

Projekt AVANTI

Effiziente Massenkundenprozesse
(inkl. vollständig liberalisierter Strommarkt)

Version 1.0

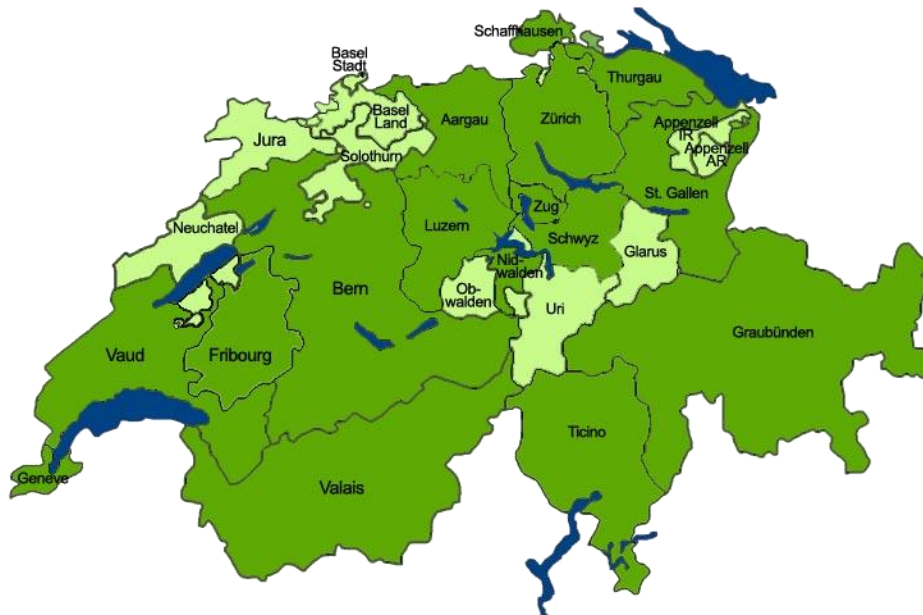


Agenda

- ❏ Wer ist die Energie Pool Schweiz AG?
- ❏ Gesetzliche Ausgangslage
- ❏ Mögliche Zukunftsszenarien
- ❏ Strategische Handlungsalternativen
- ❏ Erfahrungen aus 1. Marktöffnungsschritt
- ❏ Aktuelle Herausforderungen
- ❏ Lösung: Projekt AVANTI, Abwicklungsplattform für Massenkundenmarkt
- ❏ Initialisierung
- ❏ Grobkonzeption
- ❏ Beispiel
- ❏ Partizipation
- ❏ Konzeption

Wer ist die „Energie Pool Schweiz AG“?

Unabhängige Partnerschaftsplattform für liberal. + ökolog. Strommarkt CH



Legende:

Dunkelgrüne Kantone = Kantone mit PoolPartnern/Kunden
Hellgrüne Kantone = Kantone ohne PoolPartnern/Kunden

1) PoolPartner = Verteilungsunternehmen (short) mit Recht auf Beteiligung, Mitbestimmung und Dienstleistungsbezug zu Gestehungskosten, Weiterbildung und individuelle Strategieworkshops gegen Bezahlung einer Basisgebühr

- Für 120 PoolPartner¹/Kunden (Schweizer Verteilungsunternehmen) mit Absatz von 14 TWh/a
 - Operative Dienstleistungen
 - + Energiewirtschaft (Strombeschaffung und Vertriebsunterst.)
 - + Bilanzgruppenmanagement
 - + Netzwirtschaft (Tarife, Regulator, Assetmanagement)
 - + Energielogistik (EDM+ZFA, IT+Prozesse) + Prognose
 - + Projekte (E-Mobilität, SmartMetering, 2. Marktöffnung)
 - Umsatz: CHF 90 mn (davon 3 mn Dienstleistungen)
=> Durchschn. CHF 30'000 pro PoolPartner/Kunde
 - 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - Eigentümer: Management + Beteiligungsrechte
-
- Nummer 1 der unabhängigen Strombeschaffer für EVUs (bis heute: 12.5 TWh) - in Vollmacht oder als Intermediär
 - Grösster unabhängiger EDM-Dienstleister mit eigener Bilanzgruppen- und fundierter Prognoseerfahrung (8 verfügbare Modelle und 550 Wetterparameter)
 - Kompetenter Netzbewirtschafter mit nationaler und internationaler Regulierungserfahrung
 - 20-25 jährige Strombezugsverträge mit 2500 Produzenten von neuer Erneuerbarer Energie (Potential: 3000, 5.4 TWh bis 2014+)

Gesetzliche Ausgangslage

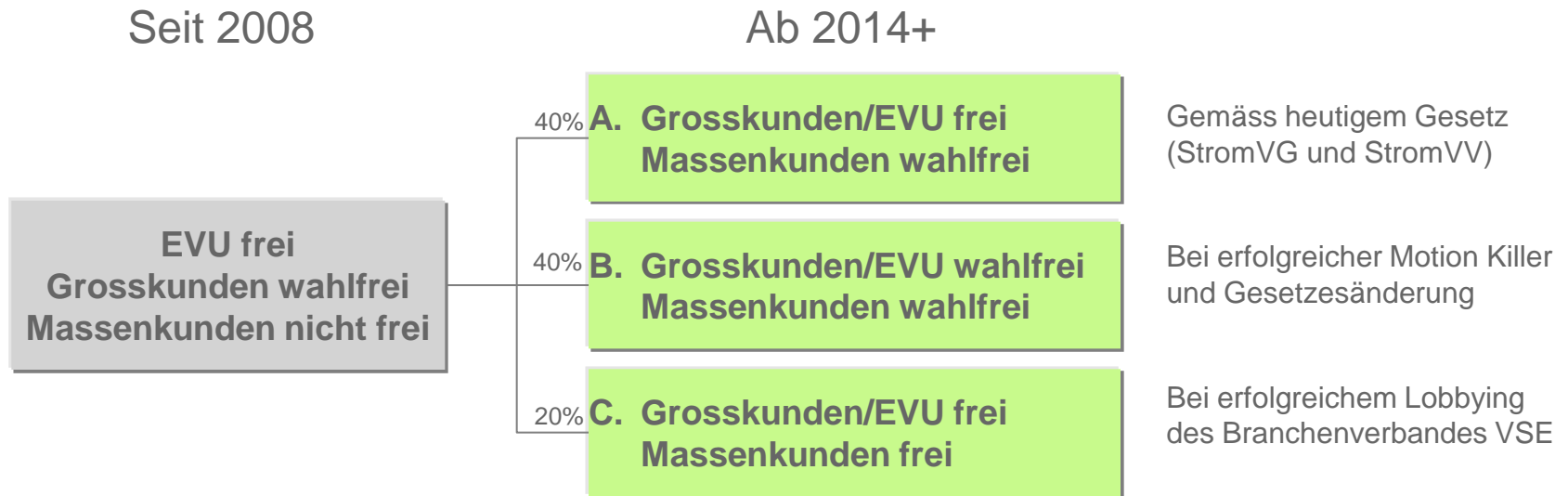
Unsichere Rahmenbedingungen bei gleichzeitig hohem Kostendruck

Gesetzlicher Rahmen

- 2. Marktöffnungsschritt per 1.1. 2014 vorgesehen
- Unsicherheiten
 - Fakultatives Referendum => kann Termin verschieben
 - Motion Killer & geplante Gesetzesänderung könnten das Recht auf Gestehungskosten verankern (heutiger Art. 4 StromVV)
 - Für Kunden mit Bezugstättenverbrauch < 100 MWh (Massenkunden)
 - Evtl. sogar für Kunden mit Bezugsstättenverbrauch > 100 MWh (Grosskunden)
 - ⇒ Beeinflusst die Wettbewerbsintensität und die Anzahl Kundenwechsel
- Kostendruck nimmt zu (Netz und Energie-Grundversorgung) => Regulatormanagement, Effizienz-Benchmarking, angemessene Gewinne, Anreizregulierung

Mögliche Zukunftsszenarien

Massenkunden können höchstwahrscheinlich wählen zwischen Gestehungskosten oder Marktpreisen



- ✚ Grosskunden = Verbrauchstätten mit Jahresverbrauch >100 MWh
- ✚ Massenkunden = Verbrauchstätte mit Jahresverbrauch < 100 MWh
- ✚ Frei = Freier Netzzugang, kein Recht auf Gestehungskosten
- ✚ Wahlfrei = Wahlfreiheit zwischen Grundversorgung (d.h. Recht auf Gestehungskosten bei bisherigem Lieferanten) oder freiem Netzzugang (d.h. Zugang zum freien Markt/Marktpreisen, aber Verlust des Rechts auf Gestehungskosten, „Einmal frei, immer frei“)

Strategische Handlungsalternativen

Im Massenkundenmarkt steht die effiziente Abwicklung im Vordergrund

		Massenkunden	
		binden	effizient abwickeln
Grosskunden	binden	C (20%)	A (40%)
	effizient abwickeln	-	B (40%)

Strategische Handlungsalternativen →

↓

Unabhängigkeit von der Einschätzung bzgl. Eintretenswahrscheinlichkeit zukünftiger Szenarien (A, B, C) ist die wahrscheinlich sinnvollste Handlungsalternative im Massenkundenmarkt die Fokussierung auf kosteneffiziente Abwicklung der Massenkundenprozesse im liberalisierten Markt (Competence Pooling + Cost Sharing)

☒ Kundenbindung

Freie Kunden ohne Recht auf Gestehungskosten führen zu einem schnelleren Anstieg der Strompreise, höhere Margenmöglichkeiten und grösserer Wettbewerbsintensität => Kundenbindungsstrategien stehen im Vordergrund

☒ Abwicklungseffizienz

Wahlfreie Kunden mit Recht auf Gestehungskosten führen zu gleichbleibend tiefen Preisen und wenig Wechselwilligkeit und Wettbewerbsintensität

Erfahrungen aus 1. Marktöffnungsschritt

2. Marktöffnungsschritt braucht mehr Vorbereitungszeit

Erfahrung aus 1. Marktöffnung

- Vorlaufzeit von 1.5 Jahren war knapp für notwendige System-/Prozess-erweiterungen zur 1. Marktöffnung für 50'000 Grosskunden (>100 MWh/a)
 - Manuelle Kundenbetreuung (indiv. Angebotskalkulation, indiv. Kundenbetreuung, kaum Wettbewerbsangebote aufgrund tiefer Preise)
 - Manuelle Kundenwechsel und teilautomatisierte Datenweiterleitungen (die Löcher im Versorgungsgebiet werden mehr durch KEV-Produzenten als durch Wechselkunden verursacht)
 - Systemerweiterungen beschränkten sich auf Unbundling und Netzbilanzierung

Ausblick 2. Marktöffnung

- Vorlaufzeit von 3 Jahren notwendig (2010-13) für notwendige System-/Prozess-erweiterungen zur Marktöffnung für 3'000'000 Massenkunden (< 100 MWh/a)
 - Automatisierte Kundenbetreuung (aktiv: mehr Angebote, passiv: mehr Rückfragen zu Rechnung, mehr Wettbewerbsangebote)
 - Automatisierte Kundenwechsel mit anschl. vollautomatischem Messdatenaustausch

Aktuelle Herausforderung

Geeignete Vorbereitung auf vollständig liberalisierten Strommarkt Schweiz

Was wir nicht
wissen

- Wir wissen nicht
 - Wann genau die 2. Marktöffnung kommt ?
 - Wieviel Wettbewerb es geben wird ?

Was wir wohl
wissen

- Wir wissen sehr wohl
 - Sie darf nichts kosten (Regulator) !
 - Sie wird mehr kosten (Transaktionsvolumen)!
 - Wir können nicht warten (höherer Automatisierungsgrad /mehr IT-Systeme brauchen längere Einführungszeit) !

Kernfrage

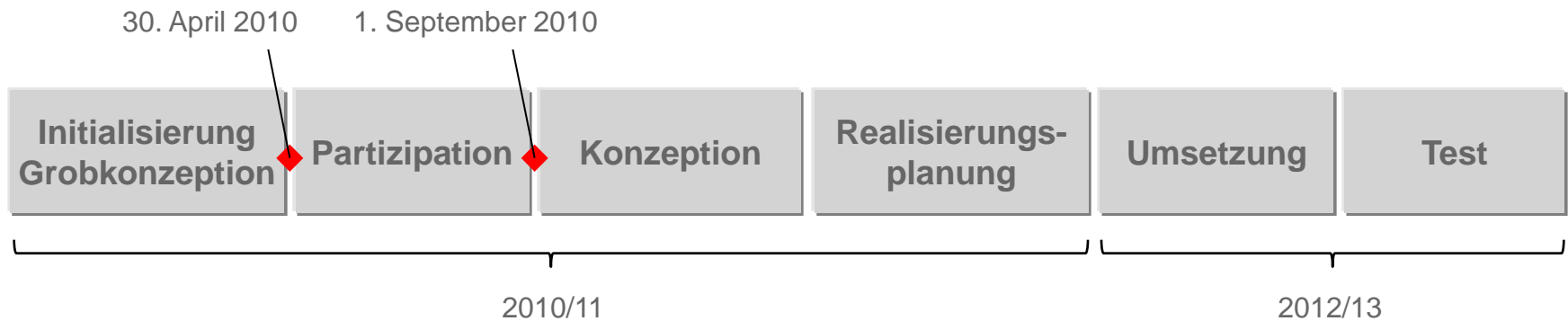
- Wie können wir uns vor diesem Hintergrund auf den 2. Marktöffnungsschritt geeignet vorbereiten?

Lösung

Projekt AVANTI

🇨🇭 Ziel

- Kostengünstige Abwicklungsplattform für den vollständig liberalisierten Strommarkt Schweiz
- Übernahme von und/oder Kompatibilität zu bestehenden Systemen der partizipierenden EVUs
- Strategische Aktivitäten bleiben intern, nicht strategische Aktivitäten können auf gemeinsamer Plattform dank grösserem Volumen zuverlässiger/kompetenter und günstiger abgewickelt werden



Initialisierung

Zusammenstellung der wichtigsten strategischen Fragen

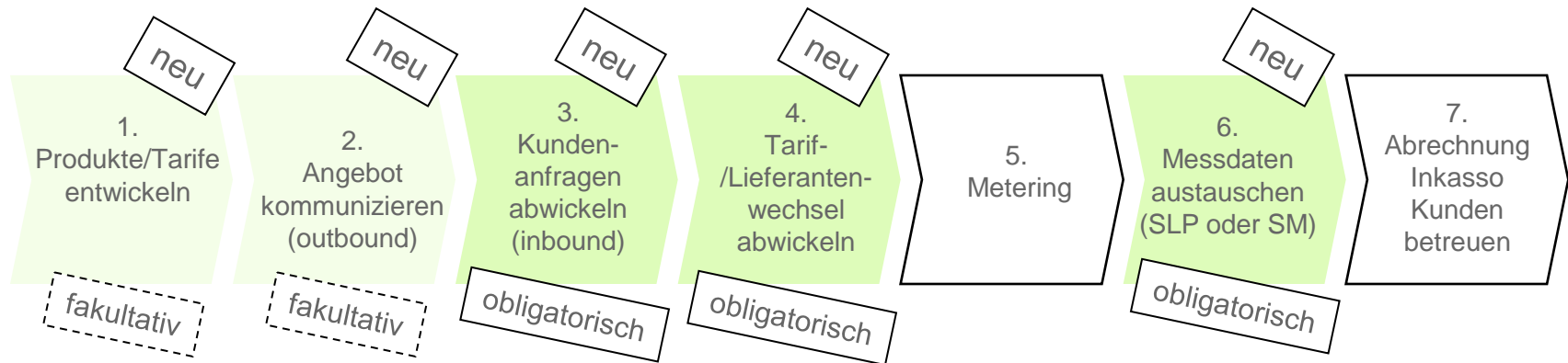
- ☒ Welche Strategien der PoolPartner? z.B. Make/Buy, Strom/Gas/Wasser
- ☒ Welche Prozesse? z.B. Presales/Aftersales
- ☒ Welche gesetzlichen Szenarien? z.B. SmartMetering/Standardlastprofile
- ☒ Welche Callcenter-Leistungen? z.B. Inbound/Outbound
- ☒ Welcher Automatisierungsgrad? z.B. Standardisierung/Flexibilisierung
- ☒ Welche Stromprodukte? z.B. Single/Multi-Tarife
- ☒ Welche Anwendungsarchitektur? z.B. CRM/Metering/Billing/CashCollection
- ☒ Welche Schnittstellenarchitektur? z.B. Manuelle/maschinelle Schnittstellen

Grobkonzeption

Plattform mit drei Prozess-Service-Levels (3/4/6, 5/7, 1/2)

Fachliche Anforderungen für 2. Marktöffnungsschritt:

- ❑ BISHER: Funktionstüchtige Ablesung, Abrechnung, Inkasso, Kundenbetreuung (Prozessschritte 5 und 7)
- ❑ NEU-MUSS: Hoch effiziente Abwicklung der Prozessschritte 3, 4 und 6 (gesetzliches Minimum)
- ❑ NEU-KANN: Flexible/schnelle Abwicklung der Prozessschritte 1 bis 2 (falls man Kunden behalten, mehr verdienen oder Energieeffizienz steigern will)



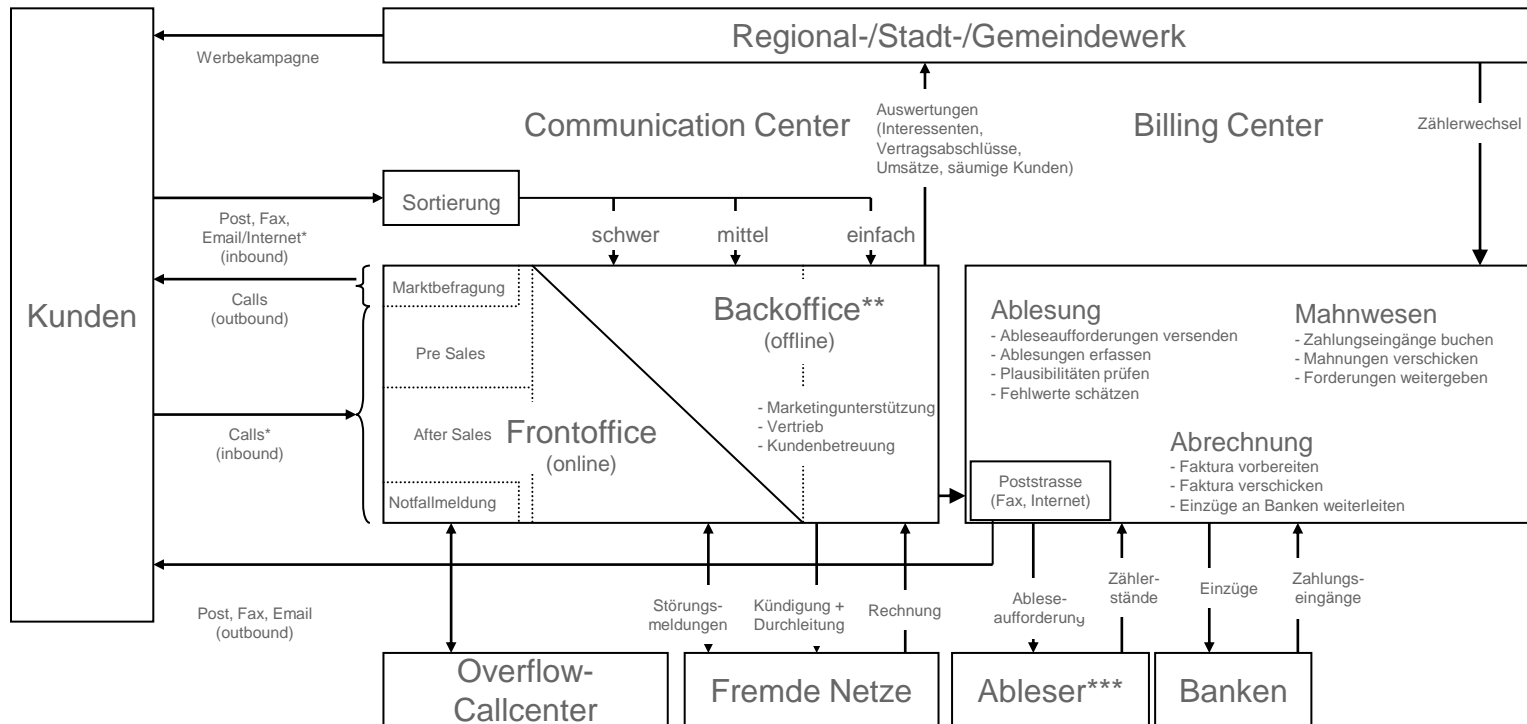
Lösungsansatz:

- ❑ Zentrale Plattform für hoch effiziente und professionelle Abwicklung der Prozessschritte 3/4/6
 - Nicht strategisch, kein Wettbewerbsvorteil erzielbar, daher neue Dinge ausser Haus, zentralisiert effizienter
- ❑ Optionale Prozessunterstützung für 5/7 und 1/2
 - 5/7: Falls Kostenersparnis grösser als Umstellungsaufwand (outsourcing), falls umgekehrt (insourcing)
 - 1/2: Falls man primär Kunden binden will (outsourcing), falls man primär Neukunden akquirieren will (insourcing)

SLP = Standardlastprofil – SM = Smart Metering

Beispiel

Plattform für den liberalisierten Massenkundenmarkt



* Eingehende Anrufe, Briefe, Faxe und Emails/Internet betreffen (nach Häufigkeit): 1. Fragen zur Rechnung, 2. Umzugsmeldungen, 3. Abschlagskorrekturen, 4. Fragen zu neuen Produkten/Tarifen, 5. Zählerstandsmeldung (bei Abwesenheit), 6. Korrekturmeldungen, 7. Störungs-/Notfallmeldung.

** Zur Zeit wird eine Variante geprüft, die Backofficetätigkeiten ins Billingcenter zu verlagern

*** Es wird primär mit Kundenselbstablesung gearbeitet, der Aufbau/Übernahme einer Ableseorganisation ist Inhalt eines Stadtwerkeprojektes.

Quelle: Convergence Utility Consultants

Partizipation

Interessierte EVUs: Innovationsrat und Studienreiseteilnehmer

EVUs aus
ganzer Schweiz

Beispielhafte Kostenaufteilung unter partizipierenden Werken

EVU	Stromabsatz Stammgebiet (in GWh)	Anzahl Massenkunden (< 100 MWh, geschätzt)	Monatliche Kosten** (in CHF)
AEK Energie AG, Solothurn*	1'420	71'000	8'000
AGE Chiasso*	120	6'000	1'800
EBL Basel Land	650	32'500	4'300
EKS Kt. Schaffhausen	600	30'000	4'100
EKZ Kt. Zürich	6'140	307'000	30'400
EW Oftrigen*	70	3'500	1'500
EWN Nidwalden*	200	10'000	2'200
IB Murten*	50	2'500	1'400
LKW Liechtenstein*	370	18'500	3'000
RePower/Swibi	600	80'000	4'100
RE Solothurn	120	6'000	1'800
SES Locarno*	750	37'500	4'800
SIG Genève*	2'960	14'800	15'300
STW Schaffhausen-Neuhausen	270	13'500	2'500
VRSG* 48 Werke SG, TG, ZH, AG	800	40'000	5'000
Total	15'120	672'800	90'000

Legende:

* PoolPartner, Kunden und Innovationsratsmitglieder von Energie Pool Schweiz AG

** Projektkostenanteile nach 80%:20% Regel auf Werke aufgeschlüsselt

Best-Practice
Benchmark

 Studienreise nach München (E.ON)

Konzeption

Voraussichtlich vier Themenschwerpunkte

Inhalt

- ✚ Konzeption einer Internetplattform
- ✚ Konzeption eines CommunicationsCenters
- ✚ Konzeption eines Billingcenters (Zusammenlegung oder nur neue Kunden)
- ✚ Konzeption von SmartMetering und/oder Standardlastprofil-Management
- ✚ ...

Detailplanung

- ✚ Detailplanung und Termine werden nach dem Kick-off im September durch die partizipierenden Werke festgelegt
- ✚ EnergiePool stellt drei Mitarbeiter zur Verfügung, welche an den gemeinsamen Interessenthemen arbeiten werden
- ✚ Themen, bei welchen nur das Interesse eines Teiles der Gruppe vorhanden ist, werden durch die jeweiligen Werke behandelt
- ✚ Werke verpflichten sich vorerst nur für die Konzeptionsphase bis voraussichtlich Ende 2010 und bleiben frei bei der anschliessenden Realisierung/Umsetzung (Competence Pooling, Cost Sharing)