

Umbau oder Neubau?

Was Energieversorger tun, um
Kunden zu überzeugen

Januar 2018

Informationen zur Umfrage

Gemeinsam mit der BDEW-Landesgruppe NRW hat Monitor Deloitte eine Umfrage zum Umgang von Energieversorgern mit neuen Herausforderungen durchgeführt

Rahmendaten



Teilnehmer

31



Umfragezeitraum

04.12.2017-
14.01.2018

Online-Umfrage

Deloitte.

bdeu
Energie. Wasser. Leben.
Landesgruppe
Nordrhein-Westfalen

Umbau oder Neubau - Umfrage unter Energieversorgern

Sehr geehrte(r) Umfrageteilnehmer(in),

das energiewirtschaftliche Branchenumfeld ist durch immer neue Herausforderungen geprägt: der fortschreitende Wechsel von zentraler zu dezentraler Erzeugung, der nach wie vor hohe Kostendruck, zunehmend veränderte Kundenbedürfnisse, neue Infrastrukturanforderungen (Daten- und E-Mobility-Infrastruktur; zusätzlich zu traditioneller Strom- und Gasinfrastruktur), der erforderliche Wechsel von Commodity zu Non-Commodity-Geschäft sowie ggf. nicht ausreichend auf neue Anforderungen ausgerichtete Systemlandschaften innerhalb der Unternehmen - um nur einige zu nennen.

Viele dieser Herausforderungen werden durch die Digitalisierung sowohl bedingt als auch gelöst. Dies spiegelt sich bei einer zunehmenden Zahl von Unternehmen in neuen, "digitaleren" Betriebsmodellen wieder.

Und faktisch entsteht ja auch bei Anteilseignern und Politik die ganz konkrete Erwartung an die Unternehmen, sich den o.g. Herausforderungen aktiv zu stellen und mit nachhaltigen und rentablen Veränderungen und Innovationen auf sie zu reagieren.

Vielen etablierten Marktteilnehmern erscheint daher ein sukzessiver Umbau von traditionellem hin zu digitalem Geschäft oder gar der Neubau digitaler Einheiten erforderlich. Im Zuge dieser Transformation werden

- bestehende Prozesse und Produkte optimiert,
- neue Produkte und Dienstleistungen angeboten,
- neue Geschäftsmodelle entwickelt,
- neue IT-Technologien und -architekturen eingeführt und
- Organisationsstrukturen angepasst.

Ziel der vorliegenden Umfrage von Deloitte gemeinsam mit der BDEW-Landesgruppe Nordrhein-Westfalen ist es, Ihre Einschätzung zu und Antworten auf diese Herausforderungen besser zu verstehen. Aggregierte Ergebnisse werden im Nachgang allen Teilnehmern sowie der BDEW-Landesgruppe zur Verfügung gestellt. Seitens der Landesgruppe werden die anonymisierten Informationen zur Unterstützung der politischen Interessenvertretung und als Basis für den landesgruppeninternen Erfahrungsaustausch verwendet werden.

Die Beantwortung der Fragen wird max. 10-15 Minuten in Anspruch nehmen.

Ihre Antworten werden anonym erhoben und mit den Antworten der anderen Teilnehmer gruppiert analysiert.

Bitte beantworten Sie die Fragen in einem Durchgang und schließen Sie das Fenster Ihres Browsers erst nach Beendigung der Umfrage.

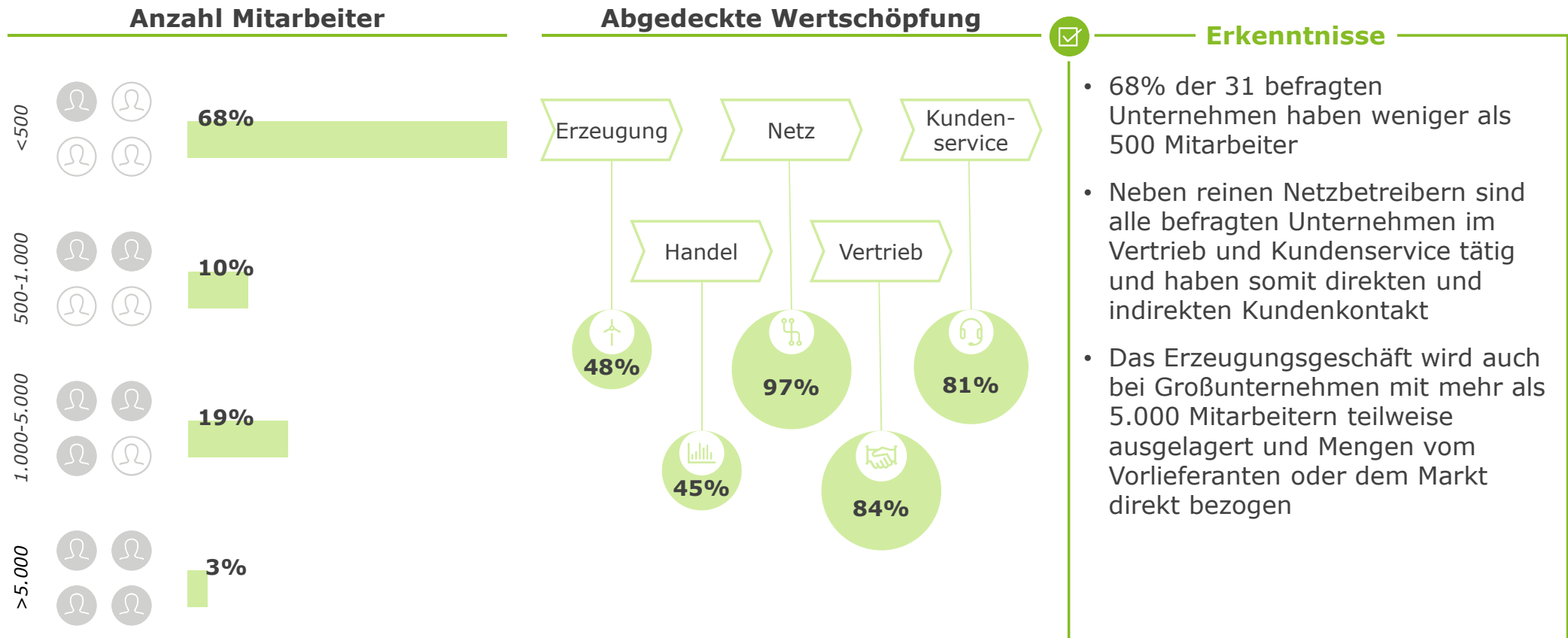
Vielen herzlichen Dank im Voraus für Ihre Teilnahme!

Dr. Thomas Schlaak
Industry Leader Energy & Resources
Deloitte Consulting GmbH

Dr. Bernhard Schaefer
Geschäftsführer
BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.
Landesgruppe Nordrhein-Westfalen

Befragte Unternehmen

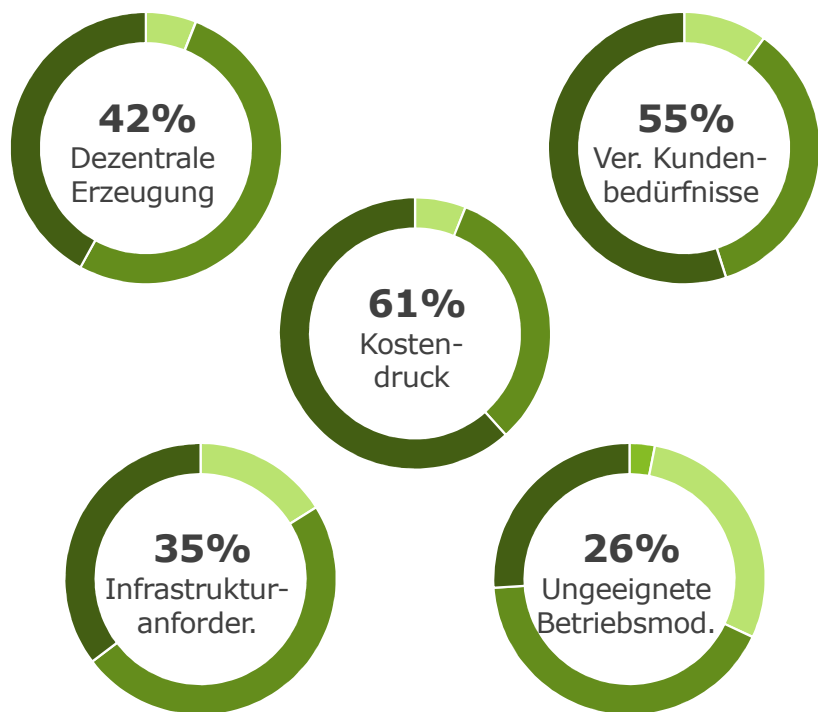
Die Unternehmen mit weniger als 500 Mitarbeitern dominieren die Umfrage und zeigen eine Fokussierung der Wertschöpfung weg von der Erzeugung hin zum Kunden



Relevanz und Handlungsdruck

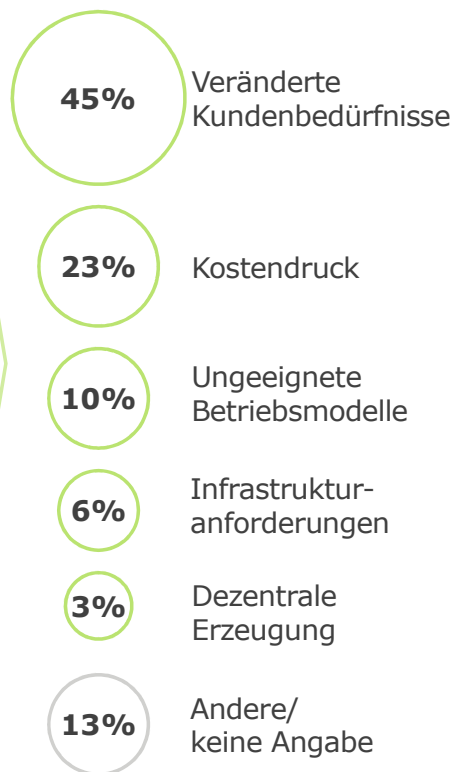
Veränderte Kundenbedürfnisse und Kostendruck erhöhen als wesentliche Herausforderungen den internen Transformationsbedarf für Energieversorger

Relevanz der Herausforderungen



Sehr relevant, in % Eher relevant Eher irrelevant Irrelevant

Handlungsdruck



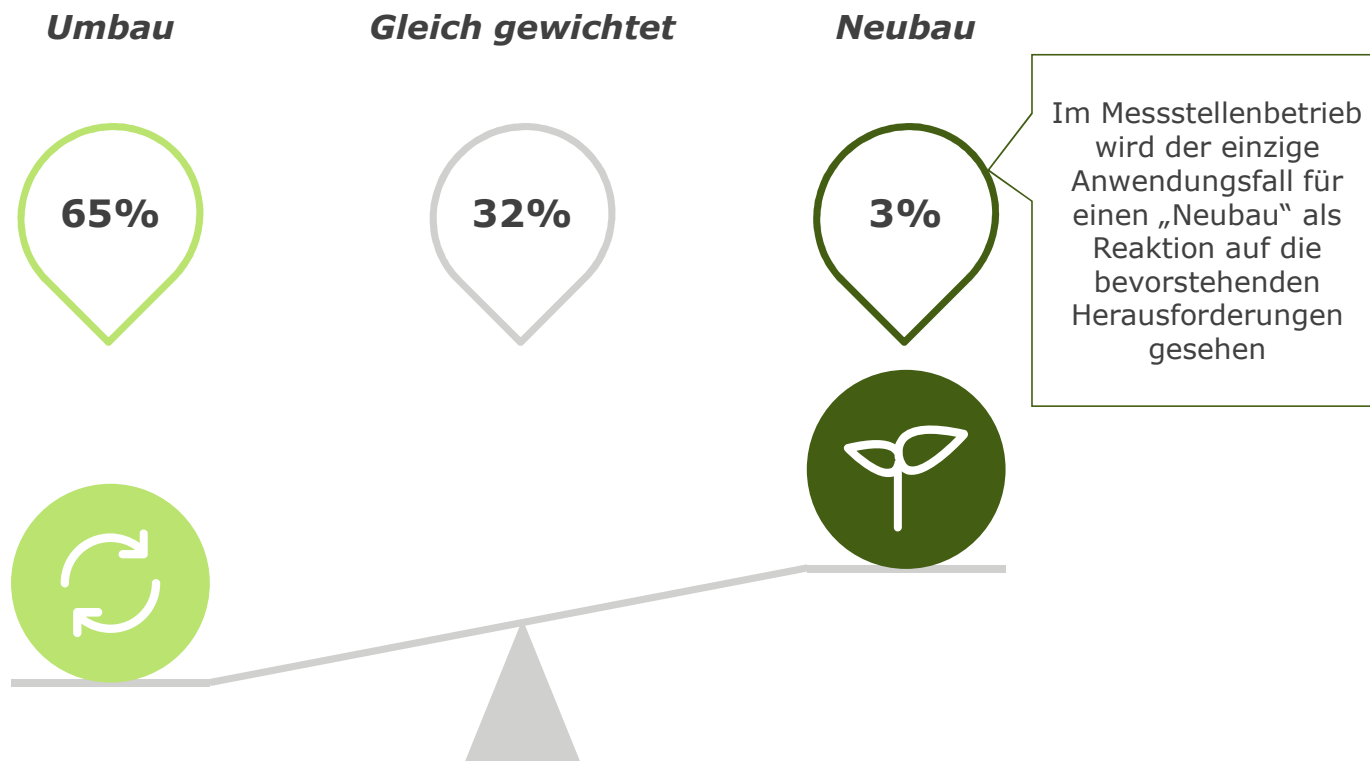
Erkenntnisse

- Der steigende Kostendruck und die veränderten Kundenbedürfnisse stellen die größten Herausforderungen für die befragten Unternehmen dar
- Die veränderten Kundenbedürfnisse erzeugen zudem auch den deutlichsten Handlungsdruck bei den Energieversorgern
- 42% sehen die dezentrale Erzeugung als sehr relevante Herausforderung
- Ungeeignete Betriebsmodelle werden von einem Drittel nicht als relevante Herausforderung gesehen

Umbau vs. Neubau

Zur Beantwortung der wesentlichen Herausforderung bevorzugt die Mehrheit der befragten Unternehmen den internen Umbau gegenüber dem Neubau

Beantwortung der Herausforderungen durch Energieversorger



Erkenntnisse

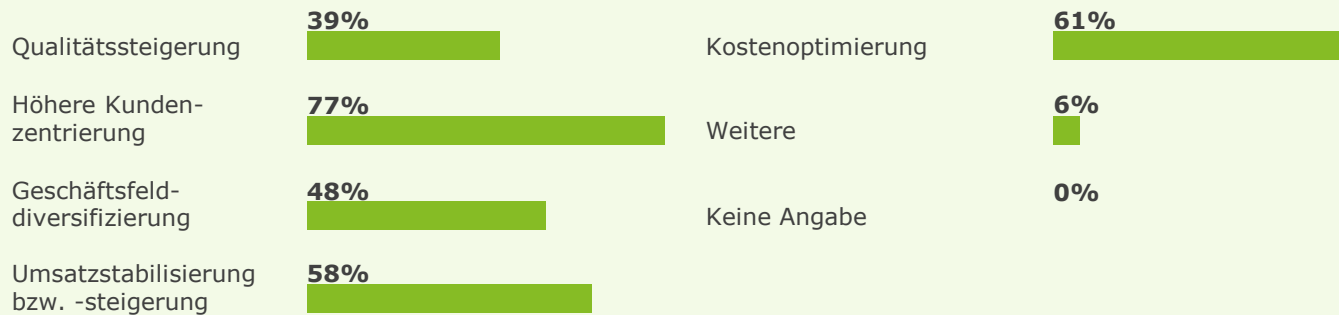
- Fast zwei Drittel der befragten Unternehmen sehen eine inkrementelle Weiterentwicklung innerhalb der Bestandsstrukturen als zielführend an
- Fast ein Drittel der befragten Unternehmen ist noch unschlüssig, ob die wesentlichen Herausforderungen in den Bestandsstrukturen effizient angegangen werden können
- Ein Neubau außerhalb bestehender Strukturen wird nur beim Messstellenbetrieb gesehen

Ziele und Nutzen der Veränderung

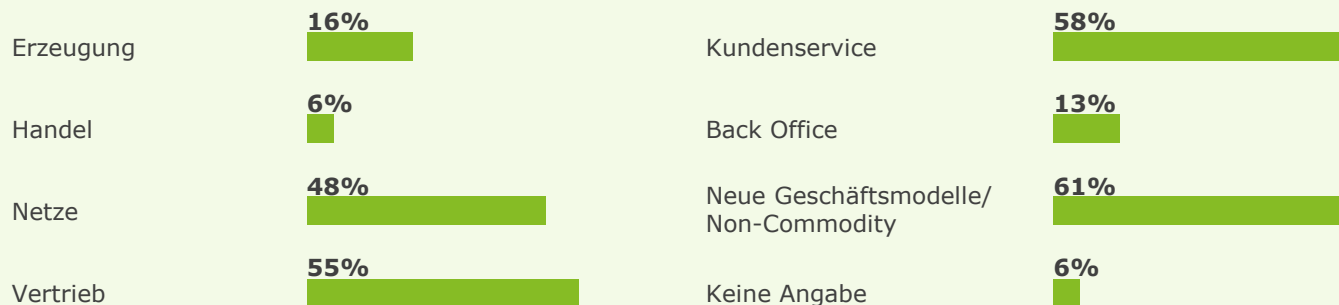
Ziele der Veränderungen sind höhere Kundenzentrierung und Kostenoptimierung – der größte Nutzen wird in neuen Geschäftsmodellen und Kundenservice erwartet

Ziele und Nutzen der geplanten Veränderung

Mit der geplanten Veränderung (Umbau bzw. Neubau) verbundene Ziele *(Mehrfachauswahl möglich)*



Bereiche, in denen der größte Nutzen gesehen wird *(Mehrfachauswahl möglich)*



Erkenntnisse

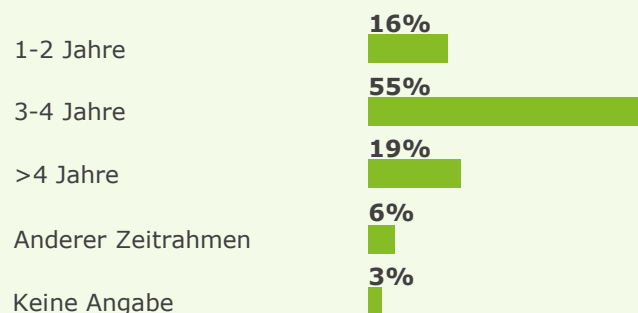
- Eine höhere Kundenzentrierung (77%) ist das meistgenannte Ziel der Veränderungen, gefolgt von Kostenoptimierung (61%) und Umsatzstabilisierung bzw. -steigerung (58%)
- Der größte Nutzen der Veränderungen wird in den Bereichen neue Geschäftsmodelle/ Non-Commodity (61%), Kundenservice (58%) sowie Vertrieb (55%) erwartet – dies ist auch Ausdruck des Vertriebs- und Kundenservice-Schwerpunkts der befragten Unternehmen

Rahmenbedingungen für Veränderung

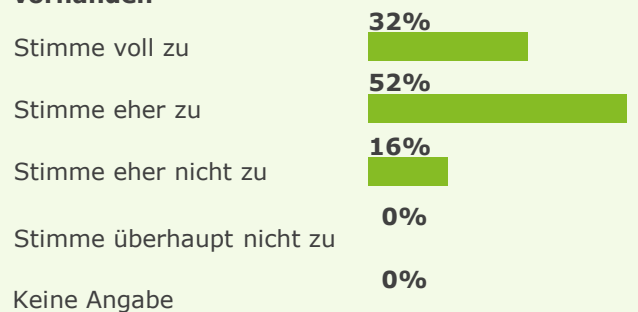
Die befragten Unternehmen planen eine zeitnahe Veränderungen zur Umsetzung von identifizierten Synergieeffekten – Fähigkeiten und Ressourcen als Limitierung

Rahmenbedingung der geplanten Veränderung

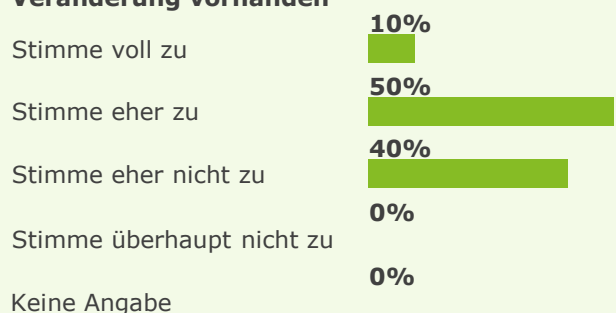
Zeitlicher Rahmen der geplanten Veränderung



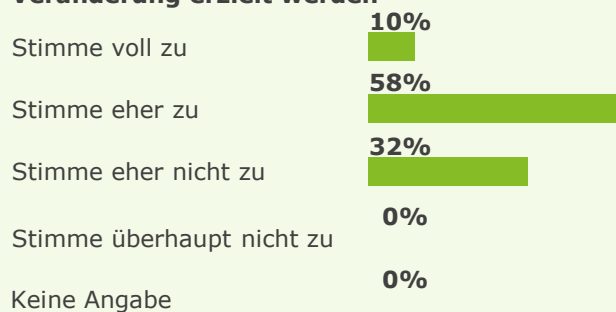
Finanzielle Mittel für die geplante Veränderung vorhanden



Fähigkeiten und Ressourcen für die geplante Veränderung vorhanden



Skalen- oder Synergieeffekte können aus der Veränderung erzielt werden



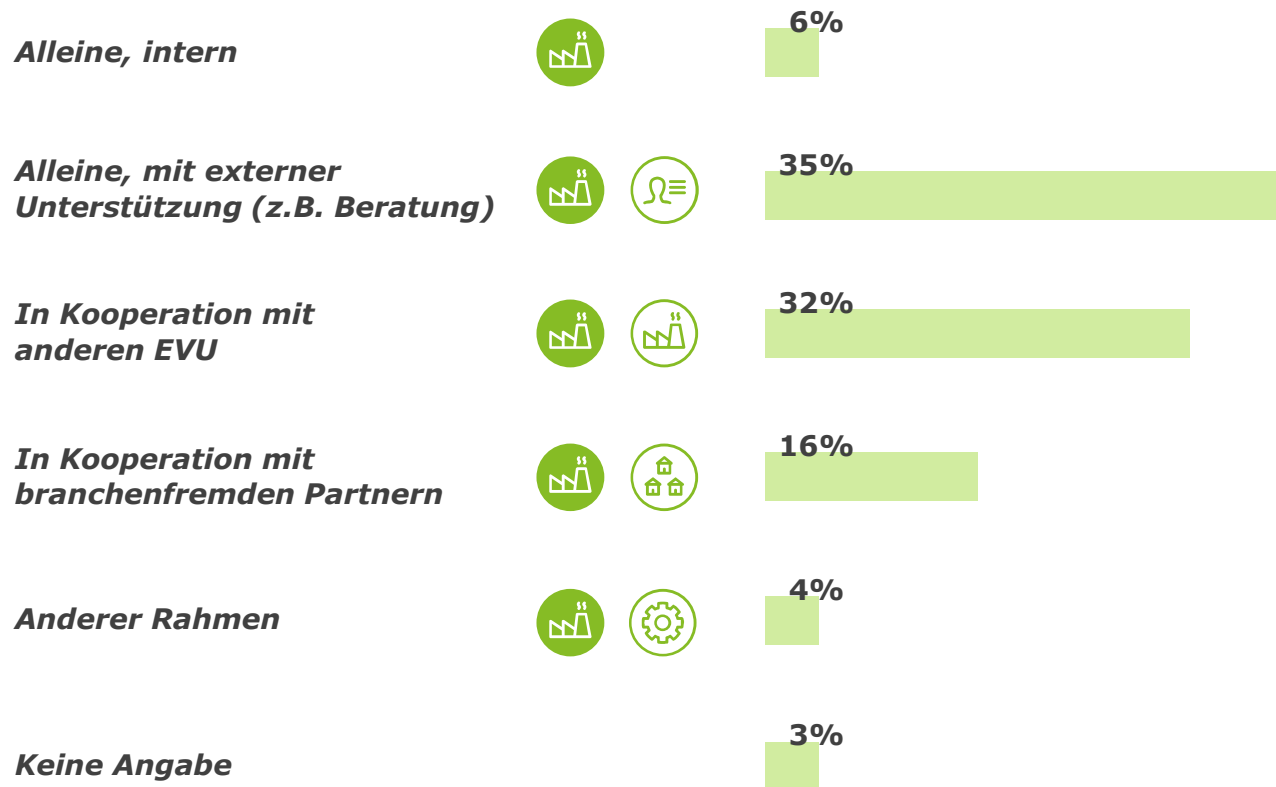
Erkenntnisse

- 71% der Unternehmen planen die Umsetzung der Veränderungen innerhalb der nächsten 4 Jahre
- 84% der Unternehmen sehen keine finanziellen Probleme zur Umsetzung der Veränderungen
- Limitierende Faktoren in der Umsetzung der Veränderung sind die eigenen Fähigkeiten und Ressourcen – nur knapp 60% der Unternehmen fühlen sich ausreichend in der Lage, die Umsetzung intern umzusetzen
- 68% der Unternehmen gehen davon aus, dass durch die Veränderungen Skalen- und Synergieeffekte erzielt werden können

Umsetzung

Limitierte Ressourcen und Fähigkeiten zur Umsetzung der geplanten Veränderungen verstärken die Nachfrage an externen Beratungsleistungen und Kooperationen

Rahmen zur Umsetzung der geplanten Veränderung



Erkenntnisse

- Knapp die Hälfte der Unternehmen präferieren die geteilte Verantwortung und suchen Kooperationspartner in der Umsetzung von Veränderungen – Kooperationen in der eigenen Branche bevorzugt
- Der Erweiterung der eigenen Fähigkeiten durch externe Unterstützung bleibt isoliert betrachtet die attraktivste Umsetzungsart für Unternehmen

Monitor **Deloitte.**

Diese Präsentation enthält ausschließlich allgemeine Informationen und weder die Deloitte Consulting GmbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), noch eines der Mitgliedsunternehmen von DTTL oder eines der Tochterunternehmen der vorgenannten Gesellschaften (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Präsentation professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Unternehmensberatung, Finanzen, Investitionen, Recht, Steuern oder in sonstigen Gebieten. Diese Präsentation ist insbesondere nicht geeignet, eine persönliche Beratung zu ersetzen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Präsentation erlitten hat.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für rund 263.900 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.