

Wykorzystanie synergii obszarowych odpowiedzią na wzrastającą konkurencyjność rynku

IX Targi Energii, 27-28 września 2012r., Jachranka

Aldona Gmyrek

Dyrektor Departamentu Sprzedaży
i Obsługi Klienta TAURON Polska Energia SA

Grzegorz Bednarski

Dyrektor Departamentu Rynku
i Ciepła TAURON Ciepło SA



Zbadanie potrzeb zakupowych Klientów

Dywersyfikacja oferty handlowej

Rozwój portfolio produktowego

Wartość dodana do produktu podstawowego

Kompleksowa oferta łączona z produktów podstawowych



Klienci indywidualni

Pierwszy Śląski Spis Energetyczny

Prawie **100 tysięcy mieszkańców Śląska** wzięło udział w Pierwszym Śląskim Spisie Energetycznym. Na przełomie listopada i grudnia 2012 odpowiadali na pytania dotyczące swoich oczekiwań związanych z korzystaniem z energii elektrycznej. To pierwsze tego typu badanie w kraju przeprowadzone na tak licznej grupie respondentów.

Zapytaliśmy naszych Klientów o kilka podstawowych kwestii:

- Gwarancja ceny na rok czy na dłużej?
- Faktura elektroniczna czy papierowa?
- Prognoza i stałe raty czy zmienne rachunki na podstawie fizycznego zużycia?
- Przypominanie o terminach czy mniej kontaktów?
- Ekologia czy raczej konwencjonalne rozwiązania?
- Czy więcej ofert produktów i usług?



Pierwszy Śląski Spis Energetyczny - wyniki



**Prawie 52 proc.
Klientów**

chce gwarancji ceny
na dłużej niż rok

**Ponad 1/3
Klientów**

woli otrzymywać rachunki
na swój e-mail

**Blisko 80%
Klientów**

zainteresowanych jest
dedykowaną ofertą produktową

**Blisko 30%
Klientów**

decyduje się na rozwiązania
ekologiczne,
nawet jeśli są one droższe

**Ponad 60%
Klientów**

zainteresowanych jest
stałą kontrolą swoich
rachunków



Produkt Bezpieczny



Produkt Internetowy



Produkt Ekologiczny

*Komfort,
bezpieczeństwo,
oszczędność,
prestiż,
innowacja,
partnerstwo*



Klienci biznesowi

**Każdy Klient ma swoje potrzeby
- my je zaspokajamy!**



Produkt FIX

bezpieczeństwo i wygoda

**TAURON EKO
Premium**

nowość i prestiż

**Produkt
Indeksowy**

oszczędność i nowość

**TAURON
Giełda**

bezpieczeństwo i oszczędność

Dyskont

wygoda i lojalność

**TAURON
Kompensacja**

oszczędność i bezpieczeństwo

TAURON LED

oszczędność i nowość

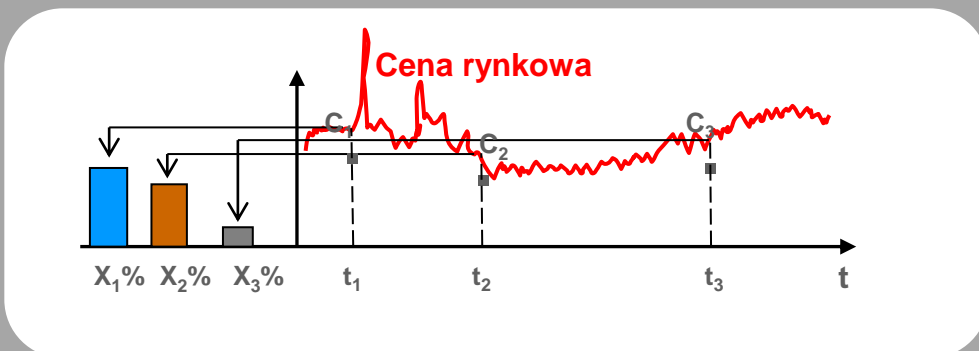
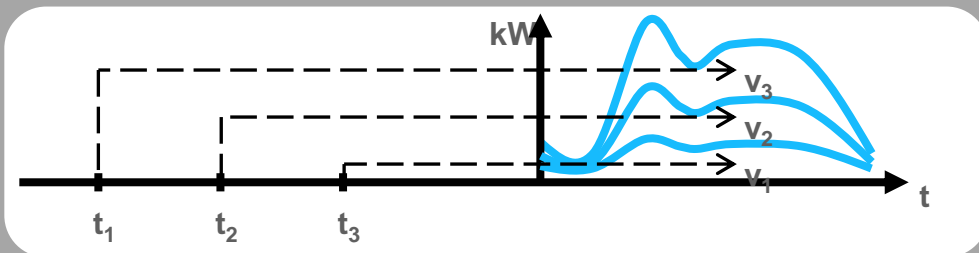
**UMOWA
RAMOWA 0%
energii
elektrycznej**

wygoda i lojalność

**Index
Kroczący**

nowość i oszczędność

Zakup energii w transzach wg formuły „Index”



Przesłanie informacji
Market update
(BL; PL) do Klienta

godz.
9.00

Podjęcie przez
Klienta decyzji
o zakupie transzy

godz.
12.00

Informacja dla
Klienta o zakupie
energii w transzy

godz.
14.00

dla każdej transzy cena wynosi:

$$CE_T = \alpha * CE_{BL} + \beta * CE_{PL}$$

dzień zakupu energii w transzy (doba „n”)

Produkty łączone na bazie produktów podstawowych





TAURON Ciepło S.A.

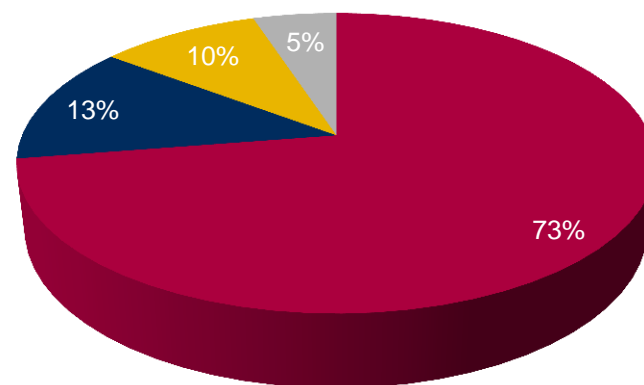
Sektory obsługiwane przez TAURON Ciepło



Klienci TAURON Ciepło

Ogrzewamy około 150 tysięcy mieszkań
– 700 tys. osób!

- Blisko 10 tysięcy budynków
- Ponad 3 tysięcy węzłów cieplnych
- Ponad tysiąc km sieci
- Ponad 11 milionów GJ



■ mieszkalnictwo ■ budżetówka ■ przemysł ■ pozostałe

Kontrola nad pełnym łańcuchem tworzenia wartości



WYTWARZANIE



PRZESYŁ



OBRÓT

Łańcuch wartości ciepła

Kluczowym aspektem modelu biznesowego jest **współpraca pomiędzy poszczególnymi ogniwami** łańcucha tworzenia wartości i wypracowanie wspólnej polityki działania.

Powiązanie produktów podstawowych ciepło i energia elektryczna

Oczekiwania Klientów

Jedno rozliczenie

Jedna faktura

Jeden sprzedawca

Jedna marka

- **Korzyści ekonomiczne dla Klienta – wartości powiązane,**
- **Wygoda, bezpieczeństwo,**
- **Produkty – ciepło i energia elektryczna – bezpośrednio powiązane i wzajemnie od siebie zależne.**



Dziękuję za uwagę!

