

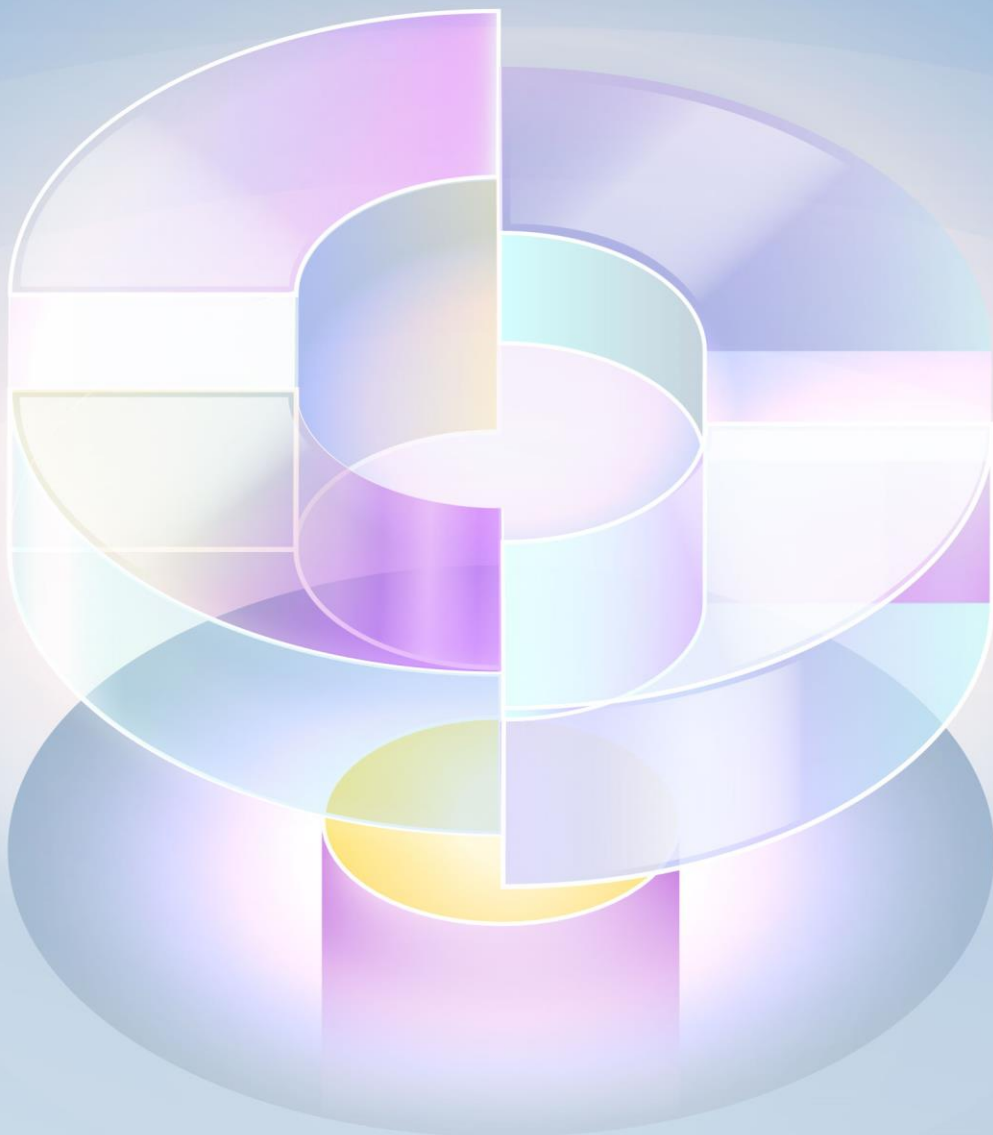
„Jenseits von Technologie“

Die IT zwar neu, die Probleme aber die gleichen?

Ein nicht ganz hypothetisches Szenario.

Accenture, powercloud und BTC engagieren sich gemeinsam für echte Plattformmodelle für EVUs

Point of View (2/3)



Technologie ist heute Treiber für Wachstum und Erfolg

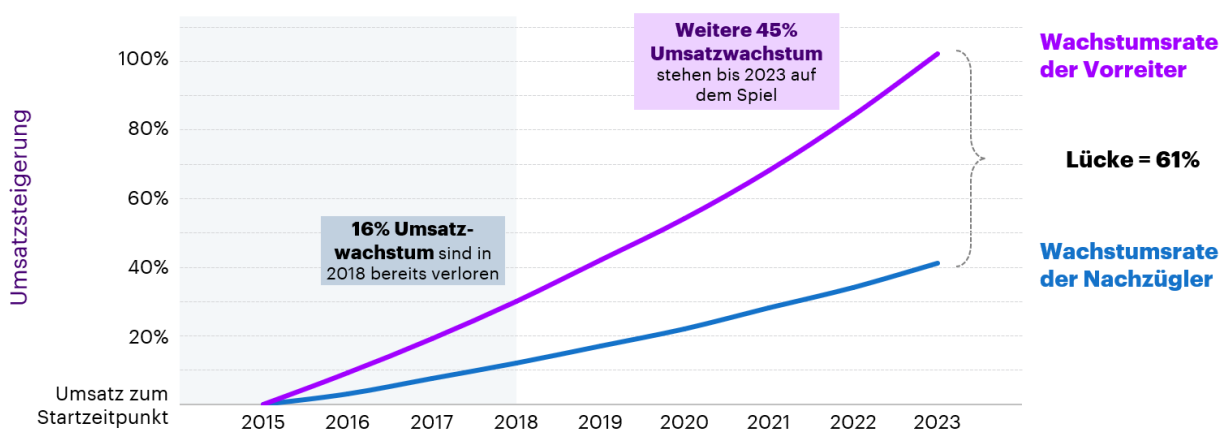
Technologien sollen Innovationen fördern und sind selbst oft Innovationen; sie sollen Wachstumschancen generieren und neue Möglichkeiten schaffen.

Ein großer Fokus liegt derzeit bei EVU auf dem Thema „Technologie bzw. IT“ – sowohl in den „großen“ Applikationen rund um ERP und SAP IS-U/CRM etc. wie auch in vielen Bereichen der Infrastruktur.

Häufig sehen wir, dass die IT heute in Unternehmen (noch) nicht den Stellenwert hat, der ihr mittlerweile in der breiten öffentlichen Debatte rund um Digitalisierung zugeschrieben wird. Kurz, dass eine Lücke zwischen dem potenziellen und dem tatsächlich erzielten Mehrwert von Technologie entsteht. Dafür gibt es viele gewichtige Gründe, von der Rolle der Technologiefunktion an sich über in der Vergangenheit nicht konsequenter Weiterentwicklung der Fähigkeiten bis hin zu sehr konservativen und restriktiven Investitionsstrategien (Budgets) in Technologie. Vor allem aber ist die Komplexität und der Umfang der Aufgabe „Modernisierung und Zukunftsausrichtung der IT“ sehr sehr groß.

Zum Teil erschweren Alt-Systeme, dass das Nutzenpotential von Innovationen voll ausgeschöpft wird, da „Altlasten“ (IT-Landschaft aus vielen Bestandteilen, Schnittstellenkomplexitäten, Zusammenstellung von Software, Hardware, etc.) oft großen Einfluss haben und nicht aufgelöst werden (können).

Wie wichtig dennoch eine gute, moderne und leistungsfähige IT Unterstützung ist, lässt sich aus den letzten Jahren auch anhand von individueller Geschäftsentwicklung ablesen. Um besser zu verstehen, wie sich der Gegenwert von Investitionen in technologische Fähigkeiten darstellt, haben wir Topmanager aus den Bereichen IT und Business von mehr als 8.000 Unternehmen aus 20 Branchen und 20 Ländern zum Thema befragt und entsprechend ihres Reifegrades bewertet. Die besten 10 % sind die sogenannten Vorreiter, die unteren 25 % die sogenannten Nachzügler.



Alle Befragten aus Deutschland (n = 543); Erhebung in 2019

Abbildung 1: Unterschiede im Umsatzwachstum zwischen Vorreitern und Nachzüglern

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass Vorreiter einen signifikanten Umsatzvorsprung gegenüber den Nachzüglern haben. Sie folgen bei der Einführung neuer Technologien einer klaren Vision für die künftige Struktur ihrer Systeme. Dabei beschränken sich Vorreiter nicht auf die reine Einführung neuer Technologien, sondern setzen auf eine unternehmensweite Durchdringung und Zukunftsfähigkeit. Eine Leitfrage dabei: „Wie kann das Unternehmen nachhaltig von Neuerungen profitieren, die es auch außerhalb des Unternehmens gibt. Eine Antwort darauf lautet häufig: Nutzung von Plattformen anstatt von eigenen, hochspezialisierten Anwendungen, um möglichst einfach von weiteren zukünftigen Innovationen zu profitieren, ohne langwierige eigene Anpassungen/ Entwicklungen.

Nun sind für Energieversorger heutzutage vor allem Geschwindigkeit und Kosteneffizienz Erfolgsfaktoren im Markt. Und Technologie wird an vielen Orten daraufhin bewertet, inwieweit diese Ziele unterstützt werden.

Gerade in den energiewirtschaftlichen Prozessen, wie der Abrechnung und nicht-differenzierenden Prozessen rund um Marktkommunikation etc. sind viele Initiativen zu beobachten, die vor allem drei Stoßrichtungen haben:

- (1) Reduktion der Cost-to-Serve
- (2) Steigerung der Flexibilität durch Senkung der Time-to-Market sowie
- (3) die Ausrichtung und neue Fokussierung von Teams, die bisher Abrechnungslösungen gewartet und weiterentwickelt haben (in der IT sowie in den Fachbereichen) auf differenzierende Prozessbereiche/ Kanäle rund um Kundeninteraktion/ Vertriebsprozesse und Service

Ansatzpunkte und Anforderungen für die IT sind vielfältig. Sie reichen von Unterstützung neugedachter, schlanker und automatisierter Prozesse bis zur Abbildbarkeit einfacher und schneller Produktdefinitionen, guter Anbindbarkeit und Bedienbarkeit sowie überzeugender Weiterentwicklungsmöglichkeiten und kommerzieller Attraktivität der IT Lösungen. Das skizziert ein breites Set von „Neuerungen“ und „Anspruch“ gegenüber den heute oft etablierten „Status quo“.

Neue IT und Alte Prozesse = ?

Bei allem ganz berechtigten Anspruch an Technologie - wir sehen im Markt auch eine Entwicklung, dass in der konkreten Diskussion der technischen Lösung fast zu viel Bedeutung auf dem Weg zur Erreichung der Ziele zugemessen wird. Also die Ziele von Kostenreduktion alleinig (!) in der besseren, neuen, attraktiven IT-Lösung gesucht werden.

Offensichtlich ist das zu kurz gesprungen - und es drohen zu technisch und zu gekapselt durchgeführte „IT-Einführungsprojekte“, in denen die Arbeitsorganisation nicht ausreichend einbezogen wird.

Denn, die Technologie stellt trotz aller Möglichkeiten eben nur genau diese zur Verfügung: Möglichkeiten. Tatsächlich entscheidend auf dem Weg zu insgesamt effizienteren Prozessen sind zum Beispiel folgende Aspekte und Fragen (Auszug):

- Wie werden neue Technologien genutzt (vom Endnutzer) – wie vertraut und schnell wird mit dem System umgegangen?
- Wie effizient sind Entscheidungen, wieviel wird z.B. wirklich Automatisierungsroutinen überlassen?
- Welche Transaktionen kann der Kunde selbst durchführen (self service) – wie können Vorfälle, Anfragen, Transaktionen ganz bewusst vermieden werden?
- Wer arbeitet mit welchem Hintergrund und Erfahrung an welchen Transaktionen und Prozessen?
- Wie wird „Arbeitsvorrat“ pakettiert und kanalisiert (Routing, Zuweisung)?
- Wie werden Arbeitsumfänge überwacht, Durchlaufzeiten optimiert, Ausreißer vermieden, Fristeneinhaltung verfolgt?
- Wie werden insbesondere Dunkel- und Massenverarbeitung effizient genutzt und immer mehr verfeinert bzw. bei neuen Vorfällen, Produkten, Prozessänderungen weiterentwickelt?

All diese Fragen berühren stark die eigentliche Arbeitsorganisation und die **tatsächliche Nutzung** der neuen technischen **Möglichkeiten**.

Gelingt das nicht, droht das Dilemma, zwar eine wirklich neue IT zur Verfügung zu haben, den eigentlichen Wert hieraus nicht gehoben zu haben. Und damit weiterhin die gleichen Probleme einer zu hohen Cost-to-Serve und zu langsamer Reaktion auf das Marktgeschehen.

Die Idealkombination - Intelligent Operations

Es gibt heute eine kleine Gruppe von Unternehmen, die diesen „Schlüssel“ zu einem erfolgreichen Geschäft in der Zukunft für sich gefunden haben: eine entschlossene Digitalisierung, die alle Aspekte vereint – gute, moderne IT, durchgehend konsequente Prozessoptimierung und die parallele Mitentwicklung der Arbeitsorganisation.

Diese Balance wird darüber entscheiden, ob die EVU ihre Ziele erreichen und nachhaltig Verbesserungen umsetzen können. Eine solche echte Transformation berücksichtigt unterschiedliche Ebenen und bildet den Entwicklungspfad ab. Die nachfolgende Grafik zeigt ein Schlaglicht auf die verschiedenen Ansatzpunkte.

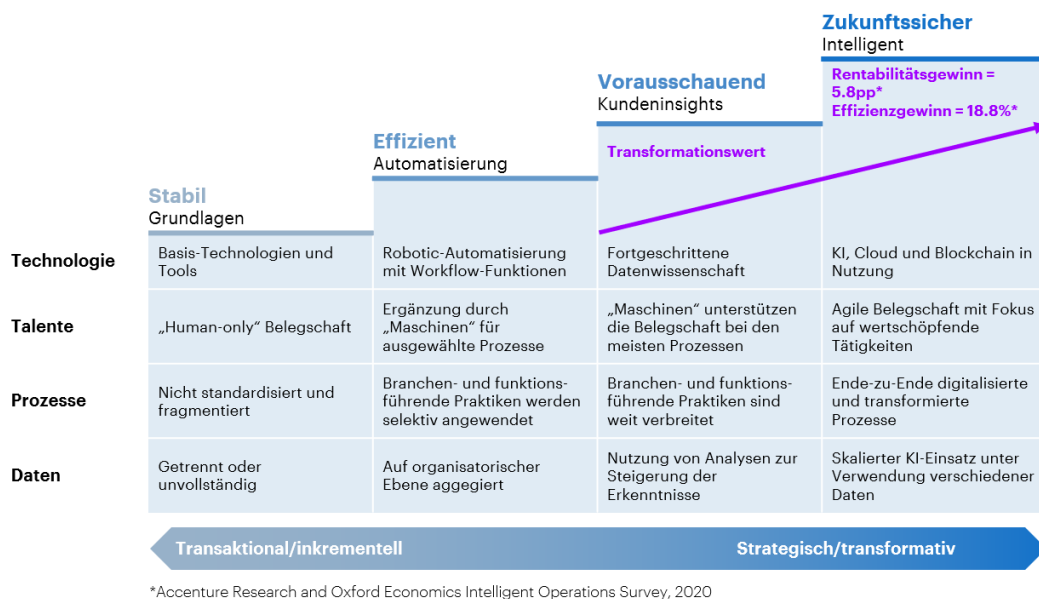


Abbildung 2: Intelligent Operations

Laut der Accenture Studie zum Thema „Intelligent Operations“ (2020) bedeutet übrigens der Sprung im Umfang von nur einer Stufe im Durchschnitt 7,6% Effizienzgewinn und 2,3% Profitabilitätssteigerung. Unternehmen auf einem stabilen und effizienten Niveau, die bis 2020 die Zukunftsfähigkeit erreichten, erzielten eine 2,1-fache Steigerung der betrieblichen Effizienz und eine 4,1-fache Steigerung der Rentabilität im Vergleich zu solchen Mitbewerbern, die nur moderate Reifegrade erzielten.

Wer früh und konzertiert agiert, wird diese Effekte vor den Wettbewerbern realisieren und sich damit eine nachhaltig vorteilhafte Position sichern, denn Unternehmen konkurrieren unserer Beobachtung nach nicht mehr nur um Marktanteile; sie konkurrieren auch darum, wer seine Position in der Zukunft schneller festigt und etabliert. Erfolg hängt damit maßgeblich von Geschwindigkeit und der Fähigkeit ab, sich anzupassen.

Die Geschwindigkeit von morgen hängt damit von der Technologieentscheidung und vor allem von ihrer Nutzung schon heute ab. Auch das vielseitig beobachtete „Warten auf die perfekte technische Lösung“ ist somit ein trügerischer Ansatz, denn damit wird vor allem im Heute verharret in der Hoffnung später direkt auf einen höheren Reifegrad zu „springen“.

Zu den Autoren

Accenture, powercloud und BTC als strategische Partner

Wir glauben an den Wert von mehr Zusammenarbeit im deutschen Energiemarkt, um gemeinsame Herausforderungen erfolgreich zu meistern. Gerade (aber nicht ausschließlich) in nicht-differenzierenden Prozessen bieten sich erhebliche Potentiale für EVU, Kräfte zu bündeln und damit leichteren und günstigeren Zugang zu Innovationen und Möglichkeiten zu haben, das eigene Geschäft weiterzuentwickeln. Wir sind davon überzeugt, dass die Offenheit zur Zusammenarbeit untereinander und die Nutzung gemeinsamer Plattformen und Services eine große Chance für Unternehmen in Deutschland bietet. Entsprechend haben sich Accenture, powercloud und BTC verständigt, sich gemeinsam für die Erschließung und Nutzung solcher Modelle zu engagieren.

Accenture ist ein weltweit tätiges Beratungsunternehmen, führend in Digitalisierung, Cloud und Security. Wir bringen unsere umfassende Erfahrung und spezialisierten Fähigkeiten in mehr als 40 Branchen ein und bieten Dienstleistungen aus den Bereichen Strategy & Consulting, Interactive, Technology und Operations – gestützt auf das weltweit größte Netzwerk aus Centern für Advanced Technology und Intelligent Operations. Unsere 537.000 Mitarbeitenden arbeiten jeden Tag für Kunden in über 120 Ländern daran, Technologie und menschliche Kreativität zu vereinen. Wir setzen auf Veränderung, um Mehrwert und gemeinsamen Erfolg zu schaffen – für Kunden, Mitarbeitende, Aktionäre, Partner und für die Gemeinschaft.

powercloud bietet seit 2012 eine offene SaaS-Lösung für die Energiewirtschaft an und ist mit aktuell mehr als 200 Kunden Marktführer in Deutschland. Schon heute verwaltet powercloud über 8 Millionen Vertragsverhältnisse mit ca. EUR 6 Milliarden Umsatz in der Abwicklung. Weitere 20 Millionen Verträge befinden sich in der Migration. powercloud ist das am schnellsten wachsende Abrechnungssystem der Branche, fördert den Aufbau innovativer Energie-Marken, grüner Angebote und macht bestehende Versorger, Stadtwerke und bald auch Netz- und Messstellenbetreiber fit für die IT- und Kundenanforderungen der Zukunft. Neben großen (über-)regionalen Energieversorgern zählt eine Vielzahl von Stadtwerken und unabhängigen Energieanbietern zu den Kunden von powercloud.

BTC als lokaler Partner für Systemintegration & Support verstärkt das Team durch ihre energiewirtschaftlichen Prozesskenntnisse mit breiten technologischen und funktionalen Fähigkeiten und Leistungen. BTC hat das Conergos-Template gebaut, was beim Onboarding der entsprechenden Unternehmen einiges vereinfachen wird. BTC hat überdies langjährige Erfahrung in der Unterstützung und der Spezifika deutscher EVUs und deren Landschaften, was mit Blick auf die Thüga Gruppe von großem Vorteil sein wird. Dazu gehört insbesondere die Integration der in Deutschland verbreiteten EVU-Systemlandschaften sowie den Support der Anwendungen. BTC und Accenture arbeiten zusammen nach dem Prinzip „global denken, lokal handeln“.

Lassen Sie uns gerne ins Gespräch kommen!



Tobias Gehlhaar
Utilities Lead D/A/CH
Accenture



Marco Beicht
Managing Director &
CEO powercloud



Lars Austermann
Managing Director Energie
& Telekommunikation BTC



Robert Haber
Utilities Consulting Lead D/A/CH
Accenture



Zoran Petrovic
Managing Director &
CSO powercloud



Dirk Höner
Senior Manager & Lead
Energy Solutions BTC