

Erkenne deinen Kunden

Das Unternehmen „BEN Energy“ verspricht, das Kundenverhalten voraussagen zu können. Was **Predictive Analytics** alles kann und wo die Grenzen der Algorithmen sind.

VON STEFAN SAGMEISTER

Durch die Kombination von Advanced Analytics und Psychologie können wir menschliches Verhalten verstehen, vorhersagen und beeinflussen“, heißt es in der Unternehmensbroschüre von Ben Energy. Das mag für einige erschreckend klingen, ist aber in der Realität harmloser, als es klingt. Felix Lossin ist Chief Marketing Officer bei dem Schweizer Unternehmen und studierter Psychologe: „Wir helfen den Energieversorgern, dass sie ihre Kunden besser verstehen.“

Ben Energy analysiert Daten von Energieversorgungsunternehmen und sagt dadurch ein mögliches Kundenverhalten voraus. Die Umstände des Wechselverhaltens sowie die Vorhersage des Wechsels sind das Ziel der Analysen. „Das erlaubt den Energieanbietern datengestützte Entscheidungen“, so Lossin. Viele Stadtwerke haben erkannt, dass es als Kundenbindungsmaßnahme nicht mehr reicht, einmal oder zweimal im Jahr den Kunden unreflektiert einen Brief zu schicken. Mit den Anwendungen von Ben Energy können die Unternehmen gezielt auf deren Verhalten eingehen.

Mit den vom Unternehmen entwickelten Algorithmen – es gibt mehrere, je nach Anwendung – ist es in der Lage, aus relativ wenig Daten eine Vorhersage über das Kundenverhalten zu treffen. Bereits aus den Stammdaten des Kunden und seinem Energieverbrauch lässt sich einiges ableiten. „Schon allein der Anbieter des E-Mail-Accounts des Kunden sagt etwas über ihn aus“, sagt Ben-Energy-CEO Jan Marckhoff.

Der Nachwuchs und der Stromverbrauch

Dabei geht es beim sogenannten Predictive Analytics oftmals um auf den ersten Blick logische Sachen. „Wenn in einem Zwei-Personen-Haushalt der Energieverbrauch auf einmal signifikant nach oben geht, und das konstant, dann ist es wahrscheinlich, dass sich dort Nachwuchs eingestellt hat“, sagt sein Kollege Lossin. Das lässt sich anhand der Datenlage re-

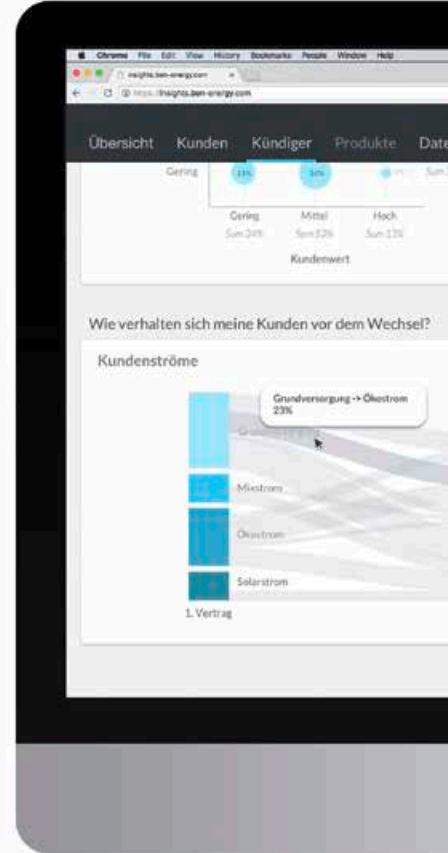
„Schon allein der Anbieter des E-Mail-Accounts des Kunden sagt etwas über ihn aus“

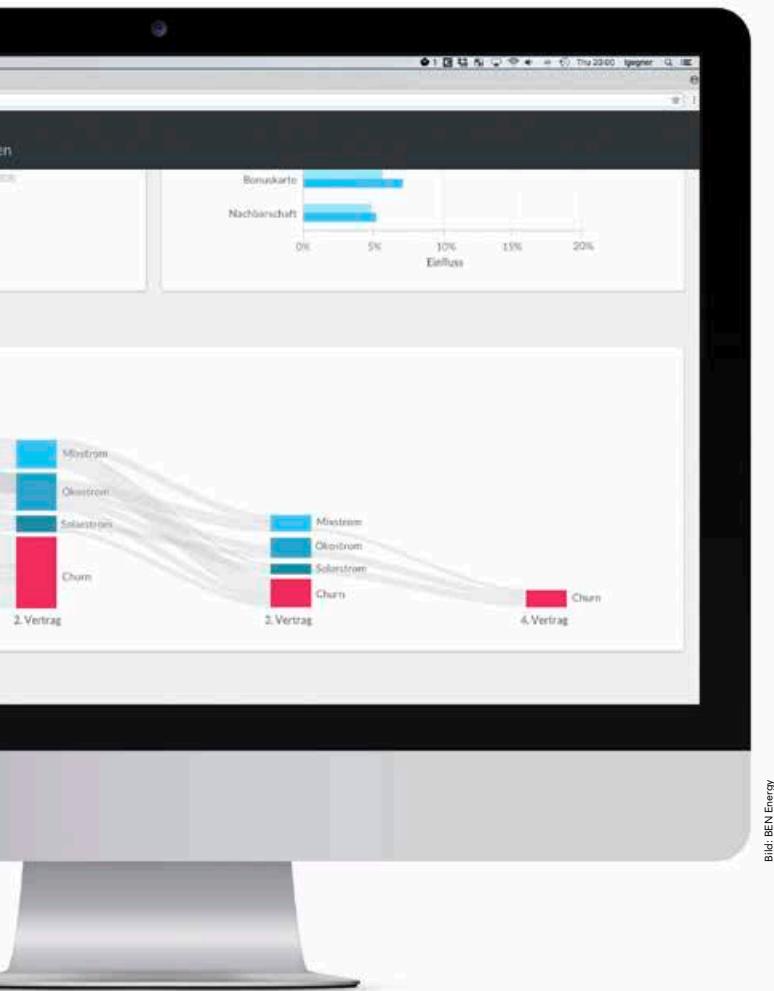
lativ einfach abbilden. Er sei selbst Vater geworden und weiß aus persönlicher Erfahrung, dass das so ist. Hier könne der Energieversorger nun einhaken und dem Kunden möglicherweise ein Angebot für einen neuen Strom- oder Gastarif oder auch für ein Dienstleistungsangebot machen.

Mit einer Rate von über 85 % treten die von Ben Energy ausgerechneten Vorhersagewerte ein. Hier ist hilfreich, dass das Unternehmen mittlerweile auf eine Datenbasis von 10 Mio. Haushalten im deutschsprachigen Raum zurückgreifen kann. Die Daten des Versorgers werden mit Informationen aus dem eigenen Datenpool angereichert, der bis zu 500 weitere Datenpunkte umfassen kann. Das können beispielsweise die wirtschaftliche Situation und die demografische Zusammensetzung der Bevölkerung in der untersuchten Gegend sein. Das sei auch wichtig für die Produktentwicklung. „Der Versorger weiß durch unsere Analysen, was den Kunden stört, und kann entsprechend handeln.“

„Wir sind keine Blackbox“

Bei der Erhebung der Daten gibt es aber Grenzen, etwa durch den Datenschutz. Auf der anderen Seite gehe es auch um ethisch-moralisch Aspekte der Datenanalyse, sagt Lossin. „Wir verwenden beispielsweise den Vornamen nicht.“ Man könnte daraus die ethnische Herkunft eines Kunden ableiten, diese sollte aber beim Wechselverhalten keine Rolle spielen. Das Unternehmen habe daher für sich selbst moralische Standards entwickelt.





Dabei setzt Ben Energy auf Transparenz seinen Kunden gegenüber. „Wir sind keine Blackbox“, sagt CEO Marckhoff. „Wir erklären dem Kunden, wie wir analysieren.“ Er könne nachvollziehen, warum es genau zu diesem Ergebnis kam. Das sei auch wichtig, um eine Strategie auszuarbeiten, damit der Versorger eine langfristige Beziehung zu seinen Kunden auf- und/oder ausbauen kann. Für Ben Energy ist die Zusammenarbeit mit dem Kunden ein enger und

„Der Versorger weiß durch unsere Analysen, was den Kunden stört“

iterativer Prozess, damit dieser langfristig einen Mehrwert generieren kann.

Ben Energy wurde 2011 als Ausgründung der Eidgenössischen Technischen Hochschule (ETH) Zürich ins Leben gerufen. Das wissenschaftliche Umfeld nutzt das Unternehmen bis heute. So arbeitet es weiterhin mit der ETH Zürich und auch der Universität Bamberg zusammen, um Datenanalyse und Vorhersagen anhand der neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse beleuchten zu lassen.

Eine andere technische Komponente ist, dass die Energieversorger die Auswertungen in ihr bestehendes System einbauen können. Die Ben-Energy-Datenformate unterstützen die gängigen Schnittstellen wie beispielsweise von SAP oder Cursor. „Wir liefern so Mehrwerte für die bestehende Systemlandschaft eines Energieanbieters und machen sie besser“, so Lossin.

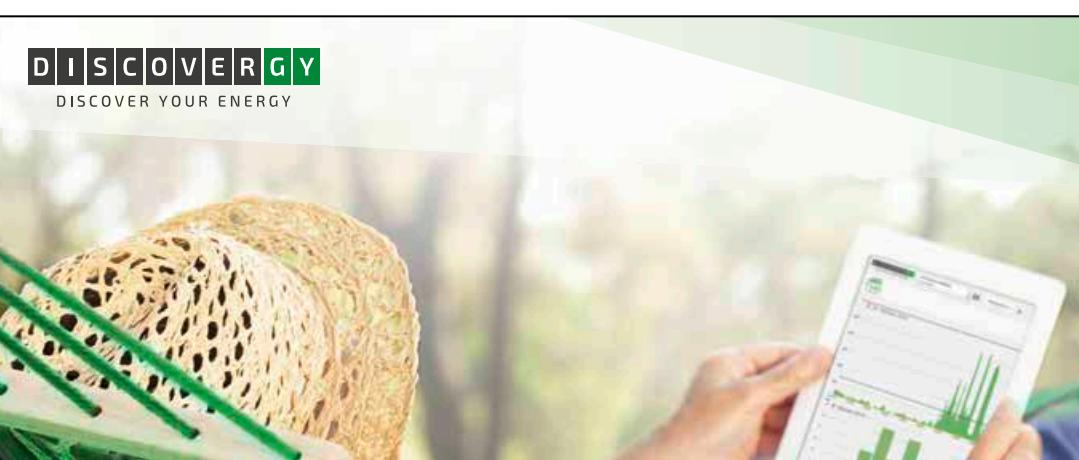
Bewusst kein Investor aus der Energiewirtschaft

Zwar generiere Ben Energy schon durchaus Umsätze, allerdings sei man noch immer auf fremdes Geld angewiesen, sagt Marckhoff. Finanziert wird das Unternehmen zum einen durch Business Angels, in erster Linie Privatpersonen aus dem energiewirtschaftlichen Umfeld. Ein weiterer Finanzier ist ein mittelständisches Unternehmen aus Österreich, das über einen Corporate Venture Fonds junge Technologieunternehmen unterstützt. Dieses kommt aber nicht aus der Energiewirtschaft. „Das fragen uns Kunden oft, ob wir nicht mit einem energiewirtschaftlichen Anbieter verbandelt sind. Aber das sind wir nicht.“ Die Profitabilität soll laut Plan im kommenden Jahr erreicht werden.

Aktuell sind rund 20 Mitarbeiter bei Ben Energy beschäftigt, die sich auf die Standorte Zürich und München verteilen. Rund 40 Energieversorger haben bereits ihr Daten von Ben Energy analysieren lassen, darunter die Energieversorgung Oberhausen, die Stadtwerke Düsseldorf oder die Salzburg AG aus Österreich.

E&M

DISCOVERY
DISCOVER YOUR ENERGY



**Lehnen Sie sich zurück -
wir sind Ihr Partner für Smart Metering**

- Mit **Echtzeit-Visualisierung und Geräteerkennung** wird Strom für Ihre Kunden zum Abenteuer

- Alles aus einer Hand - **Smart-Meter-Gateway, Gateway-Administration, Systeme und Prozesse**

- Ihr **Kompletdienstleister** auch für den bundesweiten Messstellenbetrieb für Strom und Gas