

SOFTWARE & STADTWERKE: IM WANDEL DER ZEIT

Autoren: Daniel Walch und Philipp Kuna

Durch den stetigen Wandel des Marktes in der heutigen Zeit steigen insbesondere die Anforderungen an das Produktportfolio sowie an die Software für Stadtwerke und Energieversorgungsunternehmen (EVU) kontinuierlich.

Zur Schaffung neuer Ertragsquellen einerseits und einer zeitgleichen Erweiterung der Produktpalette andererseits ergänzen EVU ihr Portfolio daher gerne um Non-Commodity Dienstleistungen, wie beispielsweise smarte Apps, Elektromobilität oder auch One-Stop-Portale. Dies kann jedoch für die bestehende Software-Landschaft der Einzelnen eine immense Herausforderung darstellen. Wichtig ist es daher, sich einen Überblick über die aktuellen technischen Möglichkeiten und künftigen Trends der Branche zu verschaffen. Wie sieht die Software der Zukunft aus? Welche Voraussetzungen muss sie erfüllen und wie flexibel ist eine Anpassung an aktuelle Gegebenheiten möglich?

Hürden nehmen

Die bereits im Jahr 2014 erstellte Studie von PwC über „ERP-Systeme in der Energiewirtschaft“ wurde zu Beginn letzten Jahres noch einmal detaillierter analysiert. Dabei stellte sich heraus, dass es im Bereich der Energieversorgungsunternehmen aktuell drei große Themenfelder gibt, die als Herausforderung für die Zukunft gesehen werden können. Neben der gesetzlichen Regulatorik zählen hierzu vor allem die Digitalisierung und die damit verbundenen veränderten Kundenanforderungen an die Services. In der Kritik stehen vor allem die bisherigen IT-Landschaften und die daraus resultierenden Insellösungen der einzelnen Systeme, welche die Effizienz von Prozessen enorm schmälern können und im konkreten Gegensatz zur fortschreitenden Digitalisierung stehen.

Wir betrachten uns die Kundenanforderungen und die Digitalisierung genauer.

Umgang: Veränderte Kundenanforderungen

Der rasante Wandel der Technik hat enorme Auswirkungen für die Stadtwerke im Hinblick auf die sich dadurch veränderten Ansprüche sowie Anforderungen der Kunden an die Dienstleistungen und das entsprechende Serviceangebot.

Viele große Unternehmen können Verbraucheranfragen und Serviceprozesse online innerhalb kürzester Zeit oder teilweise sogar in Echtzeit bearbeiten. Bei den Verbrauchern steigt also mehr und mehr die Erwartung an eine schnelle und unkomplizierte Abwicklung ihrer persönlichen Anliegen. Dies zwingt auch die Stadtwerke zum Handeln. Es stellt sich die Frage, wie das bestehende Serviceangebot nachhaltig an die veränderten Bedürfnisse der Kunden angepasst werden kann und zugleich im Wettbewerb gegenüber Konkurrenten standhält. Wie lange darf ein Anbieterwechsel bzw. ein Tarifwechsel künftig dauern? Welche technischen Möglichkeiten werden hierfür künftig genutzt? Können Plattformen trotz ihrer hohen Prozesskosten Vorteile für die Stadtwerke darstellen?

Herausforderung Digitalisierung: Neugestaltung der technischen Infrastruktur

Eine weitere Herausforderung stellt die Veränderung der technischen Infrastruktur dar. Der digitale Wandel bringt eine Vielzahl von Veränderungen mit sich. Durch die Nutzung von neuen Technologien steht den Stadtwerken künftig eine Vielzahl von digitalen Daten zur Verfügung (Big Data), welche sich durch das Internet of Things (IoT) und die dadurch gewonnenen digitalen Messdaten stetig erhöht. Von großer Bedeutung ist es, dass die Software einen zuverlässigen Umgang mit den neuen Datenmengen gewährleisten kann und in der Lage ist, diese zu speichern, zu verarbeiten und auszuwerten. Hier sind insbesondere die Bereiche Abrechnung und Administration von Relevanz.

Derzeit arbeiten viele Stadtwerke mit einem Lösungsanbieter zusammen, von welchem sie eine ERP-Software bereitgestellt bekommen. Diese wird im Laufe der Zeit häufig um individuelle Module ergänzt, welche teils sogar von unterschiedlichen Partnern stammen. Insellösungen einzelner Systeme können hier die Folge sein. Als Antwort hierauf bieten einige Anbieter als Ergänzung der ERP-Software teilhybride Software-Landschaften an, welche durch sie betreut und verwaltet werden. **Doch wäre ein komplettes System aus einer Hand als Lösung für den Kunden nicht einfacher, günstiger und schneller?**

Betrachtet man neben den Herausforderungen, denen die Stadtwerke in Zukunft gegenüberstehen werden, nun noch einmal die verschiedenen Möglichkeiten, welche durch die Softwareanbieter zur Verfügung stehen, stellt sich die Frage, ob diese so angepasst werden können, dass sie den Anforderungen der heutigen Zeit standhalten können. Welcher Aufwand wäre nötig, um die Software zukunftsfähig zu gestalten? Welche Möglichkeiten gibt es alternativ? Wie wäre es beispielsweise mit einer komplett neuen Software, mit welcher die Anforderungen der heutigen Zeit direkt abgedeckt werden können?

Wie könnte die Software der Zukunft aussehen?

Beleuchten wir die von PwC formulierten Anforderungen an eine Software der Zukunft einmal genauer, können wir drei relevante Trends erkennen: das Angebot von kundenindividuellen Produkten, flexible Preisstrukturen sowie eine 360-Grad-Kundensicht.

1. Angebot von kundenindividuellen Produkten: Wie bereits zuvor erwähnt, ist es heutzutage von großer Bedeutung, flexibel auf veränderte Bedürfnisse reagieren zu können. Hierzu zählen insbesondere die schnelle Anpassung von Serviceleistungen und Produkten. Zwar ist es möglich, im Einzelfall Speziallösungen innerhalb einer bestehenden Software zu platzieren, welche von Standards abweichen, jedoch ist dies häufig mit hohen zusätzlichen Kosten verbunden und führt langfristig gesehen hin zu den eher weniger beliebten Insellösungen.
2. Flexible Preisstrukturen: Eine flexible Produktgestaltung wirkt sich ebenfalls auch auf die Preisstruktur aus. Eine flexible Anpassung dieser an Marketing- und Vertriebskonzepte gewinnt zunehmend an Bedeutung. Im Rahmen einer zukunftsfähigen Software sollte hier die Möglichkeit bestehen, flexibel agieren zu können, ohne dass hierbei zusätzlicher Aufwand oder auch Kosten entstehen.
3. 360-Grad-Kundensicht: Ein Aspekt, der immer bedeutender wird, ist die Kundensicht. Blickt man aus dieser Perspektive, sind die Stadtwerke ein Unternehmen, welches unter einem Dach verschiedene Produkte und Dienstleistungen anbietet. Unabhängig davon, ob es sich hierbei um Energieversorgung, den Schwimmbadbetrieb oder etwa die zuvor erwähnten Non-Commodity-Produkte wie Elektromobilität handelt, erwartet der Kunde eine umfassende und ganzheitliche Betreuung seiner Kundenanliegen. In der Praxis gestaltet sich dies jedoch deutlich komplizierter. Das Produkt- und Dienstleistungsportfolio ist häufig auf verschiedene und organisatorisch voneinander unabhängige Abteilungen aufgeteilt. Für den Kunden kann dies bedeuten, dass er je nach Anliegen unterschiedliche

Anlaufstellen hat. Für beide Parteien bedeutet dies einen Mehraufwand. Eine ganzheitliche Betrachtung der Kundenbeziehung im Rahmen einer 360-Grad-Analyse der Kundensicht kann sowohl für die Stadtwerke, als auch für den Kunden neue Chancen darstellen.

Während der Kunde davon profitiert, dass er künftig einen Ansprechpartner für jegliche Angelegenheiten hat, bietet sich für die Stadtwerke die Möglichkeit, gezielt einen Customer-Lifetime-Value zu ermitteln und so mögliche Cross-Selling-Potenziale herauszufinden. Neben einem zentralen Billing kann durch Integration aller vorliegenden Kundendaten in einem einheitlichen System die Möglichkeit geschaffen werden, diese bei Bedarf gezielt zu analysieren und auszuwerten. Zusätzlich können Scorings sowie Prognosen über künftiges Kundenverhalten erstellt werden.

Die entscheidende Frage, welche sich nun stellt ist, wie die Produkte und Dienstleistungen der Zukunft von Stadtwerken aussehen können. Ist es möglich, ein Produkt zu schaffen, welches unabhängig vom Unternehmensbereich für den Kunden nutzbar ist?

Zur Beantwortung dieser Frage reicht eine alleinige Betrachtung der energiewirtschaftlichen Perspektive nicht aus, jedoch können trotz alledem interessante und neue Ansatzpunkte gewonnen werden.

Der Weg in die Zukunft

Wie genau kann nun ein erfolgreicher Weg in die Zukunft der Stadtwerke aussehen? Fakt ist, dass eine Veränderung der bestehenden Software unabdinglich ist. Die neue Software muss in der Lage sein, sich flexibel und schnell an veränderte Situationen anzupassen. Doch reicht hierfür die Integration von speziellen Schnittstellen in das bestehende ERP-System aus? Wie sieht das Verhältnis von Aufwand und Kosten im Vergleich zu gegebenenfalls entstehenden Vorteilen aus? Gibt es eventuell gar Alternativen zur bestehenden Software? Wie wäre es beispielsweise mit der Neueinführung einer voll umfänglichen Software-Lösung, die einfach in der Handhabung ist und zugleich die Möglichkeit bietet, sich flexibel an veränderte Situationen anzupassen?

SUBITO Billito im Fokus

Eine Antwort hierauf hat das Softwarehaus SUBITO AG mit seiner neuen Abrechnungssoftware „SUBITO Billito“ geliefert. Alleine im vergangenen Jahr fand hier im Rahmen eines Zeitraumes von lediglich drei Monaten die Migration von über 300.000 Kunden statt.

Doch noch einmal von Beginn an: Nach der Übernahme von Innogy im Jahr 2020 bekam E.ON durch das Kartellamt die Auflage, seine Heizstromkunden abzugeben. Übernommen wurden diese schließlich von der Lichtblick SE in erfolgreicher Zusammenarbeit mit der Firma SUBITO AG und deren neuer Abrechnungssoftware SUBITO Billito.

Ein Blick auf die Kennzahlen des Projektes ist beeindruckend sowie lohnenswert zugleich: Eine erfolgreiche Migration von über 370.000 Verträgen, 8.000 Produkten und rund 1,5 Mio. Dokumenten aus SAP IS-U in nur drei Monaten. Die Software SUBITO Billito ist dabei als vollumfängliches Abrechnungssystem in der Rolle des Lieferanten im Einsatz und beinhaltet zusätzlich die Module Marktkommunikation, EDM, Buchhaltung (Nebenbuch) sowie auch einen Dokumentenserver. Sämtliche notwendigen externen Anbieter und übergeordnete Kundensysteme wurden ebenfalls angebunden.

Das Beispiel zeigt deutlich, dass es alternative Möglichkeiten gibt, wenn es um die Software der Zukunft geht. Die Firma SUBITO AG hat hier eine Möglichkeit geschaffen, sich durch den Einsatz komplett neuer Software unkompliziert und schnell den Herausforderungen der Zukunft zu stellen und zugleich vollumfänglich die Bedürfnisse der Kunden zu bedienen.