



VSE

Oktober/oktobers 2009

- Bio-Photovoltaik: un atout pour l'optimisation de la production, le transport et l'utilisation de l'énergie
• Habillageverstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Sicherheit am Telefon
• Proxessminiar für alle mit telefontischem Kundenkontakt.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - und Energieeffizienz
• Marktoöffnung erleben
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 1 - Grund-Kurs
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Grund-lagen
• Club Ravel - Le stockage hydroénergétique d'énergie: une solution propre et durable pour habiller les sources renouvelables intermittentes
• Habillageverstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 1 - Grund-lagen
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb
• Marktoöffnung erleben
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb

November/novembre 2009

- Club Ravel - Le stockage hydroénergétique d'énergie: une solution propre et durable pour habiller les sources renouvelables intermittentes
• Habillageverstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 1 - Grund-lagen
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb
• Marktoöffnung erleben
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb
• Gestrich des petits et moyens clients dans le cadre entières ouvert
• Planificac3n de la grande échelle
• Kundengerechte Verstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 4 - Elektro-Installationen
• Erfolggleich im persönlichen Kundenkontakt
• Sicherheit am Telefon
• Proxessminiar für alle mit telefontischem Kundenkontakt.
• Aarau, 8.10.09, Contact: 062 825 25 25

Dezember/décembre 2009

- Club Ravel - Management énergétique urbain: Planificac3n de la grande échelle
• Kundengerechte Verstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 4 - Elektro-Installationen
• Erfolggleich im persönlichen Kundenkontakt
• Sicherheit am Telefon
• Proxessminiar für alle mit telefontischem Kundenkontakt.
• Aarau, 8.10.09, Contact: 062 825 25 25
• Club Ravel - Le stockage hydroénergétique d'énergie: une solution propre et durable pour habiller les sources renouvelables intermittentes
• Habillageverstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 1 - Grund-lagen
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Production
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb
• Marktoöffnung erleben
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb

Electrosuisse

- Club Ravel - Le stockage hydroénergétique d'énergie: une solution propre et durable pour habiller les sources renouvelables intermittentes
• Habillageverstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 1 - Grund-lagen
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Production
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb
• Marktoöffnung erleben
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb

ETG: Automatisierung in der Sekundärtechnik

- Sporenentzug mit Stratox AG.
• Wiederholungskurs für Bewältigungsträger nach Art. 13 NV
• Maschinensicherheit
• Grundkurs Schaltberechtigung
• Qualifikation zur Schaltberechtigung und Schulweisungsberichtigung für Niederspannungs- und Mittelspannungsanlagen.
• Grundkurs Schaltberechtigung
• Schulung NIV/Messeminiar
• BS - Séminaire de mesure OIBT
• BS - Séminaire sur les ensembles d'appareillage
• Versteigerung
• Hochspannungskabel - aktuelle technische Herausforderungen
• Funktionale Sicherheit (fechtbereichsrelevante Steuerkreise)
• ITG: ITG-Jubiläumstagung
• Betriebselektriker-Bewältigung nach Art. 13 NV
• Erdungsseminiar
• ETG: Mit erneuerbarem Strom effizient in die mobile Zukunft
• Niederspannungs-Schaltgerätekombinationen
• Elektrische Sicherheit Geräte
• ETG: Energieeffizienz braucht Strom - Dreiländer-tagung des OVE

November/novembre 2009

- Schulung NIV/Messeminiar
• BS - Séminaire de mesure OIBT
• BS - Séminaire sur les ensembles d'appareillage
• Versteigerung
• Hochspannungskabel - aktuelle technische Herausforderungen
• Funktionale Sicherheit (fechtbereichsrelevante Steuerkreise)
• ITG: ITG-Jubiläumstagung
• Betriebselektriker-Bewältigung nach Art. 13 NV
• Erdungsseminiar
• ETG: Mit erneuerbarem Strom effizient in die mobile Zukunft
• Niederspannungs-Schaltgerätekombinationen
• Elektrische Sicherheit Geräte
• ETG: Energieeffizienz braucht Strom - Dreiländer-tagung des OVE

Dezember/décembre 2009

- Club Ravel - Management énergétique urbain: Planificac3n de la grande échelle
• Kundengerechte Verstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 4 - Elektro-Installationen
• Erfolggleich im persönlichen Kundenkontakt
• Sicherheit am Telefon
• Proxessminiar für alle mit telefontischem Kundenkontakt.
• Aarau, 8.10.09, Contact: 062 825 25 25
• Club Ravel - Le stockage hydroénergétique d'énergie: une solution propre et durable pour habiller les sources renouvelables intermittentes
• Habillageverstellung/manifstation d'une demi-journée.
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 1 - Grund-lagen
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Production
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb
• Marktoöffnung erleben
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 2 - Produktion
• Branchenkunde Elektrizität - Modul 3 - Vertrieb

Einige beschränkte Installationsbewilligung nach Art. 14 oder 15 NV

- Prüfungsvorbereitung für eingeschränkte Installationsbewilligung.
• Glomax (Informazione per i responsabili e per i clienti)
• D1 - Séminaire pour employés de maintenance
• Elektro-Insturktion
• Forum für Elektrotechnik 2009
• Arbeiten unter Spannung
• Praktisches Messen
• Transformatorren im Trend
• Wiederholungskurs Arbeiten unter Spannung
• Infrarot-Thermografie
• Januar/janvier 2010
• Diverse/autres
• Oktober/oktobers 2009
• November/novembre 2009
• Weitere Veranstaltungen - autres manifestations: www.electrosuisse.ch, www.strom.ch

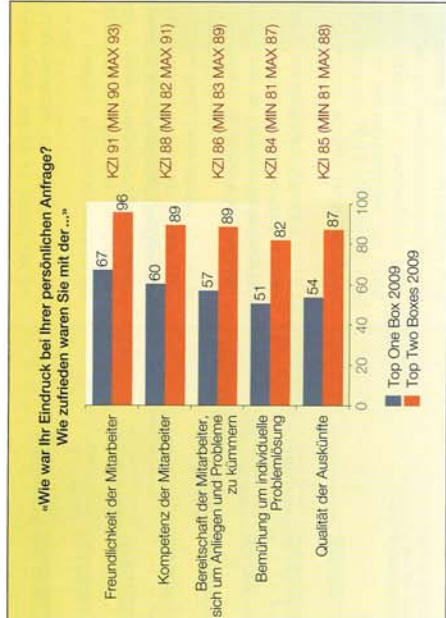
Kundensicht ist differenzierter

Der Schweizer Strommarkt - er bewegt sich doch! Und das führt auch zu einer neuen, veränderten Sicht der Kunden auf ihre Stadtwerke. Für die Unternehmen ist es wichtig, sich mit dieser veränderten Erwartungshaltung ihrer Kunden auseinanderzusetzen. Swisspower ermöglicht ihren Partnern daher, regelmässig umfassende Informationen über ihre Kunden und deren Einstellungen den Stadtwerken gegenüber zu erfahren.

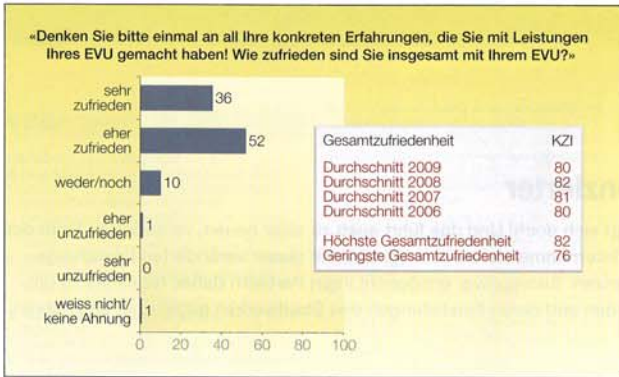
hier die Freundlichkeit der Mitarbeiter, ihre Kompetenz, die Bereitschaft der Mitarbeiter, sich um die Probleme der Kunden kümmern und individuelle Problemlösungen zu finden, und auch insgesamt die Qualität der Bearbeitung persönlicher Kundenanfragen. Der Anteil der hinsichtlich dieser Aspekte zufriedenen Kunden liegt zwischen 82 und 96%.

Auch telefonische und schriftliche Kontakte mit den Stadtwerken schneiden im Kundennurteil positiv ab. Die absolute Mehrheit der Kunden stellt hier hinsichtlich Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, Kümmer- und Problemlösungsbe-reitschaft und Bearbeitungsqualität gute und sehr gute Zeugnisse aus.

Was aber können die Stadtwerke tun, um ihre Kunden auch zukünftig zufriedener zu machen? Worauf legen die Kunden den hinsichtlich direkter Kontakte zu ihrem Kundendienst besonderen Wert? Die Swisspower-Studie ermittelt zur Beantwortung dieser Frage nicht nur die Zufriedenheiten der Kunden, sondern auch, wie wichtig diese Aspekte der Kundenbetreuung für die Kunden sind. Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass vor allem:



Die Befragten bewerten persönliche Kontakte zu den Werken als durchwegs gut.



Privat- und Gewerbekunden sind mit den Leistungen ihrer Stadt- und Gemeindewerke auch 2009 hoch zufrieden.

reit, noch einen Versuch zu starten, sein Stadtnetzwerk zu erreichen, als sich mit einer «0815-Antwort» zufriedenzugeben.

Unternehmer sind zufrieden – aber mit leicht sinkender Tendenz

Insgesamt ist die Zufriedenheit der Privat- und Gewerbekunden mit den Leistungen ihrer kommunalen Energieversorger also «zufrieden» oder sogar «sehr zufrieden». Interessant sind darüber hinaus 3 Aspekte:

Mehrheitlich sind die Kunden mit den Leistungen ihrer kommunalen Energieversorger also «zufrieden» oder sogar «sehr zufrieden». Interessant sind darüber hinaus 3 Aspekte:

- Erstens: Gewerbekunden betrachten ihre Energieversorger kritischer als Privatkunden. Der Zufriedenheitsindex der Gewerbekunden beträgt 78 Punkte, der Zufriedenheitsindex der Privatkunden 82 Punkte.
- Zweitens: Es bestehen deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen kommunalen Energieversorgern. Während das schlechteste Ergebnis hinsichtlich Kundenzufriedenheit 76 Punkte beträgt, «erntete» das beste Unternehmen von seinen Kunden 82 Punkte.
- Drittens: Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich der Kundenzufriedenheitsindex insgesamt leicht verschlechtert (im Vorjahr betrug das Ergebnis 2 Punkte mehr).

Hinsichtlich einzelner Leistungsbereiche sind die Privat- und Gewerbekunden vor allem von den Kernleistungen ihrer Stadtnetze überzeugt – hervorragende Noten gibt es für Versorgungssicherheit und Schnelligkeit der Störungsbehebung. Gute Noten erhalten auch die Kundenbetreuung

bzw. direkte Kontakte zu den Stadtnetzen, die Verständlichkeit der Abrechnung und die Kundeninformation über das Leistungsangebot. Die Kundeninformation über Preise und Tarife schneidet dagegen im Kundenurteil deutlich schlechter ab. Ebenso sind die Kunden in Bezug auf das ökologische Engagement und die Kommunikation ihrer Energieversorger nicht durchgehend überzeugt.

Betreuung und Kommunikation bei den Kunden sehr wichtig

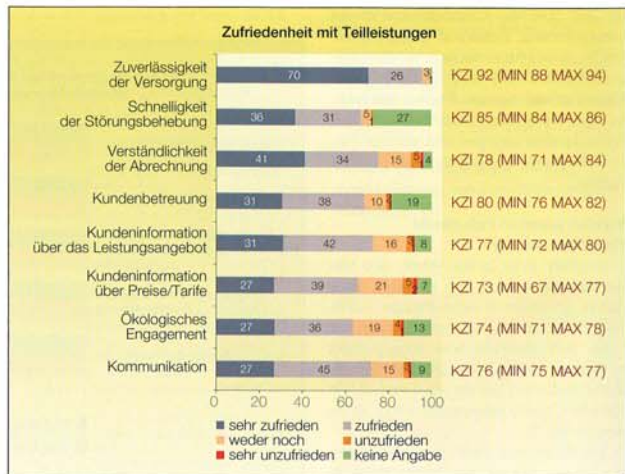
Wie zentral Kontakte der Kunden zu ihrem Stadtnetzwerk aus Kundensicht sind, zeigt der Blick auf die Erwartungshaltung

der Kunden. Die Swisspower-Studie macht deutlich, dass vor allem die Kundenbetreuung und die Kommunikation der EVUs mit ihren Kunden die wichtigsten Erwartungen der Kunden an ihre Stadtnetze sind. Rangierten die Kernleistungen der Stadtnetze (Schnelligkeit der Störungsbehebung, Versorgungssicherheit) vor einigen Jahren noch vorne im Erwartungshorizont der Kunden, so sind sie heute in der Erwartungshaltung der Kunden «nach hinten gerückt». Das darf allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass es sich hier um «Bestrafungsfaktoren» handelt. Vor dem Hintergrund des hohen Niveaus der Energieversorgung in der Schweiz werden diese Aspekte als selbstverständlich gesehen bzw. vorausgesetzt und erst bei Nichterfüllung als entsprechend wichtig beurteilt. Der Fokus der aktuellen Erwartungen liegt dagegen auf marktorientierteren Eigenschaften, nämlich Kundenbetreuung und Kommunikation.

Image der Stadtnetze rückläufig

Das Image der Stadt- und Gemeindewerke bei den Privat- und Gewerbekunden liegt mit einem Indexwert von 76 Punkten auf recht positivem Niveau – allerdings mit sinkender Tendenz. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Wert um 4 Punkte verschlechtert.

Zu beachten ist dabei, dass sich der Kundenblick auf die Stadt- und Gemeindewerke in verschiedenen Themenfeldern verschlechtert hat, am stärksten jedoch in Bezug auf Preise und Kosten (die Ergebnisse der verschiedenen Stadt- und Ge-



Insbesondere zufrieden zeigen sich die Kunden mit der Zuverlässigkeit der Versorgung.



Das Gesamtimage hat sich im Vergleich zu 2008 um 4 Indexpunkte verschlechtert.

meindewerke unterscheiden sich an dieser Stelle deutlich). Und diese Verunsicherung der Kunden strahlt auf alle anderen Bereiche ab.

Die differenzierte Analyse der Befragungsergebnisse zeigt allerdings auch, dass die Kunden schlecht informiert sind, welches die Auslöser der Strompreissteigerungen der letzten Monate sind. So können 2/3 der Kunden auf die Frage, warum die Energieversorger denn die Preise angehoben hätten, überhaupt keine Antwort geben. 16% der Kunden halten Netzinvestitionen für ausschlaggebend, 13% Gewinnmaximierungsabsichten der Energieversorger, und 8% machen die vom Bund erhobene Förderabgabe für erneuerbare Energien verantwortlich. Allerdings unter-

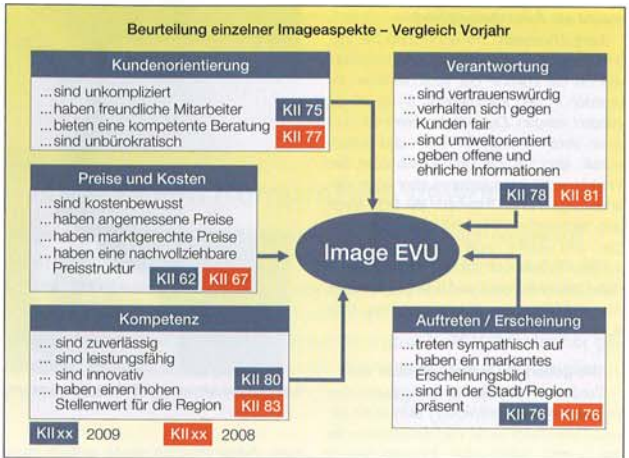
scheiden sich die Ergebnisse auch hier bei den verschiedenen Stadtnetzen massiv.

Kundenblick ist differenzierter geworden

Der Blick auf die verschiedenen Ergebnisse der Swisspower-Studie zeigt, dass sich mit zunehmender Diskussion über den Energiemarkt in der Schweiz der Kundenblick auf die Stadtnetze verändert hat und in vielen Bereichen differenzierter geworden ist. Für die Stadtnetze beinhaltet dieses «Von-den-Kunden-mehr-in-die-Pflicht-genommen-Werden» umfassende Herausforderungen,

sich neben ihren Kernleistungen auch in anderen Bereichen zu profilieren. In den Bereichen Kundenbetreuung und Kommunikation Ansatzpunkte zu finden, Kunden zufriedenzustellen, ihre Erwartungen und Bedürfnisse zu treffen, sind für die Stadtnetze Chancen, ihre Kunden noch stärker und auch in Zukunft von sich zu überzeugen.

Informationen zur Swisspower-Kundenbefragung: Swisspower AG, Dr. Johannes Schimmel, Telefon 044 253 82 13, johannes.schimmel@swisspower.ch. (Swisspower/bs)



Preise und Kosten werden nach wie vor kritisch beurteilt.

Wir kaufen gebrauchte

STROMAGGREGATE

Ab 250 kVA bis 5000 kVA. Alle Fabrikaten und Baujahre. Diesel oder Gas auch für Ersatzteile.

LIHAMIJ
Leende / Holland, Tel. 0031 40 2061440, Sales@Lihamij.com

Suchen Sie eine Fachperson, die Ihre Drucksachen gestaltet und realisiert?

VISUELLE GESTALTUNG : PIA THÜR

Hardturmstrasse 261, 8005 Zürich
Tel 044 563 86 76, Fax 044 563 86 86
piathuer@gmx.ch