

Focus on Customers

# Ganzheitlich optimiertes Energiesystem

## Was wir mit der Session anstreben

Die Bedürfnisse unserer Kunden erfordern heute wie morgen eine stärkere Vernetzung und Integration unserer Leistungen und Produkte als BKW. In der Session *Focus on Customers* wollen wir uns gemeinsam der Frage annähern, was wir dafür tun müssen, was wir von bereits bestehenden guten Beispielen lernen können und wie wir aktuelle Herausforderungen angehen können.

Entlang von praktischen Beispielen aus allen Geschäftsbereichen werden wir verschiedene Dimensionen der Kundenzentrierung beleuchten und bearbeiten. Die gesammelten Erkenntnisse tragen wir zum Abschluss des BKW Summit zusammen.

---

## Executive Summary

Die BKW vereint reguliertes Netzgeschäft und freies Marktgeschäft unter einem Dach – mit unterschiedlichen Logiken, Zielsystemen und im Rahmen des informatorischen Unbundlings<sup>1</sup>. Aus Kundensicht existieren diese Grenzen jedoch nicht; die BKW wird als ein Unternehmen mit gemeinsamem Auftritt und gemeinsamer Reputation wahrgenommen. Daraus entsteht ein strukturelles Spannungsfeld zwischen regulatorischen Limiten, Marktlogik und Kundenerwartung.

Vor diesem Hintergrund orientieren wir uns in dieser Session am Zielbild eines ganzheitlich optimierten Energiesystems: eines volkswirtschaftlich effizienten, ökologisch verantwortungsvollen und betriebswirtschaftlich tragfähigen Systems, das alle Akteure entlang der Wertschöpfungskette auf ein gemeinsames gesellschaftliches Optimum ausrichtet. Dieses Optimum kann nicht allein durch technische Lösungen oder Regulierung erreicht werden – entscheidend ist, dass auch Kundinnen und Kunden aktiv zum System beitragen.

Die Session «Ganzheitlich optimiertes Energiesystem» zielt darauf ab, konzernübergreifend Methoden und Werkzeuge für ein gemeinsames Verständnis für das Zusammenspiel von Kunde, Markt, Netz und regulatorischem Rahmen zu entwickeln und daraus aufeinander abgestimmte Lösungen abzuleiten. Gleichzeitig geht es darum, unseren Dialog mit Kundinnen und Kunden so zu gestalten, dass unsere doppelte Rolle – als Akteurin im freien Markt und regulierten Netzgeschäft – transparent und nachvollziehbar wird und sie sich als aktive Mitgestalter:innen eines ganzheitlich optimierten Energiesystems verstehen.

<sup>1</sup> Trennung von wirtschaftlich sensiblen Informationen zwischen Netz und den übrigen Tätigkeitsbereichen wie z. B. Elektrizitätserzeugung und -handel innerhalb eines Elektrizitätsversorgungsunternehmens

## Wer den Case präsentiert



### Andreas Ebner

Managing Director Business  
Unit Grid Planung



### Reto Decurtins

Managing Director BKW  
Building Solutions

---

## Hintergründe

Ein kund:innenzentriertes, ganzheitlich optimiertes Energiesystem stellt die Versorgung unserer Kund:innen mit erneuerbarer Energie sicher (Ziel der Energiestrategie des Bundes), senkt die volkswirtschaftlichen Kosten des gesamten Energiesystems, erhöht die Resilienz, reduziert ggf. den Netzausbaubedarf und stärkt die Reputation der BKW.

Heute sind Produkte und Kundeninteraktionen zwischen den Business Areas der BKW im freien Markt und im regulierten Netzgeschäft jedoch oft noch nicht ausreichend aufeinander abgestimmt. Kund:innen erleben die BKW je nach Kontaktpunkt unterschiedlich. System-, markt- oder netzdienliche Rahmenbedingungen werden nicht konsequent in Marktangebote integriert.

Die Kernherausforderung lautet daher: Wie schaffen wir konzernübergreifend ein konsistentes Systemverständnis und ein abgestimmtes Kundenerlebnis (über die verschiedenen Kund:innentouchpoints) – im Rahmen regulatorischer Vorgaben?

### Konkretes Beispiel:

Regulatorisch bedingte Massnahmen – beispielsweise Lastmanagement oder Einspeiselimitierung (umgangssprachlich oft «Peak Shaving» genannt) – werden heute teilweise als Einschränkung wahrgenommen. Reputativ wird diese Einschränkung jedoch nicht primär dem Regulator zugeschrieben, sondern der BKW als Gesamtunternehmen.

Ein strategischer Ansatz besteht darin, solche Massnahmen nicht isoliert wirken zu lassen, sondern aktiv in Marktlösungen zu integrieren. Beispielsweise kann eine Marktlösung Eigenverbrauchsoptimierung, Speicherintegration und intelligente Steuerung so kombinieren, dass ein allfälliges «Peak Shaving» für den Kunden faktisch nicht spürbar ist. Die regulatorische Vorgabe bleibt bestehen – das Kundenerlebnis wird jedoch positiv gestaltet.

So wird aus einer potenziellen Einschränkung ein integrierter Bestandteil eines attraktiven Gesamtangebots.

## Welche Fragen sich daraus für uns als Führungsteam ergeben, die wir in der Session bearbeiten werden



Wie schaffen wir es, Bedürfnisse von Kunde, Markt, Netz, Politik und Regulierung **ganzheitlich** und **systematisch** in **skalierbare, wirtschaftlich erfolgreiche** und **aufeinander ausgerichtete Produkte** und **Dienstleistungen** für **B2C-** und **B2B-Kunden** zu überführen?



Wie gestalten wir den Kundendialog so, dass unsere doppelte Rolle im **regulierten** und **freien Markt transparent** und **verständlich** wird und Kundinnen und Kunden sich als **aktive Mitgestalter:innen** eines **ganzheitlich optimierten Energiesystems** verstehen?