



Lockdown beschleunigt Digitalisierung

Die von der Prego Services GmbH beauftragte Utility-4.0-Befragung gibt seit 2017 einen jährlichen Überblick über den aktuellen Stand der Digitalisierung aus Sicht von Führungskräften und Entscheidern aus der Energiebranche. Sie zeigt die momentanen Stärken und Schwächen sowie Trends von Energieversorgungsunternehmen auf. Die Utility-4.0-Studie hat keinen repräsentativen Anspruch, dient aber als Benchmark für Führungskräfte in der Energiebranche und liefert wichtige Hinweise über die digitale Transformation.

 **Von Dennis Pudeck**, Fachbereichsleiter Marketing, Prego Services GmbH

Die digitale Transformation prägt seit Jahren die Energiebranche und sie ist durch die Covid-19-Pandemie zusätzlich beschleunigt worden. Auch EVU haben während des ersten Lockdowns die Verlagerung in Homeoffices und die Online-Kommunikation mit Kunden und Partnern umgesetzt.

2020 fand die Befragung im Gegensatz zu den vorherigen Studien pandemiebedingt rein online statt. 60 Prozent der Befragten gehören dem Top-Management der ersten und zweiten Ebene von EVU an. Etwas mehr als ein Drittel der Teilnehmer arbeitet im mittleren Management. Im Vergleich zu den Vorjahren ergaben sich Verschiebungen bei den Unternehmensgrößen der befragten Teilnehmer. Unternehmen der Energiebranche mit bis zu 250 Mitarbeitern stellen den größten Anteil, gefolgt von Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern. Die Ergebnisse zeigen teilweise deutliche Unterschiede zwischen den beiden Fokusgruppen, auf die wir in der Auswertung hinweisen.

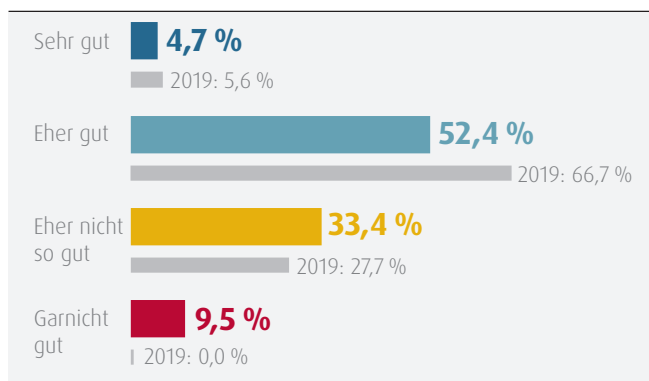
Nachholbedarf bei kleineren EVU

Die Digitalisierung hat in der Energiebranche seit Jahren einen hohen Stellenwert. Allerdings öffnet sich eine Schere: Rund 50 Prozent der Befragten schätzt ihre Aufstellung hinsichtlich der IT-Struktur als sehr oder eher gut ein, die andere Hälfte als eher nicht gut oder gar nicht gut (Abb. 1). Hier fließen offensichtlich unterschiedliche Erfahrungen im Umgang mit dem Lockdown im Frühjahr ein. Während die Befragten aus Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern auf der positiven Seite stehen, beurteilen Teilnehmer aus Unternehmen bis 250 Mitarbeitern den Stand der Digitalisierung deutlich negativer. Hier bestehen Nachholpotenziale, und es bleibt abzuwarten, wie schnell die IT-Strukturen auf den aktuellen Stand der Technik gebracht werden können. In der Folgestudie 2021 wird dieses Thema erneut abgefragt.

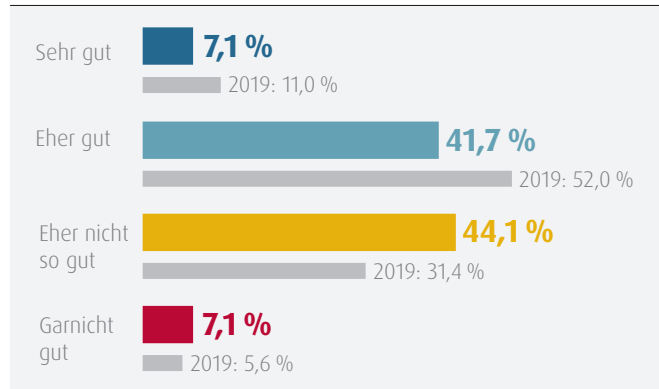
Energiebranche fällt in der Kundenwahrnehmung zurück

Die digitale Aufstellung in der Kundenwahrnehmung wird deutlich schlechter als im Vorjahr bewertet, zusätzlich geht der Anteil an „sehr gut“ zurück (Abb. 2). Hier gibt es verschiedene Erklärungsansätze: Während des Lockdowns haben zahlreiche Kunden die Kundencenter, wie auch Geschäfte und Restaurants, gemieden. Die Menschen haben vielmehr auf digitale Lösungen zurückgegriffen, verstärkt den Internethandel genutzt und Dienstleistungen online eingekauft. Natürlich nutzten sie auch digitale Kanäle bei der Kommunikation und Geschäftsabwicklung mit den jeweiligen Energieversorgern. Dadurch müssen sich

01 Digitale Aufstellung aus Sicht der Unternehmen



02 Digitale Aufstellung aus Kundensicht



EVU-Kundenportale in Funktion und Bedienerfreundlichkeit, der Customer-Experience, immer stärker mit denen von Anbietern anderer Branchen messen lassen. Hier sehen rund 40 Prozent der Befragten Handlungs- beziehungsweise Verbesserungsbedarf.

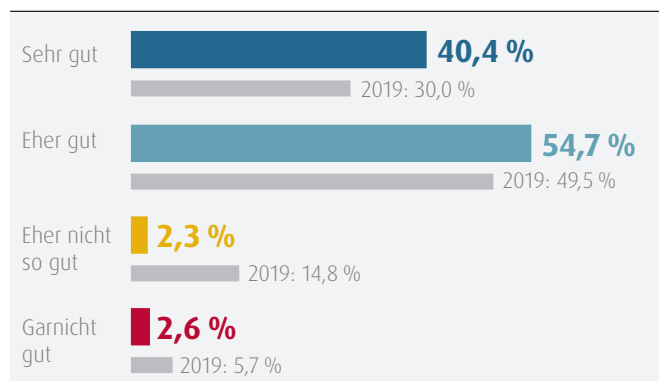
Mehrheit hält ihre IT-Strukturen für veraltet

Rund 62 Prozent der Entscheider beurteilen ihre IT-Infrastrukturen als veraltet. Der Aufwand, in solchen Strukturen Sicherheit zu schaffen, ist unverhältnismäßig höher als in aktuellen Systemen. Hinzu kommt, dass die Befragten nach wie vor unter einem Ressourcenmangel an Zeit und Fachpersonal leiden, auch wenn sich die Situation im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessert hat. Da alle Dienstleistungs- und Industriebranchen gleichermaßen und gleichzeitig ihre IT-Infrastrukturen ausbauen, ist aber 2021 von einem deutlich schärferen Wettbewerb um IT-Fachkräfte auszugehen.

Digitalisierung Voraussetzung für neue Geschäftsmodelle

Die Vorteile zur Effizienzsteigerung werden jedes Jahr stärker gesehen und erreichen mit rund 95 Prozent einen neuen Höchststand (Abb. 3). Die Befragten schätzen gleichzeitig die kurzfristigen, monetarisierbaren Potenziale für die Kundenbindung und Kundengewinnung kontinuierlich höher ein. Hier zeichnen sich ebenfalls Erfahrungen aus dem Lockdown und der damit einhergehenden Digitalisierung des Alltags ab.

03 Unternehmen, die in Digitalisierung Vorteile für Effizienzsteigerungen sehen.



Zahlreiche EVU arbeiten an neuen Geschäftsmodellen rund um Elektromobilität, Breitbandversorgung oder Smart City. 80 Prozent der Befragten sind sich sicher, dass die Digitalisierung ihnen dafür die notwendigen Freiräume verschafft. Aber auch für die Optimierung der Wettbewerbsfähigkeit bestehender Geschäftsmodelle bringt die digitale Transformation erhebliche Vorteile. Davon sind fast drei Viertel der Entscheider überzeugt.

Mobiles Arbeiten wird bleiben

Der erste Lockdown zwang auch die EVU, so viele Mitarbeiter wie möglich ins Homeoffice zu schicken und dennoch das Tagesgeschäft so reibungslos wie möglich fortzuführen. In nahezu allen Unternehmen hat es eine Neueinschätzung des Themas Homeoffice gegeben. Knapp 80 Prozent der Entscheider gehen davon aus, dass die Mobilisierung der Arbeitsplätze dauerhaft bleibt. Aber sie sehen auch bestehende Schwächen. Auf die Frage, ob die IT-Infrastruktur gut darauf ausgelegt ist, sehen mehr als 50 Prozent Verbesserungspotenziale. Das gilt besonders für EVU mit weniger als 250 Mitarbeiter.

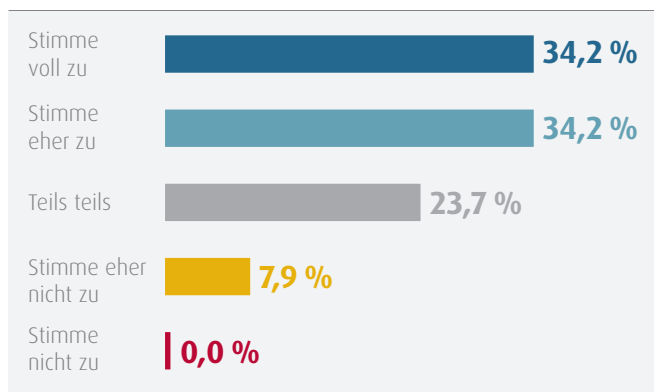
Dennoch haben 80 Prozent der Befragten ein gutes Sicherheitsgefühl, obwohl das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik ausdrücklich davor warnt, dass zum Beispiel 320.000 neue Schadprogramme pro Tag zum Einsatz kommen. Hier ist dringend eine höhere Sensibilität für neue Bedrohungslagen notwendig.

Widerstandsfähigkeit und Resilienz

Der Lockdown war auch ein Realitäts-Check, wie resilient und belastbar EVU und ihre Geschäftsprozesse wirklich aufgestellt sind. Die Befragten bewerten die Erfahrungen mit der Supply Chain, dem Billing und dem Kundenservice eher gemischt. Weniger als ein Drittel der Befragten hat durchgängig positive Erfahrungen gemacht, mehr als 70 Prozent hingegen sehen Verbesserungspotenziale.

Hervorzuheben sind vor allem die Einschätzungen in Bezug auf den Netzbetrieb, dem Kernprozess von EVU. Hier stimmen nur 34 Prozent voll zu, dass der Netzbetrieb resilient ohne Schwächen aufgestellt ist (Abb. 4). Fast genauso viele antworten aber mit teils/teils oder stimmen der Aussage nicht zu. Dieses Ergebnis zeigt einen deutlichen Handlungsbedarf, in die eigene IT-Sicherheit zu investieren, um den Versorgungsauftrag auch unter widrigen Bedingungen optimal erbringen zu können. Dazu

04 Zustimmung zu der Aussage, ob der Netzbetrieb resilient aufgestellt ist. (2019 keine Erhebung)



passen die Aussagen im Bericht zur Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2020 des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI): Allein von Januar bis Oktober 2020 hat das BSI 419 Kritis-Meldungen registriert.

Kundenbindung und Supply Chain im Fokus

Die Führungskräfte bewerten die Erfahrungen mit der Supply Chain, dem Billing und dem Kundenservice eher gemischt. Weniger als ein Drittel der Befragten hat durchgängig positive Erfahrungen gemacht, mehr als 70 Prozent hingegen sehen Verbesserungspotenziale. Das gilt auch für die Kundenbindung und Kundengewinnung. Im direkten Vergleich mit anderen Branchen haben Kundenportale von EVU anscheinend noch Verbesserungsmöglichkeiten bei der Funktionalität und Bedienerfreundlichkeit sowie der vollständigen digitalen Anbindung an die Geschäftsprozesse.

Zusammenfassung

Was sind die Learnings der Entscheider aus dem turbulenten Jahr 2020, was sind ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen? Rund 62 Prozent der Entscheider beurteilen ihre IT-Infrastrukturen als veraltet. Gleichzeitig klagen fast 68 Prozent über zu hohe Sicherheitsanforderungen bei der Digitalisierung. Der Aufwand in veralteten IT-Strukturen Sicherheit zu schaffen, ist unverhältnismäßig höher als in aktuellen Systemen.

Mehrheitlich erkennen die Führungskräfte, dass ihre EVU beim Thema Resilienz einen deutlichen Nachholbedarf haben. Selbst beim Kernprozess, dem Netzbetrieb, stimmt nur ein Drittel voll zu, resilient aufgestellt zu sein, ein Drittel steht hier vor Herausforderungen. Auch bei der Resilienz der wesentlichen Geschäftsprozesse Supply Chain, Billing und dem Kundenservice identifizieren mehr als 70 Prozent der Entscheider Verbesserungspotenziale.

Die Coronapandemie hat auf der anderen Seite zu einer positiveren Akzeptanz von digitalen Lösungen bei den Mitarbeitern geführt. Offensichtlich nehmen eine ganze Reihe von Mitarbeitern aus der Erfahrung des Lockdowns heraus die Digitalisierung nicht mehr als Bedrohung, sondern als Chance wahr. Das kann aber nur der Anfang sein, denn immerhin 30 Prozent der Befragten sieht nach wie vor die Mitarbeiterkultur als eine der größten Herausforderungen bei der digitalen Transformation und ein weiteres Drittel schätzt sie weiterhin eher kritisch ein.

In einem Punkt sind sich fast 95 Prozent der Befragten einig: Die digitale Transformation zu Utility 4.0 wird die Effizienz weiter steigern. Das erzeugt Vorteile bei der Wettbewerbsfähigkeit und verbessert die Erfolgsaussichten für neue Geschäftsmodelle.

Foto
fehlt

DENNIS PUDECK

Jahrgang 1974

→ Fachbereichsleiter Marketing prego services GmbH

✉ presse@prego-services.de