

Software und Services für Stadtwerke

Bedarf an externer Unterstützung nimmt stetig zu

Die Herausforderungen für kommunale Versorgungsunternehmen steigen zunehmend. Die Stadtwerkstudie 2017 von Ernst & Young listet die Stolpersteine im Detail auf. Ein ganzes Bündel intelligenter Lösungen ist gefragt. Als sie die Studienergebnisse mit dem eigenen Lösungsportfolio abglichen, machten die Verantwortlichen der Stadtwerke Schwäbisch Hall GmbH und der Somentec Software GmbH eine überraschende Entdeckung. Das ew-Magazin fragte nach bei den Geschäftsführern Ronald Pfitzer, Olaf Polak und Christian Hartlieb.

Herr Pfitzer, der Messeauftritt der Stadtwerke Schwäbisch Hall und der Somentec Software auf der E-world 2018 hatte einen ungewöhnlichen Aufhänger. Er drehte sich um die Stadtwerkstudie 2017 von Ernst & Young. Wie kam es dazu?

Pfitzer: Beim Lesen der Studie stellten wir rasch fest: Was darin als aktuelle Bedürfnisse der Stadtwerke ermittelt wurde, ist weitgehend deckungsgleich mit dem, was wir mit unserer gemeinsamen Sherpa-X-Produktfamilie an Lösungen anbieten. Wir waren zwar auch vorher schon der Überzeugung, mit unseren Produkten und Services den Bedarf vieler Marktakteure zu treffen. Doch die Studie von Ernst & Young lieferte nun den unabhängigen Beweis, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Es untermauert die Argumentation, wenn die Ergebnisse einer Marktanalyse eines namhaften Unternehmens so eng mit der eigenen Philosophie korrespondiert. Deshalb war schnell klar: Wir nutzen diese Koinzidenz, um auf der Messe für uns zusätzlichen Rückenwind zu erzeugen.

Setzen Sie uns bitte kurz ins Bild: Welche Themen wurden in der Stadtwerkstudie als besonders dringende Baustellen identifiziert?

Pfitzer: Das sind zum Beispiel die Optimierung interner Prozesse, die Umsetzung dynamischer Energiemarktanforderungen, Smart Metering und Smart Grid, Vertriebsunterstützung und CRM, die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und allgemein die Digitalisierung, um die wichtigsten Handlungsfelder zu nennen.

Welche Lösungen setzten Sie dem entgegen?

Polak: Sei es die Übernahme von Marktkommunikationsprozessen, die Unterstützung beim Aufbau neuer Geschäftsfelder wie die Heizkostenabrechnung, die Übernahme von Dienstleistungen wie die Gateway-Administration beim Smart Metering oder die Bereitstellung schlanker Softwarelösungen für alle Marktkontrollen on premise oder als Software as a Service – all dies und vieles mehr bietet Sherpa-X. Unsere Lösungen lassen sich flexibel an die individuellen Anforderungen anpassen – egal ob diese funktionaler oder organisatorischer Art sind.

Was erzeugt aktuell den hohen Leidensdruck bei Stadtwerken?

Polak: Die Aufzählung der Baustellen in der Studie verdeutlicht, dass es an vielen Ecken und Enden zugleich brennt. Vor allem für kleine Versorger sind allein die Zahl und Diversität der parallel geforderten To-dos eine riesige Herausforderung. Verschärfend kommen drei Faktoren hinzu: Die steigende Komplexität praktisch aller Geschäftsprozesse im EVU-Umfeld, das oft fehlende Personal und Spezial-Know-how sowie der steigende Kostendruck infolge zunehmenden Wettbewerbs und regulierter Netzentgelte. Aus eigener Kraft kommen fast nur noch große Unternehmen mit dieser anspruchsvollen Situation zurecht. Für das Gros der Unternehmen gilt: Der Bedarf an externer Unterstützung und die Notwendigkeit zur Kooperation nehmen stetig zu.



Mit der gemeinsamen Sherpa-X-Produktfamilie wollen Hall, ein Lösungspaket anbieten, das Versorgungsun-

Sie haben an anderer Stelle einmal formuliert: Nie war das Sherpa-Prinzip für Stadtwerke so aktuell wie heute. Welche Botschaft soll dieses Bild transportieren?

Pfitzer: So wie ein Lastenträger im Himalaya für die Bergsteiger Gepäck trägt, damit sie den Gipfel erreichen können, nehmen wir durch unsere Sherpa-X-Leistungen den Unternehmen an vielen Stellen Lasten ab: zum Beispiel dort, wo Selbermachen aufgrund geringer Stückzahlen nicht wirtschaftlich ist, wo Teilprozesse als nicht wertschöpfend betrachtet werden, wo Manpower und Werkzeuge für die Umsetzung neuer Geschäftsmodelle fehlen oder wo neue Prozesse so komplex und kostspielig sind, dass sie in Eigenregie nicht wirtschaftlich zu erbringen sind – zum Beispiel die Smart-Meter-Gateway-Administration. Motivation und Bedürfnisse für das Auslagern von Tätigkeiten sind verschiedenartig, die Effekte und Vorteile wirken jedoch in allen Fällen gleich: Stadtwerke können damit interne Prozesse digitalisieren und vereinfachen, ohne zwingend selbst System- und Prozesslandschaften aufbauen zu müssen. Wichtig ist dabei auch, dass sie Eigentümer dieser Prozesse bleiben. Ihnen bleibt genug Sauerstoff, um weiterhin selbst den Gipfel erklimmen zu können, um im Bild zu bleiben. Darüber hinaus werden sie in die Lage versetzt,



Quelle: Lena Wahl

Olaf Polak und Christian Hartlieb, Geschäftsführer von Somentec Software, sowie Ronald Pfitzer, Geschäftsführer der Stadtwerke Schwäbisch Unternehmen das Tagesgeschäft an vielen Stellen erleichtert.

auf neuen Geschäftsfeldern mitzuspielen. Beispiele hierfür sind die Heizkostenabrechnung für die Wohnungswirtschaft und der Aufbau des wettbewerblichen Messstellenbetriebs. Outsourcing dieser Art ist somit auch Zukunftssicherung.

Welche Schlüsse zieht Somentec als Softwarehersteller aus der Stadtwerkstudie?

Hartlieb: Bei Themen wie Optimierung interner Prozesse und Umsetzung dynamischer Energiemarktanforderungen sind wir unmittelbar angesprochen. Wir leiten daraus primär zwei zentrale Anforderungen für unsere Produkte ab, die uns aus dem Dialog mit unseren Kunden allerdings nicht neu sind. Die erste Forderung besteht aus zwei Teilen: robuste und transparente Prozesse sowie eine möglichst einfache und intuitive Fehlerbearbeitung. Automatisierung bedeutet, dass den Anwendern Komplexität abgenommen wird, dass Abläufe quasi aufs Gleis gesetzt sowie regelkonform und zuverlässig erledigt werden. Der größte Zeitfresser sind manuelle Tätigkeiten bei der Fehlerbehebung. Hier sind wir auf dem Weg, mit einer eigenen Prozessverwaltung deutliche Verbesserungen zu erzielen.

Und der zweite Aspekt?

Hartlieb: Software wird in Zukunft mehr können müssen als Verbrauchsabrech-

nung und Kundenbetreuung nach heutigem Verständnis. Big Data, künstliche Intelligenz, Machine Learning und Bots sind einige der neuen Schlagworte. Im Hintergrund werden Algorithmen arbeiten, die Daten sowohl aus den eigenen Systemen als auch aus externen Quellen analysieren sowie miteinander verknüpfen – und so in Echtzeit individuelle Informationen für Vertriebsprozesse bereitstellen. So können zum Beispiel im Verkaufsgespräch werthaltige Kunden identifiziert oder die passenden Produkte für das Cross-Selling angeboten werden. In den Daten der Energieversorger stecken jede Menge für das Geschäft werthaltige Informationen, die heute nicht ansatzweise genutzt werden. Durch das Smart Metering gewinnen Big-Data-Ansätze zusätzlich an Bedeutung. In anderen Branchen ist es bereits heute üblich, dass im Massenkundengeschäft Bots dialogbasiert durch den Prozess führen. Dies ist allerdings erst der Anfang. Künftige Technologien versprechen immense Fortschritte bei der smarten Kundenbetreuung.

Wo stehen Sie heute?

Polak: Mit Business Intelligence beispielsweise beschäftigen wir uns heute schon sehr intensiv. Grundsätzlich wollen wir zunächst die heutigen Prozesse stufenweise immer einfacher, schneller,

komfortabler und transparenter gestalten. Dies ist genau das, was unsere Kunden heute primär verlangen. Parallel setzen wir uns mit diesen Zukunftsthemen aktiv auseinander und versuchen die ersten Schritte zu machen. Sobald wir einen Pilotkunden haben, der sagt, lass uns in diese Richtung etwas auf den Weg bringen, würden wir sofort mitgehen. Auf der grünen Wiese ist ein solches Projekt jedoch nicht sinnvoll.

Worin liegt der Vorteil, dass Stadtwerk und Softwarehaus zusammenarbeiten?

Pfitzer: Es ist eine Win-Win-Situation. Unter dem Dach von Sherpa-X bieten wir zwei Produktlinien, die wir zu einem Gesamtlösungsangebot verknüpfen: die Sherpa-Energiemarktdienstleistungen der Stadtwerke Schwäbisch Hall und die Branchensoftware von Somentec. Gemeinsam können wir bei der Produktentwicklung zielgerichteter agieren, haben mehr Manpower und entsprechend höhere Schlagkraft. Mit diesem zugleich geerdeten und zukunftsorientierten Konzept können wir ein Lösungspaket schnüren, das Versorgungsunternehmen das Tagesgeschäft an vielen Stellen erleichtert.

Gerhard Großjohann

>> www.somentec.de
www.stadtwerke-hall.de