

Pressemitteilung

21. April 2022

FOURMANAGEMENT veröffentlicht neue Studie: „Die Digitalisierung der Kundenschnittstelle bei Energieversorgungsunternehmen – wie sich Kundenanforderungen auf neue Geschäftsmodelle auswirken“

Digitale Technologien und das Internet haben nicht nur unseren täglichen Alltag längst erobert. Die Digitalisierung macht auch vor Energieversorgungsunternehmen (sog. EVUs) nicht halt. Die Folgen verändern regelrecht die Spielregeln für EVUs in der Zukunft und sind somit Bedrohung als auch Chance zugleich.

FOURMANAGEMENT wollte es genauer wissen und hat kleine, mittelständische und große Energieversorgungsunternehmen sowie deren Dienstleister rund um die Digitalisierung der Kundenschnittstelle befragt:

- Wie hoch ist der Digitalisierungsgrad der Kundenschnittstelle bei deutschen Energieversorgern?
- Welche Maßnahmen werden ergriffen, um Prozesseffizienz zu erreichen?
- Wie wird dem zunehmenden Kostendruck in der Branche begegnet?
- Wo liegen Digitalisierungspotentiale und mit welcher strategischen Ausrichtung sollen die wachsenden Ansprüche der Kunden erfüllt werden?

Die Ergebnisse zeigen, dass Energieversorgungsunternehmen Prozesse, insbesondere auf Seiten der IT, noch nicht effizient leben. Neben einem zunehmenden Kostendruck in der Branche, wird zukünftig der Differenzierungsfaktor „Preis“ die Wirtschaftlichkeit von EVUs beeinträchtigen. Daneben stellen die Ansprüche der Kunden an die Erreichbarkeit und Einfachheit der Kundenschnittstelle bestehende Geschäftsmodelle auf den Prüfstand und legen großes Digitalisierungspotential offen. Eine neue strategische Ausrichtung mit kundenzentrierten, innovativen und digitalisierten 24/7-Lösungen werden sowohl für Kunden, EVUs als auch für die Produktangebote der Dienstleister unumgänglich.

Dabei stimmten alle Studien-Teilnehmer überein: „Amazon ist immer Benchmark, aber Benchmark muss man sich auch leisten können!“ (*Torsten Hiermann, Stadtwerke Duisburg AG*)

Zusätzlich zur Studie ist ein Video mit den wichtigsten Statements der Interviewpartner auf der Website von FOURMANAGEMENT abrufbar: www.fourmanagement.de

Über FOURMANAGEMENT:

FOURMANAGEMENT ist eine unabhängige Managementberatung mit Sitz in Düsseldorf, die im Jahr 2012 durch Berater mit jahrzehntelanger Erfahrung in renommierten Top-Management-Beratungen gegründet wurde.

FOURMANAGEMENT, die laut Umfrage von BRAND EINS und STATISTA zu den „besten Beratern“ in Deutschland gehört, berät mittelständische Unternehmen sowie Konzerne und unterscheidet sich von anderen Managementberatungen durch die Art der Beratung. In Zeiten von immer höheren Digitalisierungsgraden wird die Mensch-Mensch-Schnittstelle von immer größerer Bedeutung. Hier setzt FOURMANAGEMENT an. Durch die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit ihren Klienten erarbeitet FOURMANAGEMENT anschlussfähige und implementierbare Lösungen. Auch bei der eigentlichen Implementierung sind die Berater von FOURMANAGEMENT in vielen Projekten bis zum erfolgreichen Abschluss beteiligt. Aktuell beschäftigt FOURMANAGEMENT am Standort Düsseldorf über 20 Beraterinnen und Berater.

Pressekontakt: FOURMANAGEMENT GMBH
Nadine Sandmann
Kaiser-Wilhelm-Ring 14
40545 Düsseldorf

Tel: +49 211 540 83 300
Fax: +49 211 540 83 390
Mobil: + 49 176 181 828 28
Mail: Nadine.Sandmann@FourManagement.de
www.FourManagement.de

FOURMANAGEMENT GmbH Management Consultants
Geschäftsführung: Dr. Gerrit Buss, Christoph Schrader