

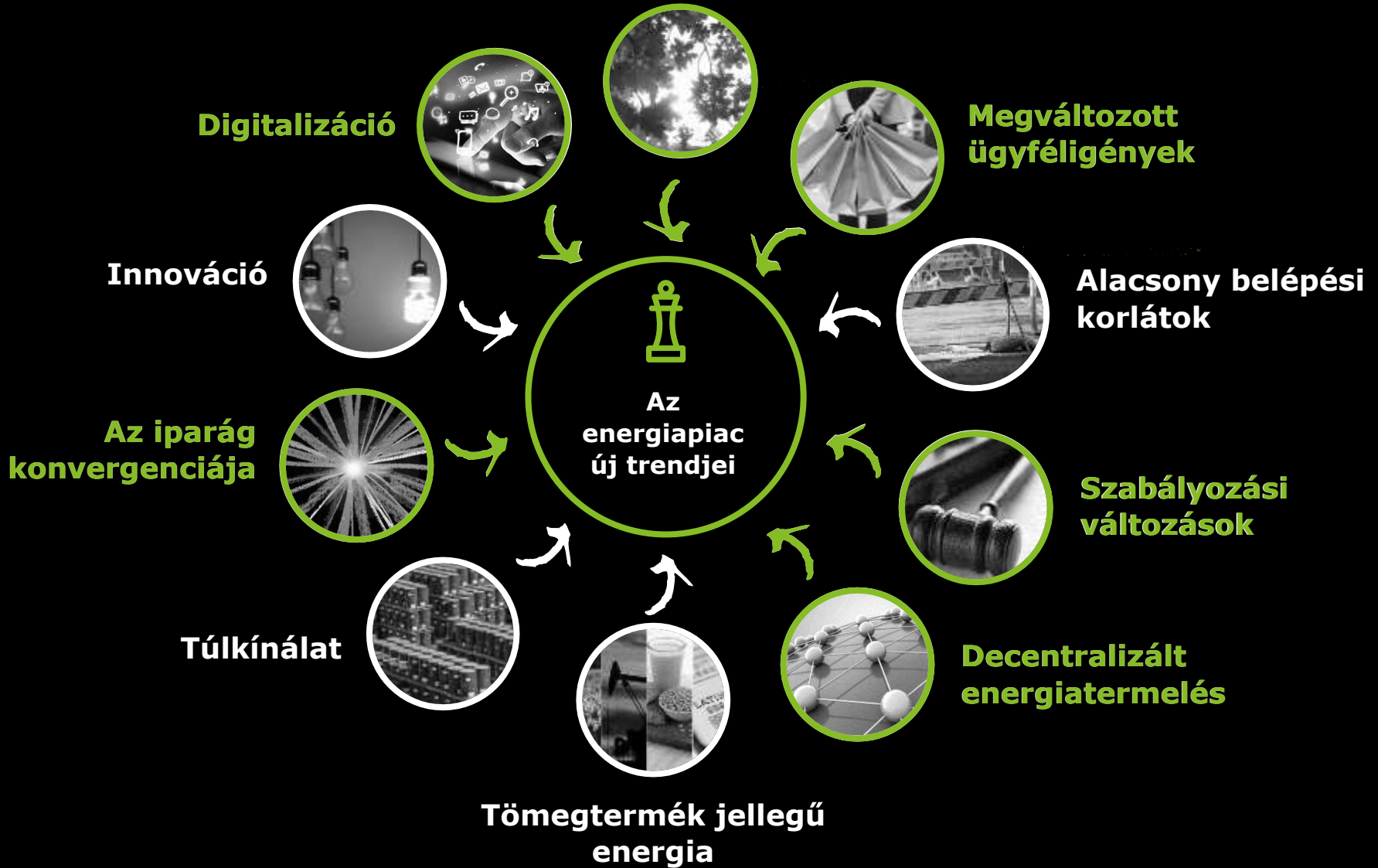
Deloitte.



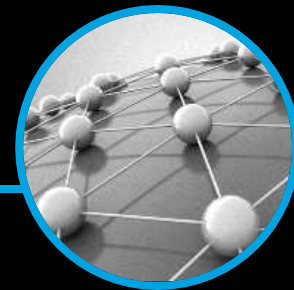
Gazdasági szervezetek energetikai,
fenntarthatósági és környezetvédelmi feladatai

Lukács Ákos, Deloitte Zrt.

Fenntartható fejlődés

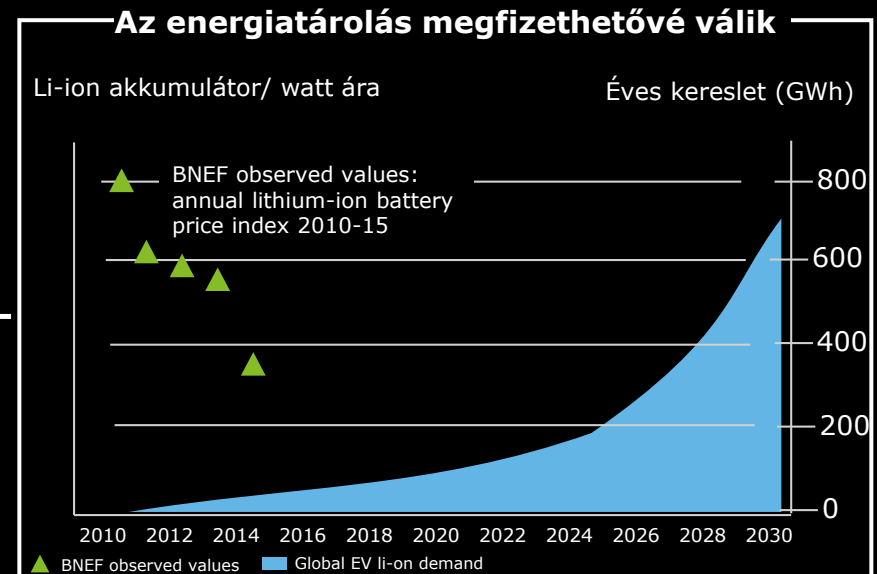
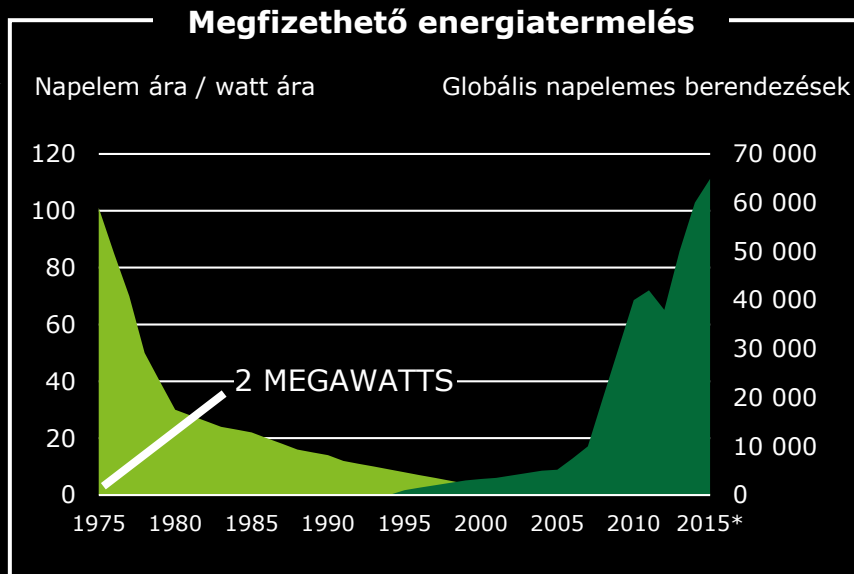


Decentralizált energiatermelés

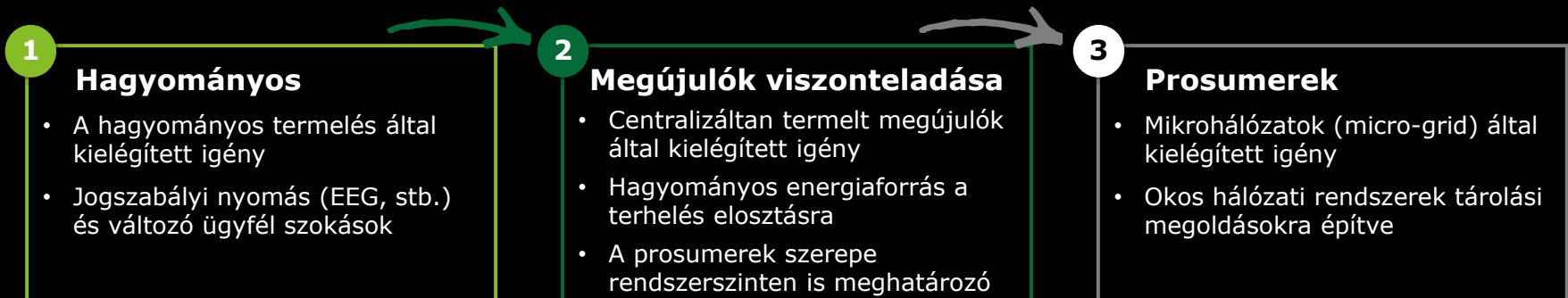


A prosumerek energiatermelése egyre növekszik

A holnap energiapiaci üzleti modellje a megújulók és a prosumerek köré épül

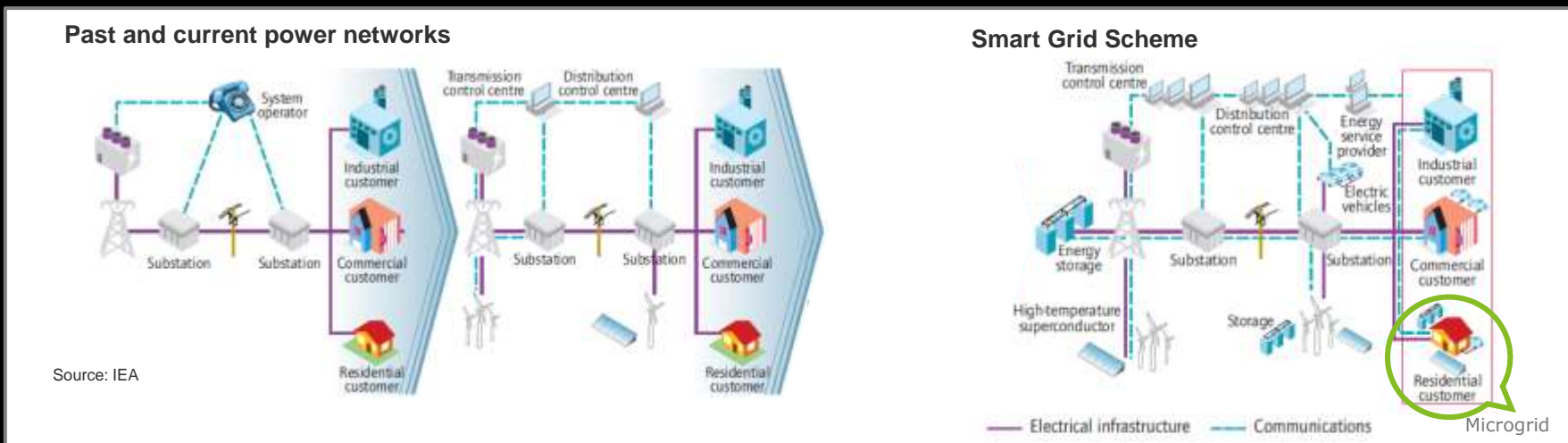


Az energiaszektor termelési generációi közti fejlődés



A hálózat változó szerepe

Az okoshálózat alkalmazása kulcs fontosságú a rendszerek decentralizálásához és az új üzleti modellek elterjedéséhez



1

Hagyományos

- Fogyasztók fogyasztanak, erőművek energiát termelnek
- A TSO/DSO szerepe a kereslet-kínálat kiegyenlítése és az infrastruktúra fenntartása

2

Prosumerek, okoshálózat

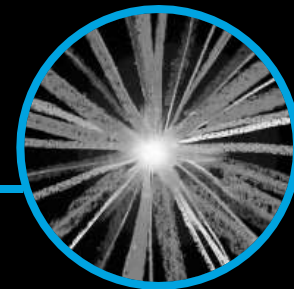
- A prosumerek szerepe rendszerszinten is meghatározó
- A prosumerek, fogyasztók és termelők együttélése
- A TSO/DSO szerepe a kereslet-kínálat kiegyenlítése és az infrastruktúra fenntartása, de kevesebb energiát szállít

3

Prosumers, mikrohálózatok

- A prosumerek öfenntartók vagy lokálisan egyenlítik ki a keresletet és kínálatot mikrohálózatokon keresztül
- (Okos) mikrohálózati rendszerek tárolási megoldásokra építve
- Opcionálisan: centralizált termelés a terhelés elosztására hagyományos hálózaton keresztül

Az iparág konvergenciája



Hálózati Energia Menedzsment

Az okosotthon és a HEMS hardware integrálásával magasabb ügyfélérték teremthető

Az otthon, mint a verseny színtere

nest

Google

Az otthoni biztonsági rendszer, a füstjelző és a hőfokszabályozó összekötése

BMW i.

A BMWi WallBox töltésszabályozót tartalmaz, integrálja az energia-önellátót és a kontrollt egy appon keresztül és összeköti az okosotthon eszközökkel

e-on

RWE

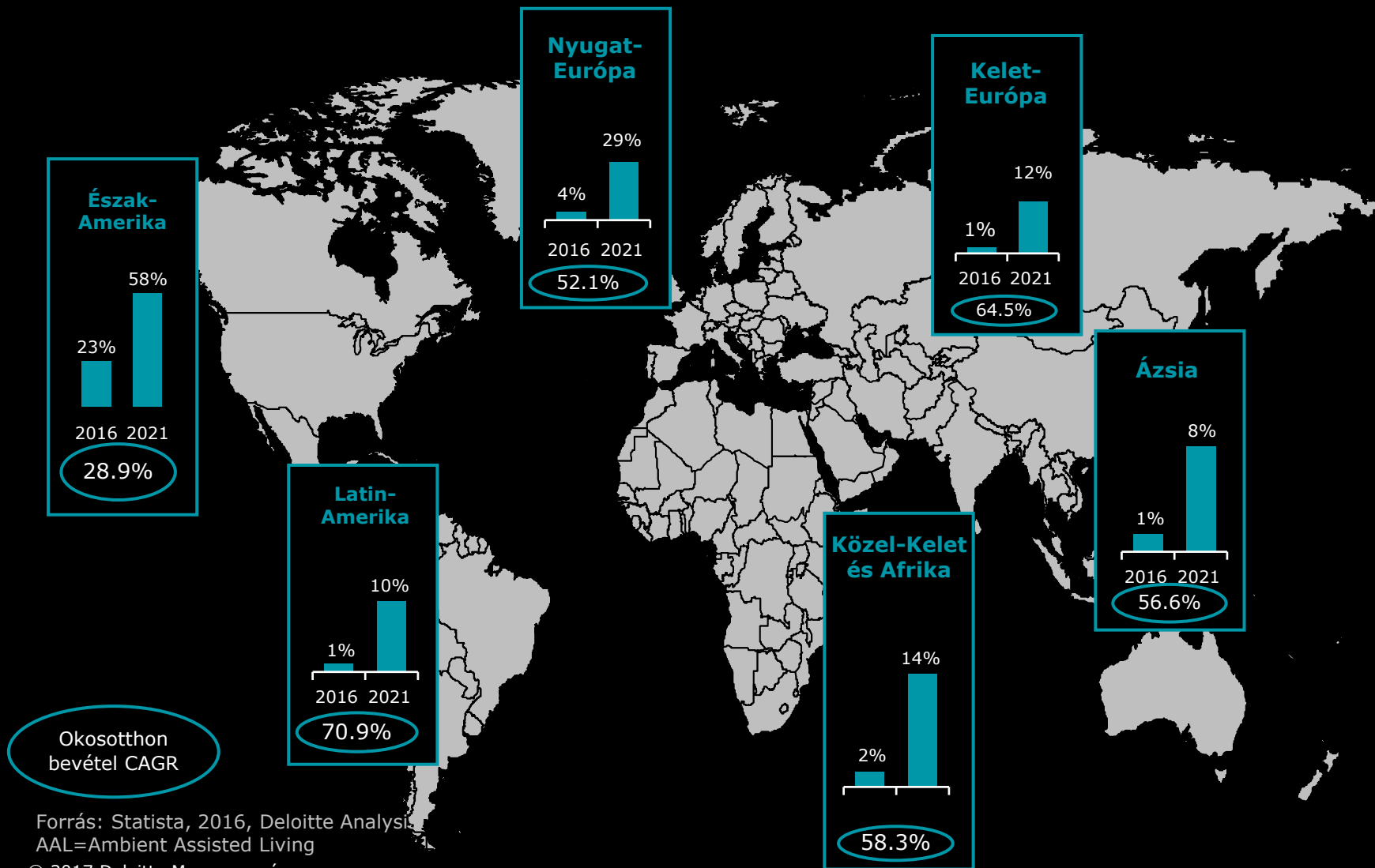
Energia, gáz és elektromosság alapú szolgáltatások

verivox

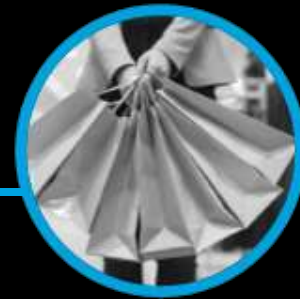
Összehasonlító platform DSL, energia, biztosítás, pénzügyek, ingatlan terén

A globális okosotthon piac

Az okosotthonok piaca várhatóan jelentősen nőni fog a következő 5 évben



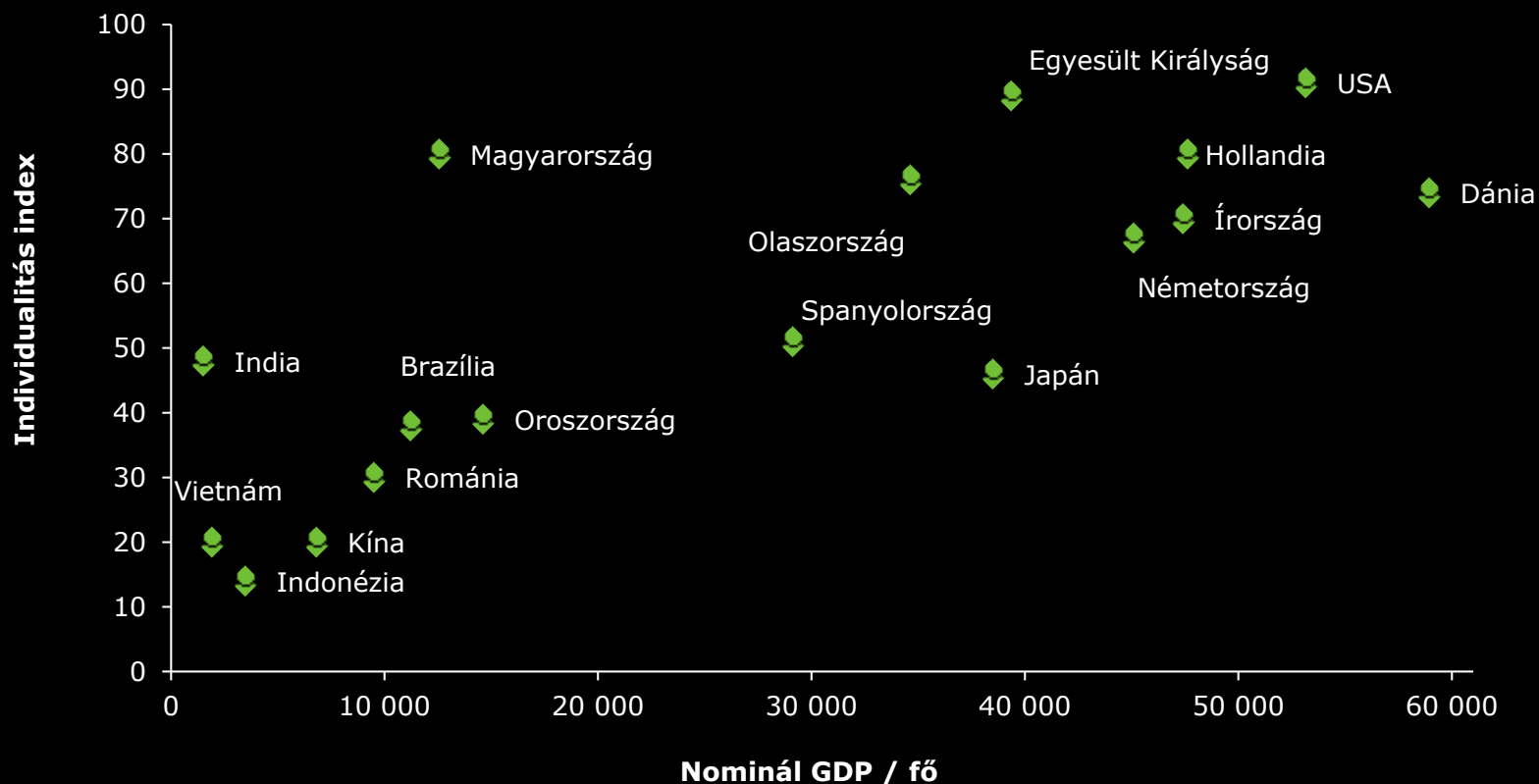
Megváltozott ügyféligények



Az ügyféligenyek megváltozása

Az ügyfelek egyre tudatosabbak az energiafelhasználásuk vonatkozásában

Individualitás index és GDP



Forrás: The Hofstede Centre, wikipedia, liveandteachdeep.blogspot.com

Ügyfélközpontúság: Prioritások

Az egész szervezetnek – az infrastruktúrától a kultúráig – ügyfélközpontúnak kell lennie, hogy megkülönböztesse magát

- 1** **Ügyfélélmény és üzleti érték meghatározása** a szervezet számára
- 2** **Az ügyfelek mikroszegmentációja** üzleti értékük alapján, baseline ügyfélélmény meghatározása minden mikroszegmens számára
- 3** **Az ügyfélélmény változásának mérése** az üzleti értékkel együtt a CX beruházások hatékonyságának mérésére és az **ügyfélélmény javítása** az így szerzett tapasztalatok alapján
- 4** Minden mikroszegmensbe az általuk termelt **üzleti értéknek megfelelő mértékű beruházás** a CX ROI maximalizálásáért

Az ügyfélközpontú szervezetté válás idő- és erőforrás-igényes – megszerzhető fenntartó versenyelőny ésszerű idő-és költségráfordítással?

Az energiakereskedők az ügyféligényekre fókuszálnak

Újszerű ajánlatok a digitalizációra építve - Az ausztráliai példa



Egyszerű szolgáltatóváltás online az irányítószám megadásával



Változó árszabás: az 'All you can eat'-től, az egyedi idejű előfizetés felé



Online ár-összehasonlítás az **olcsó és személyre szabható energiacsomagokra**



Megújulókat ösztönző konstrukciók: a kívánt energiamennyiséget a kereskedő akkreditált megújuló forrásból tölti be a hálózatba



Könnyen áttekinthető számlák



Hűségidő nélküli szerződések



Lejárat nélküli engedmények mind a **felhasználói**, mind a **kínálati** oldalnak, államilag támogatással



Rugalmas fizetési lehetőségek egyedi fizetési időszakkal: online, hitelkártyával, stb.



Rugalmas ügyfélszolgálat: online chat, tudásmegosztás, 24 órás szolgáltatás



Digitalizáció



Digitalizációs forradalom

Lassú begyűrűzés, de nagy hatás várható

Deloitte Digitális Disruption térkép



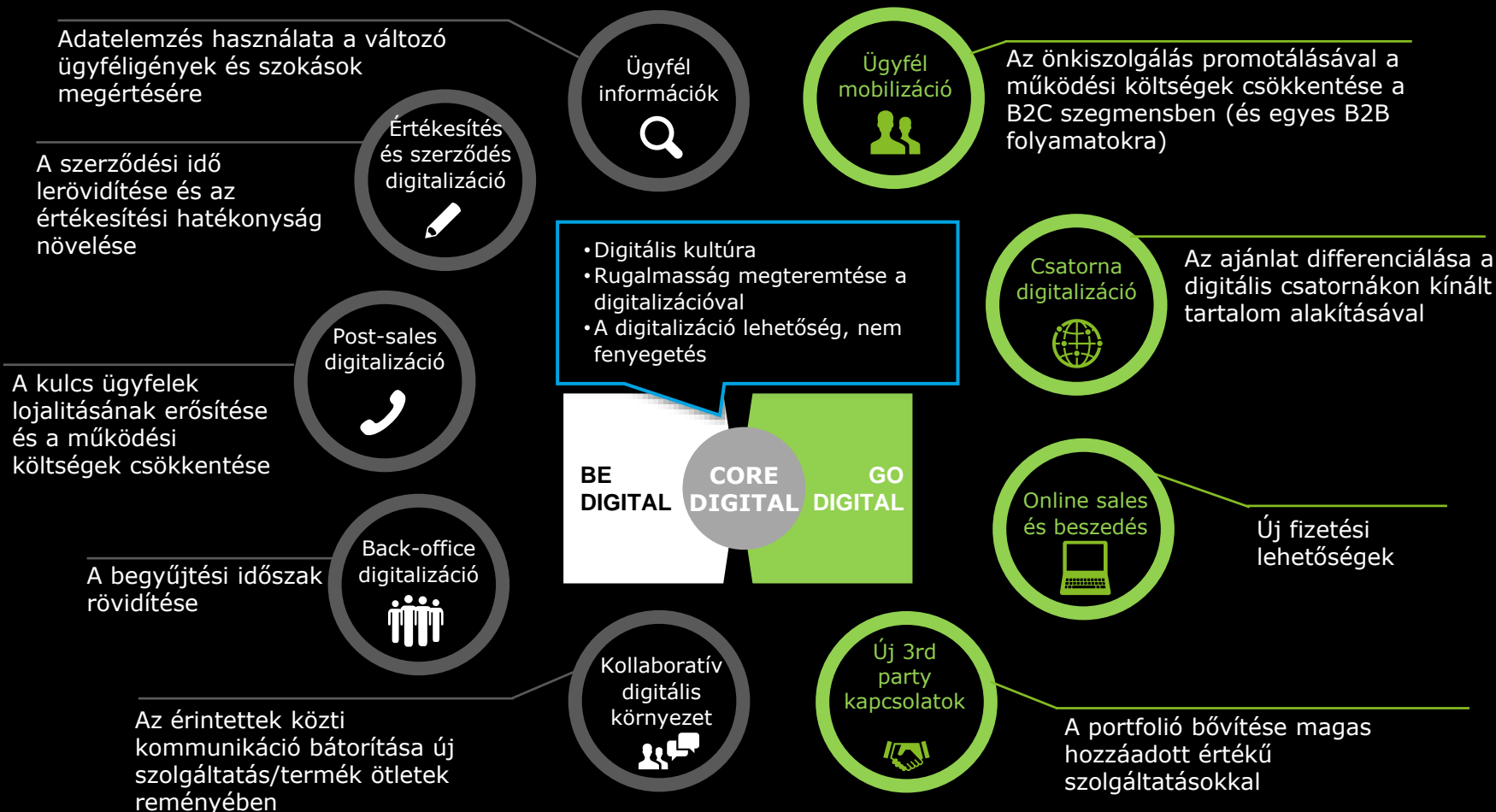
Forrás: Gartner Forecast: Internet of Things — Endpoints and Associated Services, Worldwide, 2015

Digitalizáció: szintek és célok

A digitális átalakulásnak mindenre kiterjedőnek kell lennie

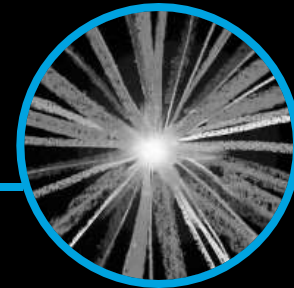
Működés digitalizációja

Ügyfélkapcsolatok digitalizációja



Fenntartható fejlődés

Szabályozási változások





Energiahatékonyság

- Új kötelezettségek 2015-től
- Bírságok jelentős növekedése
- Energiahatékonysági adóelőny



Fenntarthatóság

- EU-s kötelezettségek a nem pénzügyi beszámolókra vonatkozóan
- Nem - pénzügyi jelentések
- Különféle fenntarthatósági jelentések biztosítási szolgáltatásai
- Fenntarthatósági stratégiák kidolgozása az SDG-vel összhangban



Klíímaváltozás

- Klímaváltozási kockázatértékelés
- Klimatikus szabályozási szolgáltatások
- Nemzetközi klímafinanszírozás - Zöld éghajlat-alap
- EU pénzügyi támogatás - LIFE és Horizont 2020



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

In Hungary, the services are provided by Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. (Deloitte Kft., in English: Deloitte Auditing and Consulting Limited), Deloitte Üzletviteli és Vezetési Tanácsadó Zrt. (Deloitte Zrt., in English: Deloitte Advisory and Management Consulting Private Limited Company) and Deloitte CRS Kft. (jointly referred to as "Deloitte Hungary"). Both companies are members of Deloitte Central Europe Holdings Limited. Deloitte Hungary is one of the leading professional services organizations in the country providing services in four professional areas--audit, tax, risk and advisory services--through more than 500 national and specialized expatriate professionals. (Legal services to clients are provided by cooperating law firm Deloitte Legal Szarvas, Erdős and Partners Law Firm.)

These materials and the information contained herein are provided by Deloitte Hungary and are intended to provide general information on a particular subject or subjects and are not an exhaustive treatment of such subject(s). Accordingly, the information in these materials is not intended to constitute accounting, tax, legal, investment, consulting, or other professional advice or services. The information is not intended to be relied upon as the sole basis for any decision which may affect you or your business. Before making any decision or taking any action that might affect your personal finances or business, you should consult a qualified professional adviser.

These materials and the information contained therein are provided as is, and Deloitte Hungary makes no express or implied representations or warranties regarding these materials or the information contained therein. Without prejudice to the aforementioned, Deloitte Hungary cannot guarantee the accuracy of the documents and / or the information contained therein, or compliance with all the individual delivery or quality requirements. Deloitte Hungary expressly disclaims all implied warranties, including, without limitation, warranties of merchantability, title, fitness for a particular purpose, non-infringement, compatibility, security, and accuracy.

Your use of these materials and information contained therein is at your own risk, and you assume full responsibility and risk of loss resulting from the use thereof. Deloitte Hungary will not be liable for any special, indirect, incidental, consequential, or punitive damages or any other damages whatsoever, whether in an action of contract, statute, tort (including, without limitation, negligence), or otherwise, relating to the use of these materials or the information contained therein.

Notwithstanding the above, if the information and materials are expressly provided as part of the final performance of a contract concluded between you and Deloitte Hungary, Deloitte Hungary shall warrant that the service has been provided and any product has been prepared in accordance with such contract. Deloitte Hungary stipulates that the materials and information are intended for the persons/entities specified in the contract and are suitable for the purposes determined in the contract. Deloitte Hungary excludes all liability for damages arising out of or in connection with the documents, materials, information and data provided by you. All matters not regulated herein shall be governed by the relevant contract.

If any of the foregoing is not fully enforceable for any reason, the remainder shall nonetheless continue to apply.