

bdeu

Energie. Wasser. Leben.

Die Energiewirtschaft – starke Kundenorientierung, vielfältiges Beratungsangebot, fachlich kompetent.

Ergebnisse der BDEW-Umfrage zu Dienstleistungen
und Angeboten der Energieunternehmen 2023

BDEW Markt- und Dienstleistungserhebung 2023

- Die BDEW Markt- und Dienstleistungserhebung ist einerseits eine Standortbestimmung der Branche und skizziert andererseits Zukunftsthemen der Energieunternehmen. Die Fragestellungen beziehen sich auf „Chancen und Herausforderungen“, „Kundenberatung / Service / Förderung“, „Marketing & Engagement“ sowie „Entwicklungspotenziale“.
- Befragt wurden insgesamt 924 Unternehmen aus dem Kreis der BDEW-Mitgliedsunternehmen im Zeitraum von Mai bis Juli 2023. Davon konnten 109 Rückmeldungen ausgewertet werden.

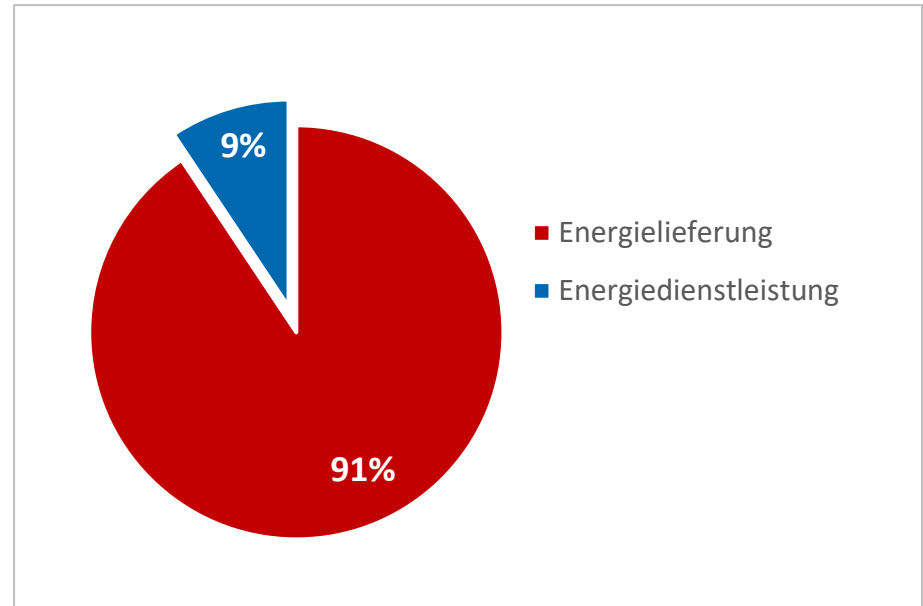
Zusammenfassung

- **Energiedienstleistungen tragen zum Unternehmenserfolg bei**
 - Komplexe Energiedienstleistungen wie systematische Energie(effizienz)konzepte werden vor allem durch die größeren Energieunternehmen angeboten. Die Unternehmen nutzen sowohl traditionelle Qualifizierungsmaßnahmen als auch vermehrt Online-Tutorials und Webinare, um ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter zu qualifizieren.
- **Effiziente Mobilität**
 - Mobilitätsleistungen haben sich als Geschäftsfeld weitgehend etabliert. Mit der Bereitstellung von Ladeinfrastruktur (bieten gut 70 Prozent der Unternehmen) und Beratung zu effizienter Mobilität (bietet über die Hälfte der Unternehmen) tragen die Energieunternehmen zur Verkehrswende bei.
- **Vernetzung mit Marktpartnern**
 - Die Energieunternehmen gaben an, mehrheitlich in Netzwerken mit dem Handwerk (ein Drittel), aber auch mit der Geräteindustrie und dem Handel (je ein Fünftel) organisiert zu sein. Ab auch neue Partner wie Unternehmen der Wohnungswirtschaft, Energieagenturen und Kommunen werden gesucht.
- **Fachkräfte-Recruiting**
 - Dominierend sind Anzeigen in Medien (auch digitale), Ausschreibungen in Jobportalen und die Weiterqualifizierung des eigenen Personals (nutzen jeweils etwa 70 Prozent der Unternehmen). Nachwuchsangebote zur Berufsorientierung werden nur von etwa jedem vierten Unternehmen betrieben.

Energiedienstleistungen gewinnen für den Geschäftserfolg der Energieunternehmen an Bedeutung

Welchen Anteil haben Energielieferung bzw. Energiedienstleistung am Umsatz? (Angaben in Prozent)

- Energielieferungen machen mit großem Abstand das Kerngeschäft der Energieunternehmen aus. Daneben entwickeln sich Energiedienstleistungen zu einem weiteren Geschäftsfeld.
- Der Anteil der Energiedienstleistungen am Unternehmensumsatz ist bei kleineren Unternehmen (durchschnittlich bei 11%) etwas höher als bei den großen Unternehmen (durchschnittlich bei 4%).

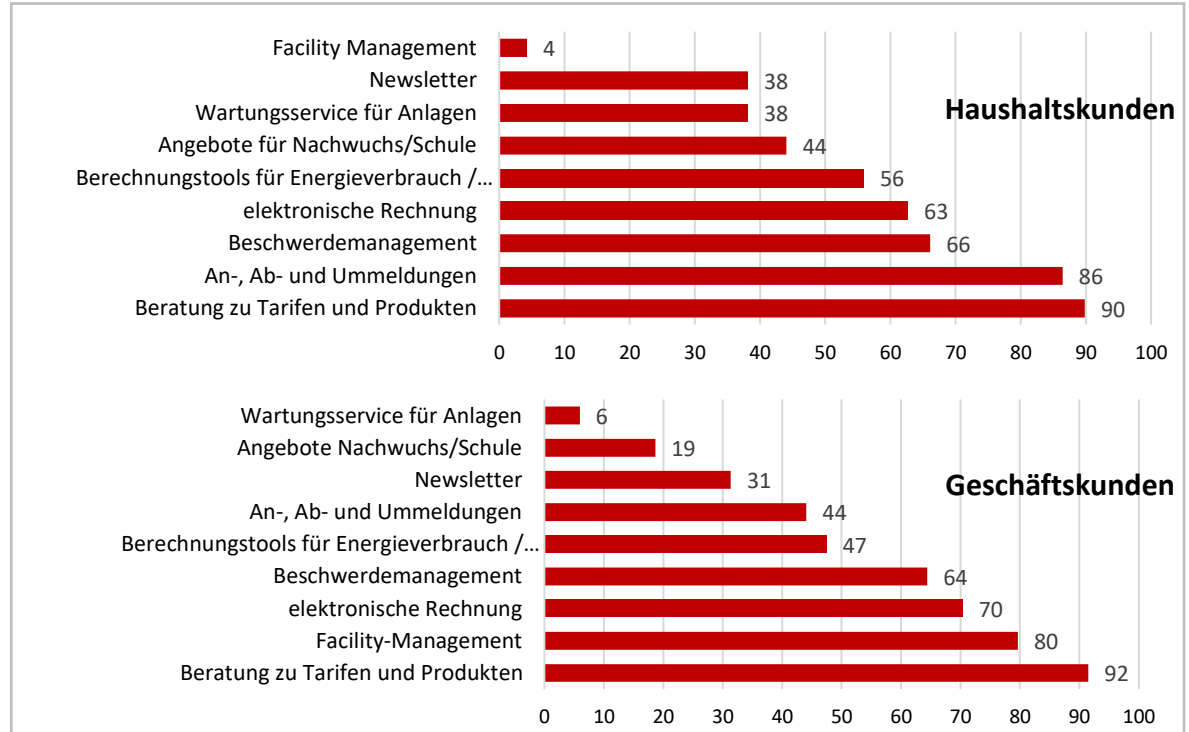


Digitalisierung der Kundenansprache kommt weiter voran I

Welchen allgemeinen Service bietet Ihr Unternehmen an? (Angaben in Prozent)

Energieunternehmen sprechen ihre Kunden mit digitalisierten Rechnungen und Beratungsangeboten individuell und ressourcenschonend an.

- Gut zwei Drittel (63%) der Unternehmen bieten Haushaltskunden digitale Rechnungen und gut die Hälfte (56%) Berechnungstools im Internet an.
- Berechnungstools sind im Geschäftskundensegment weniger verbreitet. Ursache dafür können die komplexeren Anwendungsfälle sein.
- Fast alle Unternehmen beraten Kunden zu Tarifen und Produkten.



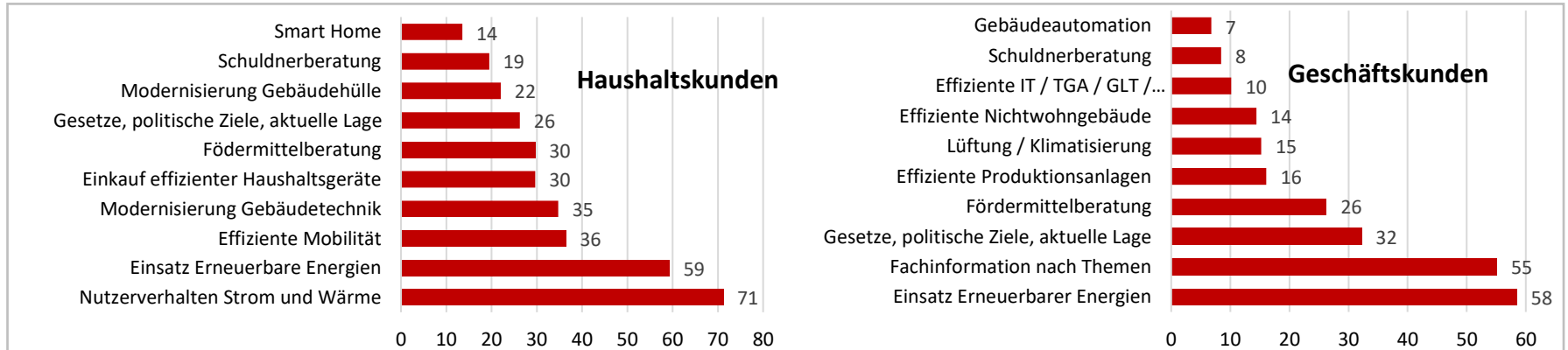
Energieunternehmen helfen ihren Kunden beim Energiesparen I

Zu welchen Themen bieten Sie Ihren Kunden Energiesparberatung an? (Angaben in Prozent)

- Das Ergebnis verdeutlicht: Die Energieunternehmen wollen ihre Kunden umfassend zu Energieeffizienz und Energieeinsparungen beraten. Die größeren Unternehmen bieten mehr technische und strukturelle Beratung an - die kleineren eher verhaltensorientierte Beratung.
- Vorrangig größere Unternehmen beraten Haushaltskunden zu Fördermitteln (41%). Gut die Hälfte aller Unternehmen versteht sich als Partner für Fachinformationen (55%) und etwa ein Drittel als Ansprechpartner zu politischen Fragen (32%). Die großen Unternehmen beraten stärker.

Schlussfolgerung:

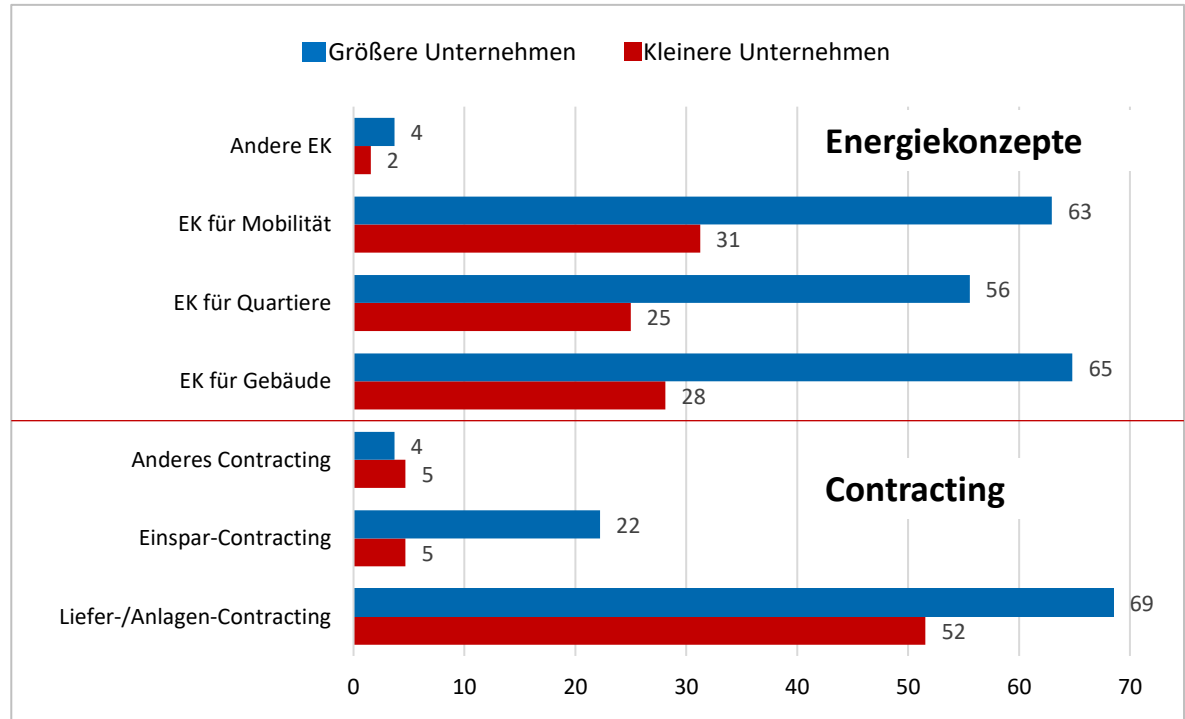
Mit noch mehr digitalen Angeboten können weitere Kunden effizient erreicht werden, z.B. auch die Kunden kleinerer Unternehmen.



Systematische Energiesparlösungen bieten vorrangig größere Unternehmen an

Welche Energiedienstleistungen bietet Ihr Unternehmen an? (Angaben in Prozent)

- Gut zwei Drittel der größeren Unternehmen (69%) und etwa die Hälfte der kleinen Unternehmen (52%) bieten Kunden ein Liefer-/Anlagen-Contracting an.
- Mit dem Einspar-Contracting beschäftigen sich lt. Umfrage aktuell 13 % aller Energieunternehmen, mehrheitlich die größeren.
- Energiekonzepte bieten in den drei abgefragten Bereichen die großen Unternehmen doppelt so häufig an wie die kleinen.

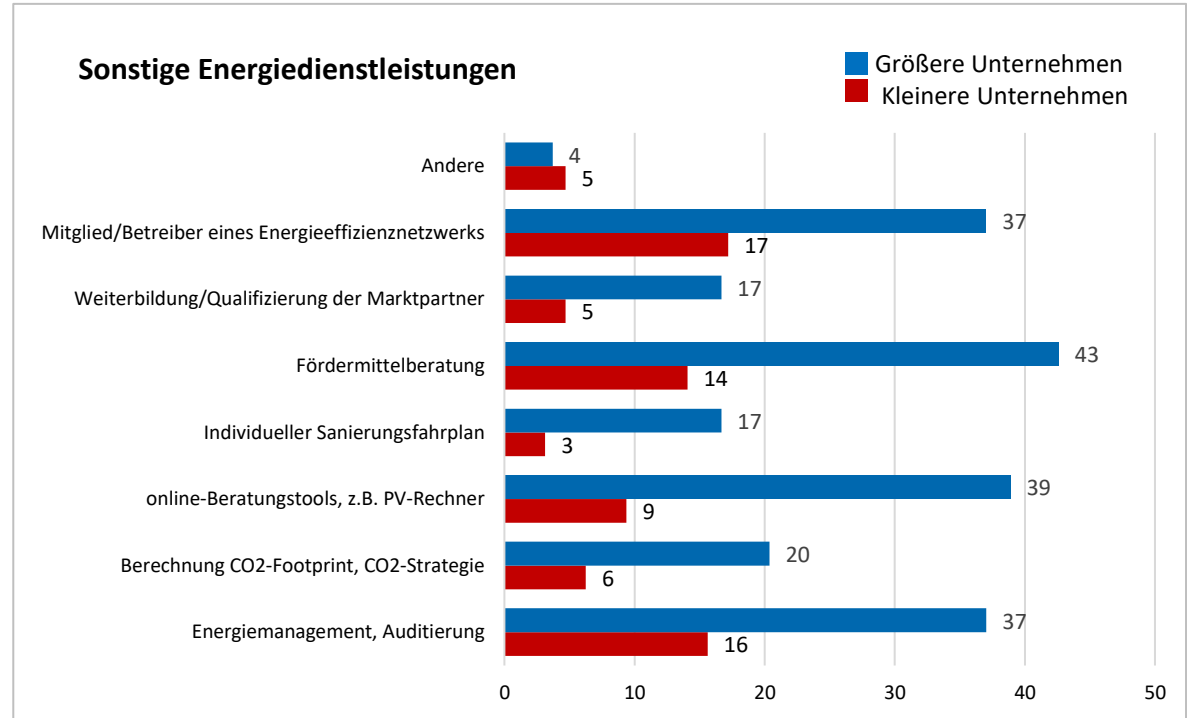


Beratung, Qualifizierung und Vernetzung sind die Domäne der großen

Welche Energiedienstleistungen bietet Ihr Unternehmen an? (Angaben in Prozent)

Die größeren Energieunternehmen engagieren sich in jedem Bereich der Energiedienstleistungen mehr als die kleinen. Begrenzte Personalressourcen können dafür eine Ursache sein.

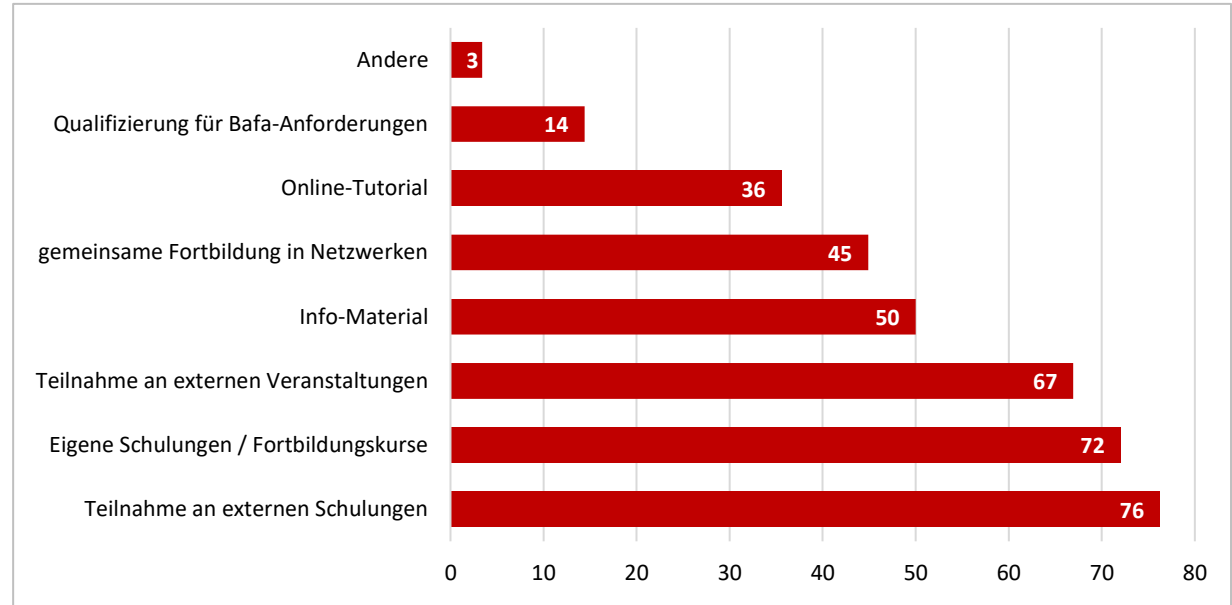
- Mehr als jedes dritte große Unternehmen (39%), aber nur jedes zehnte kleine (9%) bietet online-Beratungstools an.
- Fördermittelberatung wird drei Mal häufiger durch die großen (43%) als durch die kleinen Unternehmen (14%) angeboten.
- Viele Unternehmen sind in Netzwerken organisiert, große doppelt so häufig wie kleine.



Kundenberater der Energieunternehmen sind up to date.

Wie qualifiziert Ihr Unternehmen die Kundenberater für Beratungsthemen? (Angaben in Prozent)

- Die Unternehmen der Energiebranche nutzen die traditionellen Instrumente zur Fortbildung ihrer Kundenberater wie interne und externe Schulungen/Kurse sowie externe Veranstaltungen.
- Online-Tutorials nutzt inzwischen ein Drittel der Unternehmen.

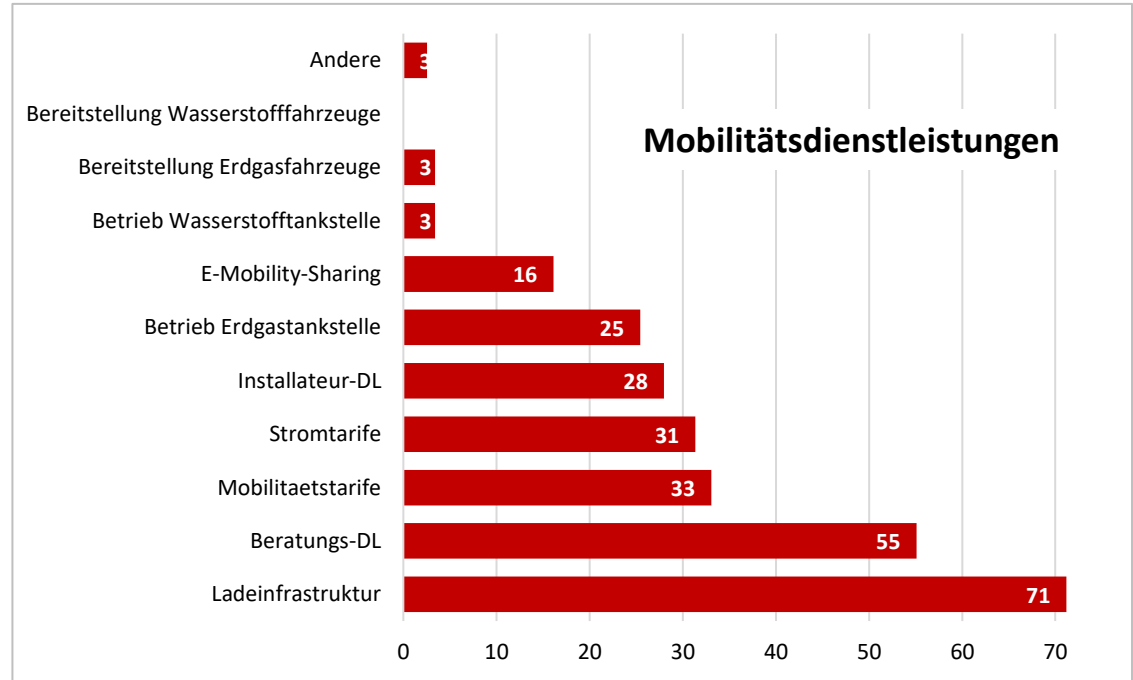


Energieunternehmen setzen auf Konzepte für effiziente Mobilität I

Bietet Ihr Unternehmen seinen Kunden Mobilitätsleistungen an? (Angaben in Prozent)

Elektromobilität hat sich in der Energiebranche als ein Geschäftsfeld etabliert, das die Unternehmen mit Beratung, Technik und attraktiven Angeboten beleben.

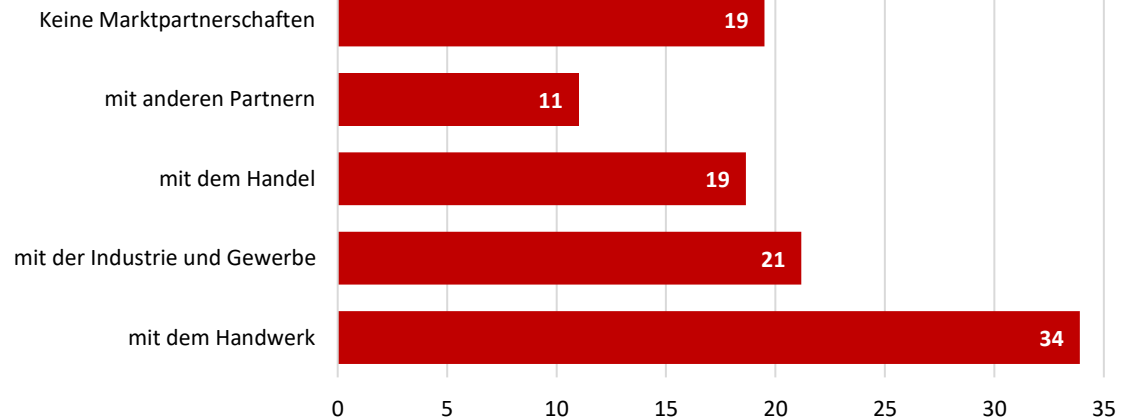
- Knapp drei Viertel der Unternehmen (71%) bieten Kunden Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge (Wallbox, E-Ladesäule) und gut die Hälfte der Unternehmen (55%) berät und bietet Service zu Elektromobilität an – erwartungsgemäß eher die großen.
- Ein Unternehmen gab zusätzlich an, an der Abnahmestelle (Wallbox) einen günstigen Stromtarif anzubieten.



Marktpartnerschaften orientieren sich am Bedarf I

Ist Ihr Unternehmen Teil einer Marktpartnerschaft/Energiegemeinschaft? (Angaben in Prozent)

- Energieunternehmen, das Fachhandwerk, die Geräteindustrie und teilweise auch der Großhandel organisieren sich in Marktpartnerschaften.
- Neue Partner scheinen für die Energieunternehmen interessant zu werden, u.a. die Wohnungswirtschaft und die Kommunen.
- Hinweis: "Marktpartnerschaften" sind nicht eindeutig definiert.

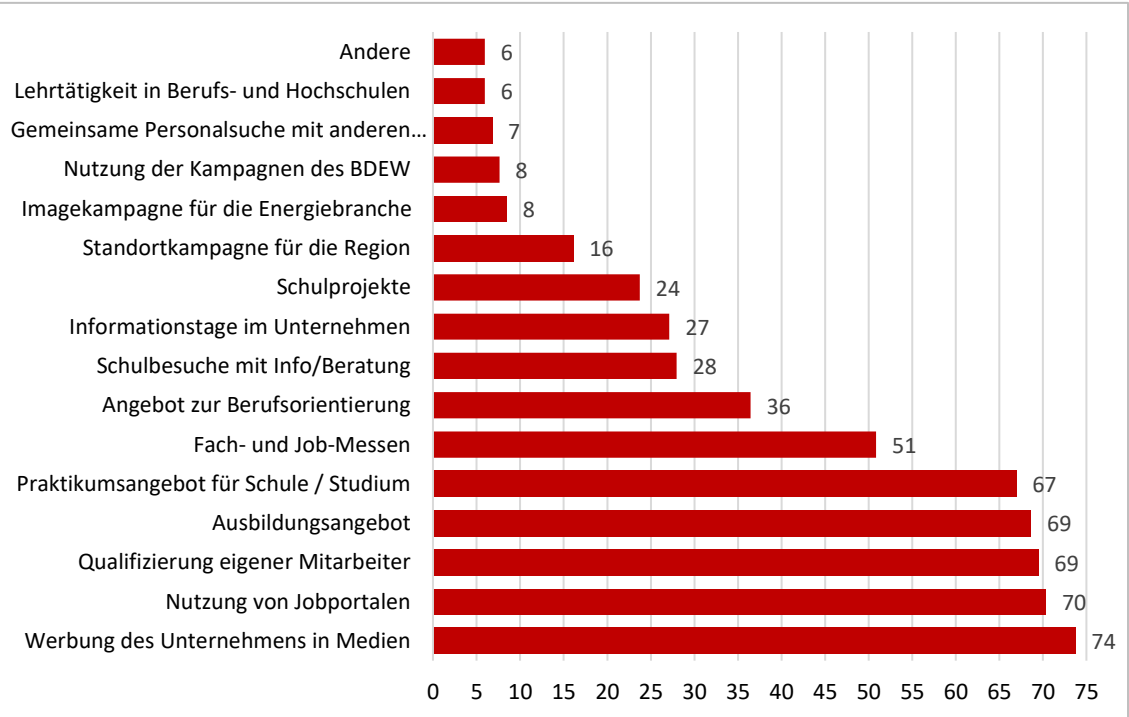


Als „andere Partner“ wurden genannt: die Wohnungswirtschaft, Energieagenturen, Biomasse-Anlagenbetreiber und Kommunen.

Energiebranche muss das Fachkräfte-Recruiting modernisieren

Wie sucht Ihr Unternehmen seine Fachkräfte? (Angaben in Prozent)

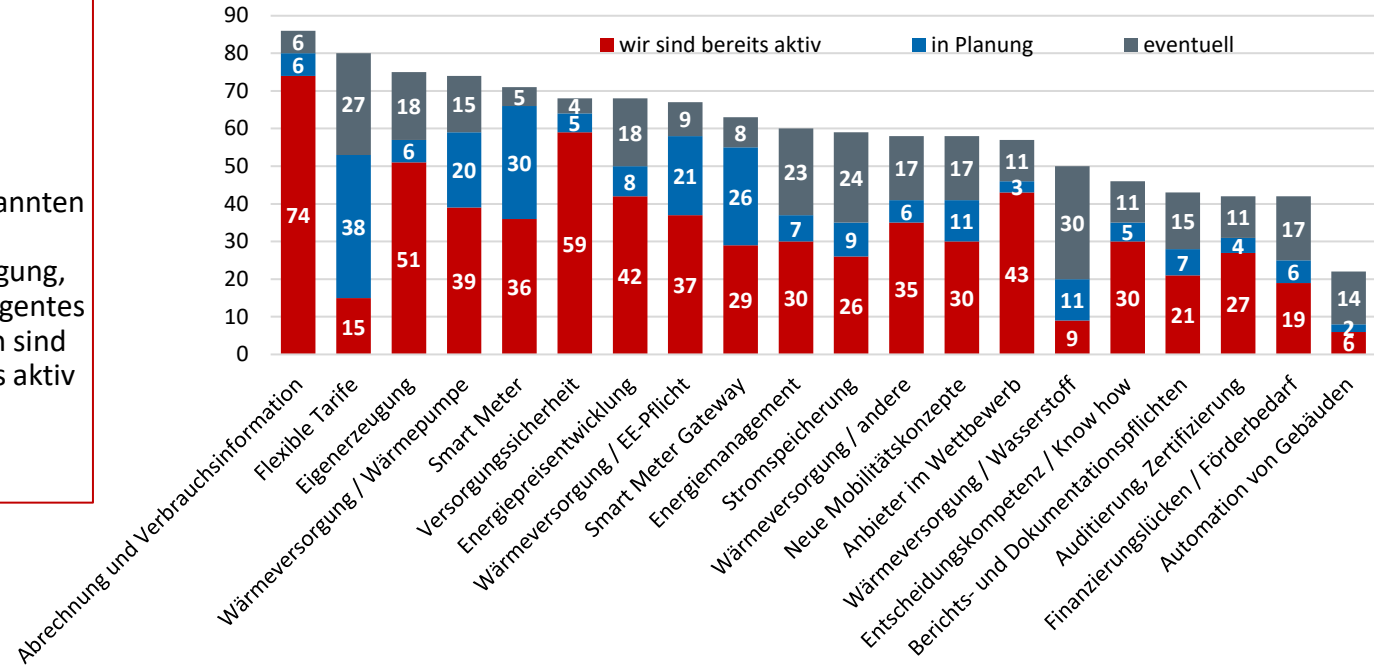
- Das Gros der Unternehmen wählt beim Fachkräfte-Recruiting zunächst traditionelle Wege, wie Werbung in Medien, Nutzung von Job-Portalen, Angebot von Ausbildungs- und Praktikumsplätzen sowie Qualifizierung von Mitarbeitern (jeweils um 70%).
- Etwa die Hälfte der Unternehmen (51%) besucht auch Fach- und Job-Messen – seltener die kleinen als die großen Unternehmen.
- Die Potenziale von Standort- und Imagekampagnen und gemeinsamem Recruiting mit lokalen Unternehmen werden noch nicht ausgeschöpft.



Neue Herausforderungen für Haushaltskunden sind neue Geschäftsfelder

Welche Geschäftsfelder sehen Sie bei Ihren Haushaltskunden? (Angaben in Prozent)

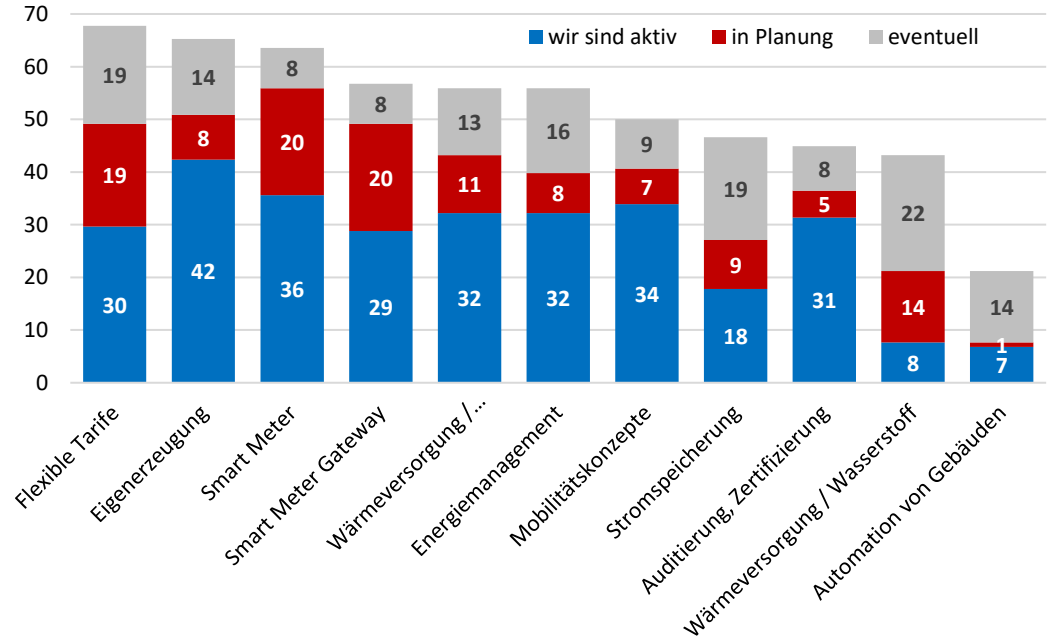
- Top-Geschäftsfeld bei Haushaltskunden sind Abrechnung und Verbrauchsinformation.
- Zu den am häufigsten genannten Geschäftsfeldern gehören Flexible Tarife, Eigenerzeugung, Wärmepumpen und intelligentes Messen. In diesen Themen sind viele Unternehmen bereits aktiv oder wollen künftig aktiv werden.



Geschäftsfelder der Energieunternehmen sind in Bewegung

Welche Geschäftsfelder sehen Sie bei Ihren Geschäftskunden? (Angaben in Prozent)

- Die meisten Unternehmen betrachten im Geschäftskundensegment Flexible Tarife, Eigenerzeugung und intelligentes Messen als Geschäftsfelder für heute & morgen.
- Ein Drittel aller Energieunternehmen bietet bereits flexible Tarife an – fast jedes zweite große, aber nur jedes sechste kleine Unternehmen.
- Erstaunlich ist, dass die Stromspeicherung bisher nur von weniger als einem Viertel der Unternehmen als aktuelles oder künftiges Geschäftsfeld betrachtet wird.
- Interessant ist auch, dass einige Unternehmen (14%) die Gebäudeautomation als ein eventuelles Geschäftsfeld sehen.



Eher positiv – zum Halbjahr 2023 war die Stimmung gut

Mit welcher Erwartung blicken Sie auf die Geschäftsjahre 2023/24 für Ihr Unternehmen? (Angaben in Prozent)

- Nach erfolgreich gemeisterter Energieversorgungskrise im Winter 2022/2023, dem abgeschlossenen Atomausstieg im April 2023 und mit Blick auf anstehende Gesetzgebungsverfahren erwarteten die Energieunternehmen im Sommer 2023 mehrheitlich ein durchschnittliches (neutral: 41%) bis gutes Geschäftsjahr 2023/24 (optimistisch: 33%).
- Hinweis:
Die Befragung der Energieunternehmen endete im Juli 2023 vor Veröffentlichung von GEG, EnEffG und BVerG-Urteil!

