

Thüga-App

Must-have-Produkt für Energieversorger

[16.08.2016] Smart Home aus der Region – das bietet die Thüga kommunalen Energieversorgern mit der White-Label-App daheim an. Dabei handelt es sich um ein Produkt, das hohen technischen Ansprüchen genügt und dessen Investitionsrisiken für alle Beteiligten niedrig sind.

Die Energiebranche ist im Wandel. Ein Blick auf den deutschen Energiemarkt zeigt, dass der Stromabsatz in den kommenden zehn Jahren bestenfalls stagnieren wird. Der Wärmemarkt muss sich sogar auf einen signifikanten Absatzrückgang einstellen. Gleichzeitig drängen neue Spieler mit neuen, innovativen Produkten und Geschäftsmodellen in den Markt. Anders ausgedrückt: Die Torte wird immer kleiner, aber es wollen immer mehr Interessenten ein Stück davon abbekommen. Damit sich auch die Energieversorger ihr Tortenstück sichern, müssen sie handeln, indem sie innovative und digitalisierte Produkte sowie neue Geschäftsmodelle entwickeln und sich vom Ver- zum Umsorger wandeln. Smart Home erfüllt viele dieser Anforderungen und gilt deshalb als eines der strategischen Zukunftsthemen der Energiebranche. So stellt eine Marktstudie der Management-Beratung Oliver Wyman aus dem Jahr 2016 fest: Das intelligente Zuhause ist eines von sechs Must-have-Produkten für Energieversorger. Diese Produkte hätten maßgeblichen Einfluss auf die Wechselbereitschaft von Verbrauchern und seien so der Schlüssel zum Erfolg, bestehende Kunden zu halten und neue zu gewinnen. Der Smart-Home-Markt steckt mit einer Marktdurchdringung von rund drei Prozent indes noch in der Einführungsphase, so eine weitere Studie der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC).

Positive Erwartungen

Ein Grund dafür ist der wider Erwarten geringe Bekanntheitsgrad. So hatten in einer Umfrage 71 Prozent der Befragten noch nie von Smart Home gehört. Nachdem ihnen das Prinzip von Smart Home erläutert wurde, äußerten aber 98 Prozent ihr grundsätzliches Interesse daran. Die daraus resultierende positive Zukunftserwartung spiegelt sich in den Marktprognosen wieder. Ab dem Jahr 2017 rechnen Analysten mit einer Marktdurchdringungsrate von zehn Prozent und ab 2020 erwarten einige bereits einen deutschlandweiten Gesamtumsatz von 2,4 Milliarden Euro. Wer sich aber als kompetenter regionaler Ansprechpartner etablieren will, der muss sich schon heute auf diesem Wachstumsmarkt positionieren. Das stellt regionale und kommunale Energieversorger vor eine Herausforderung. Sie zeichnen sich zwar durch ihre Nähe zum Kunden, regionale Verankerung und langjährige Kundenbeziehungen, geprägt von gegenseitigem Vertrauen, aus. Häufig fehlen ihnen aber die Mittel und die Flexibilität, neue Geschäftsfelder zu erschließen und aufzubauen. Darüber hinaus ist Smart Home abteilungsübergreifend anzusiedeln. Von der IT über das Produkt-Management bis hin zur Buchhaltung sind alle Ressorts beteiligt. Um der hohen Komplexität zu begegnen, bündeln 39 Unternehmen der Thüga-Gruppe ihr Know-how in der Thüga-Innovationsplattform und entwickeln gemeinsam Produkte.

Intuitiv, regional und modular

Eines dieser Produkte ist die daheim-App. Das Besondere der Lösung ist der White-Label-Ansatz. Entstanden ist dadurch ein Produkt, das hohen technischen Ansprüchen genügt, dessen Investitionsrisiken für alle Beteiligten aber niedrig sind. Ein zentrales Team der Thüga erarbeitete das auf Energieversorger zugeschnittene Geschäftsmodell vom Ideen-Scouting über die Konzeption bis hin zur konkreten

Umsetzung vor Ort – quer über die Unternehmensgrenzen hinweg, immer in Kooperation mit den Unternehmen der Thüga-Gruppe. Im Detail kümmert sich das Team um die Koordination aller Dienstleister und die komplette Bereitstellung der Infrastruktur – von der App-Entwicklung über den Webshop bis hin zu den Payment-, Fulfillment- und Support-Prozessen. Die Stadtwerke koordinieren ihrerseits die Kundenbetreuung sowie das Marketing und den Vertrieb vor Ort. Das Branding der mit dem Produkt verbundenen Elemente wie App, Webshop und Versandmaterial passen sie im Sinne des White-Label-Ansatzes an das individuelle Corporate Design des Versorgers an. So wird die daheim-Lösung regional, stärkt die lokale Marke und wird von ihr positiv aufgeladen.

Um die Anforderungen des Marktes abzubilden, hat sich die Thüga schon bei der Entwicklung an drei zentralen Leitmotiven ausgerichtet: intuitives Nutzungserlebnis, regionaler Service und modularer Aufbau. Das Resultat: Die App bildet die komplexen Abfolgen und Verknüpfungen für die individuellen Anwendungsfälle der Kunden in einem Smart Home so einfach und intuitiv wie möglich ab. Somit wird der Kunde nicht mit der technischen Sicht auf das System überfordert – das ist gerade bei einem technologiegetriebenen Thema wie Smart Home entscheidend für eine breite Marktwirkung. Der regionale Service wiederum geht Hand in Hand mit dem individuellen Marketing und Vertrieb pro Unternehmen. Der modulare Aufbau ergibt sich aus einem Ansatz für Produktentwicklung aus der Start-up-Branche, dem so genannten Minimum Viable Product (MVP). Das heißt: Der Marktstart Mitte 2015 erfolgte mit einer Reihe von fertig entwickelten Kern-Features, die die Thüga seitdem, basierend auf den Erfahrungen und dem Feedback der Kunden, laufend optimiert, ausbaut und erweitert. Bislang haben drei Unternehmen der Thüga-Gruppe daheim implementiert: die ESWE Versorgungs AG, Mainova und die RhönEnergie Fulda. Mit diesen Unternehmen wurden erste Markterfahrungen gesammelt und die Erkenntnisse direkt in der Produktentwicklung umgesetzt. Weitere Partnerunternehmen stehen in den Startlöchern.

Drei Module

In der Praxis spiegelt sich der modulare Aufbau direkt in der daheim-App wieder. Dem Verbraucher stehen aktuell drei Module zur Verfügung: Wärme steuern, Licht regeln und Fürsorge leisten. Im Wärme-Modul können daheim-Nutzer dank intelligenter Thermostate per App ein Heizprofil für die ganze Woche einstellen. Des Weiteren haben sie die Möglichkeit, den Status, die Helligkeit und die Lichtfarbe von Lampen sowie Lampen-Gruppierungen per App ihren Bedürfnissen anzupassen. Mit dem Fürsorge-Modul können sie überprüfen, ob es hilfsbedürftigen Angehörigen gut geht. Wenn zum Beispiel Unregelmäßigkeiten im Tagesablauf auftreten, informiert daheim die Angehörigen per Push-Nachricht, SMS oder Telefon. Ein viertes Modul befindet sich gerade in der Entwicklung und steht kurz vor dem Marktstart. Es heißt „Für Schutz sorgen“ und wird eine Vielfalt an Möglichkeiten im Bereich Sicherheit bieten.

Ausgezeichnete App

Dieser fundierte Prozess der Produktentwicklung wurde jüngst prämiert: Auf der E-world energy & water 2016 ist die Smart-Home-App daheim mit dem Energy App Award im Bereich Customer Benefit ausgezeichnet worden. Unter insgesamt mehr als 60 Einsendern hat die Jury daheim ausgewählt. „Bei der Thüga-App haben uns besonders der Co-Branding-Ansatz sowie die Fürsorgefunktion überzeugt“, begründet Roman Dudenhausen, Vorsitzender der Jury, die Entscheidung. Die Auszeichnung ist für die Thüga ein wichtiges Signal und ein willkommener Ansporn, diesen Weg weiterzugehen. daheim ist dabei deutlich mehr als eine bloße App. Es handelt sich um ein vollständiges Geschäftsmodell, passgenau auf regionale Energieversorger zugeschnitten, das alle internen und externen Prozesse eines Smart-Home-Produktes rundum abdeckt. daheim ist Smart Home von hier.

()

Dieser Beitrag ist im stadt+werk-Sonderheft „IKT-Lösungen für Stadtwerke und kommunale Betriebe“ erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, Smart Home