

# Inzicht in Verbruik

Erik van Berkel  
3 oktober 2019

*essent*

Het doel van Inzicht in Verbruik is om klanttevredenheid en loyaliteit te verhogen door beter inzicht in energieverbruik te geven



### Het voorspelmodel wordt gebruikt om:

- Klanten inzicht geven in hun energieverbruik (electriciteit en gas)
- Het bepalen van het termijnbedrag wat de klant betaalt voor energie



### Reden om het huidige model te verbeteren:

- Het verminderen van het aantal klanten die verrast worden door de jaarafrekening
- Het verbeteren van de klanttevredenheid, wat resulteert in het behouden van meer klanten
- Het verminderen van het call center verkeer door onduidelijkheden omtrent energieverbruik

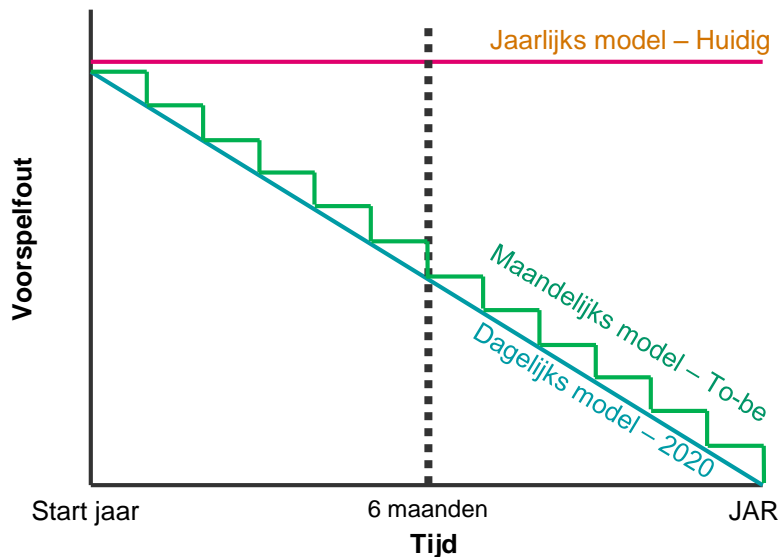


### Bijkomend voordeel:

- Beter inzicht in het E&G verbruik van individuele klanten kan later wellicht worden gebruikt om gerichtere proposities te kunnen doen (bijvoorbeeld voor isolatie of zonnepanelen)

Het nieuwe model wordt maandelijks geupdate in plaats van jaarlijks, wat leidt to steeds nauwkeurigere voorspellingen gedurende het contractjaar

### Gemiddelde afwijking tussen de voorspelling en het daadwerkelijk gebruik op de jaarafrekening (JAR)

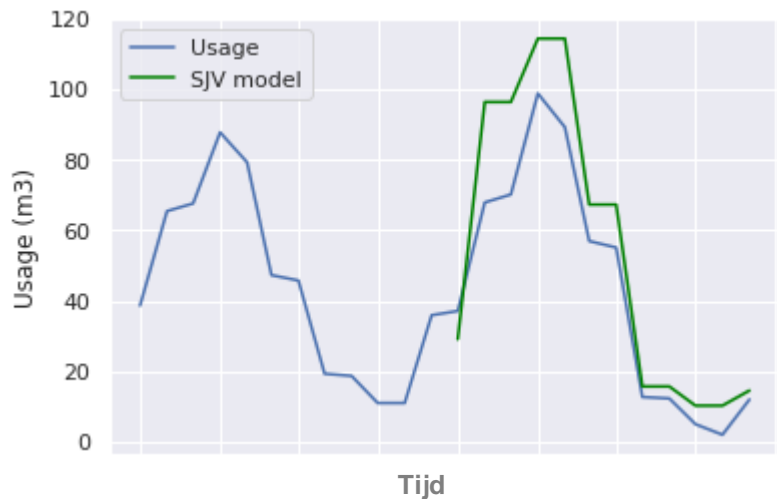


*Voorbeeld:* 6 maanden voor de jaarafrekening (stippellijn in de figuur)

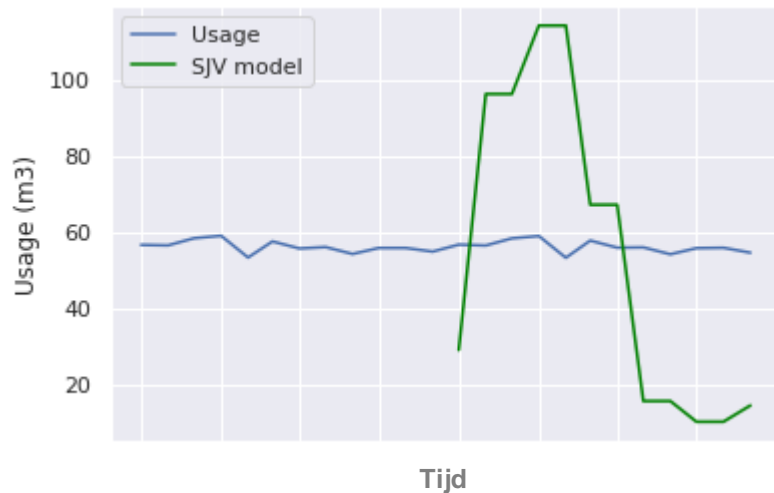
- Met het nieuwe model, een maandelijkse update is beschikbaar, waardoor we na 6 maanden nog maar 6 maanden vooruit hoeven te voorspellen, wat de onzekerheid significant af laat nemen.
- Dit leidt tot een halvering in de onzekerheid nog los van andere verbeteringen die doorgevoerd zijn.

In het huidige model wordt een zelfde voorspelling gegeven aan alle klanten

**Klant A is een gemiddelde klant**



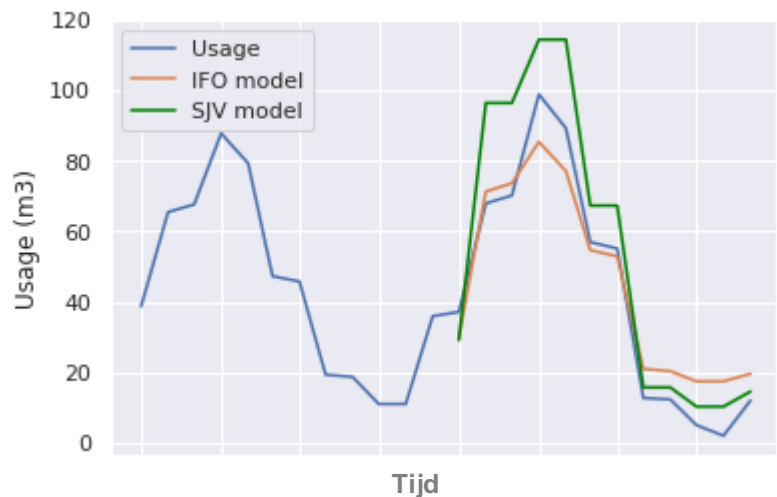
**Klant B heeft stadsverwarming**



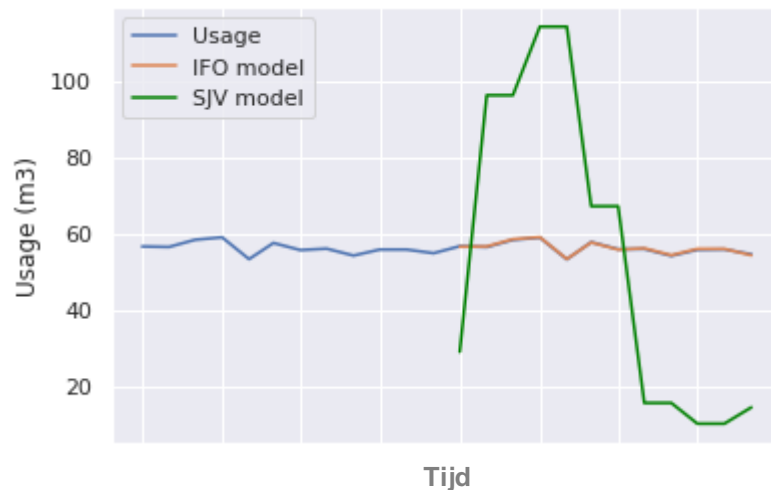
Het energieverbruik van klanten hangt op een verschillende manier af van het weer. Sommige klanten verbruiken veel meer op koude dagen, anderen zijn daar ongevoelig voor.

# Het nieuwe voorspelmodel corrigeert voor hoe individuele klanten afhankelijk zijn van weersomstandigheden

## Klant A is een gemiddelde klant



## Klant B heeft stadsverwarming



Factoren als isolatie en menselijk gedrag vertalen we naar 1 variabele, gevoeligheid voor weersverandering, waarmee we verbruik per maand veel beter kunnen voorspellen