungsangeboten bietet bei entsprechendem Angebot den Stadtwerken/Energieversorgern eine wertvolle Chance zur Verbreiterung ihrer Kundenbasis, so Studienleiter Brückner. <

### Über Innofact

Der 2014 gegründete Bereich Energie- und Mobilitätsmarktforschung der INNOFACT AG unterstützt Akteure der Energiewirtschaft mit Studien zu den Themen Markenpositionierung, Konzepttests neuer Produkte und Dienstleistungen, Kundenzufriedenheit/Kundengewinnung sowie Werbewirkungsforschung. INNOFACT ist als Fullservice-Institut seit 20 Jahren am Markt aktiv. Bei Interesse verschaffen Sie sich gern einen Überblick oder kontaktieren Sie den Bereichsleiter Herrn Brückner direkt:

#### → Hans-Jochen Brückner

Unit Director Energie & Mobilität,  
INNOFACT AG

+49 211 862029-219

h.brueckner@innofact.com

www.innofact-marktforschung.de/  
branchen/energie/

## Vorschau emw & emw.trends

### e|mw 6|20

In Ausgabe 6|20 der e|mw dreht sich alles um das **Multitalent Gas**. Wir werden das ganze Spektrum der Anwendungen für Gase ausleuchten und u. a. die Themen Biomethan, Wasserstoffbeimischung und LNG-Infrastrukturen aufgreifen.



#### Highlights der Ausgabe:

- Rückblick auf die Entwicklungen im Gasmarkt 2020
- Strategien für die Unternehmenskommunikation

Die neue e|mw erscheint am **07.12.2020**.

### e|mw.trends 1|21

**Wissen digital managen** lautet der Titel der ersten e|mw.trends des Jahres 2021. Wir werfen einen Blick auf die Möglichkeiten, die Wissensmanagement- und Innovationsmanagement-Systeme bieten und betrachten die Potenziale von Big Data Analytics.



#### Highlights der Ausgabe:

- Bauteile aus dem 3D-Drucker
- Methoden der Wasserstoffgewinnung

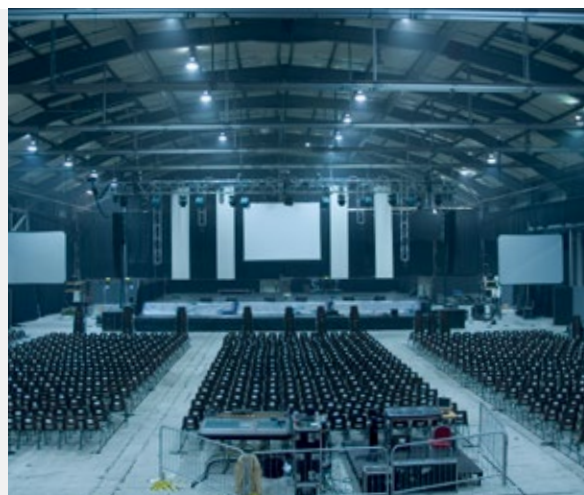
Die neue e|mw.trends erscheint am **04.01.2021**.

[www.emw-online.com/ausgaben/kommende](http://www.emw-online.com/ausgaben/kommende)

## In eigener Sache.

Da aufgrund der Coronakrise die Durchführung zahlreicher Veranstaltungen ungewiss ist, haben wir in dieser Ausgabe davon abgesehen, den Terminkalender zu veröffentlichen. Sobald sich die Lage geklärt hat, werden Sie an dieser Stelle wie gewohnt die relevanten Veranstaltungen der Energiebranche finden.

### Ihre e|mw.trends-Redaktion



## Impressum

**HERAUSGEBER & VERLAG**  
energate gmbh  
Norbertstraße 3–5  
45131 Essen

**REDAKTION**  
Jörg Siefke-Bremkens,  
Martin Schraa, Christian Seelos  
energate gmbh  
Norbertstraße 3–5  
45131 Essen

Telefon +49 201 1022-507  
siefke@energate.de  
info@emw-online.com  
[www.emw-online.com](http://www.emw-online.com)

**ANZEIGENVERWALTUNG**  
Sebastian Engels  
Sales Manager  
Telefon +49 201 1022-542  
energate gmbh  
Norbertstr. 3–5  
45131 Essen  
Telefon +49 201 1022-516  
anzeigen@energate.de

Gültig ist die Anzeigenpreisliste von Januar 2020.

**DESIGN & SATZ**  
con|energy agentur gmbh  
Norbertstraße 3–5  
45131 Essen  
Telefon +49 201 1022-403

**COPYRIGHT**  
Diese Zeitschrift und Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Von namentlich gekennzeichneten Fremdautoren veröffentlichte Beiträge stellen nicht immer die Meinung der Redaktion dar.

**TITELFOTO:**  
© imaginima / istock.com

**ERSCHEINUNGSWEISE**  
Zweimonatlich (6 Ausgaben pro Jahr)  
e|mw.trends ist für energate-Kunden sowie für Nicht-Kunden nach Registrierung kostenlos.

**ZUR REGISTRIERUNG:**  
[www.emw-online.com/registrierung](http://www.emw-online.com/registrierung)

**ZUR APP-VERSION:**  
[www.emw-online.com/app](http://www.emw-online.com/app)