

## Den Kunden von morgen im Blick

### Projekt »Stadtwerk der Zukunft V« vor dem Start

–**MANNHEIM**– Der neue Kundentypus ist anders als die Kunden früher. Er reagiert nicht, er agiert. Er ist nachdenklicher geworden, eigenständiger, selbstbewusster. Und informiert – oft besser informiert über die für ihn interessanten Produkte und Services als mancher Vertriebsmitarbeiter. Es ist ihm nicht mehr egal, unter welchen Umwelt- oder Arbeitsbedingungen die Produkte entstehen. Und er erfährt alles sofort mit einem Blick ins Internet. Früher kaufte der Kunde, was da war, was die Unternehmen produziert und entwickelt hatten. Heute erwartet er, dass sich das Angebot nach ihm richtet. Der Vertrieb steht vor neuen Herausforderungen.

Welche Bedeutung diese Entwicklungen für den Haushaltskundenvertrieb kommunaler Energieversorger haben und welche strategischen Ableitungen für Produkte, Kommunikations- und Einkaufskanäle zielführend sein können, soll nun in einem groß angelegten Zukunftsprojekt unter dem Titel »Stadtwerk der Zukunft V – Haushaltskundenvertrieb 3.0« untersucht werden. Das aktuelle Studienprojekt beschäftigt sich mit den Perspektiven für den B2C-Vertrieb vor dem Hintergrund der dynamischen Entwicklungen in Gesellschaft und Markt: demografischer Wandel, veränderte Lebens- und Konsum Einstellungen, Wohnen der Zukunft, Digitalisierung der Gesellschaft, Internet- und Mediennutzung, e-commerce, Soziale Netzwerke, Big Data, Dezentralisierung, neues Energiemarktdesign.

Wie die vorangegangenen Zukunftsstudien der »Stadtwerk-der-Zukunft«-Reihe wird auch diese Arbeit als Kooperationsprojekt von 20-25 kommunalen Energieversorgern in Zusammenarbeit mit der Yoursales Unternehmensberatung realisiert. Bis heute haben sich bereits 17 kommunale Versorger (u. a. Enervie, EVH, Gelsenwasser, Mainova, Stadtwerk am See, Stadtwerke Augsburg, Stadtwerke Burg, Stadtwerke Heidelberg, Stadtwerke Tübingen, WVV Würzburg) als Projektpartner registriert und bringen ihr Wissen in das Projekt ein. Der offizielle Startschuss erfolgt am 18. September in Mannheim. Erste Ergebnisse werden für Anfang 2015 erwartet. Das Vorhaben soll dann im Mai 2015 abgeschlossen werden.