

Schnell, lösungsorientiert und digital – unsere Kundenkanäle

Sie wollen Ihren Zählerstand abgeben oder haben eine Frage? Beim Bayernwerk gibt es für jedes Ihrer Anliegen den richtigen Kontaktkanal. Von unserer Community über unser Kundenportal bis hin zum Chat: Wir helfen Ihnen schnell und unkompliziert weiter.

Heute ist es für viele Menschen wichtig, schnell und einfach zu kommunizieren. Mit unseren umfassenden Services wählen Sie genau den Kanal aus, der Ihren Bedürfnissen entspricht.

Unser Tipp: Kundenportal oder Netzkunden-App zum Jahreswechsel nutzen! Dann ist es wieder an der Zeit, die Zählerstände für die Erstellung der Jahresabrechnung abzulesen und an das Bayernwerk zu übermitteln. Stichtag hierfür ist der 31. Dezember 2019. Nutzen Sie den Komfort der digitalen Services und melden Sie uns Ihre Daten online – einfach, schnell und unkompliziert.

Netzanschluss-Portal

Hier können Sie einen Netzanschluss und einen Netzanschluss einer Erzeugungsanlage anmelden. Außerdem bietet Ihnen das Portal die Möglichkeit, Ihre Anträge an einen Installateur weiterzuleiten, der in unserem [Installateursverzeichnis](#) eingetragen ist. Nach Registrierung und Erhalt Ihrer Zugangsdaten können Sie sämtliche Funktionen unseres [Netzanschluss-Portals](#) nutzen.

Die Bayernwerk-Community

Sie haben eine Frage? Dann werfen Sie doch einen Blick in unsere Community [Frag Bayernwerk](#). Dort haben wir die häufigsten Fragen und Antworten zu sechs verschiedenen Themenbereichen, wie Erneuerbare Energien oder Hausbau übersichtlich zusammengestellt. Zudem haben Sie die Möglichkeit, sich mit anderen Kunden über Ihre Erfahrungen auszutauschen.

Das Kundenportal

Über unsere Webseite gelangen Sie zu unserem [Kundenportal](#). In unserem Kundenportal können Kunden und Betreiber von Erzeugungsanlagen ihre Daten einsehen, verwalten und Änderungen schnell und bequem melden. Durch die Postbox „Meine Nachrichten“ haben Sie die Möglichkeit ihren Schriftverkehr – zum Beispiel Rechnungen und andere Mitteilungen – zukünftig via E-Mail zu erhalten. Für **Anlagenbetreiber** hält das [Kundenportal](#) spezielle Funktionen bereit: Sie können bequem online die Höhe der Abschlagszahlungen für Einspeiseanlagen anpassen sowie Lastgangdaten für leistungsgemessene Anlagen herunterladen.

Wie kann ich mich im Kundenportal anmelden?

Das Kundenportal ist unter www.bayernwerk-netz.de/kundenportal erreichbar. Um das Portal zu nutzen, registrieren Sie sich bitte mit der Vertragskontonummer und der Geschäftspartnernummer (diese finden Sie z.B. auf Ihrer Ablesekarte). Anschließend erstellen Sie ein persönliches Passwort. Unter einem Account können Sie mehrere Vertragskonten hinzufügen und sich so einen ganzheitlichen Überblick verschaffen.

Direkt kommunizieren per Chat

Wenn Sie auf der Webseite nach einer Information suchen, erhalten Sie über unseren **Chat** schnelle Hilfe. Zu unseren Servicezeiten (Mo-Fr 07:00 – 21:45 Uhr und Sa 08:00 – 16:00 Uhr) steht Ihnen das Chat-Team mit Rat und Tat zur Seite. Außerdem können Sie schnell und ohne Wartezeiten Ihren Zählerstand über unseren Chatbot Max erfassen lassen.

Die Netzkunden App

Kennen Sie schon unsere **Bayernwerk Netzkunden-App**? Mit der App können Sie ganz bequem Ihren Zählerstand abfotografieren und anschließend an uns übermitteln. Dieser wird direkt geprüft und im System gespeichert. Außerdem haben Sie auf Ihrem Dashboard eine vollständige Übersicht über all Ihre Vertragskonten und gemeldeten Zählerstände. Anmelden können Sie sich mit Ihren Zugangsdaten fürs [Kundenportal](#). Die App heißt „Bayernwerk Netz“ und ist für Android- und iOS-Geräte verfügbar.

Alexa und das Bayernwerk

Ab sofort steht auch Alexa als persönliche Ansprechpartnerin bereit. Suchen Sie hierfür in der Alexa App oder im Alexa Skills Store auf der Amazon Webseite nach dem Skill „Bayernwerk@Home“ und aktivieren Sie diesen. Sagen Sie dann einfach „Alexa, öffne Bayernwerk“. Sie können Alexa mit Ihrem Kundenportal-Account verknüpfen und dadurch individuelle Informationen zum Beispiel zu Ihrem nächsten Ablesetermin, Rechnungsbeträgen oder Ihrer Verbrauchs- beziehungsweise Einspeisemenge abrufen. Sie können Bayernwerk@Home auch ohne Verknüpfung mit dem Kundenportal nutzen und allgemeine Informationen zu Kundennummern oder zur Registrierung im Kundenportal erhalten.