

Genau meine Lösung.

Utility 4.0 Studie 2017

Wie wird die digitale Transformation in der Energiebranche operativ umgesetzt?

utility.prego-services.de

prego.
services

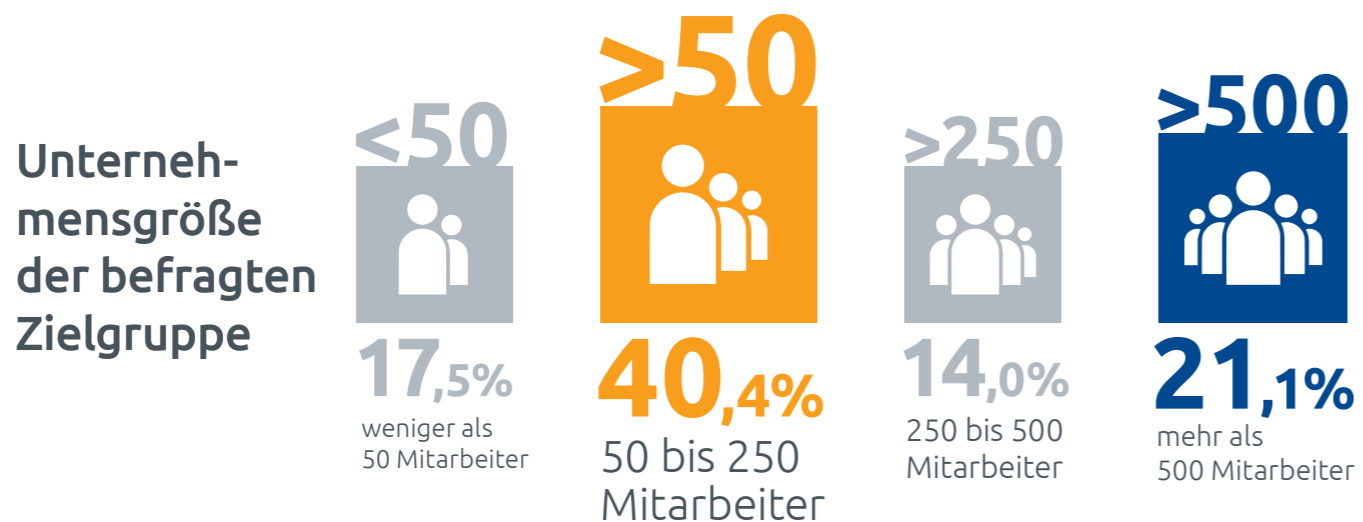
Inhalt

Die prego services Studie – Ein Umsetzungs-Benchmark für den Energiemarkt!

Die Energiemarktteilnehmer bewerten ihre digitale Aufstellung	4
Digitale Transformation wird als Vorteil gesehen, auf schnellstem Weg zu Utility 4.0 zu gelangen	5
Ermittelte strategische Schlüsselprojekte im Rahmen der Digitalisierung	6
Relevanz folgender Lösungsansätze zur Umsetzung von Utility 4.0	7–8
Outtasking von Prozessen: Ansatzpunkte auf Basis der Utility 4.0 Ausrichtung	9

Qualitative Studie: Wie bewertet das Topmanagement im Energiemarkt die operative Umsetzung der digitalen Transformation in seinen Unternehmen

Anlässlich des BDEW-Kongresses 2017 in Berlin hat die prego services GmbH eine Online-Studie über einen Zeitraum von mehreren Monaten durchgeführt. Während sich viele Studien mit den strategischen Komponenten der digitalen Transformation der Energiebranche beschäftigen, haben wir uns bei dieser Studie voll und ganz auf die operative Umsetzung konzentriert. Wir wollen keine repräsentative Studie aufbauen, sondern einen qualitativen Benchmark für Entscheider im Energiemarktumfeld schaffen und darstellen, wie Unternehmen das Thema angehen, wo sie kurzfristig Vorteile, Herausforderungen und Ansätze sehen, um mit der anstehenden digitalen Transformation Wettbewerbsvorteile zu generieren. Durch das BDEW-Umfeld hatten wir die Chance, eine für solche Fragen interessante Zielgruppe zu fokussieren. 60 qualitative Interviews wurden durchgeführt, wovon mit 69,8 % Geschäftsführern und Bereichsleitern strategische Entscheidungsträger befragt wurden. Unterscheiden können wir die getroffenen Aussagen nach den relevanten Marktrollen Netz (55,9 %) und Vertrieb (38,2 %), während wir die Marktrolle Erzeugung aufgrund der niedrigen Fallzahl nicht explizit analysieren können.



Die prego services Studie – Benchmark für die Sicht des Managements!

Die vorliegende qualitative Studie gibt einen Einblick in die Sichtweise des Managements und ist so ein Umsetzungsbenchmark für Entscheider im Energiemarkt.

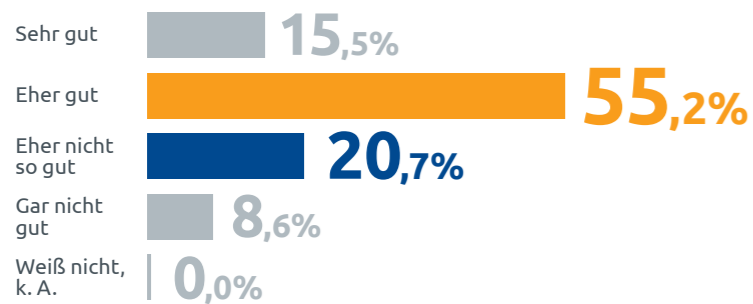
Die Stichprobe repräsentiert schwerpunktmäßig die Bereiche Handel und Netz. Die Verteilung der Unternehmensgrößen bildet das breite Spektrum der Energiemarktteilnehmer ab.

Die Energiemarktteilnehmer bewerten ihre digitale Aufstellung

Die Energiewirtschaft sieht sich gut aufgestellt für die Umsetzung der digitalen Transformation

Sowohl die gegebenen Unternehmens- und IT-Strukturen als auch die interne Akzeptanz, diese Transformation umzusetzen, bewerten die befragten Energiemarkt-Entscheider durchweg positiv. Auch in der Betrachtung der Markttrollen werden sowohl im Netz als auch im Vertrieb konsistente Bewertungen gesehen.

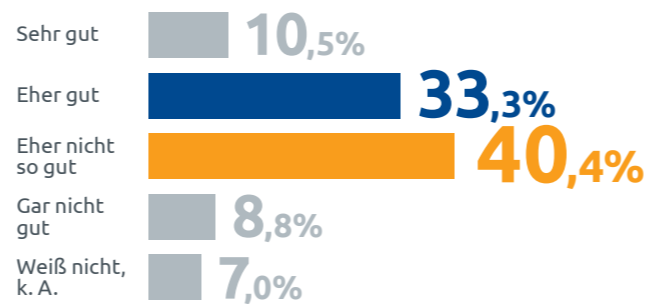
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Unternehmensstruktur:



Die Aufstellung des Partnernetzwerkes wird überwiegend schlechter bewertet

Das könnte auf zwei Faktoren hindeuten. Zum einen stellt sich die Frage, ob man die passenden Partner an der Seite hat, um die Herausforderungen der digitalen Transformation anzugehen. Zum anderen könnten Schnittstellenproblematiken, also die digitale Vernetzung mit den Partnern, Faktoren sein, bei denen die befragten Teilnehmer noch Verbesserungspotenzial sehen.

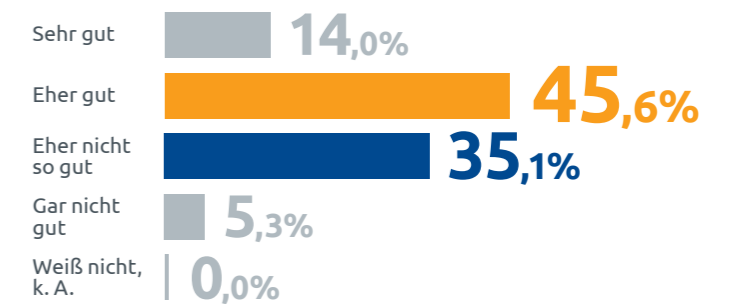
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich des Partnernetzwerks:



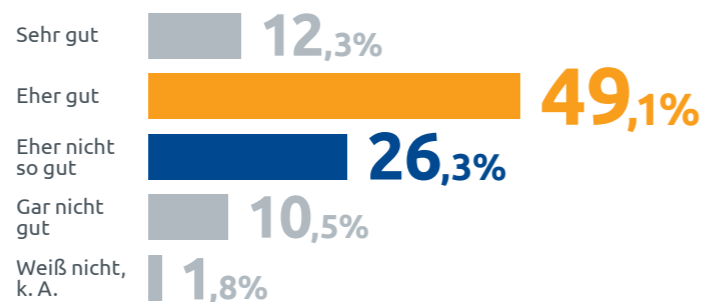
Eigensicht ist besser als Fremdsicht!

In der Wahrnehmung der eigenen Kunden bezüglich der digitalen Aufstellung der Energiemarktteilnehmer wird ebenso Verbesserungspotenzial gesehen. Auch hier könnte das Thema der digitalen Schnittstellen für Kunden im Sinne von Customer Online Services von Bedeutung sein. Ein Projekt, welches aktuell die Branche beschäftigt und großen unmittelbaren Mehrwert für die Kunden bietet, sozusagen die visualisierte Digitalisierung. Auf der anderen Seite könnten natürlich Imageelemente der Energiewirtschaft eine Herausforderung darstellen.

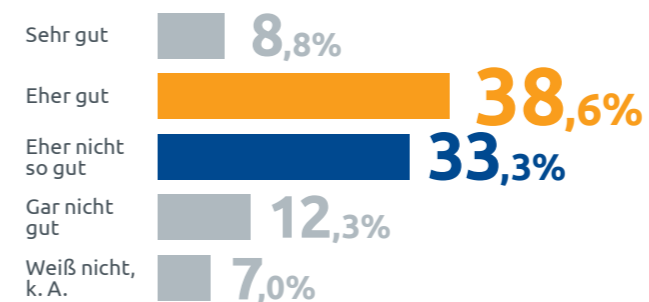
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der IT-Struktur:



Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Akzeptanz in der Organisation:



Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Wahrnehmung der Kunden:



Digitale Transformation wird als Vorteil gesehen, auf schnellstem Weg zu Utility 4.0 zu gelangen

Kurzfristige Vorteile werden sehr deutlich allokiert

Mit Utility 4.0 verbinden die Befragten vor allem die Schaffung neuer Geschäftsmodelle, durch welche bereits kurzfristig Vorteile für die Energieversorgungsunternehmen generiert werden können. Darüber hinaus sehen die Befragten in Utility 4.0 Vorteile zur Erreichung einer deutlichen Effizienzsteigerung sowie zur Stärkung ihrer eigenen Wettbewerbsfähigkeit bei bereits vorhandenen Geschäftsmodellen. Mehr als 80 % der Studienteilnehmer schätzen diese Themen vorrangig wichtig ein.

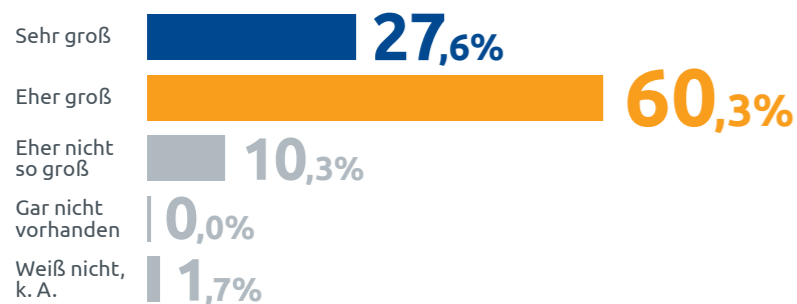
Ähnlich hoch bewerten die Befragten die Vorteile durch Utility 4.0 hinsichtlich der Kundenbindung und -gewinnung. Hier liegen die Werte knapp unter 80 %.

Leicht unterschiedliche Schwerpunkte bei den Markttrollen

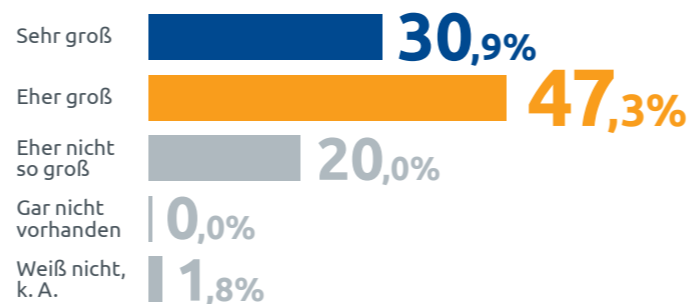
Die Markttrolle Vertrieb sieht besondere Vorteile bei der Steigerung der Effizienz und der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle.

Die Markttrolle Netz hingegen sieht deutliche Vorteile bei der Kundengewinnung. Mit Utility 4.0 können kurzfristig Ziele zur Steigerung der Neukundenzugänge realisiert werden.

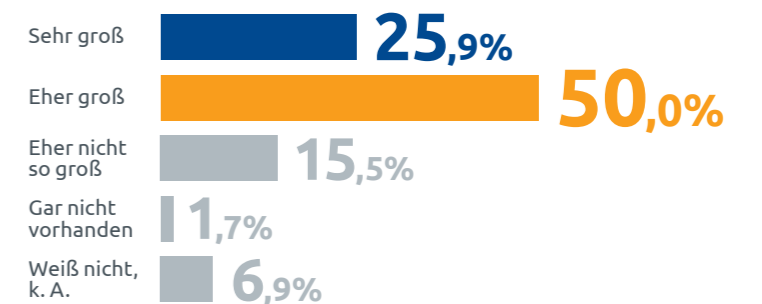
Utility 4.0 Vorteile sind für die Effizienzsteigerung:



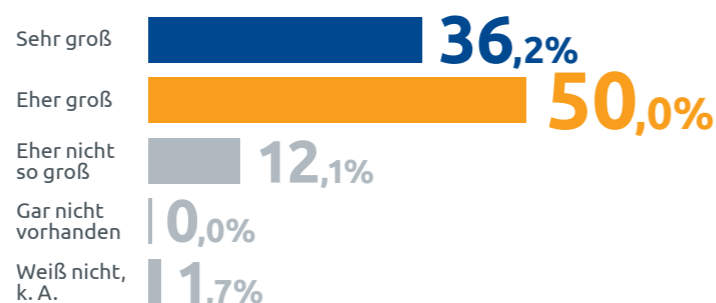
Utility 4.0 Vorteile sind für die Wettbewerbsfähigkeit vorhandener Geschäftsmodelle:



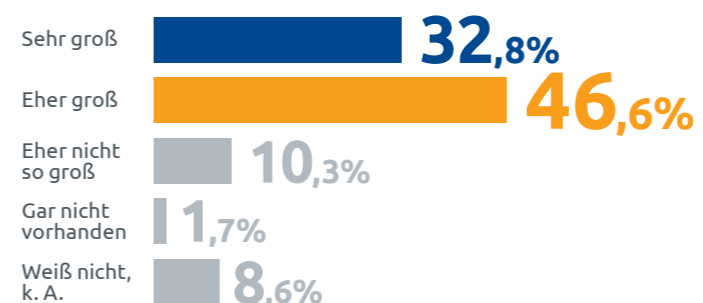
Utility 4.0 Vorteile sind für die Kundengewinnung:



Utility 4.0 Vorteile sind für neue Geschäftsmodelle:



Utility 4.0 Vorteile sind für die Kundenbindung:



Ermittelte strategische Schlüsselprojekte im Rahmen der Digitalisierung

Smart Meter Roll-out als Topnennung

Natürlich ist Smart Meter Roll-out ein zentrales Thema. Es ist durch die Messstellenbetreiber als Brennpunkt lokalisiert und wird aktiv umgesetzt.

Strategische Schlüsselprojekte werden in dieser offenen Frage konsistent genannt

Bei der offen gestellten Frage zu strategischen Schlüsselprojekten im Rahmen der Digitalisierung haben sich aus der Sicht der Teilnehmer übergreifend sechs Themencluster ergeben.



Smart Meter Roll-out

Während bei den Netz- bzw. Messstellenbetreibern die Schaffung der systemtechnischen Voraussetzungen im Vordergrund steht, sehen die Vertriebsabteilungen Chancen, mit smarten Produkten ihre Marktposition zu stärken.



Prozesse

Die Häufigkeit der Nennungen zeigt das große Optimierungspotenzial in bestehenden Prozessen und deren Systemschnittstellen. Effizienzsteigerung in den Ist-Prozessen stärken die Wettbewerbsfähigkeit und schaffen erst die Basis für weitere Digitalisierungsschritte.



Kunden und CRM-System

Kundenbedürfnisse im Fokus: Die Digitalisierung der Kundenschnittstellen betrachten beide Markttrollen zum einen als Hebel für die Prozessautomatisierung und -optimierung, zum anderen aber auch als Kundenmehrwert, der den heutigen Kundenwünschen entspricht. Im Fokus stehen die Einführung von CRM-Systemen und von Portallösungen mit umfangreichen Customer Online Services. Vor allem Vertriebsabteilungen erkennen auch die Notwendigkeit, die Kundenbedürfnisse bei ihrer Prozess- und Produktgestaltung stärker zu berücksichtigen.



ISMS

Die Digitalisierung in der Energiewirtschaft ist vor dem Hintergrund der zunehmenden Bedrohungslage und der Kritikalität der betroffenen Prozesse ohne die Informationssicherheit nicht denkbar. Zudem sind Netzbetreiber und Smart-Meter-Gateway-Betreiber unter anderem durch das IT-Sicherheitsgesetz dazu verpflichtet, durch entsprechende Maßnahmen den sicheren Betrieb der Energienetze und der Smart Meter zu gewährleisten und dies durch Zertifizierungen nachzuweisen. Das Ziel, die Daten für Prozess- und Marktteilnehmer der Energiebranche vor einer Cyberattacke zu schützen und die Verfügbarkeit, Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität zu wahren, muss durch die Informationssicherheit gewährleistet werden.



Breitbandausbau

Der Ausbau der Breitbandinfrastruktur gilt als Voraussetzung für die Digitalisierung der Gesellschaft und zur Stärkung der eigenen Kundenbeziehung. Hier zeigt sich die regionale Verantwortung für eine moderne Infrastruktur.



ECM

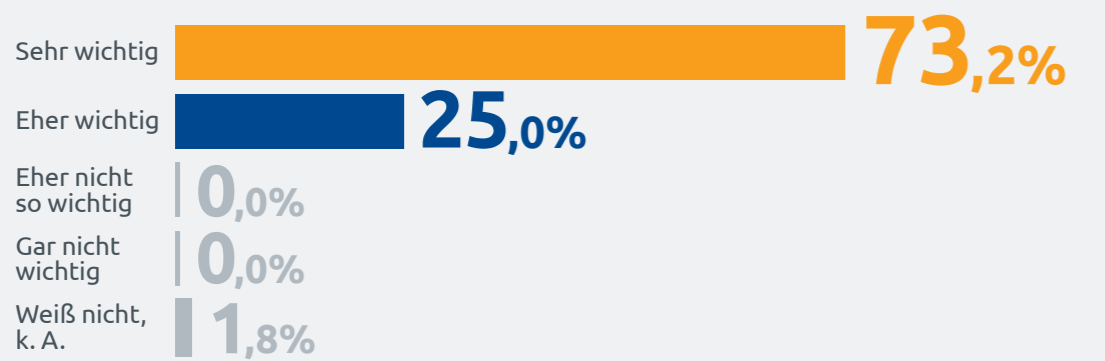
Mit Enterprise-Content-Management wird ein weiteres Schlüsselprojekt genannt, welches durch die Digitalisierung an Bedeutung gewinnt. Dabei beinhaltet das ECM Methoden zur Zusammenfassung strukturierter, schwach strukturierter und unstrukturierter Informationen. Hierzu gehören etwa Rechnungen, Verträge, Angebote, E-Mails, Briefe etc. Die Inhalte werden unabhängig von ihrer digitalen oder analogen Form mithilfe eines ECM erfasst, verwaltet, gespeichert, bewahrt und bereitgestellt. Vorteile sind die schnelle und effiziente Bearbeitung, ein unkompliziertes Auffinden der Dateien mittels Verschlagwortung der Dokumenteninhalte, die Reduktion der Papier- und E-Mail-Flut sowie die revisionssichere Aufbewahrung der Dokumente.

Relevanz folgender Lösungsansätze zur Umsetzung von Utility 4.0

IT-Security auf Platz 1 bei der Bewertung

Bei einer gestützten Abfrage der aus unserer Sicht relevanten Lösungsansätze zur Umsetzung von Utility 4.0 kommt der Kehreseite der zunehmenden Digitalisierung, dem Thema IT-Sicherheit, eine zentrale Rolle zu. 98,2 % der Teilnehmer bewerten dieses Thema als besonders bedeutend. Die Sicherung der kritischen Netze, die Webfähigkeit vieler einzelner Komponenten im System in Verbindung mit der dadurch gesteigerten Angriffsfläche verursachen ein Höchstmaß an Komplexität für die Schaffung einer optimalen Sicherheit der Systeme. Eine große Herausforderung dabei sind die immer flexibler werdenden Anforderungen der Anwender und der Consumer Focus in den Konzeptionen.

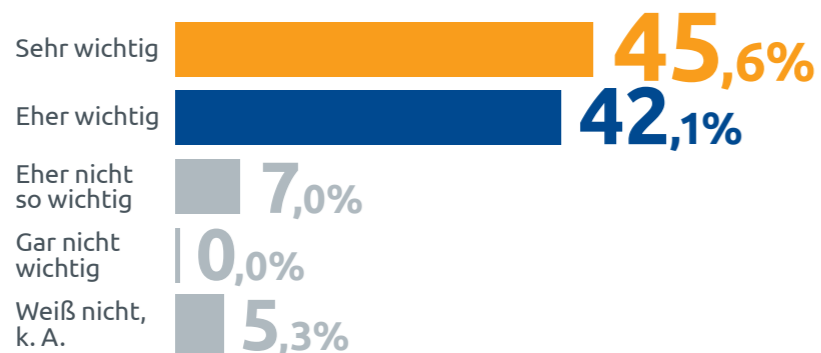
IT-Security für kritische Infrastrukturen:



Customer Online Service als wesentliche Lösung beurteilt

Um den Endkunden im B-to-B- und B-to-C-Bereich echten Mehrwert zu bieten und gleichzeitig die Effizienz zu steigern, wird Customer Online Service als essenziell betrachtet. Mit 87,7 % der Bewertungen die Nummer zwei unter den Lösungsangeboten. Außerdem zeigt sich Customer Online Service als die Lösung, die dem Endkunden die digitale Positionierung der Energiemarktteilnehmer am direktesten vermitteln kann.

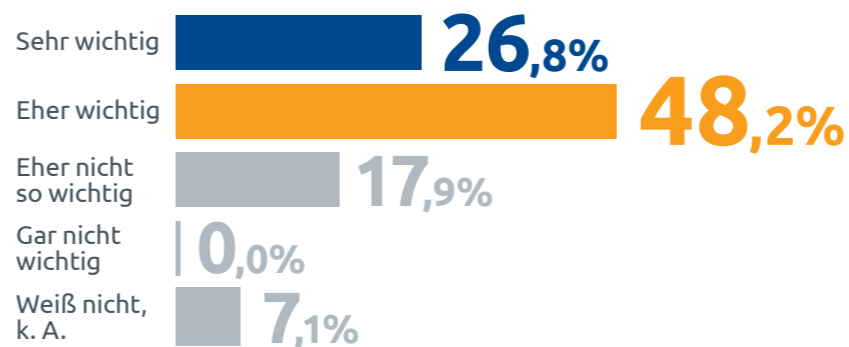
Customer Online Service für moderne Portallösungen:



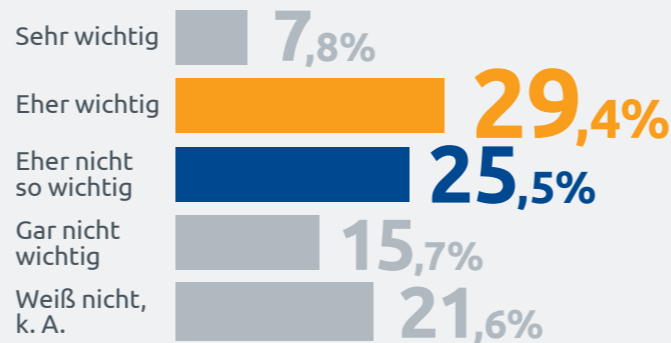
Managed Services als Effizienzfaktor anerkannt

Obwohl das Thema Managed Services oftmals kritisch diskutiert wird, wird es von den Studienteilnehmern zu knapp 75 % als ausschlaggebende Lösung angesehen, um Effizienzvorteile durch Digitalisierung zu realisieren. Make or Buy wird als strategischer Faktor anerkannt. Billing-Dienstleistungen helfen Komplexität und Kosten zu beherrschen. Knapp 73 % der Teilnehmer geben dem Bereich der Billing-Dienstleistungen eine hohe Priorität. Hier zeigt sich das enorme Potenzial der Digitalisierung, um die zunehmende Komplexität der Billing-Prozesse zu erleichtern und dem Kostendruck durch weitgehend automatisierte Massenprozesse entgegenzuwirken.

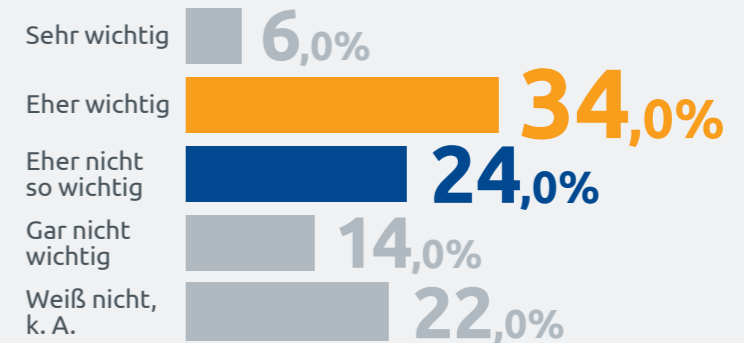
Managed Services (z. B. Applications Hosting und -Management, Workplace as a Service, Network Operation Center zur Unterstützung der IT-Security, Skilled Service Desk):



SAP HANA:



S/4HANA-Prozess:

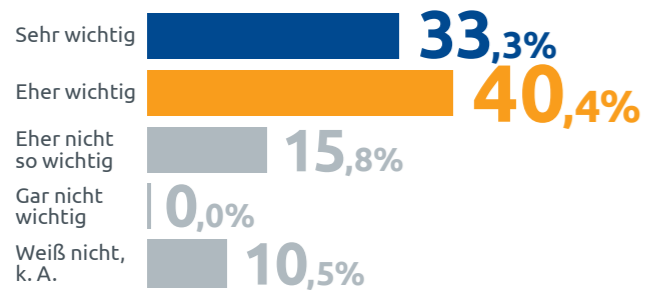


SAP HANA bei der Zielgruppe ohne Relevanz und S/4HANA beim Management mit geringer Relevanz im Rahmen der Digitalisierung

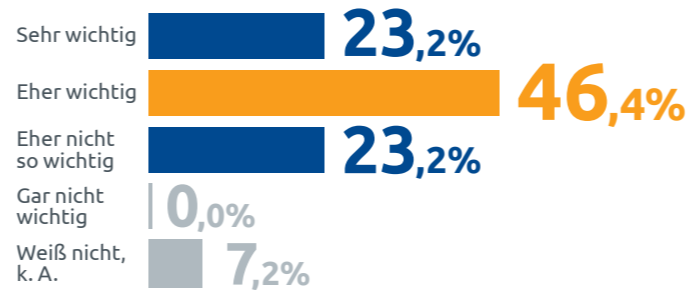
Ein interessanter Faktor, der – aus unserer Sicht – zwei Komponenten beinhaltet. Auf der einen Seite ist das Thema sicherlich nur bei Unternehmen interessant, die SAP im Einsatz haben. Zum anderen wird ersichtlich, dass die strategischen Vorteile einer SAP HANA-Umstellung nicht wirklich erkannt werden. Als Basisplattform einer Digitalisierung und Flexibilisierung hat SAP HANA eine wesentliche strategische Komponente als Investitionsentscheidung, die noch deutlicher herausgearbeitet werden muss.

Relevanz folgender Lösungsansätze zur Umsetzung von Utility 4.0

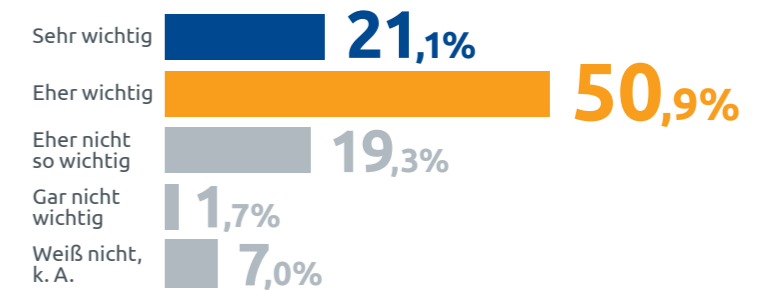
Billing-Dienstleistungen für die Markttrollen
Lieferant und Netz sowie für das
Forderungsmanagement:



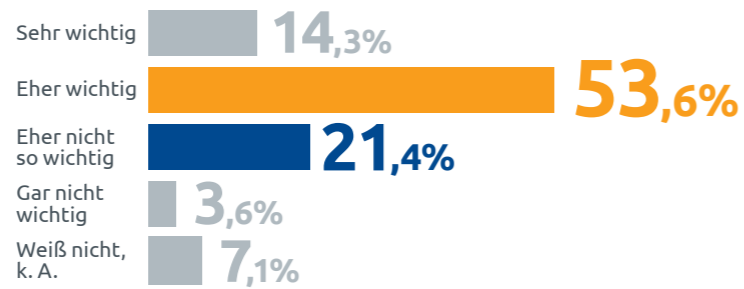
Lösungen für Collaboration
(z. B. SharePoint):



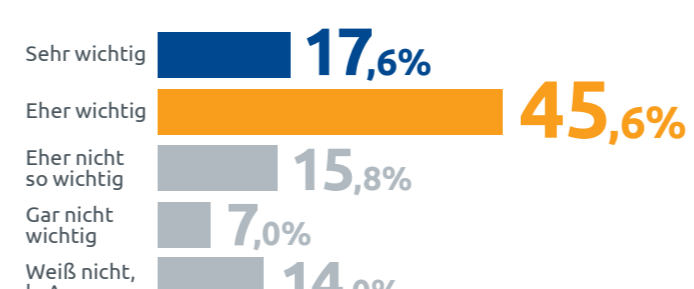
Beschaffungsservices mit Einkaufsdienstleistung,
Beratung und Projekteinkauf:



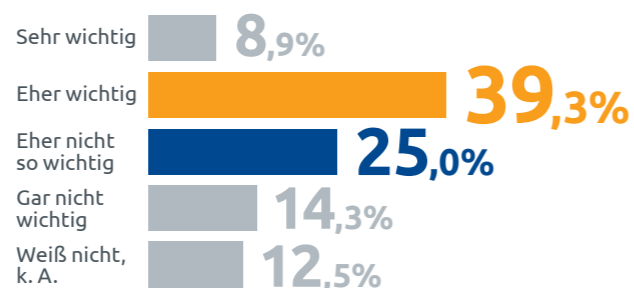
Beschaffungsmanagement mit E-Procurement
und E-Sourcing-Lösungen:



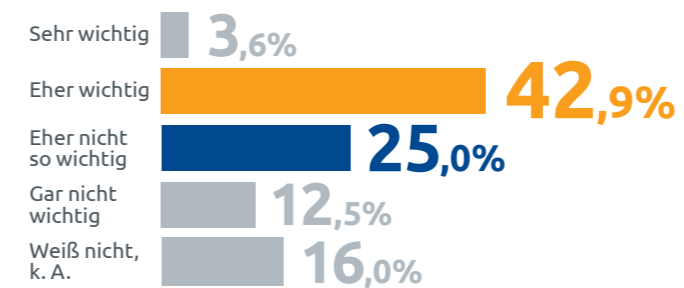
SAP Consulting & Development für komplette ERP-
Systeme, für BI und speziell für Utility-Prozesse (IS-U):



Personalservices:



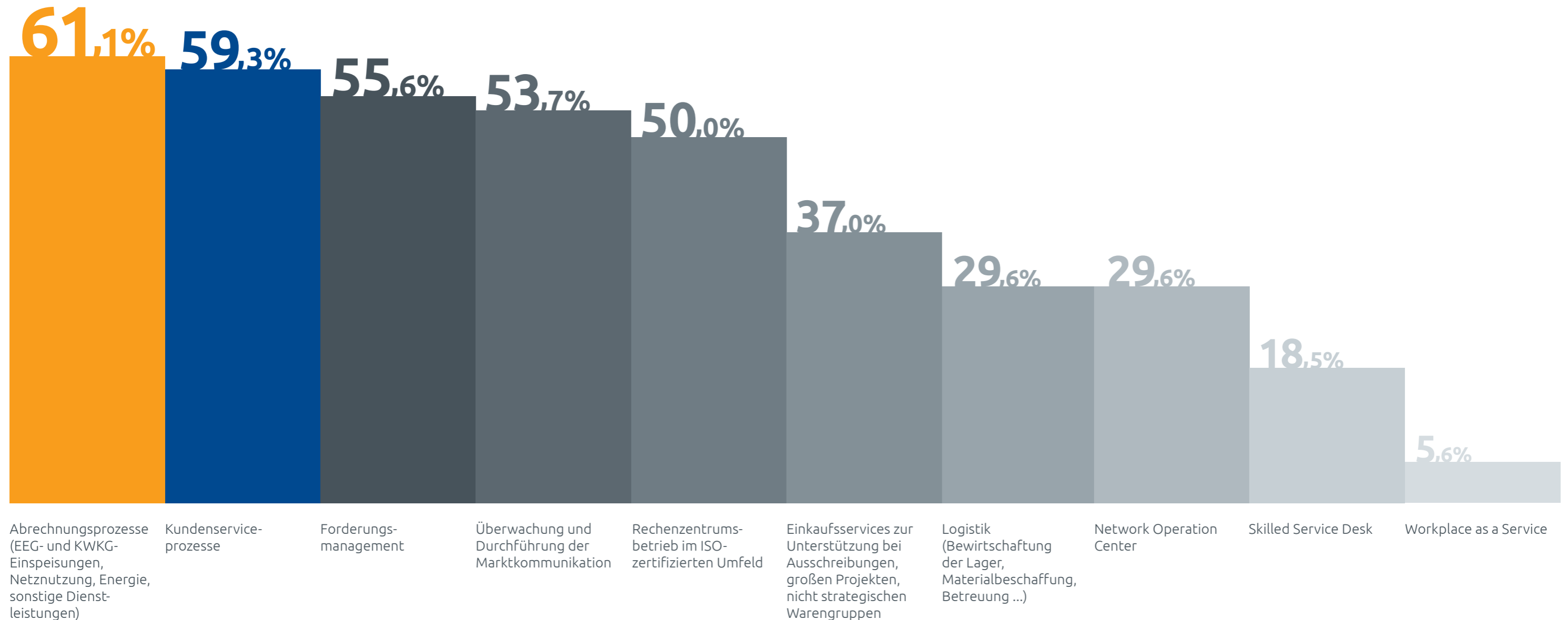
SAP Add-ons als hilfreiche Stütze zur Bewältigung
des Tagesgeschäfts:



Outtasking von Prozessen: Ansatzpunkte auf Basis der Utility 4.0 Ausrichtung

Outtasking durch ein digitales Setting bietet neue, attraktive Möglichkeiten!

Neben Abrechnungsprozessen werden das Outtasking von Kundenserviceprozessen, Forderungsmanagement und der Bereich Überwachung und Durchführung der Marktkommunikation von den Teilnehmern als die größten Ansatzpunkte zur Erreichung von Utility 4.0 angesehen. Gerade die Digitalisierung dieser Prozesse – Schnittstellen zu externen Partnern und somit komplette Transparenz der Prozesse sowie die vereinfachte Zusammenarbeit mit externen Partnern – bietet hier große Chancen im Rahmen einer effektiven Utility 4.0 Ausrichtung. Bei der Beantwortung dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.



Nutzungsbedingungen

Die Ergebnisse unserer Studie wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte können wir aber keine Gewähr übernehmen. Redaktion und Herausgeber weisen darauf hin, dass jegliche Haftung der prego services GmbH im Zusammenhang mit der Nutzung der Studie ausgeschlossen ist.

Die vorliegende Studie genießt urheberrechtlichen Schutz. Alle Rechte liegen bei der prego services GmbH. Insbesondere das Untersuchungsdesign sowie die in diesem Zusammenhang erarbeitete Interpretation und Einschätzung der Ergebnisse sind als geistiges Eigentum der prego services GmbH dieser vorbehalten. Bei beabsichtigter Vervielfältigung, Veröffentlichung oder Weitergabe der Studie oder von Teilen der Studie wird um vorherige Abstimmung mit der prego services GmbH gebeten.

Für weitere Informationen zu unserer Studie und Beratung über mögliche Konsequenzen für Ihre Firma kontaktieren Sie:

prego services GmbH

Peter Lieb
Neugrabenweg 4
66123 Saarbrücken
peter.lieb@prego-services.de