

Sonderdruck

>e

energiespektrum

01 2013

SPEZIAL



Stadtwerke

Dialog um IT-Konzepte und -Beratung:
Johannes Gösling und Dietmar Jansen



Dialog: Über IT-Konzepte für EVU und IT-Bedürfnisse diskutierten in Duisburg Stadtwerke-Vorstand Johannes Gössling (li.) und Dietmar Jansen, Vorstand parche & partner (re.).

Kundenservice und Qualität

IT-Konzepte Vereinfacht gesagt lässt Liberalisierung Preise purzeln und bringt dem Markt ungeahnte Angebotsvielfalt. So ähnlich hat das bereits gut 10 Jahre früher die Telekommunikation erlebt. Könnten da nicht Konzepte einfach übertragen werden – oder tickt die Energiebranche völlig anders?

Stadtwerke und Energieversorger stehen heute vor denselben Herausforderungen wie die Telekommunikations-Branche nach der Liberalisierung ihres Marktes Ende der 90er Jahre. Energie-Anbieter müssen sich deshalb in wichtigen Bereichen optimal aufstellen – etwa bei Kundenbindung oder einer flexibel erweiterbaren IT. Auch Qualitätsmanagement und Datensicherheit stehen immer mehr im Vordergrund.

LERNEN VON DER TELEKOMMUNIKATION?

Jetzt herrscht auch in der Energiebranche Aufbruchstimmung. Durch Deregulierung und Umsetzung von Gesetzesvorgaben entsteht ein Markt unter den Vorzeichen Flexibilität, ‚Time to Market‘ und Kundenbindung. Dies ermöglicht EVU, sich neu im Markt zu positionieren und sich einem veränderten Wettbewerb zu stellen. Wiederholt sich die Entwicklung des Telekommunikationsmarkts, werden sich nach und nach Produkte und Preise nivellieren und als einzige Diversifikationsmerkmale der Kundenservice und die Qualität bleiben. »Wer sich in der

Basis die Flexibilität schafft, kostengünstig auf die Veränderungen und Anforderungen der Märkte und Kunden reagieren zu können, wird langfristig bestehen« definiert Johannes Gössling, Vorstand der Stadtwerke Duisburg AG die größte Herausforderung in seiner Branche. Denn letztlich hängt der Erfolg von zwei Größen ab: Kundenservice und Qualität.

Dietmar Jansen, Vorstandsvorsitzender des Rater IT-Beratungshauses parche & partner AG, verweist hier auf die Parallelen zwischen heutiger Energieversorgungs-Branche und der Telekommunikation vor über zehn Jahren: »Wir haben damals die Aufbruchstimmung bei der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes Ende der neunziger Jahre miterlebt und die IT-Prozesse der TK-Unternehmen mit aufgebaut.«

NICHT ALLES IST EINS ZU EINS ÜBERTRAGBAR

Jansen stellt daher fest: »Einen ähnlichen Weg, wie ihn jetzt die Energieversorger einschlagen, haben die TK-Unternehmen bereits gemeistert. Damals sind die Produkte dieser Branche immer modularer geworden >

Flexibilität und Modularität rüsten Stadtwerke für den ständigen Wandel

Johannes Gösling, Stadtwerke Duisburg, und **Dietmar Jansen**, parche & partner, über die künftigen IT-Anforderungen von Stadtwerken, IT-Konzepte und verwandte Erfahrungen

Herr Gösling, Stadtwerke bilden das Rückgrat der Energiewende, stellt die Stadtwerkstudie 2012 des BDEW-fest. Sie zeigt auch, dass IT-gestützte Prozesse dabei entscheidend sind. Welche Unterstützung erwarten Sie als Stadtwerke-Vorstand von einem IT-Beratungshaus?

Gösling: Ein Stadtwerkeunternehmen muss sich ständig neu erfinden, ohne dabei seine Kernkompetenzen aus dem Auge zu verlieren. Dieser Spagat ist eine große Herausforderung. Wir wollen innovativ für die Zukunft gerüstet sein und gleichzeitig unseren Kunden gute Leistung zum fairen Preis bieten. Von einem IT-Beratungshaus erwarten wir, dass es uns dabei unterstützt – konkret bei den smarten Technologien und bei der Einbindung der erneuerbaren Energien.

Wünschen Sie sich hier lieber den Generalisten oder netzwerkfähige Spezialisten als Partner?

Gösling: Die Berater sollten Generalisten mit umfassenden Projektmanagement-Kompetenzen sein, die Expertise im Bereich der Energiewirtschaft besitzen. Wenn sie wissen, wie die Branche tickt, steht einer langfristigen Geschäftsbeziehung auf Augenhöhe nichts entgegen.

Wie steht es um den Smart Meter Rollout und um Smart Home in Duisburg?

Gösling: Seit zwei Jahren testen wir Übertragungswege und Zählertechnologien

und arbeiten hier unter anderem vor Ort mit dem Fraunhofer IMS und der Universität Duisburg/Essen zusammen. Sobald der Gesetzgeber über Anforderungen an Gateways und Smart Meter entschieden hat, können wir mit dem Rollout beginnen. Als eines der ersten Stadtwerke haben wir zudem ein Smart Home-Pilotprojekt.

Wie würden Sie die wichtigste Herausforderung bezüglich IT definieren?

Gösling: Für ein EVU ist es entscheidend, dass seine IT-Systeme flexibel sind und ständig auf sich verändernde Marktgegebenheiten angepasst werden können.

Herr Jansen, Energiewirtschaft und Telekommunikation sind Branchen, in denen parche & partner tätig ist. Gibt es da Synergien bei Smart Home, die in Ihre Projekte mit EVU einfließen können?

Jansen: Die Unternehmen der Telekommunikationsbranche können den EVU die Infrastruktur bereitstellen, so dass diese Smart Home nutzen und dem Verbraucher interessante Mehrwertdienste bereit stellen können. Durch Produkte und Ideen können sie Kunden nachhaltig binden. Doch es empfiehlt sich, mittelfristig Prozesse und Systeme von denen der TK-Anbieter zu koppeln, um die eigene Infrastruktur sowie die Standortvorteile strategisch voll auszuschöpfen. Schließlich können sie auch über Stromnetze Daten übertragen und so Mehrwertdienste bieten.

Das heißt, die Energiewirtschaft kann von der Telekommunikation einiges lernen?

Jansen: Einen ähnlichen Weg, wie ihn jetzt die EVU einschlagen, haben die TK-Unternehmen bereits gemeistert. Jedoch lassen sich die Konzepte nicht eins zu eins übertragen. Wichtig ist, erprobte und erfolgreiche Lösungen an die Anforderungen und Strukturen der Energiewirtschaft anzupassen, um Erfolg zu haben. Wir bringen unsere langjährigen Erfahrungen aus allen unseren Projekten, auch aus anderen Branchen, in die Zusammenarbeit mit Energieversorgern ein.

Mit welchen neuen Geschäftsmodellen können Stadtwerke auch in Zukunft erfolgreich bestehen?

Jansen: Sie werden in den nächsten Jahren schnell auf Markt- und Kundenanforderungen reagieren müssen, um nachhaltig bestehen zu können. Es wird immer wichtiger, Produkte zügig und auf den Kunden zugeschnitten zu entwickeln.

Beispiele für künftige Geschäftsmodelle, aus denen der Endkunde wählen kann, sind flexible Tarifoptionen oder die Stromtankstelle. Durch die mittelfristig deutlich steigende Zahl elektrisch betriebener Fahrzeuge entsteht ein Bedarf an privat oder gewerblich genutzten Ladestationen. Hier bieten sich für Stadtwerke Möglichkeiten im Vertrieb und beim Betrieb. Der Schlüssel zum Erfolg sind optimierte und modularisierte Prozesse und Systeme.

Johannes Gösling
ist im Vorstand der Stadtwerke Duisburg AG für das Ressort Markt verantwortlich.



Dietmar Jansen,
Vorstandsvorsitzender der parche & partner AG, Ratingen.

und der Kunde hatte zunehmend die Möglichkeit zur Mitbestimmung erhalten.« Energie-Unternehmen könnten, so der langjährige IT-Berater und heutige Unternehmensleiter, von flexiblen IT-Dienstleistern mit Erfahrungen im Telekommunikations-Umfeld durchaus profitieren. Eins zu eins ließen sich die Konzepte allerdings nicht übertragen: »Es ist wichtig, dass wir uns mit den individuellen Anforderungen eines Kunden beschäftigen, seine Branchensprache beherrschen und seine Prozesse verstehen.«

NEUE SCHNITTSTELLE ZUM KUNDEN

Daniel Janda, der bei parche & partner für die Energie-Branche verantwortlich ist, stellt fest: »Die fortschreitende Liberalisierung des Energiemarktes und aktuell geänderte Gesetzesvorgaben haben bereits einige Energieversorger veranlasst, Neuerungen



»Die Einbindung des Kundenservice als Alleinstellungsmerkmal ist besonders wichtig.«

Daniel Janda, parche & partner AG

wie Smart Metering und Smart Grid in ihr Portfolio aufzunehmen. Diese Entwicklungen schaffen eine Schnittstelle zum Kunden, die viele neue Ideen und Konzepte ermöglichen wird.« So könne das eigene Portfolio dynamisch erweitert werden. Dem Verbraucher können verschiedene Produkte und Mehrwertdienste angeboten werden.

FLEXIBEL ERWEITERBARE IT

Janda: »Die konsequente Entwicklung und Umsetzung von IT-Strategien wird eine tragende Rolle in der zukünftigen Ausrichtung der Stadtwerke und Energieversorger spielen.« Durch die Kombination aus standardisierten Systemen und Applikationen mit individuell angepassten Softwarelösungen wird die Basis für die Anforderungen des

Marktes geschaffen. Ein wichtiges Ziel ist dabei das optimale Gleichgewicht aus flexibler Erweiterbarkeit und kostenoptimierter Betriebbarkeit.

Des Weiteren steht das Thema ›Outtasking‹ zur Option. Die in der konzeptionellen Phase einer IT-Strategie berücksichtigten Möglichkeiten des Outtasking von Prozessen und Systemen sollten aus unternehmerischer und betrieblicher Sicht eingebunden werden, ohne die Qualität und die Erweiterbarkeit zu vernachlässigen. Dabei sollte die Qualitätssicherung über den gesamten Entwicklungsprozess eine ebenso zentrale Rolle spielen wie konsequent eingebundene und umgesetzte Lieferanten- und Dienstleistersteuerungsprozesse.

»Werden diese Bereiche optimal ausgerichtet, kann das Fundament für eine Produktentwicklung gelegt werden, die neue Ideen und Konzepte schnell und konsequent zur Marktreife bringt und den Spielraum schafft, auf Marktveränderungen flexibel und effektiv zu reagieren«, so der Berater. »Die Einbindung der Kundenanforderungen und des Kundenservice als Alleinstellungsmerkmal darf dabei ebenso wenig vernachlässigt werden wie die Möglichkeiten, kostenintensive Prozesse auf Kundenportale zu verlagern und damit für beide Seiten Mehrwerte zu generieren.«

Dietmar Jansen betont hier neben der Detailkenntnis auch den notwendigen Blick aufs Ganze: »In unseren Augen sind unflexible und statische Standardimplementierungen, die an den Bedürfnissen des Marktes vorbei entwickelt und kostenintensiv implementiert werden, für ein EVU das größte

IT-THEMEN 2

Nicht zu unterschätzen: Qualitätsmanagement

Die Dynamik des Datenaustausches gibt einen immer schnelleren Takt vor. Qualitätssichernde Maßnahmen sollten daher nicht erst bei der Softwarelieferung ansetzen. Sie betreffen den gesamten Entwicklungsprozess. Bereits das funktionale Design und die Systemarchitektur sollten aus dieser Perspektive betrachtet werden. Sinnvoll ist, ab der Spezifikationsphase einen Dialog zwischen erfahrenen Qualitätsmanagement-Experten und den Design- oder Entwicklerteams zu führen. Dies ermöglicht eine kompetente Umsetzung der Standards im Projekt-, Qualitäts- und Konfigurationsmanagement. So ist dafür gesorgt, dass Projekte im Rahmen der abgeschätzten Kosten, Leistungen und Termine abgewickelt werden.

Durch den Einsatz professioneller Tools für Entwicklung und Entwicklungsmanagement, sowie einer automatisierten Testdurchführung entsteht eine dauerhafte Transparenz, die nicht nach dem Projektabschluss endet.

IT-THEMEN 1

Zukunftsthema Datensicherheit: Datenschutz für den gläsernen Verbraucher

Ob Verbrauchsdaten personenbezogen erhoben werden können, war zeitweilig strittig – inzwischen ist es eine Tatsache. Zwar wissen die Provider nicht, welches Gerät ein Verbraucher gerade nutzt. Aber sie sind in der Lage zu überblicken, zu welchen Zeiten Strom verbraucht wird. Daraus lassen sich Marktverhalten und Nutzungsprofile ablesen. Die Daten sind daher nach dem Gesetz schutzpflichtig.

Eine Energie-App für das Smart-Phone oder ein Web-Interface, mit deren Hilfe sich die Kunden anmelden, stellen kritische Zugangspunkte dar. Hier hat der Schutz vor unerlaubtem Zugriff durch Dritte oberste Priorität.

Für Stadtwerke und Energieversorger empfiehlt es sich, mit individuellen Angeboten ›behutsam‹ auf die Endkunden zuzugehen. Denn Verbrauchern wird durch solche Angebote offensichtlich, dass bei den Anbietern Nutzungsprofile angelegt werden.

Risiko, wenn es darum geht, langfristig im dynamischen Markt zu bestehen.«

Die Berater definieren deshalb gemeinsam mit dem Kunden eine IT-Strategie, zu der die Integration von Standardsoftware-Komponenten (beispielsweise SAP) und von webbasierten Applikationen gehört. Gerade diese Applikationen ermöglichen eine schnelle Reaktion auf Marktentwicklungen – darunter Kundenservice, Produktentwicklung oder Abrechnungsmodelle. »Ein Vorteil dabei ist, dass wir nicht an die Releasezyklen von Softwareherstellern gebunden sind«, so Jansen.

NEUE ROLLE ALS ›CONNECTOR‹

So aufgestellt können die Energieversorger in neue Rollen hineinwachsen und sich neue Märkte erschließen – durchaus auch im Wettbewerb mit der genannten Telekommunikations-Branche. Johannes Gösling: »Auf dem Smart Home-Markt beispielsweise gibt es einige Kandidaten, die gerne etwas ähnliches erreichen würden, wie es Apple in der mobilen Telekommunikation und dem mobilen Internet gelungen ist. Das wird aus unserer Sicht aber kurz- bis mittelfristig nicht realisierbar sein.« Erfolgversprechender sei der Weg, sich als eine Art ›Connector‹ aufzustellen, der es schaffe, im Sinne der Kunden verschiedene Marktakteure zu verbinden und die bestmöglichen Produkte und Dienstleistungen zu realisieren. Gösling: »In meinem Wunsch-Szenario sind es die Stadtwerke, die diese Rolle übernehmen.«

www.parche.de

www.stadtwerke-duisburg.de

**Stadtwerke Duisburg auf der E-World:
Halle 1 Stand 429**