

Das Elektrizitätswerk Obwalden (EWO) bereitet sich aktiv auf eine vollständige Strommarktliberalisierung vor. Ein zentraler Bestandteil dieser Vorbereitung ist die Abschätzung des wirtschaftlichen Risikos sowie ein fundiertes Verständnis der Erwartungen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Hierzu führte BEN Energy eine Befragung der Stromkundinnen und -kunden durch und ermöglichte so die datenbasierte Beantwortung zahlreicher Fragen von der Angebotsbewertung über die Wechselabsicht bis hin zu den Kommunikationspräferenzen.

**9** potenzielle Stromprodukte untersucht

Abfrage von Interesse und Zahlungsbereitschaft im Hinblick auf mögliche Angebote

**89 %** verzichteten auf Anonymisierung

Dies ermöglichte die kundenscharfe Zuordnung von Bestandsdaten und somit die Betrachtung wirtschaftlicher Risiken

**5** Kundensegmente gebildet

Einordnung und Beschreibung der Teilnehmenden anhand von rund einem Dutzend Kundeneigenschaften

“ Die Ergebnisse der Kundenumfrage ermöglichen es uns, die anstehenden Entscheidungen kundenzentriert und datenbasiert zu treffen. BEN Energy hat den Prozess von der Konzipierung bis zur Ergebnisaufbereitung sichergestellt. So konnten wir unsere Fragestellungen gezielt mit direkt erhobenem Kundenwissen beantworten. Die Kundenbefragung war ein voller Erfolg! ”

Lukas von Moos, Leiter Geschäftsfeld Energie, Elektrizitätswerk Obwalden

## EWO – nachhaltiger Strom und mehr für Kundinnen und Kunden in Obwalden

Das EWO ist als führendes Energiedienstleistungsunternehmen im Kanton Obwalden nicht nur dem Kanton und den Gemeinden verpflichtet – von zentraler Bedeutung sind vielmehr die Kundinnen und Kunden vom EWO. Im Zuge der **ständig wachsenden Kundenzentrierung** vom EWO und in Vorbereitung auf einen vollständig liberalisierten Strommarkt hat das EWO zusammen mit BEN Energy eine Kundenbefragung durchgeführt. Hierbei standen sowohl die aktuellen und perspektivischen Kundenbedürfnisse im Fokus als auch die Implikationen für das EWO.

## Bewertung und Potenziale der EWO-Stromprodukte aus Kundensicht

Die Kundenbefragung richtete sich an alle ca. 21'500 Kundinnen und Kunden im EWO-Versorgungsgebiet mit einem Jahresstromverbrauch von bis zu 100'000 kWh. Die Einladung erfolgte zum einen über die Kundenzeitschrift «EWO PUR» und zum anderen via Rechnungsbeilage. Die Kundinnen und Kunden konnten zu Beginn der Umfrage selbst wählen, ob sie anonym oder personenbezogen teilnehmen möchten. **89 % der Teilnehmenden verzichteten auf die Anonymisierung** und identifizierten sich mittels ihrer Objekt-ID – ein sehr grosser Vertrauensbeweis an das EWO von Seiten der

Kundinnen und Kunden, der die Anreicherung der erhobenen Umfragedaten mit Bestandskundendaten ermöglichte.

## Beurteilung der aktuellen und potenziellen EWO-Stromprodukte

Ein erster Fokus der Kundenbefragung lag auf dem EWO-Stromangebot. Hier wurde zunächst die Bekanntheit und Wahrnehmung des aktuellen Produktportfolios erfasst. Zudem wurde auch eine **Bewertung einzelner Produkteigenschaften und potenziell zukünftiger Produkte** vorgenommen sowie zusätzliche Zahlungsbereitschaften abgefragt. Durch die Adaptivität der Umfrage konnte BEN Energy auch gezielt bei einzelnen Teilnehmenden nachhaken – zum Beispiel bei Kundinnen und Kunden, denen ökologische Aspekte beim Strom besonders wichtig sind, die aber noch nicht auf ein ökologischeres Stromprodukt gewechselt sind.

## Wahrnehmung vom EWO und Motivation der Kundinnen und Kunden

Zwei weitere wichtige Aspekte der Umfrage waren die Beurteilung der Wahrnehmung vom EWO aus Kundensicht sowie die Bewertung der Zufriedenheit mit dem EWO. Die so erhobenen Daten ermöglichten eine genaue Quantifizierung der wahrgenommenen **Wichtigkeit zentraler Leistungsfaktoren** vom EWO wie beispielsweise des Kundenservices. Anschliessend wurde mithilfe statistischer Modelle bestimmt,

welche dieser Leistungsfaktoren die Wechselwilligkeit und die Weiterempfehlungsbereitschaft (gemessen mittels Net Promoter Score) wie beeinflussen. Zudem wurden auf Basis der erhobenen Umfragedaten und vorhandenen Bestandskundendaten **fünf Kundensegmente** gebildet, die sich unter anderem im Hinblick auf Soziodemografika, Stromverbrauch, Wechselabsicht, Net Promoter Score sowie Einstellung zu Nachhaltigkeit und Regionalität abgrenzen und beschreiben lassen. Dies ermöglichte die Unterteilung der gesamten Kundenbasis in eine Handvoll Personas. So konnte das EWO gezielt **Stellhebel identifizieren**, um die Kundenbindung und -zufriedenheit in Vorbereitung auf einen vollständig liberalisierten Strommarkt personenspezifisch zu optimieren.

## Wirtschaftliches Risiko der Liberalisierung betont Relevanz der Kundenzentrierung

Die Daten zur Kundenwahrnehmung sowie der Wechselwilligkeit der Kundinnen und Kunden vom EWO wurden mit Bestandsdaten von BEN Energy aus dem deutschen und österreichischen Markt verschnitten, um abschliessend das **wirtschaftliche Risiko eines vollständig liberalisierten Strommarktes** für EWO zu quantifizieren. Das Ergebnis unterstreicht die Relevanz der Kundenzentrierung und bestätigt das EWO, an ihrem Zielbild des in Obwalden führenden und an den Kundenbedürfnissen ausgerichteten Energiedienstleisters festzuhalten.



**Umfrage beantworten  
Flug gewinnen**

Wie lauten Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Erwartungen an das EWO? Indem Sie an unserer Kundenumfrage teilnehmen, gestalten Sie unsere Produkte und Dienstleistungen von morgen aktiv mit. Zudem können Sie mit etwas Glück einen attraktiven Preis gewinnen.

- 1. Preis**  
Obwaldner Rundflug im Elektroflugzeug
- 2. Preis**  
Gutschein für Elektrohaushaltsgeräte im Wert von CHF 300.-
- 3. Preis**  
Dampfkochtopf 5 Liter von Kuhn Rikon
- 4. bis 10. Preis**  
EWO Energiepaket

**Informationen zur Teilnahme**  
Mit der Angabe Ihrer Personalien nehmen Sie automatisch an unserem Gewinnspiel teil. Sie können auch anonym teilnehmen, dann allerdings ohne die Möglichkeit auf einen Gewinn. Der Schutz Ihrer Daten ist auf jeden Fall sichergestellt. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme bis **spätestens Freitag, 26. November 2021**.

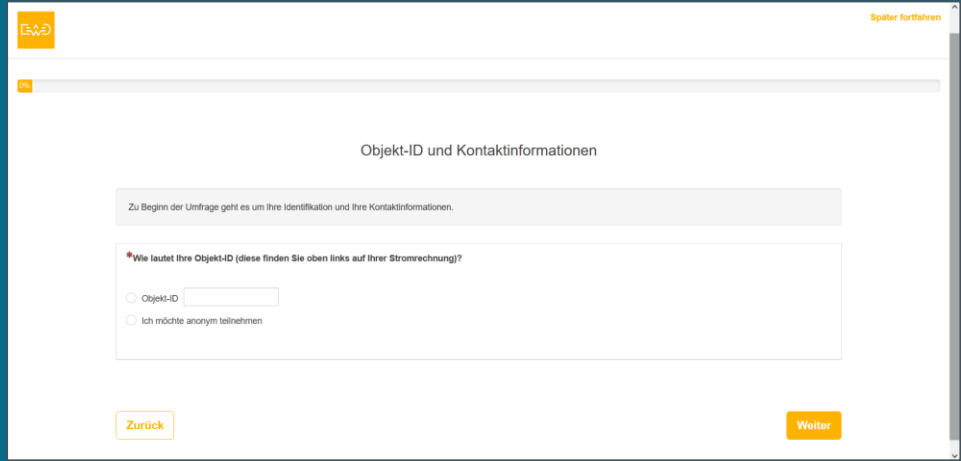
**Haben Sie Fragen?**  
Der EWO Kundendienst ist unter folgender Gratisnummer oder per E-Mail gerne für Sie da.

**Jetzt teilnehmen**  
ewo.ch/umfrage

Elektrizitätswerk Obwalden | Stanserstrasse 8 | Postfach 547 | 6064 Kerns | 041 666 53 00 | ewo.ch

Die Einladung wurde als Beilage zur Rechnung an alle Kundinnen und Kunden versendet.

Die Befragung wurde im Monopolbereich durchgeführt und stellte die Kundenwahrnehmung in den Mittelpunkt.



Objekt-ID und Kontaktinformationen

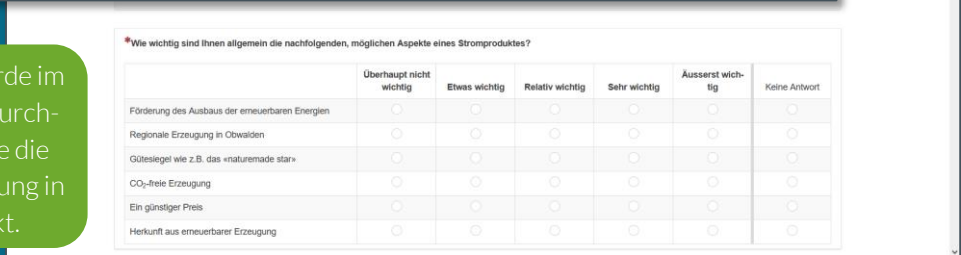
Zu Beginn der Umfrage geht es um Ihre Identifikation und Ihre Kontaktinformationen.

\*Wie lautet Ihre Objekt-ID (diese finden Sie oben links auf Ihrer Stromrechnung)?

Objekt-ID

Ich möchte anonym teilnehmen

Zurück Weiter



\*Wie wichtig sind Ihnen allgemein die nachfolgenden, möglichen Aspekte eines Stromproduktes?

	Überhaupt nicht wichtig	Etwas wichtig	Relativ wichtig	Sehr wichtig	Ausserst wichtig	Keine Antwort
Förderung des Ausbaus der erneuerbaren Energien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regionale Erzeugung in Obwalden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gütesiegel wie z.B. das «naturemade star»	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CO <sub>2</sub> -freie Erzeugung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ein günstiger Preis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herkunft aus erneuerbarer Erzeugung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>