

# Wie Data Analytics und der EFL-Kundenmanager helfen, durch die Turbulenzen zu steuern

## Einfach erkennen, welche Kunden besondere Aufmerksamkeit benötigen

Die gegenwärtigen Unsicherheiten auf den Energiemärkten sind für die deutschen Stadtwerke eine ganz besondere Herausforderung. Neben der Versorgungssicherheit, die für uns volkswirtschaftlich absolute Priorität hat, sind besonders die Auswirkungen auf die privaten Endverbraucher sowie die Gewerbe- und Industriekunden im Fokus für jedes einzelne Versorgungsunternehmen.

Bereits seit Ende 2021 sehen wir in der Breite des Marktes zahlreiche Preiserhöhungsrunden in den Unternehmen, die sich spätestens ab Herbst 2022 in mehreren Zyklen in weiteren massiven Energiepreiserhöhungen bis voraussichtlich 2024 niederschlagen werden. Hierbei wird insbesondere der Strommarkt nachziehen, der im Vergleich zum Gasmarkt mit den notwendigen Preiserhöhungen bislang noch zurückhaltend war.

Versorgungsunternehmen steht eine Vielzahl an Problemen und Chancen bevor. Diese müssen jedoch nicht allein bewältigt werden. Durch Data Analytics sind die Energieforen in der Lage, konkrete Hilfestellungen sowie Lösungsansätze bereitzustellen. Mit dem EFL-Kundenmanager haben sie bereits vor Jahren damit begonnen, den Versorgern ein Werkzeug an die Hand zu geben, mit dem zentrale Themen in der Markt- und Kundenbe-



Wo lassen sich Luftwärmepumpen oder Wallboxen am besten absetzen? Der EFL-Kundenmanager stellt die Daten der entsprechenden Haushalte zur Verfügung.

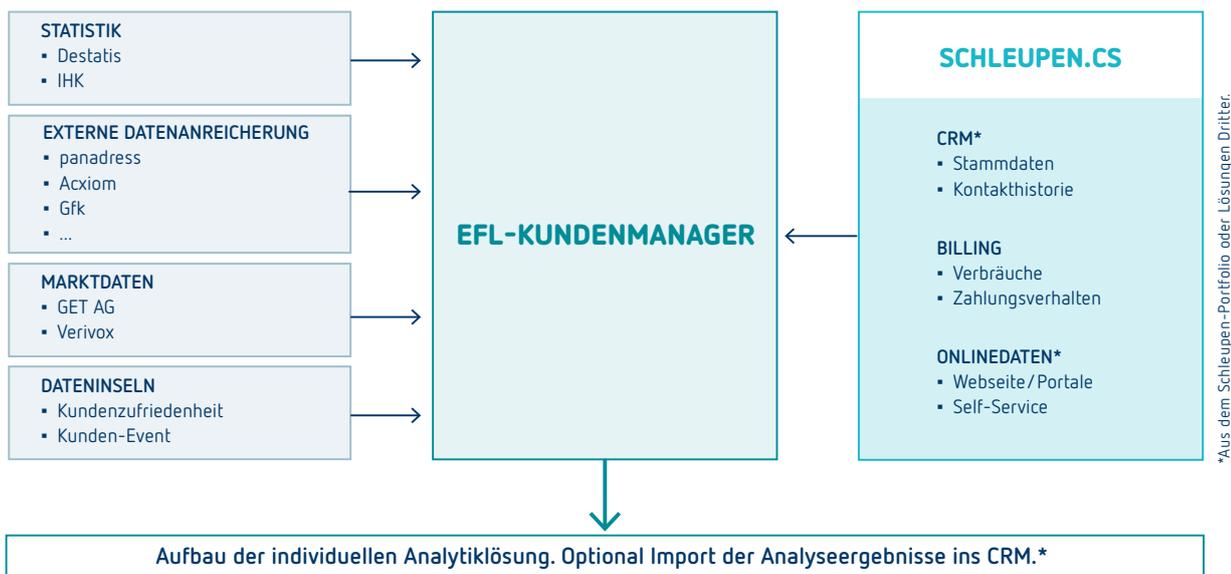
arbeitung gelöst werden können. Diese Möglichkeiten stehen dank der unternehmensübergreifenden Kooperation allen Kundinnen und Kunden von Schleusen.CS auf Basis der standardisierten Schnittstellen sehr einfach zur Verfügung.

### Neue Produkte und Geschäftsmodelle unterstützen

Die Bestrebungen nach einer größeren energetischen Autarkie haben die Nachfrage für private Batteriespeicher, Photovoltaik oder Solarthermie befördert. Dies entspricht ↗



Analyseergebnisse werden in Dashboards übersichtlich aufbereitet



Durch die Anbindung an Schleupen.CS kann der EFL-Kundenmanager die Kundendaten in die Analyse einbeziehen.

aber weiterhin dem kleineren Teil des Marktes, der proaktiv auf Anbieter zugeht. Mit einer zielgerichteten Ansprache an die Interessierten oder die bestehende Kundschaft können die Versorger ihr Geschäft noch deutlich ausbauen. Die dafür notwendigen Informationen und Analysen werden durch den EFL-Kundenmanager schnell und übersichtlich zur Verfügung gestellt. Gleiches gilt für das Geschäft mit der Mobilitätsinfrastruktur oder mit Heizsystemen wie etwa Luft-Wärmepumpen. Hier stellt der EFL-Kundenmanager dem Versorger auf Basis mikrogeografischer Daten die relevanten Haushalte zur Verfügung.

#### Zahlungsausfall minimieren

Mithilfe von Algorithmen und KI errechnet die Software entsprechende Scorings zur Bestimmung des Risikos für einen Zahlungsausfall oder des Insolvenzrisikos bei Gewerbekunden. Mit dem Wissen über etwaige gefährdete Kundengruppen kann der Versorger proaktiv handeln sowie gemeinsam mit seinen Kundinnen und Kunden vorsorgliche Maßnahmen ergreifen.

#### Abschlagsmanagement

Viele Privatkunden haben in den letzten Wochen bereits Erhöhungen für die Abschlagszahlungen erhalten. Hierbei ist es aufgrund der überdurchschnittlichen Höhe der Abschläge vielfach zu Frustration bei den Verbrauchern gekommen. Anhand von analytischen Vorgehensmodellen kann der Versorger seine Abschläge aus einem mehrdimensionalen Ansatz heraus optimieren. Nicht nur die eigene Liquidität wird dabei berücksichtigt, sondern auch die Zahlungsfähigkeit, Werthaltigkeit und Kündigungsgefahr der Kundinnen und Kunden.

#### Kundenbindung für die Zeit nach der Krise

Sobald sich die Märkte im nächsten oder übernächsten Jahr auf einem neuen „normalen“ Preisniveau eingependelt haben, werden die Verbraucher sich wieder nach günstigen Versorgern umsehen. Hier besteht eine besondere Möglichkeit, bereits heute damit zu beginnen, die eigene Kundschaft stärker an das Unternehmen zu binden. Mit gezielten Kundenbindungsmaßnahmen können die wertvollen Kundinnen und Kunden adressiert werden oder aber ganz bewusst die finanziell schwächeren.

#### Ihre Daten liefern echte Mehrwerte

Die Kombination aus EFL-Kundenmanager und Daten aus Schleupen.CS sowie weiterer Datenquellen bietet dem EVU eine anwenderfreundliche Lösung, die Hilfestellungen bei der Bewältigung der aktuellen Herausforderungen gibt. Der EFL-Kundenmanager ermöglicht, die wertvollen und knappen Ressourcen zielgerichtet einzusetzen, Kundinnen und Kunden zu binden sowie neue zukunftssträchtige Geschäftsmodelle erfolgreich zu entwickeln. ■



#### Über die Energieforen Leipzig GmbH

Die Energieforen mit ihrem Kompetenzfeld Analytik und Informationstechnologie sind ein Partner der Schleupen SE. Ziel der Kooperation ist es, Analysetools, die von den Energieforen entwickelt wurden, für die Nutzer der Plattform Schleupen.CS anzupassen.