



## **ENERGYBOARD: Das Kundenportal mit Mehrwert für die Kundschaft – ein Erfahrungsbericht der EW Höfe AG**

*Weil das frühere Kundenportal die Bedürfnisse und technisch vorhandenen Möglichkeiten der EW Höfe AG nicht mehr zufriedenstellend umsetzen konnte, musste Ersatz her. Wichtig war den Verantwortlichen bei der Auswahl einer neuen Lösung vor allem das Kundenerlebnis. Das flexible und zukunftsorientierte Energieportal ENERGYBOARD der EVUtion überzeugte nicht nur die EW Höfe, sondern begeistert auch die Kundschaft.*

Jürg Müller, Geschäftsbereichsleiter Markt + Kunden und Mitglied der Geschäftsleitung bei der EW Höfe AG, stand vor einem Problem: «Unser bisheriges Kundenportal funktioniert. Doch mit den gestiegenen technischen Anforderungen, den neuen Smart Metern und den damit verbundenen und von der Kundschaft an uns gerichteten Bedürfnissen reichte das nicht mehr aus. Eine zeitgemässe und zukunftsorientierte Lösung musste her.»

Ausserdem fehlten der EW Höfe AG die Self-Care-Möglichkeiten für die Kundinnen und Kunden. «Wir wollten ein Produkt, das es unserer Kundschaft ermöglicht, selbst kleinere Anpassungen im Portal vorzunehmen», so Müller weiter. «Die Einführung des Smart-Meter-Systems und die neuen regulatorischen Anforderungen verlangten nach einem moderneren Ansatz. Wir wollten ein Portal, in dem wir die Verbrauchswerte der Kundschaft in Echtzeit zur Verfügung stellen können.»

Da den Verantwortlichen bei der EW Höfe vor allem das Kundenerlebnis wichtig war, achteten sie beim Auswahlverfahren und den entsprechenden Anbietern auch speziell auf diesen Aspekt. «Hier hat uns die Einfachheit, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit des ENERGYBOARD restlos überzeugt.

Es ist schliesslich ein Kundenportal und soll dementsprechend von den Kundinnen und Kunden auch als solches genutzt werden können.»

Jürg Müller streicht aber auch andere Pluspunkte heraus: «Die Energieberatung, die Sales-Möglichkeiten und die Kostenoptimierung des EVUtion-Produktes bieten uns alles, was wir von einer zeitgemässen Lösung verlangen. Obschon wir von Anfang an vom ENERGYBOARD überzeugt waren, überraschte uns die grosse Kundennachfrage und -begeisterung dennoch. Dies auch deshalb, weil die Umsetzung reibungslos funktioniert hat. Zu Beginn konnten einige unserer Wünsche nicht erfüllt werden, jedoch fand die EVUtion innert kürzester Zeit auch hierfür eine Lösung und setzte all unsere Anforderungen um. Von der Idee bis zur Einführung verlief alles wie am Schnürchen.»

Die Echtzeitdaten bieten der Kundschaft der EW Höfe AG insbesondere in der aktuellen Zeit der Strommangellage und steigenden Strompreise einen klaren Mehrwert. Ausserdem seien zusätzliche Erweiterungen für die Energiebeschaffung, flexible Tarifierung und Smart-Grid-Anwendungen in Planung. «Die Zusammenarbeit mit der EVUtion haben und nehmen wir als sehr transparent, lösungs- und kostenorientiert sowie partnerschaftlich wahr. Wir schätzen auch den Kundenfokus in der Serviceleistung: EVUtion legt den Betrachtungswinkel immer auf die Sicht der Endkundinnen und -kunden.»

Die EW Höfe AG ist das grösste Querverbundunternehmen in der Region unterer und oberer Zürichsee. Sie stellt in den Gemeinden Feusisberg, Freienbach und Wollerau eine überdurchschnittliche Versorgungssicherheit in den Bereichen Elektrizität, Gas und Telekom sicher. Ihrer Kundschaft bietet sie innovative und nachhaltige Lösungen als Energie- und Telekomdienstleisterin an. Die EW Höfe ist Hauptaktionärin der Energie Ausserschwyz AG, welche seit 2022 CO<sub>2</sub>-neutrale Fernwärme und Strom aus regionalen Erneuerbaren Energien liefert.

