

Entwicklung neuer Geschäftsmodelle

Ein Platz auf dem Smartphone des Verbrauchers

Die IT-gestützte Vernetzung zwischen Verbraucher und Versorger nutzt beiden Seiten. Dem Kunden bringt sie mehr Komfort und geringere Kosten, dem Energieversorger neues Umsatzpotenzial. Dafür müssen letztere aber ihre Abläufe modernisieren und neue digitale Geschäftsmodelle entwickeln.

Auf Dauer werden Energieversorgungsunternehmen (EVU) vom Strom- und Gasverkauf allein nicht leben können. Zu diesem Ergebnis kommt die Unternehmensberatung Roland Berger in ihrer im August 2014 veröffentlichten Effizienz-Benchmark-Studie. Andere Analysten sehen das ähnlich. So erwarten laut »PWC Annual Global Utilities Survey 2014« mehr als 90 % aller Versorgungsunternehmen weltweit eine grundlegende Veränderung ihres bisherigen Geschäftsmodells. Danach spielen für die Mehrheit der Anbieter die Verbesserung ihrer Kundenbeziehungen in den nächsten Jahren eine entscheidende Rolle. Ohne qualifizierte Dienstleistungen, die über die reine Versorgung hinausgehen, werden die Versorger nicht wettbewerbsfähig bleiben.

Künftig geht es darum, die Technologien, die im privaten Alltag längst Einzug gehalten haben, auch im Energiegeschäft einzusetzen. Das meinen jedenfalls die Analysten von Gartner in ihrer aktuellen Befragung »Gartner Predicts CRM & Customer Service 2015«. Danach befürchten nahezu 80 % der Unternehmen Umsatzeinbußen, wenn sie ihre Dienstleistungen

nicht auch über Smartphone und andere digitale Geräte anbieten.

Fakt ist: Der digitale Wandel hat die Versorgungsbranche längst erfasst. Verbraucher wollen mit ihrem Stromlieferanten auf allen Kanälen – Smartphone, E-Mail, Telefon, Briefpost, Internet – kommunizieren. Zudem erwarten sie Dienstleistungen mit einem deutlich spürbaren Nutzen, das heißt, weniger Kosten, mehr Komfort. Bekommen sie den nicht, wechseln sie den Versorger, heute mehr denn je. Onlinevergleichsportale haben längst zu einer vollständigen Preis- und Leistungstransparenz geführt.

Aufgrund dieser Entwicklung werden EVU früher oder später über neue Geschäftsmodelle wie Smart Energy und Smart Home nachdenken müssen, also über Konzepte zur Vernetzung zwischen Privathaushalt und EVU über die vorhandene IT-Struktur. So lösen Smartphone und Tablet beispielsweise die analoge Ablesung des Zählerstands ab und bilden die Brücke zum Kundenservice des Energieversorgers. Denn aus den laufend und automatisch übermittelten Daten lassen

sich Rückschlüsse auf die Gewohnheiten des Kunden und die Funktionsweise von Geräten ziehen.

Verbraucher will mehr Komfort

Kurzfristig werden sich die sinkenden Margen aus dem reinen Verkauf durch vernetzte Servicesysteme nicht kompensieren lassen – mittelfristig dagegen schon. Wer als Versorger etwa in einem Haushalt die Energieeffizienz von Spülmaschine und Trockner seines Kunden kennt, kann diesem attraktive Vergleichsangebote und Kaufempfehlungen machen. Verbrauchs- und Gerätedaten sind die Grundlage für neue Geschäftsmodelle. Das können zum Beispiel Dienstleistungen rund um die in einem Haushalt vorhandenen elektrischen Geräte sein, also Wartung und Reparatur, aber auch Lieferung und Austausch von Waschmaschine, Kühlschrank usw. Ziel für ein EVU muss es sein

- seinen Konsumenten in die Lage zu versetzen, sämtliche Abläufe und Aufgaben über mobile Technologien abzuwickeln, unter anderem Serviceanfragen, ablesen und übermitteln von Zählerständen, Tarifanpassungen gemäß individueller Verbrauchsprofile, Erfassung/Bearbeitung von Verträgen
- über die Routineaufgaben eines Versorgers hinaus neuartige Dienstleistungen im Sinne vom »Digital Lifestyle« anzubieten und dadurch die Beziehungen zum Verbraucher zu stärken (Tafel 1).

Es gibt bereits Anwendungen für den maßgeschneiderten Energieeinsatz im eigenen Haushalt, die leicht zu installieren und günstig sind. Das Wiener Startup Twingz hat mit dem E-Coach ein Erfassungsgerät entwickelt, das auf einen Drehstromzähler montiert und mit dem WLAN des Haushalts verbunden wird. Es erfasst laufend den Stromverbrauch, »er-

Anzeige

E-Magazin + ew aktuell
> **Archiv und Recherche!**

- > Zugriff auf ca. 40 ew-Veröffentlichungen p.a.
- > Volltextsuche mit direktem Ergebniszugriff
- > Archiv während der kompletten Abo-Laufzeit



Jetzt ew-Abo bestellen!
 >> www.ew-magazin.de/abo

Magazin für die Energiewirtschaft

lernt« die spezifischen Verbrauchswerte einzelner Stromverbraucher des Haushalts und überträgt die Informationen an das Smartphone oder Tablet des Kunden. So entsteht ein mobiles Kundenportal, über das der Verbraucher eigenständig verschiedene Aufgaben mit dem Versorger erledigt, beispielsweise das Anfordern von Rechnungen, die Bestätigung von Zählerständen oder das Anfragen nach neuen Tarifoptionen. Der Clou solcher Systeme ist, dass sie nicht nur eine integrierte und überwiegend automatisierte Servicekommunikation möglich machen, sondern dem Nutzer auch Vorschläge für eine effizientere Steuerung seiner Geräte bieten. Einsparungen von bis zu 40 % sollen sich laut aktuellen Untersuchungen durch solche Lösungen erzielen lassen.

Das smarte Netz

Doch Vorsicht: Kunden wollen mehr als nur Routineaufgaben bequem abwickeln. Der Trend geht eindeutig in Richtung einer intelligenten Hausvernetzung. Was in analoger Umgebung manuell und separat gesteuert wurde, findet künftig über vernetzte Systeme zusammen. Neben Weißer Ware und Unterhaltungselektronik gehören dazu auch Schließanlagen, Feuermelder, Überwachungskameras und andere energiegesteuerte Vorrichtungen in einem Haushalt. Sie werden über einheitliche Interfaces und Mechanismen auf der Basis herstellerunabhängiger Standards gesteuert.

Soweit die Theorie: Tatsächlich fehlt in der Praxis für diese Vernetzung ein integriertes Gesamtkonzept mit einheitlichen Bedienstrukturen. Es muss konsequent aus Verbrauchersicht entwickelt sein. Hierzu gehören eine einfache Installation, Anpassung, Personalisierung und Bedienung. Und genau hier liegt die Chance für Energieversorger. Rund um Smart Home ist ein attraktiver Markt in Deutschland entstanden, in dem schon heute schätzungsweise 1,6 Mrd. € umgesetzt werden.

Digitaler Wandel: Was müssen EVU tun?

Kurzfristig (1 bis 2 Jahre)

- konsequente Bewertung aller Fachbereiche aus Verbrauchersicht
- Aufbau von IT- und Integrations-Know-how in den Fachbereichen
- Bildung von Arbeitsgruppen (Fachbereich/CIO) zur Entwicklung neuer digitaler Anwendungen und Geschäftsmodelle
- konsequentes Outsourcing von Aufgaben außerhalb des Kerngeschäfts
- permanente Kommunikation von Erfolgen
- konsequente Standardisierung von Prozessen und Effizienzsteigerung der IT
- Investition in digitale Touchpoints (Multi-Channel-Kommunikation) und selbstlernende Softwarelösungen für Kundenservice und Backoffice
- Modernisierung der Kernanwendungen

Mittelfristig (3 bis 5 Jahre)

- Konsolidierung digitaler Geschäftsmodelle
- Angebot zielgruppenspezifischer Tarife und kostengünstiger Leistungspakete, die auf Smart Home basieren
- Entwicklung neuer, branchenfremder Geschäftsmodelle: vereinfachte Energieberatung, Vermittlung effizienter Haushaltsgeräte und deren Steuerung
- Implementierung einer hybriden Cloudinfrastruktur zur Integration digitaler Fachprozesse in die bestehende IT
- Weiterentwicklung von Kundenservice und Vertragsabwicklung mit dem Ziel, die Servicekosten je Haushalt bis spätestens 2020 um durchschnittlich 40 % zu senken
- Kooperationen mit IT-Anbietern und Herstellern von Haushaltsgeräten zur Entwicklung von Smart-Home-Angeboten

Tafel 1. Aufgabenliste für EVU

allein macht keine intelligente Heimvernetzung. Was fehlt, ist ein übergreifendes Konzept zur Verknüpfung von Geräten und sämtlichen energierelevanten Serviceprozessen zu einem digitalen System, das der Kunde bei Bedarf über sein Smartphone nutzt. In der Entwicklung eines solchen Systems besteht die große Chance aber auch die Herausforderung von EVU in den nächsten Jahren.

Dazu müssen sie ihre Sicht auf die Abläufe ändern. Wie immer das Geschäftsmodell eines EVU aussieht – bei jeder Dienstleistung ist deren nachhaltige Wertschöpfung für den Konsumenten kritisch zu betrachten. Dabei sollten EVU auch keine Experimente scheuen und un-

fotografiert mit einer Smartphone-App den Zählerstand, überträgt ihn an das IT-System des Anbieters. Die Daten werden analysiert und die für die Bearbeitung notwendigen Informationen automatisch extrahiert. Alle weiteren Schritte werden automatisch eingeleitet. Auch Dokumente in Papierform lassen sich erfassen und elektronisch an das Versorgungsunternehmen übertragen.



Andreas Klug,
Chief Marketing Officer,
Ityx Solutions AG, Stuttgart