

# Produkte und Services



*Unser Angebot*

**enersuisse**

# Unser Geschäftsmodell

Wir sind das führende Dienstleistungsunternehmen im Schweizer Energiemarkt. Als Betreiber einer der schweizweit grössten Dienstleistungsplattformen profitieren wir von entsprechenden Skaleneffekten und geteilten Investitionen. Wir gehen voran und ermöglichen unseren Partnerinnen und Partnern in einer Zeit des Wandels Zugang zu innovativen und modernen Dienstleistungen und Lösungen. Wir überzeugen mit höchster Effizienz und besten Kundenerlebnissen. Unser Fokus gilt der professionellen Abwicklung sämtlicher Prozesse rund um den Konsum von Energie sowie dem Umsetzen von anspruchsvollen Projekten.

## enersuisse hat die Lösung!

- **«60-Franken-Regel» – wir haben die Antwort**

Ab 2024 sinkt der Schwellenwert in der Grundversorgung für Verwaltungs- und Vertriebskosten inkl. Gewinn um 20 Prozent. Durch den Skalierungsvorteil auf der enersuisse-Plattform kann dieser Rückgang vollständig kompensiert werden.

- **Wir bieten sämtliche Schritte in der M2C-Kette an, zusammen oder auch einzeln**

Smart Meter Roll out, Online Services, Layout, Druck und Versand, Inkasso, Kundendienst, ZEV, Multi Utility. Wir haben alles im Angebot – im Package oder einzeln.

- **Vorreiter bei der Digitalisierung**

Wir sind Profis bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Beispielsweise arbeiten wir bereits heute Hand in Hand mit Roberta, unserem Chatbot. Dieses Know-how teilen wir gerne.

- **Wir erkennen Verbesserungspotenzial**

Mit «Improve» haben wir ein einzigartiges Framework aufgebaut, um End-to-End-Optimierungspotenzial systematisch zu erkennen und Verbesserungsmassnahmen rasch umzusetzen.

- **Unsere Kompetenzen im Kundenkontakt sind herausragend**

Die Qualität im direkten Kundenkontakt professionalisieren wir fortlaufend durch ein konsequentes Coaching und die Unterstützung von digitalen Mitteln wie beispielsweise Mood Analytics.

- **Wir machen Ihre Kundinnen und Kunden zu Fans**

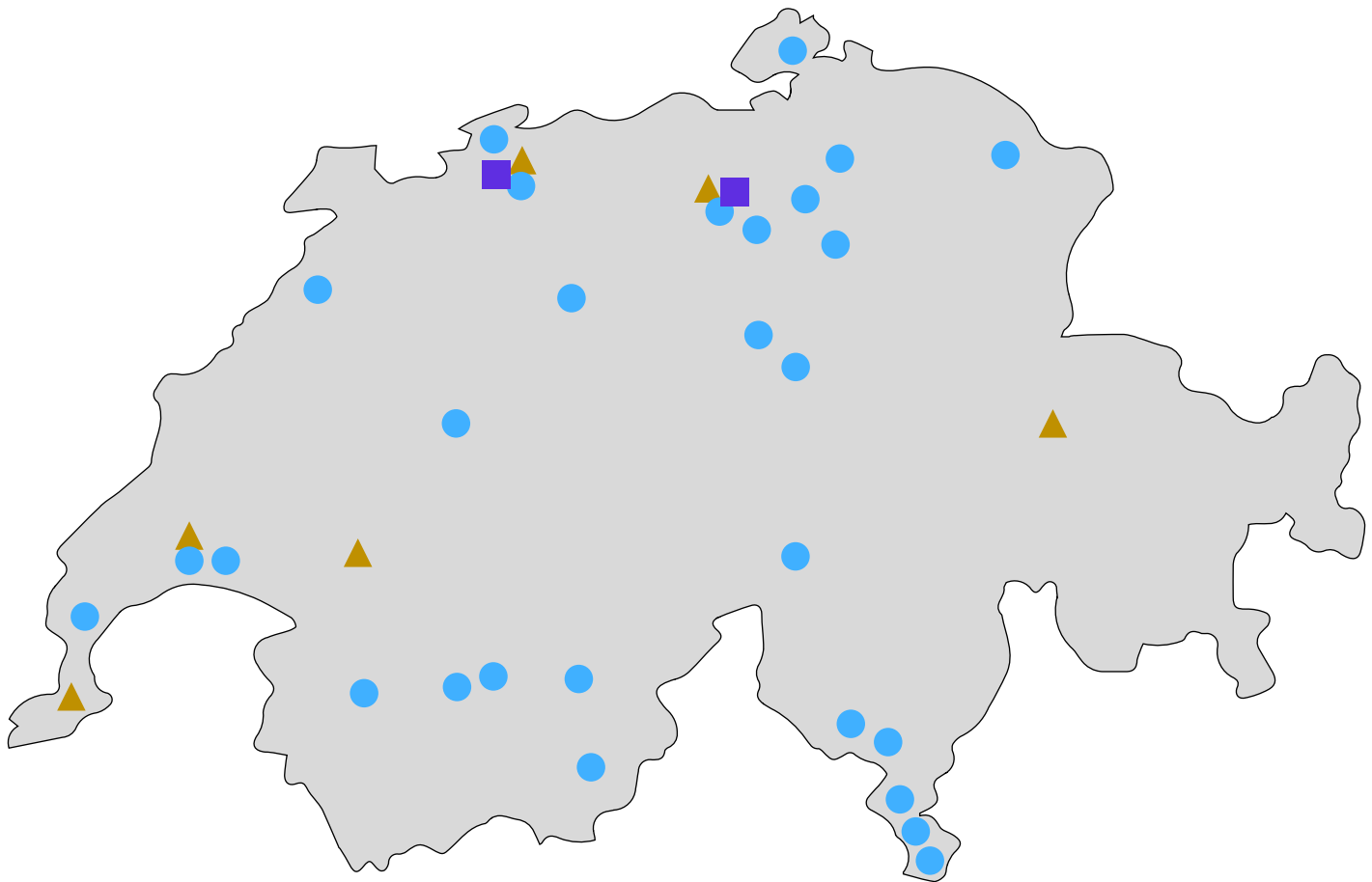
Mit unseren Customer Experience Design Skills gestalten wir Prozesse, die ein einmaliges und differenzierendes Kundenerlebnis ermöglichen.

- **Mit Veränderungen umzugehen ist unser Kerngeschäft**

Dank dem Nutzen agiler Methoden können wir sehr rasch auf Veränderungen reagieren und neue Anforderungen zeitnah umsetzen.

- **Wir sind krisenfest – gemeinsam sind wir stärker**

Sei es im Kontext massiv steigender Energiepreise oder dem Umgang mit möglichen Mangellagen: Wir sind vorbereitet und handeln auch in solchen Situationen zuverlässig und professionell.



■ Plattformkundinnen und -kunden

● Modulkundinnen und -kunden

▲ Beratungskundinnen und -kunden

Zu unseren Kundinnen und Kunden gehören unter anderen:



**Unsere Kundinnen und Kunden**

# Unser Leistungsportfolio

**Modulprodukte**

**Plattformprodukte**

**Beratung**

Publikationen zu einzelnen Produkten und Serviceleistungen siehe auch:

- [LinkedIn](#)
- [enersuisse.ch](http://enersuisse.ch)



**HES (Head-End-System)**



**Eichstelle**



**Online Services**



**M2D Meter-to-Data**



**Methoden HCD & Lean**

**Messwesen**

**Ablesung**

**Abrechn**

Inkasso

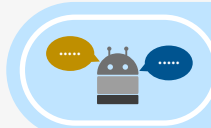


Output Management



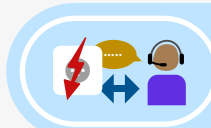
Retourenbearbeitung

Billing



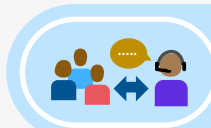
Chatbot

Abrechnung Wärme, ZEV und LEG



Kundenkommunikation im Kontext der Ostral-Vorgaben

Multi Energy Billing



Kundendienst

D2C Data-to-Customer

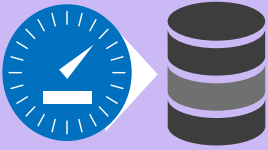


HCD User Research

Planung

Druck / Versand

Kundendienst



# M2D (Meter-to-Data)

## Service

enersuisse besitzt umfangreiche Kompetenzen und langjährige Erfahrung für den ordnungsgemässen Betrieb von Messeinrichtungen aller Art und verantwortet für seine Kundinnen und Kunden dabei unter anderem folgende Leistungen:

- die korrekte und termingerechte Lieferung von Messdaten.
- die Betreuung und den Unterhalt der Messtechnik-Systeme.
- den Datenschutz und die Datensicherheit der Messdaten.
- die Umsetzung der regulatorischen Anforderungen.

## Angebot

- CHF 30 pro Messpunkt und Jahr.

## Nutzenversprechen

- Mit dem M2D Standard Modul von enersuisse werden die generellen Marktanforderungen bereits vollumfänglich erfüllt.
- Individuelle Kundenentwicklungen können auf Wunsch ergänzt werden, um das Angebot zu komplettieren.

## Ansprechperson:

Marc Laeser, Leiter Messtechnik / [marc.laeser@enersuisse.ch](mailto:marc.laeser@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«Für uns ist enersuisse ein strategischer Partner, der insbesondere im Fachbereich der Messtechnik über hervorragende Expertise verfügt.»*

Daniel Bucher, Leiter Netz EKZ



# D2C (Data-to-Customer)

## Service

enersuisse betreibt eine der grössten Serviceplattformen im Schweizer Energiemarkt. Unser Fokus gilt der professionellen und effizienten Abwicklung sämtlicher Prozesse rund um den Konsum von Energie. Dazu gehören:

- die korrekte und termingerechten Rechnungsstellung.
- die Gewährleistung eines hochwertigen Kundendienstes.
- das Bewirtschaften von Mahnwesen und Inkasso.
- der Betrieb einer State of the Art SAP IS-U Plattform.

## Angebot

- CHF 25 pro Messpunkt pro Jahr.

## Nutzenversprechen

- Ab 2024 sinkt der Schwellenwert der Verwaltungskosten, welche weiterverrechnet werden können, in der Grundversorgung um 20 Prozent. Durch den Skalierungsvorteil auf der enersuisse-Plattform, kann dieser Rückgang vollständig kompensiert werden.
- Mit unseren Customer Experience Design Skills gestalten wir Prozesse, die ein einmaliges und differenzierendes Kundenerlebnis ermöglichen.

## Ansprechperson:

Martin Leuenberger, CEO / [martin.leuenberger@enersuisse.ch](mailto:martin.leuenberger@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«Dank der hochgradigen Skalierung auf der enersuisse Plattform profitieren wir von substantziellen Kostenvorteilen im Data-to-Customer Bereich.»*

Yannick Hanselmann, CFO EKZ



# Output Management

## Service

Die Kundenkommunikation ist während des gesamten Kundenlebenszyklus von entscheidender Bedeutung. Sie ist der Hebel zur nachhaltigen Festigung der Kundenbeziehung.

- Kundenschriften wie Rechnungen, Mahnungen und diverse Infoschriften generieren, drucken und per Post oder elektronisch versenden lassen.
- Die Lösung lässt sich optimal mit SAP IS-U und andere SAP-Umgebungen integrieren.
- Die technische Infrastruktur und die Kundendaten befinden sich jederzeit in der Schweiz. Ein sehr hoher Datenschutz und eine sichere Übertragung der Daten sind stets gewährleistet.

## Angebot

- Initialisierung OMS inkl. Layout-Implementation für 1 SAP IS-U Formular CHF 40'000. Jedes weitere Formular CHF 10'000.
- Jährliche Fixkosten für Infrastruktur und Betrieb CHF 50'000 pro 1'000'000 Transaktionen.
- Preis pro Druckseite CHF 0.09.

## Nutzenversprechen

- Einsparungen von 25 Prozent bei den Betriebskosten gegenüber dem Status Quo.
- Best Practice bzgl. Layouts und Kundenkommunikation für Energieversorgungsunternehmen.
- Individuell skalierbare Serviceleistungen für einen schnellen Nutzen.
- Zuverlässiger und stabiler Betrieb für einen nachhaltigen Erfolg.

## Ansprechperson:

Ekaterina Gateva / [ekaterina.gateva@enersuisse.ch](mailto:ekaterina.gateva@enersuisse.ch)

## Referenzkunden

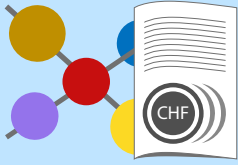


## Testimonial

*«Le passage à la plateforme d'output management d'enersuisse s'est accompli de manière très professionnelle. Cela nous a permis d'optimiser simultanément les coûts et la qualité des processus.»*

Christian Petit, CEO Romande Energie





# Multi Energy Billing

## Service

Gerade im Kontext der Diskussion rund um die Versorgungssicherheit mit Energie, ist die Transparenz in Bezug auf den eigenen Energieverbrauch für Grosskundinnen und Grosskunden matchentscheidend.

- Für ein Unternehmen mit verschiedenen Standorten und Liegenschaften ist es aufwändig und schwierig, eine Übersicht über alle energierelevanten Rechnungen und den Verbrauch zu haben. Wir bieten einen Abrechnungsservice, welcher Rechnungen über alle Messpunkte zusammenfasst und die Möglichkeit für Auswertungen bietet.
- Das Thema Nachhaltigkeit ist ein wachsendes Kundenbedürfnis. Mit unserem Service haben Sie die Möglichkeit, Umweltdaten zu erheben und auszuwerten (CO<sub>2</sub> Fussabdruck).

## Angebot

- Fixpreis für Initialisierung: ab CHF 2'500.
- Variabler Preis pro Messpunkt: ab CHF 10 pro Messpunkt und Monat.

## Nutzenversprechen

- Dank Transparenz ist eine Reduktion des Stromverbrauchs von bis zu 20 Prozent möglich.
- Reduktion des Aufwands für Rechnungsabwicklung um 10 Prozent.

## Ansprechperson:

Melanie Röthlisberger / [melanie.roethlisberger@enersuisse.ch](mailto:melanie.roethlisberger@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



**PLANZER**

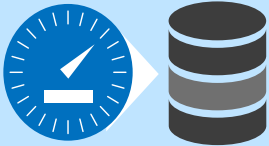


und 30 weitere Kunden aus der ganzen Schweiz

## Testimonial

«Das Multi Energy Billing Produkt ist für uns ein Differenzierungsmerkmal, dazu gehört beispielsweise das Nachhaltigkeitsreporting. Grosskundinnen und Grosskunden schätzen die dadurch erhaltene Transparenz sehr.»

Thomas Eglin, Leiter Digital Business  
Primeo Energie



# HES (Head-End-System) Service

## Service

enersuisse verfügt über umfangreiche Fähigkeiten und jahrelange Erfahrung im Umgang mit intelligenten Messsystemen (iMS). Mit der HES Dienstleistung übernimmt enersuisse für seine Kunden verschiedene Aufgaben, darunter:

- die Betreuung und Wartung der HES-Systeme
- die Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Messdaten
- die Umsetzung der regulatorischen Anforderungen.

## Angebot

- CHF 15 pro Messpunkt und Jahr.

## Nutzenversprechen

- Das HES-Modul von enersuisse ermöglicht das automatische oder manuelle Auslesen von Zählern und die Übermittlung an ein Messdatenmanagement-System (MDM).
- Individuelle Kundenentwicklungen können auf Wunsch ergänzt werden.

## Ansprechperson:

Marc Laeser, Leiter Messtechnik / [marc.laeser@enersuisse.ch](mailto:marc.laeser@enersuisse.ch)



# Eichstelle

## Service

Unsere Prüfstelle / Eichstelle E51 ist vom Eidgenössischen Institut für Metrologie (METAS) als amtliche Eichstelle zugelassen und ist nach den neusten technologischen Standards der heutigen Messtechnik eingerichtet. Folgende Serviceleistungen bieten wir an:

- Amtliche Prüfungen (Eichung) von Stromzählern.
- Statistisches Prüfverfahren (Losprüfung).
- Diverse Nachprüfungen, Befundprüfungen und Annahmeproofungen.

## Angebot

- Tarife durch METAS festgelegt, keine Zusatzkosten.

## Nutzenversprechen

- Langjährige Erfahrung und Expertise im Fachgebiet.
- Professionelle, zuverlässige und termintreue Leistungserbringung. Kommunikation in allen Landessprachen.
- Serviceleistungen werden unabhängig und herstellernerneutral erbracht.

## Ansprechperson:

Stefan Schulthess, Leiter Eichstelle / [stefan.schulthess@enersuisse.ch](mailto:stefan.schulthess@enersuisse.ch)

## Referenzkunden

80 Kunden aus der ganzen Schweiz  
mit über 710'000 Zählern



# Online Services

## Service

Die Möglichkeit, die wichtigsten Interaktionen auch selbständig, zeit- und ortsunabhängig über ein modernes und intuitives Kundenportal vorzunehmen, entspricht heute der Kundenerwartung. Dazu gehören:

- Basis-Services für Privat- und Businesskundinnen und -kunden.
- Verträge und Rechnungen im Blick behalten, Fristerstreckung jederzeit online durchführen.
- Versand und Zahlungsart anpassen und Produkte vergleichen und wechseln.
- Umzugsmeldungen vornehmen und persönliche Daten verwalten.
- Intelligente Verbrauchsdarstellungen und Zählerstände erfassen.

## Angebot

- OnBoarding neuer Portalmandant: Einmalige Kosten CHF 50'000.
- Jährliche Betriebskosten CHF 1.50 / pro Messpunkt.
- Kosten nach Aufwand für spezielle Anforderungen, Benutzermigration, Non-SAP-Systeme, etc. Tagessatz CHF 1'500.

## Nutzenversprechen

- Verfügbarkeit, Mobilität, Transparenz und Autonomie = Customer Experience.
- Verkürzung der Abwicklungszeit, Erreichung der Service Excellence und Erhöhung der Usability.
- Transparente Betriebskosten, Einhaltung sämtlicher regulatorischer Anforderungen gewährleistet, umsetzen von Marketingaktivitäten möglich.

## Ansprechperson:

Mirco Plozza / [mirco.plozza@enersuisse.ch](mailto:mirco.plozza@enersuisse.ch)

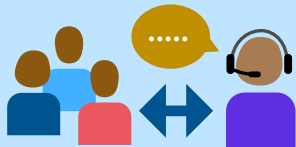
## Referenzkunden



## Testimonial

*«Die Online Services sind für unsere Kundinnen und Kunden zu einem der wichtigsten Kontaktkanäle geworden. Bereits heute werden jeden Monat über 6'000 Interaktionen rein digital abgeschlossen. Wir sind sehr froh, hier auf die Expertise von enersuisse zählen zu dürfen – von der technischen Umsetzung, über den Betrieb, bis hin zum Design der Customer Journeys.»*

Urs Freudiger, Leiter Kommunikation EKZ



# Kundendienst

## Service

Der Kundendienst unterstützt und begleitet die Kundinnen und Kunden bei all ihren Anliegen rund um das Thema Energie. Im persönlichen Kontakt stellen wir sicher, dass wir gute und massgeschneiderte Lösungen anbieten können. Dank unserer Expertise im Kundendialog leisten wir einen spürbaren Beitrag zu einer höheren Kundenzufriedenheit und dadurch einem positiven Kundenimage.

## Angebot

- Bearbeitung von generellen Kundenanliegen in der Energiebranche (telefonisch und per E-Mail) im 1<sup>st</sup> Level Support.
- Bearbeitung von speziellen Kundenanliegen in der Energiebranche im 2<sup>nd</sup> Level.
- Bearbeitung von Rechnungsanfragen und Umzugsanliegen sowie Bewirtschaftung von Stammdaten.
- Kosten nach Aufwand: Pro Minute abgerechnet zu CHF 1.34.

## Nutzenversprechen

- Steigerung der Kundenzufriedenheit.

## Ansprechperson:

Melanie Röthlisberger / [melanie.roethlisberger@enersuisse.ch](mailto:melanie.roethlisberger@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«Die Partnerschaft mit enersuisse ist für uns strategisch und wirtschaftlich sehr wertvoll. enersuisse hat uns aber vor allem erlaubt, das Kundenerlebnis in ein neues Licht zu setzen.»*

Cédric Christmann, CEO Primeo Energie



# Kundenkommunikation im Kontext der Ostral-Vorgaben

## Service

Das Risiko einer Strommangellage löst Irritationen und Verunsicherungen in der Gesellschaft aus. Energie, welche als Commodity galt, wird zu einer teuren und begehrten Ware. Diese Situation und die Dynamik des Marktes, auch angetrieben durch die Medien, führen generell zu einem erhöhten Interesse an Energie. Dies wiederum führt zu einer erhöhten Kontaktrate und zu neuen Anliegen und Bedürfnissen.

Damit Sie sich ganz auf Ihr Tagesgeschäft konzentrieren können, übernehmen wir Anfragen rund um die Strommangellage und den angrenzenden Feldern wie Energieberatung und Sparmassnahmen. Ausgenommen davon sind Bewirtschaftungsmassnahmen resultierend aus dem BG 4 (Kontingentierungen, Netzabschaltungen).

## Angebot

- Anliegen der Kundinnen und Kunden beantworten.
- Kundinnen und Kunden beraten.
- Tagessatz von CHF 1'500 für die Umsetzung nach Aufwand von individuellen Anforderungen.

## Nutzenversprechen

- Betreuung Ihrer Kundinnen und Kunden rund um das Thema Strommangellage.
- Sorglos-Paket.

## Ansprechperson:

Sue Ajdini / [sue.ajdini@enersuisse.ch](mailto:sue.ajdini@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«Dank der aktiven Rückmeldung der Kundenanfragen zur Strommangellage konnten wir im Krisenstab der Primeo Energie die Kommunikation zeitnah anpassen. Dies half mir auch bei der Führung und Weiterentwicklung von OSTRAL.»*

Lukas Küng, Leiter Netz Primeo Energie



# Billing

## Service

Eine hoch professionelle Massenabrechnung verhindert Ertragsausfälle und stellt die Liquidität des Unternehmens sicher.

- Wir verrechnen Dienstleistungen und alle Sparten hocheffizient in einer Massenverarbeitung.
- Mit einer umfassenden Qualitätskontrolle sichern wir die Einhaltung von Layoutvorgaben und einer korrekten Kalkulation bzw. dem Rechnungsbetrag, welcher monetär plausibilisiert wird.
- Wir überwachen jeden Schritt von der Abrechnung, Fakturierung bis zum Versand an die Kundinnen und Kunden, sowohl bei der physischen Rechnungsstellung wie auch beim elektronischen Versand per E-Mail, eBill etc.
- Mit einem systemintegrierten Fehlerdispatchingtool werden die Klärfälle direkt an die verantwortlichen Einheiten zugestellt.

## Angebot

- Abrechnung aller Sparten und Dienstleistungen rund um die Energiewirtschaft.
- Physische oder alle Arten der elektronischen Rechnungsstellung (E-Mail, eBill, B2B).
- Um Peaks im Contactcenter zu vermeiden, können wir die Rechnungszustellung auch aufteilen.
- CHF 8 pro Abrechnung.

## Nutzenversprechen

- Rasche und effiziente Bearbeitung bei Abrechnungsabbrüchen.
- Überwachung des elektronischen Rechnungsversands, inklusive Problemlösung. Zustellprobleme werden lokalisiert und gefixt.
- Reduktion der Druck-/Papierkosten um 5 Prozent aufgrund Mengenskalierung.

## Ansprechperson:

Stefan Schlapbach / [stefan.schlapbach@enersuisse.ch](mailto:stefan.schlapbach@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

«Der von PWC durchgeführte Revenue Assurance Bericht hat erneut unterstrichen, dass die Prozesse von enersuisse in der Abrechnung zuverlässig sind.»

Monika Egger, Abteilungsleiterin Finanzen und Steuern Primeo Energie



# Abrechnung Wärme, ZEV und LEG

## Service

- Um neue Tarifmodelle und Produkte wie ZEV, LEG oder Wärme effizient und skalierbar abzurechnen, benötigt es im sich schnell verändernden Umfeld der Energiewirtschaft ein starkes Team mit umfangreichen Kompetenzen im Tarifbau. Enersuisse hat die erforderlichen Kompetenzen, um spezifische Anforderungen oder Konstrukte in der Masse abzurechnen. Wir vereinfachen den Aufwand für Prosumer Kunden, indem wir zwei Rechnungen zu einer zusammenfassen und optimieren dadurch Kosten. Egal, ob ZEV- oder Wärmeabrechnungen. Wir stellen nicht nur die korrekte Abrechnung sicher, sondern gewährleisten auch die Massenverarbeitung.
- Egal, ob ZEV-, LEG- oder Wärmeabrechnungen. Wir stellen nicht nur die korrekte Abrechnung sicher, sondern gewährleisten auch die pünktliche Massenverarbeitung.
- Wir ermöglichen eine Abrechnung von x-beliebig vielen Messpunkten und machen daraus eine Sammelabrechnung.
- Zudem können auch Dienstleistungen oder Gebühren auf der Verbrauchsabrechnung auflistet und verrechnet werden.

## Angebot

- CHF 15 pro Messpunkt und Jahr in der Massenabrechnung.
- Die Umsetzung von spezifischen Anforderungen werden nach Aufwand verrechnet (Tagessatz CHF 1'500).

## Nutzenversprechen

- Erzielung von Skaleneffekten durch eine Industrialisierung der Prozesse auch auf weniger standardisierten Produkten.
- Kosten für Rechnungen und Versand können durch ein intelligentes Abrechnungssystem sofort gespart werden.

## Ansprechperson:

Stefan Schlapbach / [stefan.schlapbach@enersuisse.ch](mailto:stefan.schlapbach@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«Flexibilität bei der Produktgestaltung und gleichzeitig kosteneffiziente Supportprozesse, dank dem passenden Abrechnungsmodul von enersuisse ist beides möglich.»*

Michael Schneider, Geschäftsführer  
Primeo Wärme AG





# Inkasso

## Service

Wenn Kundinnen und Kunden ihre Dienstleistung nicht fristgerecht begleichen, braucht es geeignete Massnahmen, damit die unbezahlten Forderungen nicht in einem Debitorenverlust resultieren und die wertvollen Kundenbeziehungen erhalten bleiben.

- Wir kümmern uns um das Eintreiben Ihrer Forderungen von A-Z. Sie können sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

## Angebot

- Vorinkasso: Pauschale für Fallbearbeitung.
- Rechtliches Inkasso: CHF 10 Pauschale pro eingebrachte Forderung.

## Nutzenversprechen

- Höhere Liquidität durch rasches Einfordern der offenen Rechnungen.
- Reduktion der Debitorenverluste um 5 Prozent.

## Ansprechperson:

Fabian von Mühlennen / [fabian.vonmuehlenen@enersuisse.ch](mailto:fabian.vonmuehlenen@enersuisse.ch)

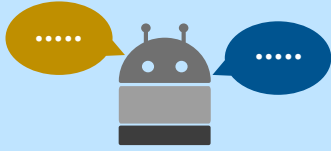
## Referenzkunden



## Testimonial

*«enersuisse bewirtschaftet das Mahnwesen sehr umsichtig. Die Effizienz der Inkassoperformance steht dabei genauso im Vordergrund wie eine service- und lösungsorientierte Begleitung der Kundinnen und Kunden im Falle von Zahlungsschwierigkeiten.»*

Thomas Altenburger, Leiter Finance & Accounting  
EKZ



# Chatbot

## Service

Chatbots haben zwei zentrale Einsatzgebiete im Kundenservice: Sie beantworten Kundenanfragen und führen automatisierte Beratungen durch. Dadurch sparen Mitarbeitende Zeit und die Kundenzufriedenheit pro Interaktion steigt.

- Ziel bestimmen und Aufgaben für den Chatbot definieren (Chatbot Feasibility Check).
- Fragenkatalog generieren.
- Testing & Training.
- Beratung für die Einführung von E2E-Prozesse(n).

## Angebot

- Setup (Ziele, Aufgaben, Fragenkatalog) CHF 20'000.
- Testing & Training CHF 1'500 /Tag.
- Beratung CHF 1'500 /Tag.

## Nutzenversprechen

- Effizienz-Steigerung des Kundendienstes.
- Höhere Anzahl von Selbstbedienungs-Kundinnen und -Kunden.
- Wertvolle Einblicke und Analysen aus dem Gesprächsverlauf.

## Ansprechperson:

Sylvie Saudan / [sylvie.saudan.borer@enersuisse.ch](mailto:sylvie.saudan.borer@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«enersuisse entwickelt unseren EKZ-Chatbot namens Roberta mit einem starken Team - die Zusammenarbeit klappt hervorragend. Roberta ist auf dem besten Weg, zu einem vielversprechenden 24/7 Touchpoint für unsere grundversorgten Privatkundinnen und Privatkunden zu werden.»*

Mattias Gienal, Leiter Marketing EKZ



# Retourenbearbeitung

## Service

Die Bearbeitung von Retouren verursacht häufig hohe Prozesskosten und benötigt viel Zeit. Das Retourenmanagement wird dadurch oft vernachlässigt, ist jedoch ein wichtiger Bestandteil für die Qualitätssicherung in den Kunden- und Geschäftsbeziehungen sowie auch für die Effizienz in den nachgelagerten Prozessen.

- Eine professionell aufgesetzte Retourenbearbeitung steigert die Datenqualität wesentlich und verringert unnötige Kosten in den Folgeprozessen.
- Wir übernehmen für Sie die Bewirtschaftung des gesamten Retourenprozesses (physisch und digital).

## Angebot

- Preis pro Retoure CHF 20.

## Nutzenversprechen

- Einsparungen von 5 Prozent für unnötige Kosten in Folgeprozessen.
- Steigerung der Datenqualität.

## Ansprechperson:

Melanie Röthlisberger / [melanie.roethlisberger@enersuisse.ch](mailto:melanie.roethlisberger@enersuisse.ch)

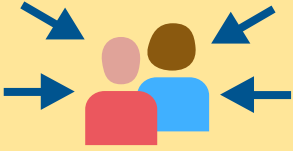
## Referenzkunden



## Testimonial

*«Im Zuge der Integration des AVAG-Netzgebietes konnten wir anhand von Retouren die Stammdaten laufend verbessern.»*

Christine Döbeli,  
Leitung Support Primeo Energie



# Methoden HCD & Lean

## Service

Innovation ist das Ergebnis von methodischem Vorgehen, gepaart mit einer kreativen Arbeitsweise und einer gelungenen Zusammenarbeit.

- Human Centered Design (HCD) ist ein kreativer Ansatz, welcher das Prinzip verfolgt, die wahren Bedürfnisse der Menschen zu kennen, damit die besten Erlebnisse geschaffen werden und Kundinnen und Kunden begeistert sind.
- Der Wettbewerb und Kostendruck zwingt alle Unternehmen zur Disziplin: Es gibt nichts zu verschenken. Lean bedeutet, Verschwendung in jeglicher Form zu vermeiden und verstecktes Potenzial zu erkennen. Es gibt immer Wege, Arbeiten und Aufgaben rascher und besser zu erledigen.

## Angebot

- Tagespauschale CHF 1'500.

## Nutzenversprechen

- Mit Einsatz der Methoden HCD und Lean steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sowohl das Produkt als auch der Prozess von den Benutzerinnen und Benutzern angenommen und als einfach empfunden wird.
- HCD treibt Innovationen an und nimmt dabei Rücksicht auf Machbarkeit und Wirtschaftlichkeit.
- Mit Lean machen wir Probleme sichtbar und lösen sie. Mit Lean eliminieren wir Verschwendung und verbessern uns kontinuierlich.

## Ansprechperson:

Sue Ajdini / [sue.ajdini@enersuisse.ch](mailto:sue.ajdini@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«Für uns ist ein grosser Mehrwert, dass uns enersuisse nicht nur technisch unterstützen kann, sondern auch über Spezialistinnen und Spezialisten mit Kompetenzen in Human-centered design verfügt. Damit können auch wir unser Offering wertstiftend abrunden.»*

Yannic Litscher, Leiter Energiebeschaffung & Produktmanagement bei EKZ



# HCD User Research

## Service

Anhand diverser Beobachtungs- und Forschungsmethoden können Erkenntnisse über das Verhalten, die Bedürfnisse und Probleme von Nutzerinnen und Nutzern frühzeitig gewonnen werden, um richtige Entscheidungen innerhalb der Produkt- und Serviceentwicklung treffen zu können.

- Beobachtungen
- Umfragen & (kontextuelles) Interview
- Benchmarking

## Angebot

- Tagespauschale CHF 1'500.
- Pauschale für Umfragen (bis 8 Teilnehmende) CHF 3'300.
- Pauschale für die Durchführung von Kundeninterviews (bis 5 Teilnehmende) CHF 4'400.

## Nutzenversprechen

- Datengestützte Entscheidungsgrundlage.
- Risikominimierung durch frühe Erkenntnisse und validierte Annahmen.
- Effiziente Projektabwicklung.
- Höhere Produktakzeptanz und Zufriedenheit bei den Nutzerinnen und Nutzern.

## Ansprechperson:

Sue Ajdini / [sue.ajdini@enersuisse.ch](mailto:sue.ajdini@enersuisse.ch)

## Referenzkunden



## Testimonial

*«Sich rasch verändernde Rahmenbedingungen, wachsende Kundenbedürfnisse, unvorhersehbare Entwicklungen; alles gute Gründe, um in die eigenen agilen Kompetenzen zu investieren und somit auch in einem solchen Umfeld erfolgreich und kundenorientiert zu agieren. Wir können dabei stark von den ausgeprägten und lösungsorientierten Methodenkompetenzen bei enersuisse profitieren.»*

Karl Resch,  
Leiter Regulierungsmanagement und Netzwirtschaft EKZ





## **Impressum**

Herausgeber: enersuisse AG

Layout: Kurt Stettler - Upgrade.swiss

2v. Auflage