

Zeitschrift: Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association suisse des électriciens, de l'Association des entreprises électriques suisses

Herausgeber: Schweizerischer Elektrotechnischer Verein ; Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen

Band: 91 (2000)

Heft: 25

Rubrik: Forum

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 06.03.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Lassen Sie mich meine Ausführungen mit den IWB, den Industriellen Werken Basel, beginnen, die seit 1978 ihren 180 000 Kunden «alles aus einer Hand» anbieten. Elektrizität und Trinkwasser: Zwei Produkte, die unterbruchs-frei in höchster Qualität seit über 100 Jahren zur Verfügung stehen, sind so sehr zur Selbstverständlichkeit geworden, dass der 365 Tage rund um die Uhr geleistete Aufwand nicht anerkannt – weil nicht bekannt – ist. Wir Versorger hatten es im Monopol auch nicht nötig, uns und unsere Produkte zu «verkaufen».

Anders präsentiert sich die Ausgangslage bei Erdgas und Fernwärme. Hier war seit jeher der Kunde König. Er musste gewonnen werden, um von der Nr. 1 der Wärmeenergieträger – dem Erdöl – auf einen ökologisch besseren Energieträger zu wechseln. Hier waren daher schon immer überzeugende Verkäufer mit stichhaltigen Argumenten gefragt.

Schon 1996 haben die IWB einen Bereich geschaffen, der als Vertrieb und Marketing sämtliche Kundenbeziehungen unter einer Leitung vereinte: Neue Energiedienstleistungen sind nötig, um beim Kunden Interesse zu wecken. Energie und Wasser zu einem möglichst günstigen Preis zu liefern strebten wir nicht an. Wir waren der Überzeugung, dass es wegen der fehlenden Produktdifferenzierung – ausser bei der Elektrizität auf Grund der ökologisch unterschiedlichen Herstellung – schwierig sein würde, unsere Energien ohne Added Value zu verkaufen.

Wir haben per Mitte 2000 die Produktionen für Fernwärme und Trinkwasser, die Netze, die Planung und Projektierung produkteunabhängig vereinheitlicht und unter jeweils eine Leitung gestellt, um die Synergien voll auszunutzen. Beim Marketing haben wir das Produkte- und das Key-Account-Management sowie die Dienstleistungsentwicklung und -umsetzung zusammengefasst und die Kundenelemente wie mittel- und langfristige Energie- und Wasserdistributionen wie auch das Zählermanagement hier angesiedelt.

Alle unsere durchgeführten Massnahmen sind eine Voraussetzung, jedoch kein Garant für eine erfolgreiche Zukunft: Mit 3,1% Anteil am Schweizer Strom sind wir zu klein, um alle die von den zukünftig umworbenen Kunden gewünschten Services bieten zu können.

Was lag also näher als eine Partnerschaft mit städtischen Versorgungsunternehmen, die gleich denken, ähnliche Probleme haben, den Kunden kennen und ihn seit Jahrzehnten zuverlässig versorgen – eben ein gutes Image haben.

So entstand die Swiss Citypower AG, der derzeit grösste Vertragspartner für Bündelkunden. Sie ist als einzige schweizerische Vertriebsgesellschaft ein Multi-Utility-Anbieter, der darauf verzichtet, seine Partner zu zwingen, ihre Identität aufzugeben. So sind wir überzeugt, eine reelle Chance zu haben, auch in Zukunft von den Kunden gewählt zu werden.



Eduard Schumacher, Direktor Industrielle Werke Basel (IWB)

Stadtwerke – ihre Chance in der Marktliberalisierung

éveiller l'intérêt des clients, il faut proposer de nouveaux services énergétiques. Nous ne cherchions pas à fournir l'énergie et l'eau à un prix aussi avantageux que possible, convaincus que nous étions qu'étant donné l'absence de différenciation des produits – sauf pour l'électricité vu la production écologiquement différente – il serait difficile de vendre nos énergies sans «valeur ajoutée».

Au milieu de l'an 2000, nous avons placé sous des directions distinctes les productions de chauffage à distance et d'eau potable, les réseaux pour tous les produits, la planification et les projets, afin d'exploiter pleinement les synergies et d'unifier les processus indépendamment des produits. Pour le marketing, nous avons rassemblé la gestion des produits et des grands comptes ainsi que le développement et la mise en place des services et nous y avons placé des éléments intéressants la clientèle, comme le planning énergie et eau à moyen et long terme ainsi que la gestion des compteurs.

Toutes les mesures que nous avons mise en pratique sont des conditions nécessaires mais non suffisantes du succès futur: Avec notre participation de 3,1% au courant électrique suisse, nous sommes trop petits pour pouvoir proposer tous les services souhaités par les prospects de demain.

Quoi de plus évident, dès lors, que de trouver un partenariat avec des services industriels municipaux pensant de la même manière et ayant des problèmes analogues, connaissant le client et le servant fidèlement depuis des décennies – donc des entreprises ayant une bonne image de marque.

C'est ainsi qu'est née Swiss Citypower SA, la plus grande partenaire actuelle pour clients multiples, et en même temps la seule société suisse de distribution «multi-utility» qui ne cherche pas à obliger ses partenaires à abandonner leur identité. Ainsi, nous sommes convaincus d'avoir une chance réelle d'être choisis par les clients à l'avenir également.

Permettez-moi de commencer mon exposé par les IWB, Services Industriels de Bâle, qui depuis 1978 proposent «tout d'une seule main» à leurs 180 000 clients. L'électricité et l'eau potable: deux produits à disposition en permanence et au niveau de qualité maximum depuis plus de 100 ans sont devenus tellement évidents que l'on ne reconnaît pas le travail fourni 24 heures sur 24, 365 jours par an – parce qu'on ne le connaît pas. A l'époque du monopole, nous autres fournisseurs n'avions pas besoin de nous «vendre», nous et nos produits

Pour le gaz naturel et le chauffage à distance, la situation de départ est différente. Ici, le client a de tout temps été roi. Il fallait le gagner à notre cause pour pouvoir passer du numéro un parmi les agents caloporteurs – le pétrole – à un agent écologiquement plus avantageux. Ici, des vendeurs plus convaincants disposant de solides arguments ont toujours été nécessaires.

Dès 1996, les IWB ont créé une division réunissant toutes les relations avec les clients sous une direction commune de Vente et Marketing: Pour