Trianel

Digitalisierung zahlt sich aus

[18.05.2020] Eine Kurzumfrage zu den Herausforderungen, welche sich durch die Corona-Krise für die Stadtwerke ergeben, zeigt: Der Einsatz digitaler Technologien zahlt sich aus.

Die Corona-Krise stellt Politik, Wirtschaft und Gesellschaft aktuell vor große Herausforderungen. Die Auswirkungen der Krise und die von der Regierung ergriffenen Maßnahmen sind auch bei den Stadtwerken bemerkbar. Im Rahmen des Trianel Digital Lab hat Trianel jetzt eine Kurzumfrage unter Stadtwerken durchgeführt, um herauszufinden, wie diese mit der aktuellen Situation umgehen und inwieweit sich in der Krise der Einsatz digitaler Techniken verändert. „Die teilnehmenden Stadtwerke im Trianel Digital Lab haben eine starke Affinität für den Einsatz digitaler Möglichkeiten. Davon profitieren Stadtwerke in der aktuellen Situation und unlösbare Probleme bleiben so bisher aus“, stellt Philipp Stephan, Leiter des Trianel Digital Lab fest.
Die geschlossenen Kundencenter machen sich zwar bemerkbar, stellen aber lediglich für 25 Prozent der Stadtwerke eine größere Herausforderung dar, informiert Trianel. Die Weiterleitung wichtiger Informationen an Kunden erfolge aktuell über digitale Kundenportale, Apps und soziale Medien. Beratungen würden per E-Mail oder telefonisch stattfinden. Die kontinuierliche Digitalisierung über die letzten Monate und Jahre zahle sich nun aus. Einige Lösungen, die im Digital Lab pilotiert worden seien, zum Beispiel eine App zur Zählwerterfassung, würden dazu beitragen, die Herausforderungen abzumildern. Auch die Beantwortung von Kundenanfragen per Telefon mit einem Voicebot, könne in ähnlichen Situationen Entlastung verschaffen. Einzig die Beratungsmöglichkeiten für Energiedienstleistungen würden insgesamt als herausfordernder beurteilt.

Mobiles Arbeiten von zu Hause

Das Organisieren des mobilen Arbeitens von zu Hause aus, sei bei über 60 Prozent der befragten Stadtwerke unproblematisch. Mobiles Arbeiten zu ermöglichen, sei in vielen Stadtwerken im vergangenen Jahr intensiv diskutiert und in entsprechenden Betriebsvereinbarungen verankert worden. Die Möglichkeiten für die Arbeit zu Hause habe für die meisten Mitarbeiter daher innerhalb weniger Tage geschaffen werden können. „Hier zeigt sich, dass Stadtwerke das Thema Digitalisierung sehr aktiv in den letzten Jahren in ihren Häusern vorangetrieben haben. Dazu gehören neben der technischen Seite auch kulturelle Themen wie agile Arbeitsmethoden oder eben mobiles Arbeiten“, sagt Philipp Stephan.

Tagesgeschäft läuft reibungslos

Die interne Organisation ist bei den Stadtwerken laut der Umfrage ebenfalls gut sichergestellt. „Der regelmäßige Austausch kann auch im mobilen Arbeiten gewährleistet werden. Meetings werden mithilfe von Videokonferenzen abgehalten, manches erfolgt auch einfach telefonisch“, berichtet der Trianel-Manager. Damit das Tagesgeschäft weiterhin reibungslos fortgeführt werden kann, zeigen die Stadtwerke eine hohe Bereitschaft, auch weitere digitale Veränderungen einzuführen. „Viele erkennen die Vorteile, Prozesse digitalisiert zu haben und erkennen in der aktuellen Situation noch viel deutlicher, wo Prozesse optimiert werden können“, sagt Stephan. Auch der Austausch der Stadtwerke untereinander über den aktuellen Umgang mit der Krise helfe ihnen, schnell und gezielt die richtigen Maßnahmen zu ergreifen.

(co)

Stichwörter: Unternehmen, Trianel, Corona, Digitalisierung, Stadtwerke