

Kundenbeziehungen

Überzeugen mit Leistungen

Die EKZ versorgten ihre Kunden auch im Berichtsjahr zuverlässig mit 100 Prozent erneuerbarem Strom und profilierten sich als kompetenter, unkomplizierter Partner für hochstehende Dienst- und Beratungsleistungen.

Wenn die EKZ im Geschäftsjahr 2016/2017 zum vierten Mal in Folge zu den günstigsten Energieversorgern der Schweiz zählten, wurde dies vor allem durch zwei Faktoren ermöglicht: das Marktpreisprinzip und die jahrelange Erfahrung in der Beschaffung. Für eine vorteilhafte Beschaffung ist nicht nur die Wahl des jeweils günstigsten Anbieters, sondern auch des bestmöglichen Zeitpunkts entscheidend. Der Aufwand für die Netznutzung konnte weiter gesenkt werden. Ursachen waren die konsequent vorangetriebene Kostenstraffung, kontinuierliche Massnahmen zur Effizienzsteigerung und die tiefere Verzinsung des eingesetzten Kapitals im Netz. Mit den tiefen Energiepreisen leisten die EKZ als gemeinwirtschaftlich orientiertes Unternehmen einen zentralen Beitrag zum Wirtschafts- und Lebensraum Zürich.

Privat- und Gewerbekunden

Die rund 307 500 Privat- und Gewerbekunden bezogen mehrheitlich EKZ Mixstrom, das bewährte Standardprodukt aus 100 Prozent erneuerbarer Energie. Rund 12 Prozent davon entschieden sich für eines der «naturemade»-zertifizierten Naturstromprodukte. Mit EKZ Naturstrom «basic» und «star» bieten die EKZ zwei Produkte an, welche die Vollversorgung mit ökologisch besonders hochwertigem Strom ermöglichen. Zudem konnten die Kunden ergänzend zu einem Vollversorgungsprodukt reinen Solarstrom in Tranchen zu je 50 Franken beziehen.

Ausgezeichneter Kundendienst

Der EKZ Kundendienst rangierte im vergangenen Geschäftsjahr erneut unter den besten Kundendiensten der Schweiz. Unter den knapp 20 000 ausgewerteten Kundenkontakten

myEKZ Kundenportal

Die Digitalisierung von Kundeninteraktionen schritt im Berichtsjahr zügig voran. Die Anzahl Nutzer auf dem myEKZ Privatkundenportal stieg gegenüber dem Vorjahr um 65 Prozent auf 48 000. myEKZ bietet den Kundinnen und Kunden rund um die Uhr einen einfachen Online-Zugang zu allen relevanten Informationen und Produkten zum Thema Energie.

schaffte er es in die Top Ten. Der EKZ Kundendienst lässt sich quartalsweise von einer externen Firma testen und bewerten, um zu erfahren, wo er betreffend Freundlichkeit und Kundenorientierung steht. Die gewonnenen Erkenntnisse nutzen die EKZ, um sich weiterzuentwickeln und die Dienstleistungen zu optimieren.

2016 wurden 80 600 Kundenanrufe (Vorjahr 79 700) sowie 56 100 bearbeitete E-Mails und Faxmeldungen gezählt (50 200). Darüber hinaus wurden dem EKZ Kundendienst 67 100 Umzüge gemeldet (72 600).



1500 000

einfachste Rechnungen verschicken
die EKZ jährlich an ihre Kunden.

Die einfachste Stromrechnung der Schweiz

Die Qualität einer Kundenbeziehung bemisst sich nicht nur am Produkt, sondern auch an den damit verbundenen Dienstleistungen. Getreu den Markenwerten Einfachheit,

Zuverlässigkeit und Zukunftsfähigkeit haben die EKZ deshalb die Rechnung von Grund auf neu konzipiert. Die einfachste und kundenfreundlichste Stromrechnung der Schweiz geht optisch und inhaltlich – auch in ihrer digitalen Version – ganz neue Wege. So enthält die Rechnung nur Informationen, die für den Kunden relevant sind. Grafische Symbole helfen bei der Leseführung und machen den Inhalt schneller erfassbar. Die Kunden verstehen die Rechnung besser und müssen weniger Zeit für Rückfragen aufwenden, was den Kundendienst entlastet. Über einen QR-Code können Daten jederzeit aktuell im Kundenportal myEKZ abgefragt werden. Mit einer jährlichen Auflage von weit über einer Million gehört die EKZ Stromrechnung zu den wichtigsten Kontaktpunkten der EKZ.

einfachSolar – die einfache und intelligente Stromquelle

Möchten Sie selber Solarstrom produzieren? Eignet sich Ihr Dach dafür? Brauchen Sie professionelle Unterstützung bei der Umsetzung? Hauseigentümer, die diese drei Fragen mit «Ja» beantworten können, sind die Zielgruppe des innovativen EKZ Angebots «einfachSolar». Es wurde im Frühjahr 2016 lanciert und stiess im Geschäftsjahr 2016/2017 auf eine sehr starke Resonanz. Mit 149 verkauften Solaranlagen, deren Installation jeweils durch lokale Partner erfolgt, verdreifachte sich der Absatz gegenüber dem Vorjahr.



1 200 000

kWh produzieren die 149 Photovoltaikanlagen pro Jahr.

Das Interesse für die schlüsselfertige Lösung erklärt sich nicht zuletzt mit dem erstaunlich geringen Aufwand, der den einfachSolar Kunden entsteht. Auf dem intuitiv nutzbaren Tool einfachsolar.ch erstellten 2557 Interessenten eine individuelle Richtofferte. Für die Realisierung sind die EKZ einziger Ansprechpartner, von der Planung und Bewilligung bis hin zur Installation und Inbetriebnahme. Bei der Projektaufnahme kommt teilweise sogar eine Drohne zum Einsatz, was vor allem bei schwierigen Dachgegebenheiten die genaue Massaufnahme erleichtert. Aufgrund der grossen Nachfrage haben die EKZ einfachSolar im Frühjahr 2017 über das Netzgebiet hinaus auf den ganzen Kanton Zürich und auf ausgewählte Nachbarregionen ausgedehnt.

Höherer Eigenverbrauch dank Steuerung

Seit Juni 2017 umfasst jede einfachSolar Anlage eine Steuerung. Im entsprechenden Online-Portal können Kunden in Echtzeit ihre Stromflüsse kontrollieren und ihr Verhalten beziehungsweise den Verbrauch der Stromproduktion anpassen. So wird beispielsweise der Warmwasserboiler immer dann eingeschaltet, wenn genügend Solarstrom produziert wird. Durch das modulare System der Steuerung können künftig auch weitere Verbraucher wie Wärmepumpen (mit Smart Grid Ready-Label), Ladestationen für Elektrofahrzeuge und Haushaltsgeräte über intelligente Steckdosen (smart plugs) angesteuert werden. Die Integration kann jederzeit erfolgen, also auch bei einem späteren Ersatz des Heizsystems oder bei der Anschaffung eines Elektrofahrzeugs. Über eine eigene Batterie lassen sich der Eigenverbrauch und die Unabhängigkeit zusätzlich steigern. Im September 2017 waren bereits 18 solcher Heimbatterien bei EKZ Kunden in Betrieb.

Geschäftskunden

Geschäftskunden mit einem Jahresverbrauch von mehr als 100 000 kWh profitieren vom offenen Strommarkt. Tiefe Preise und eine grosse Auswahl von Anbietern haben den Wettbewerb verschärft. Das EKZ Energiecontracting, welches 2017 sein bereits 20-jähriges Bestehen feierte, gehört heute mit nahezu 1000 betriebenen Anlagen zu den führenden Anbietern der Schweiz.

Energiecontracting auf Expansionskurs

Die Kundennachfrage nach einer Energieversorgung ohne finanzielle oder technische Risiken nahm weiter zu. Im Berichtsjahr konnten die EKZ 12 neue Anlagen im Energiecontracting in Betrieb nehmen und weitere 37 Projekte akquirieren. Diese werden in den kommenden Jahren geplant, gebaut und danach von den EKZ für ihre Kunden betrieben. Weitere 53 Projekte befinden sich bereits im Bau. Insgesamt unterhalten die EKZ 926 Anlagen. Die Nachfrage nach Kälte blieb 2016/2017 gegenüber dem Vorjahr mit 1.5 GWh konstant. Die Menge an gelieferter Wärme lag mit 168 GWh um 7.7 Prozent über dem Vorjahreswert.

Das Energiecontracting bietet seinen Kunden Wärme- und Kälteversorgung mit umweltfreundlicher Energie aus Erdwärme, Grundwasser, Seewasser, Abwasser und Holz an. Zudem eröffnen die Energiestrategie 2050 sowie die zunehmende Digitalisierung dem Contracting weitere neue Geschäftsmöglichkeiten.

Kundenbeziehungen

EKZ versorgen 19 Mehrfamilienhäuser in Payerne

In der Romandie betreiben die EKZ inzwischen 29 Anlagen im Energiecontracting. In Payerne wurde eine neue Anlage in Betrieb genommen, die im Endausbau 19 Mehrfamilienhäuser mit Wärme aus Holzpellets und Gas versorgt. Zwei Heizkessel mit je 400 Kilowatt Leistung sowie ein Gaskessel erzeugen die benötigte Wärme. 80 Prozent der Energie sollen dereinst mittels Holzpellets erzeugt werden. Der Bau erfolgt in drei Etappen. Die erste Etappe mit acht angeschlossenen Gebäuden wurde abgeschlossen. Die weiteren Gebäude werden später ebenfalls an die Anlage angeschlossen.

Im Berichtsjahr wurden zwei Projekte akquiriert. Fünf weitere Projekte befinden sich in Planung oder im Bau.

energydeal bringt den Stromeinkauf ins Internet

Als Erste in der Schweiz haben die EKZ dieses Jahr eine vollautomatisierte Online-Plattform für B2C-Stromgeschäfte lanciert. energydeal dient als Marktplatz, auf dem Kunden ihre Ausschreibungen platzieren und Lieferanten ihre Angebote abgeben. Der Abschluss erfolgt per Mausclick. Nachdem die Kunden ihre Entscheide – etwa über die Vertragsdauer oder die Lieferantwahl – getroffen haben, übernimmt energydeal die ganze Administration bezüglich Daten, Lastgängen und Kommunikation mit den Lieferanten.

Netzdienstleistungen – gute Auslastung

Als Antwort auf das steigende Kundeninteresse haben die EKZ neben Diagnosedienstleistungen rund um Trafostationen und Schalter auch Kabeldiagnosen in ihr Angebot aufgenommen. Sie wurden im Berichtsjahr stark nachgefragt. Diese Entwicklung folgt dem Trend weg von der zeitbasierten hin zur zustandsbasierten Instandhaltung.

Damit ist eine Verlagerung der Dienstleistungen verbunden. Denn während sich die Wartungszyklen für elektrische Anlagen verlängern und sich das Marktvolumen verringert, nehmen ausfallbedingte Interventionen zu, was zu immer kurzfristigeren Aufträgen führt. Dafür sind die EKZ bestens gerüstet. Sie profitieren von der Vertrautheit mit verschiedenen Herstellermarken und Produktgenerationen sowie der umfassenden Erfahrung. Die Nähe von Engineering, Betriebsführungsstelle (7×24-h-Erreichbarkeit) und Fachspezialisten erweist sich als echter Wettbewerbsvorteil.

Das Kompetenzzentrum Netzdienstleistungen ist in den Bereichen Engineering, Trafostationenbau, Anlagenservice und virtuelles Kraftwerk im Berichtsjahr weitergewachsen – hauptsächlich durch Aufträge für EVU und Industriekunden. Die Spezialisten waren stark ausgelastet. Der Rückgang in den Bereichen Traforevisionen und Standard-Anlagenbau konnte dadurch kompensiert werden.

Nachhaltige Wärme für den Zoo Zürich

Seit 2011 betreiben die EKZ für den Zoo Zürich eine umweltfreundliche Heizanlage mit Holzschnitteln in einem Betriebscontracting. Die Anlage wurde bis 2016 energetisch laufend optimiert, weshalb der Deckungsgrad mit Holzschnitteln auf aktuell 98 Prozent gesteigert werden konnte. Die gesamte Anlage verfügt über eine Heizleistung von fast 5000 kW. Im Vergleich zu einer konventionellen fossilen Heizanlage spart der Zoo Zürich jedes Jahr fast 1300 Tonnen CO₂ ein.

Virtuelles Kraftwerk – lukrativer Ausgleich

Als virtuelles Kraftwerk bezeichnet man die Bündelung von Regelenergie: Mittlere bis grosse Stromerzeuger oder Strombezüger definieren positive sowie negative Leistungspakete, welche die EKZ vermarkten. Diese Pakete können bei Bedarf abgerufen werden. Im Falle eines negativen Regelenergiebedarfs können so zum Beispiel Strombezüger zusätzlichen Strom beziehen (negatives Leistungspaket), während ein Stromerzeuger seine Produktion verringern kann. Dies stabilisiert das Stromnetz, d.h. den physikalischen Ausgleich von Produktion und Nachfrage. Das Bereitstellen dieser sogenannten Regelleistung sowie deren Abruf werden von der Netzgesellschaft Swissgrid vergütet und stellen für die angeschlossenen Unternehmen und Organisationen eine interessante, praktisch risikolose Einnahmequelle dar.

Integrale Lösungen: auf dem Weg zum Generalunternehmen für Energie

In Zukunft positionieren sich die EKZ als gesamtheitlicher Lösungsanbieter rund um das Thema Energie. Sie stellen ihren Kunden einen Ansprechpartner zur Verfügung, der ein kundenspezifisches Gesamtpaket zusammenstellt und die Ausführung koordiniert. Ob beispielsweise ein Spital eine intelligente Gebäudesteuerung benötigt (EKZ Eltop), die Wärmeversorgung über Contracting sicherstellen will (EKZ Contracting) oder seine Notstromanlage in das virtuelle Kraftwerk einbringen möchte – für alle Anliegen wenden sich die Verantwortlichen an ihren EKZ Ansprechpartner.

EKZ unterstützen Eigenverbrauchsgemeinschaften

Die EKZ haben im Berichtsjahr damit begonnen, ihr Produkt für die Eigenverbrauchsgemeinschaft (EVG) auf die im November 2018 in Kraft tretende Verordnung zur Energiestrategie auszurichten. Das EVG-Angebot ermöglicht Investoren, Eigentümern, Mietern und Verwaltungen, sich als aktive Mitgestalter der Energiezukunft zu engagieren.

Bereits seit 2014 kann bei den EKZ der Strom einer Solaranlage durch mehrere Wohnungen des Hauses gemeinsam genutzt werden. Mit Inkraftsetzung der Gesetze zur Energiestrategie 2050 per 1. Januar 2018 werden die Möglichkeiten der Eigenverbrauchsgemeinschaften erweitert. Der Verbrauch der EVG kann gebündelt und neu auch im Sinn einer gemeinsamen Verbrauchsstelle optimiert bewirtschaftet werden. Dies ist insbesondere dann von Vorteil, wenn der summierte Jahresverbrauch über der Marktöffnungsschwelle von 100 000 kWh liegt. Dadurch profitieren in einer EVG auch kleinere, vom Strommarkt ausgeschlossene Kunden von diesen Marktangeboten.

Die EKZ erbringen die EVG-Lösung aus einer Hand – von der Planung und dem Bau der Solaranlage sowie der Integration in die Gebäudetechnik über die Neugestaltung des Messwesens bis hin zu den Verrechnungsdienstleistungen. Zusammen mit der EKZ Tochtergesellschaft Enpuls wurde im August 2017 ein erstes Pilotprojekt in Obfelden realisiert. In der neuen Überbauung Sentmatt profitieren 119 Wohnungen von günstigen Energieebenkosten. Ihre Wärmepumpe wurde mit dem Allgemeinstrom im Sinn einer EVG zusammengeschlossen. Neben dem Solarstrombezug ist es so möglich, den zusätzlichen Strom über ein Marktprodukt der EKZ zu beziehen.

EKZ Eltop

Im vergangenen Geschäftsjahr verzeichneten alle 32 Standorte von EKZ Eltop einen sehr hohen Auftragsbestand. Das operative Ergebnis konnte zum dritten Mal in Folge gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden. EKZ Eltop ist neben dem klassischen Installationsgeschäft auf Telekommunikation, IT sowie Gebäudeautomation spezialisiert. Kunden schätzen vor allem die massgeschneiderten Lösungen, die EKZ Eltop erarbeiten. Die dezentrale Struktur sowie die Nähe zum Kunden erweisen sich im Vertrieb als klarer Wettbewerbsvorteil. Für das Geschäftsjahr 2017/2018 rechnet EKZ Eltop mit einer weiteren Zunahme des Auftrags-eingangs.



500

Leuchten hat EKZ Eltop neben der gesamten elektrischen Installation im rund 4000 m² grossen Gebäude des Inselspitals Bern eingebaut.

Grossauftrag des Inselspitals Bern

Einen aussergewöhnlichen Auftrag erhielt EKZ Eltop im Frühling 2017: Während rund vier Monaten durften sie einen neuen Gebäudeteil des Inselspitals Bern mit verschiedenen komplexen Installationen ausstatten. Neben der fundierten Erfahrung von EKZ Eltop im Installationsbereich war die jahrelange enge Partnerschaft mit dem Generalunternehmer DM Bau ein wichtiges Kriterium für die Auftragsvergabe.

Partnerschaft mit Somfy

Im Geschäftsjahr 2016/2017 ist EKZ Eltop eine Partnerschaft mit Somfy eingegangen. Somfy ist Marktführer auf dem Gebiet der Antriebs- und Steuerungstechnik für Rollläden, Sonnenschutz und Tore sowie Anbieter von Smart Home Produkten. EKZ Eltop und Somfy haben verschiedene Pauschalangebote in der Gebäudeautomation lanciert. Dazu gehört auch eine IP-Innenkamera für ein geschütztes Zuhause. Die Produkte von Somfy wurden zudem in den Schaufenstern der EKZ Eltop Standorte präsentiert.

Smart-Home-Produkte führt EKZ Eltop auch im Showroom am Hauptsitz in der Fahrweid vor. EKZ Eltop Spezialisten präsentieren dort Besuchern wie Architekten, Bauherren und Planern die neusten Technologien. Der im Sommer 2016 eröffnete Showroom verzeichnet kontinuierlich steigende Besucherzahlen und erreicht eine gute Abschlussquote.

Neue Servicezeiten bei EKZ Eltop

Um dem Kundenbedürfnis nach mehr Flexibilität Rechnung zu tragen, hat EKZ Eltop im Berichtsjahr die Servicezeiten angepasst. Persönliche Beratungen und Installationen werden am Abend neu bis 20 Uhr angeboten. EKZ Eltop übernimmt mit dieser Kampagne als zuverlässiger und erfahrener Anbieter in der Elektrobranche eine Vorreiterrolle und profiliert sich als flexibles, kundenfreundliches Unternehmen.

«Auf das Wiederverkaufsmodell der EKZ kann ich mich verlassen. Die komplexe Energiebeschaffung überlassen wir Spezialisten, während wir gegenüber unseren Kunden weiterhin als Energie Grosshöchstetten AG auftreten können.»

Matthias Küng

ist Geschäftsführer der Energie Grosshöchstetten AG. Das Energieversorgungsunternehmen beliefert mit einem Stromabsatz von 15 GWh rund 3500 Kunden im Kanton Bern.