

Leistung schafft Bindung

Die EKZ-Gruppe hat sich auch in den Marktsegmenten, die dem freien Wettbewerb ausgesetzt sind, erfolgreich entwickelt. Die Kunden schätzen insbesondere die Kundennähe und die ausgewiesene Fähigkeit von EKZ, innovative, ganzheitliche Lösungen zu entwickeln und termingerecht umzusetzen.

Im Geschäftsjahr 2018/19 gehörte EKZ wiederum zu den günstigsten Energieversorgern in der Schweiz, wie ein Blick auf die Strompreis-Website der Eidgenössischen Elektrizitätskommission ElCom bestätigt. Hauptgründe für die attraktive Preisstruktur sind tiefe Netzkosten, straffes Kostenmanagement sowie eine weitsichtige Beschaffungsstrategie. So gelang es EKZ im Berichtsjahr, Energie im Grosshandel zu beschaffen, bevor die Preise auf breiter Front anzogen. Die zeitliche Staffelung der Einkäufe trug dazu bei, dass die Beschaffungspreise in einem sehr volatilen Terminmarkt geglättet werden konnten. Die Preisvorteile gibt EKZ an die Kunden weiter und leistet so einen wertvollen Beitrag zur Attraktivität des Lebens- und Wirtschaftsraums Zürich.

Um die Gegenparteorisiken zu vermindern und die Position im Grosshandelsmarkt zu stärken, hat EKZ im Geschäftsjahr 2018/19 Einkaufsverträge mit weiteren etablierten Handelspartnern im In- und Ausland abgeschlossen. Zudem achtete EKZ stark darauf, die Beschaffung von teurer Ausgleichsenergie zu vermeiden, was im Berichtsjahr durch eine Verfeinerung der täglichen Lastprognosen sowie der Handelsaktivitäten am Spotmarkt gut gelang.

77 800



Kunden nutzen bereits das Kundenportal myEKZ und können ihre Belange schnell selber erledigen.

Privat- und Gewerbekunden

EKZ bietet ein modernes und preiswertes Portfolio an Stromprodukten aus erneuerbaren Energien. Die rund 315 000 Haushalte und Gewerbebetriebe bezogen im Geschäftsjahr 2018/19 mehrheitlich EKZ Mixstrom, welcher zu 100 Prozent aus erneuerbarer Energie besteht. Rund 24 000 Kunden wählten eines der beiden «naturemade»-zertifizierten Naturstrom-Produkte «basic» oder «star». EKZ Naturstrom ermöglicht die Vollversorgung mit ökologisch besonders hochwertigem Strom. Alle Stromkunden können zusätzlich reinen Solarstrom in Tranchen zu je 50 Franken beziehen.

Anhaltend hohe Kundendienstqualität mit Enersuisse

Im Januar 2019 hat die Dienstleistungsgesellschaft Enersuisse AG erfolgreich ihren Betrieb aufgenommen. Sie betreut die Kunden der drei Gründungspartner EKZ, Romande Energie und Primeo Energie. Enersuisse richtet ihre Kundenbeziehungen konsequent an Best-Practice- und Effizienzkriterien aus. Rund 750 000 Kunden (oder 900 000 Messpunkte) wurden in die neue Gesellschaft überführt, wo sie weiterhin einen sehr guten Kundenservice erhalten, wie die Kundenzufriedenheitsumfrage zeigt. Im vergangenen Jahr waren rund 84 Prozent der Kunden mit einem telefonischen Kontakt sehr zufrieden oder zufrieden. Mit der E-Mail-Korrespondenz waren 80 Prozent der Kunden sehr zufrieden oder zufrieden.

Enersuisse ist als Dienstleisterin im Auftrag von EKZ für die gesamte Prozesskette von der Verbrauchsmessung über die Fakturierung bis hin zum Inkasso tätig. Im Geschäftsjahr 2018/19 wurden für EKZ 87 036 Kundenanrufe (Vorjahr 88 200) sowie 67 612 schriftliche Anfragen (62 100) gezählt. Die Erreichbarkeit des Kundendienstes lag bei 85 Prozent.

myEKZ Kundenportal

Die Beliebtheit des Kundenportals myEKZ steigt weiter an. Im vergangenen Geschäftsjahr nutzten bereits 77 800 Personen das benutzerfreundliche und sichere Online-Kundenportal. Im Geschäftsjahr 2018/19 wurden im Durchschnitt 1000 neue Registrierungen pro Monat abgeschlossen.

Mit myEKZ können Kunden alle ihre Belange rund um den Strom schnell und einfach selbst erledigen. Alle Abrechnungen sind elektronisch auf einen Klick ersichtlich; zudem können Umzüge, Namensänderungen und Produktwechsel direkt über das Kundenportal vorgenommen werden. Informationen wie der Energieverbrauch werden darüber hinaus durch grafische Darstellungen und Vergleichsmöglichkeiten angereichert.

Eigener Solarstrom für Heim und Elektroauto

Mit einfachSolar bietet EKZ eine bequeme Lösung für private Solaranlagen. 2018/19 hat EKZ 123 einfachSolar-Anlagen verkauft.

EKZ unterstützt die Kunden kompetent und unkompliziert auf dem Weg zum eigenen Solarstrom – von der Planung bis zum Betrieb. Die Dienstleistungen umfassen auch das Einholen der Installationsbewilligung, das Anschlussgesuch sowie die Beantragung der Förderbeiträge beim Bund. Die Anlagen erstellt EKZ in enger Zusammenarbeit mit ausgewählten Gebäudespezialisten.

Heimbatterien im Trend

Der Trend zu Heimbatterien beim Kauf einer Solaranlage hält auch in diesem Berichtsjahr an. Die Kunden möchten möglichst viel ihres produzierten Solarstroms selber nutzen oder ihn speichern und beispielsweise mit einer Ladestation für E-Autos kombinieren. Bis Ende des Geschäftsjahrs wurden 81 Batterien zu Solaranlagen verkauft. Dank der

200



Parkplätze sind bei der Überbauung Verdeblu in Kollbrunn für Elektromobilität vorbereitet.

Solaranlage macht Schule

Gemeinsam mit der Klimaschutzorganisation myblueplanet installiert EKZ-Solaranlagen auf Dächern von Schulhäusern. «Jede Zelle zählt – Solarenergie macht Schule!» (JZZ) verbindet den Bau einer Solaranlage mit aktionsbezogenem Unterricht im Schulhaus. Dabei helfen auch Schüler im Rahmen von Projektwochen zu erneuerbaren Energien bei der Installation der Solarpanels. Klimaschutz und Nachhaltigkeit werden so erlebnisorientiert vermittelt.

Heimbatterie können Besitzer einer Solaranlage den Eigenverbrauch erhöhen und den Strom unabhängig vom Netz beziehen.

Intelligente Steuerung

Die einfachSolar-Steuerung, die in allen EKZ-Anlagen enthalten ist, steuert intelligent den Stromfluss. So werden der Warmwasserboiler oder die Elektroauto-Ladestation dann eingeschaltet, wenn die Eigenproduktion von Solarstrom ausreicht und kein Strom gekauft werden muss. Über ein Online-Portal können Kunden ihre Stromflüsse in Echtzeit kontrollieren und bei Bedarf die Einstellung von Geräten, die an die einfachSolar-Steuerung angeschlossen sind, anpassen.

Geschäftskunden

Im Geschäftskundenmarkt (Jahresverbrauch von mehr als 100 000 kWh) führten die kontinuierliche Kundenpflege im Account Management und diverse Kundenbindungsaktionen dazu, dass die meisten Energielieferverträge verlängert wurden. Für die abgewanderten Geschäftskunden konnten ebenso viele neue Kunden gewonnen werden. In mehreren Fällen gelang es EKZ, ehemalige Kunden wiederzugewinnen.

Energiecontracting wächst weiter

Im Energiecontracting hat EKZ im abgelaufenen Geschäftsjahr 32 neue Anlagen in Betrieb genommen. Dadurch stieg die Nutzung nachhaltiger Energiequellen wie Sonne, Erdwärme, Grund-, See- oder Abwasser sowie Holz. Nach dem Prinzip «alles aus einer Hand» plant, finanziert, baut und betreibt EKZ die Anlagen für ihre Kunden.

Insgesamt unterhält EKZ 1049 Anlagen. Die gelieferte Wärme lag mit 175 GWh um 2.3 Prozent über dem Vorjahreswert. Die Nachfrage nach Kälte stieg 2018/19 von 2.9 GWh auf 3.7 GWh erneut stark an.

Mit der Energiestrategie 2050 wurden die Möglichkeiten zur Nutzung von Solarstrom-Eigenverbrauch erweitert. Ein Zusammenschluss zum Eigenverbrauch (ZEV) ermöglicht es Mietern oder Stockwerkeigentümern, den Solarstrom vom eigenen Dach gemeinsam zu nutzen.

Die Nachfrage nach Eigenverbrauchsgemeinschaften ist im Berichtsjahr gestiegen. EKZ bietet attraktive, nutzerfreundliche Komplettlösungen an. Das Energiecontracting von EKZ konnte im Geschäftsjahr 2018/19 vier ZEV-Projekte gewinnen.

Integrierte Gebäudelösungen stark im Kommen

Ein besonderes Wachstumspotenzial des Energiecontracting sieht EKZ im Bereich der Gebäudelösungen. Die Ziele der Energiestrategie 2050 erfordern grundlegend neue Ansätze zur Energieversorgung für Immobilien. Als praxisnahe Herangehensweise rückt deshalb das integrierte Energiesystem in den Vordergrund. Es kombiniert Stromerzeugung und -speicherung mit Wärme und Kälteerzeugung sowie Elektromobilität. Ein möglichst hoher Eigenverbrauch ist dabei zentral. Wird der Strom der Photovoltaikanlage nicht gleich vollständig innerhalb der eigenen Liegenschaft verbraucht, kann die Überschussproduktion in einer Batterie gespeichert und später genutzt werden. Durch die Heimbatterie muss nur sehr wenig des selber erzeugten Stroms ins Netz des Energieversorgers zurückgespeist werden. Auch der Strombezug aus dem Netz verringert sich im Normalfall stark. Integrierte Energiesysteme tragen entscheidend dazu bei, die Ziele der Energiestrategie 2050 ökologisch und wirtschaftlich zu erreichen.

EKZ konnte im abgelaufenen Geschäftsjahr 13 Projekte mit ganzheitlichen Gebäudelösungen am Markt akquirieren.

Innovative Gebäudelösung in Emmen

In der Überbauung Feldbreite in Emmen realisiert EKZ Energiecontracting ein technologieübergreifendes Versorgungssystem für Wärme, Kälte, Wasser und Strom. Die vier Gebäude mit insgesamt 71 Wohnungen sind an einen sogenannten Energiering mit Grundwasserbrunnen angeschlossen. Ein Energiering ist ein Verbund von Wärmepumpen, die aus verschiedenen Energiequellen Wärme und Kälte erzeugen. Je nach saisonalem Bedarf wird Energie für das Heizen und die Warmwasseraufbereitung dem Grundwasser entzogen oder es wird Abwärme aus der Gebäudekühlung abgegeben. Pro Gebäude ist eine Wärmepumpenanlage an den Ring angeschlossen, welche im Bedarfsfall Wärme, Kälte und Warmwasser gleichzeitig bereitstellt. Ein intelligentes Energiemanagement trägt zur Erhöhung des Eigenverbrauchsanteils des lokal produzierten Solarstroms bei. Dieser kann dank einem Zusammenschluss zum Eigenverbrauch (ZEV) in allen Gebäuden und in der Wärmepumpenanlage verwendet werden. Die Überbauung ist ab Oktober 2020 bezugsbereit.

Beendigung des Joint Venture mit EKZ Getec AG

Die EKZ-Gruppe und die deutsche Getec-Gruppe betrieben das Industrie-Contracting bisher im Rahmen eines Joint Venture. Änderungen in der Eigentümerstruktur der Getec-Gruppe haben nun im Berichtsjahr zu einem Anpassungsbedarf der Governance geführt, der mit den ursprünglichen Grundsätzen der Partnerschaft nicht mehr vereinbar war. Aus diesem Grund haben die beiden Partner entschieden, das Joint Venture zu beenden. In der Folge hat die Getec-Gruppe alle Anteile an der EKZ Getec AG übernommen. Die Getec-Gruppe führt das Geschäft unter der neuen Firmierung Getec Switzerland AG weiter. EKZ baut das eigene Industrie-Contracting-Geschäft weiter aus.

Kontinuität im EVU-Segment

Der Stromabsatz der Kunden im Segment der Energieversorgungsunternehmen (EVU) hielt sich auf dem Stand des Vorjahrs. Unkomplizierte, transparente und marktnahe Beschaffungsdienstleistungen stärkten die Kundenbindung weiter. Ein EVU im Kanton Zürich konnte zurückgewonnen werden. Der Wegfall einzelner EVU-Kunden, die ihre Vorlieferanten wechselten, wurde durch neue EVU-Kunden kompensiert. Dank der neu lancierten Ausschreibungsplattform von EKZ stellten mehrere EVU ihre Beschaffung auf eine transparente Mehrlieferantenstrategie um.

Enpuls AG erfolgreich unterwegs

Mit der Übernahme des EKZ-Kundendienstes durch die Enersuisse AG konzentriert sich die EKZ-Tochter Enpuls AG seit Anfang 2019 erfolgreich auf die Geschäftsfelder Submetering und Nebenkostenabrechnung. Deutlich übertroffen hat Enpuls ihr Ziel bei der Akquirierung von neuen Messpunkten sowie beim Verkauf und der Vermietung von Verbrauchszählern.

In Zusammenarbeit mit der EKZ Contracting AG konnte Enpuls einen Komplettauftrag für eine neue Liegenschaft in Emmen gewinnen (siehe auch Absatz «Innovative Gebäudelösung in Emmen»). Enpuls übernimmt dabei die Stromabrechnung innerhalb der Eigengebrauchsgemeinschaft zusammen mit der Abrechnung der Kosten für Heizung, Kälte sowie Warm- und Kaltwasser.

EKZ Eltop AG

Seit 1. Oktober 2018 ist EKZ Eltop eine eigenständige Aktiengesellschaft. Die EKZ Eltop AG steigerte das operative Ergebnis im Geschäftsjahr 2018/19 um circa 28 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Der Auftragseingang nahm erneut zu, sodass alle operativen Einheiten gut ausgelastet waren. Die Einführung innovativer Produkte sowie die gute Baukonjunktur trugen wesentlich zur erfreulichen Entwicklung der Gesellschaft bei. Die aktuelle Auftragslage verspricht für das kommende Geschäftsjahr weiteres Wachstum.

Neue Produkte auf dem Markt

EKZ Eltop hat im Geschäftsjahr 2018/19 erfolgreich neue Produkte in den Bereichen Solarenergie und Elektromobilität sowie ein neues elektronisches Informationssystem auf den Markt gebracht. Sowohl Privat- als auch Geschäftskunden profitieren von den massgeschneiderten Lösungen.

Partnerschaft in der Elektromobilität

Im August 2019 startete EKZ Eltop eine befristete Partnerschaft mit BMW Schweiz. Plug@work richtet sich an KMU und hat zum Ziel, Elektromobilität zu fördern. Beim Kauf eines Elektro- oder Plug-in-Hybrid-Fahrzeugs von BMW erhalten die KMU eine Ladestation, die von BMW finanziert und von EKZ Eltop installiert und betrieben wird.

Grossauftrag der Psychiatrischen Universitätsklinik

Die Telematik-Spezialisten von EKZ Eltop haben im Berichtsjahr die Telefonanlage aller 23 Trakte und aller 17 Aussenstandorte der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich zentralisiert und im technisch aktuellsten Stand ausgebaut. Die WLAN-Infrastruktur wurde mit insgesamt 2500 WLAN-Zugangspunkten ausgerüstet. Nach Abschluss des Grossprojekts, das in 20 Etappen bis März 2020 umgesetzt wird, sind alle Gebäude der Psychiatrischen Uniklinik vollständig mit der neuesten Technologie ausgestattet.

Integrierte Gebäudelösungen



«EKZ hat es geschafft, uns für eine nachhaltige Lösung zu begeistern, die für uns zu Beginn ausser Reichweite lag. EKZ hat es auch geschafft, dass wir unsere kritische Einstellung ablegen, denn der uns gebotene Rundumservice lässt keine Wünsche offen.»

Dieter Stutz

ist Inhaber und Geschäftsleiter der Atlantis Umweltberatung, Siedlungsplanung und Architektur AG. Für die neun Häuser mit 108 Eigentumswohnungen der neuen Überbauung Verdeblu in Kollbrunn hat das Energiecontracting von EKZ eine Grundwasserlösung für die Wärme- und Kälteerzeugung erstellt. In weiteren Etappen wird EKZ die Parkplätze mit Ladelösungen für Elektromobilität ausrüsten. Zudem ist eine Photovoltaikanlage geplant.