

Digitalisierung

Vom Versorger zum Dienstleister

[23.08.2022] Die Energieversorger stehen vor einer Zeitenwende. Sie müssen nicht nur die Energiewende gestalten, sondern parallel optimierte Prozessabläufe schaffen. So können auch neue Geschäftsmodelle und zukunftsfähige Ideen mit Kooperationspartnern entwickelt werden.

Die Welt der Energieversorger befindet sich im Umbruch. Das gilt längst nicht nur für die Umstellung auf erneuerbare Energien, sondern umfasst das gesamte Verständnis der Daseinsvorsorge. Die Ansprüche der Kunden wachsen über die reine Energieversorgung hinaus, die Digitalisierung des Geschäfts bietet neue Möglichkeiten, gleichzeitig drängen neue Wettbewerber jenseits der typischen Versorger auf den Markt. Für die Energiewirtschaft stellt sich in puncto Digitalisierung längst nicht mehr die Frage nach dem Ob oder Wann, sondern ganz zentral nach dem Wie. Wie können Unternehmen Digitalisierung so einsetzen, dass sie einen Mehrwert stiftet, neue Geschäftsmodelle ermöglicht und in ein grundlegendes Transformationskonzept passt?

Der digitale Kunde

Beim Blick auf digitale Prozesse wird es immer wichtiger, die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden im Auge zu behalten, denn nicht nur die Endkunden wünschen sich eine umfassende Customer Experience. Auch seitens der gewerblichen Kunden steigt der Digitalisierungsdruck, klein- und mittelständische Unternehmen wünschen sich Angebote, die auf ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Der Wandel vom passiven Abnehmer zum dynamischen Akteur bedeutet für Energieversorger: Sie müssen sich ebenso wandeln – vom Versorger zum Dienstleister.

Was hilft Versorgungsunternehmen auf diesem Weg? Der Blick über den Tellerrand wird immer wichtiger. Wer langfristig nicht nur reagieren will, sondern die Teilhabe an neuen Standards anstrebt, wird verstärkt auf Kooperationen setzen müssen, etwa mit angrenzenden Branchen wie der Wohnungswirtschaft, aber auch mit Dienstleistern aus dem Finanzwesen oder Technologieführern aus der IT. Hier heißt es, Synergieeffekte zu nutzen und branchenübergreifend nach Lösungen zu schauen, die etwa Hybridleistungen aus Bank- und IT-Services bündeln.

Die Aareal Bank Gruppe wird hier zum Digitalisierungspartner, der Energieversorger auf dem Weg zum Energiedienstleister 4.0 unterstützt. Schwerpunkt bei der Prozessoptimierung und der Digitalisierung ist hier beispielsweise der branchenübergreifende Zahlungsverkehr. Um in der Vielfalt der anstehenden Aufgaben den Überblick zu behalten, setzt die Aareal Bank dabei auf einen probaten Dreiklang der Prozessdigitalisierung. Dieser besteht aus der Digitalisierung des Zahlungsverkehrs, der Automatisierung verwandter Prozesse sowie der Visionierung zukünftiger Geschäftsoptionen. Was bei der Optimierung und Automatisierung unternehmenskritischer Prozesse beginnt, kann so auf lange Sicht Raum für frische Ideen und neue Geschäftsmodelle schaffen.

Produktentwicklung unter Digitalisierungsdruck

Digitalisierung betrifft nicht mehr nur das traditionelle Geschäft der Energieversorger. Der Digitalisierungsdruck auf Kundenseite beeinflusst zusätzlich die zukünftige Produktentwicklung aufseiten der EVU. Verbraucher und gewerbliche Kunden erwarten den gleichen Komfort wie etwa bei einer großen Shopping-Plattform. Neben dem Stromtarif möchten sie vielleicht ein Auto aus dem Carsharing mieten.

Dabei erwarten sie eine breite Auswahl an Bezahlmöglichkeiten, die sie auch im Alltag nutzen. Automatisierte Interaktionen, etwa über Plattformlösungen im Zahlungsverkehr, optimieren diese Betriebsabläufe und sparen Ressourcen. Sie dienen beim digitalen Bezahlen als Schnittstellen und lassen sich oft reibungslos in die eigenen Systeme integrieren.

Die Aareal Exchange & Payment Platform (AEPP) beispielsweise bietet eine komfortable Lösung, die das ERP-System von Energieversorgern mit den jeweiligen Systemen externer Zahlungsanbieter wie PayPal verbindet. Die Plattform vereinfacht verschiedene Zahlungsarten – bar, online über Dienste oder mit diversen Kreditkarten – und integriert sie automatisch in das ERP-System. So wird es Energieunternehmen möglich, den Service-Anforderungen ihrer Kundschaft zuvorzukommen und die Infrastruktur auf diese Veränderungen vorzubereiten.

Vom Prozess zur Vision

Automatisierte Prozesse helfen nicht nur Ressourcen zu sparen, sie setzen zudem Innovationspotenzial frei. Auch, weil mit den digitalisierten Prozessen wertvolle Kundendaten strukturiert nutzbar gemacht werden. Diese Daten befeuern die digitale Weiterentwicklung, daher müssen Kundinnen und Kunden mit neuen Bedürfnissen und einem veränderten Kaufverhalten ins Zentrum aller Überlegungen rücken.

Branchenkenner wissen: Kooperation ist hierfür unabdingbar.

Angesichts steigender Ansprüche in Sachen digitaler Services ist auch auf dem Gebiet der IT intensive Kooperation angesagt. Um den Spagat zwischen traditionellem Geschäft und dessen Ausbau erfolgreich zu meistern, braucht es die Unterstützung von IT-Spezialisten, die beide Seiten verstehen: die technologische wie auch den Energiemarkt. IT-Dienstleister der Versorgungswirtschaft setzen Systeme auf, die standardisierte Services im Bereich des klassischen Commodity Business liefern und zeitgleich Flexibilität im Einsatz von neuen individuellen Tools und Lösungen ermöglichen.

Ziel: Digitalisierungs-Enabler

Für die Energieversorger ist die Zeit des reinen Versorgens und der Insellösungen vorbei. Traditionelle Geschäftsfelder verschmelzen zunehmend mit anderen Branchen zu neuen Dienstleistungen und Geschäftsmodellen. Beste Bedingungen also für den Start in das unbekannte Territorium neuer digitaler Grundprozesse. Die Prozessoptimierung eröffnet den Weg, um traditionelle Geschäftsmodelle zu überdenken und zukunftsfähige Ideen mit Kooperationspartnern wie der Wohnungswirtschaft zu entwickeln – etwa als Wegbereiter der Smart City. Die Aareal Bank Gruppe begleitet diese Transformation mit probaten Prozess- und Software-Lösungen. Strukturierte, standardisierte IT-Lösungen ermöglichen dabei nicht nur optimierte Prozessabläufe, sondern bilden die Basis für eine gesamtheitliche Digitalisierungsstrategie. So aufgestellt können sich Energieversorger als wertvolle Digitalisierungs-Enabler in angrenzenden Branchen, etwa der Wohnungswirtschaft, positionieren.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli/August 2022 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, Aareal Bank, Digitalisierung, Exchange & Payment Platform