

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Technik & Architektur

Bachelor-Diplomarbeit Wirtschaftsingenieur I Innovation

2014

CKW Zählerablese App

Dominik Blum

CKW Zählerablese App

Diplomand: Dominik Blum

Dozent: Markus Raschke

Experte: Thomas Wodrich

Aufgrund der stufenweisen Liberalisierung sowie dem Wandel in der Energieproduktion müssen sich Schweizer Energieversorgungsunternehmen (EVU) auf ihre Kernkompetenzen besinnen, neu positionieren, und kontinuierlich ihre Prozesse optimieren.

Seit 120 Jahren ist das EVU CKW in der Zentralschweiz verankert und versorgt im Kanton Luzern 75 Gemeinden mit elektrischer Energie. Im schweizweiten Benchmarking hat die CKW einen kostenintensiven Meter-to-Cash-Prozess. Dazu gehören alle Aufgaben, die für die Rechnungsstellungen notwendig sind: Ein fundamentaler Anteil dessen ist das Ablesen der Energiezähler. Da diese Zähler beim Endkunden montiert sind, müssen Mitarbeitende der CKW Conex AG alle aufsuchen, um sie selber abzulesen, was kostspielig ist und viel Zeit in Anspruch nimmt.

Ziel der Bachelor-Diplomarbeit war es daher, einen Marketing-Mix anhand der 4P-Methode zu erarbeiten, für die erfolgreiche Einführung einer Zählerablese App für Smartphones. Neben dem «Zählerablesen» sollte die App dem Kunden durch verschiedene Zusatznutzen einen Mehrwert bieten, mit dem Ziel, dass der Kunde ohne finanzielle Entschädigung seine Energiezähler für die CKW abliest. Anhand der M2C-Prozessanalyse wurden Optimierungspotenziale erkannt.

Die Arbeit beinhaltet im Weiteren ein Marketingkonzept, abgestimmt auf die Marketingstrategie der CKW. Dabei kann die App von einem hervorragenden Kommunikationsnetzwerk der CKW profitieren. Die abschliessende Target-Costing-Analyse zeigte auf, dass die App auch finanziell realisierbar ist.

*Bild: Copyright CKW 2014 (Mit freundlicher Genehmigung durch CKW)

