



Genau meine Lösung.

Utility 4.0 Studie 2018

Ein aktueller Stand zur operativen Umsetzung der digitalen Transformation in der Energiebranche

utility.prego-services.de

prego.
services

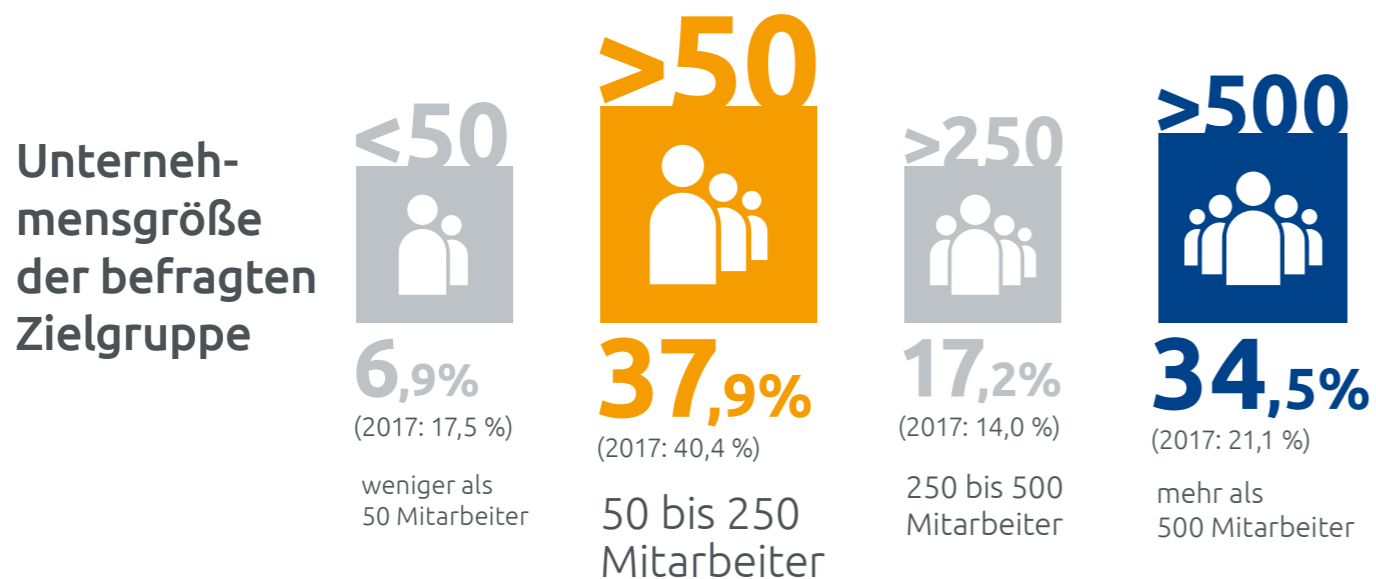
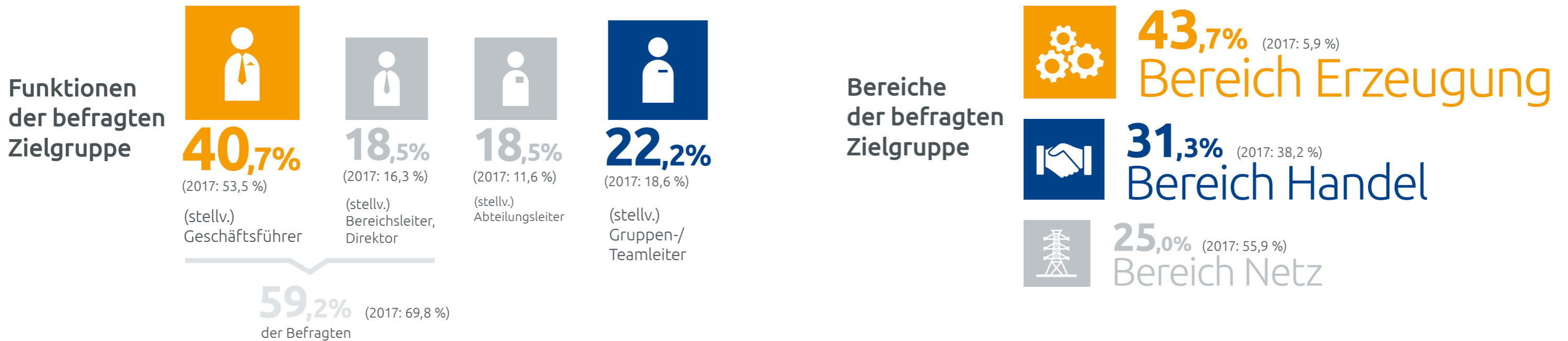
Inhalt

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

Das Profil der 2018er Utility 4.0 Studie	3
Die Bewertung der eigenen digitalen Aufstellung der Energiemarktteilnehmer	4
Die Vorteile der digitalen Transformation	5
Die strategischen Schlüsselprojekte im Rahmen der digitalen Transformation	6
Voraussetzungen für erfolgreiche digitale Transformation in Unternehmen	7
Die größten Herausforderungen für erfolgreiche digitale Transformation in Unternehmen	8
Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen	9

Das Profil der 2018er Utility 4.0 Studie

Wie auch im letzten Jahr haben wir im Rahmen der BDEW-Tagung die Chance genutzt, das Management der Energiemarktteilnehmer bezüglich der Umsetzung der digitalen Transformation in den Unternehmen zu befragen. Ein großer Teil der rund 40 Studienteilnehmer 2018 sind Top-Manager in ihren Unternehmen. Wir zielen mit dieser Studie nicht auf die allgemeinen strategischen Ausrichtungen ab, vielmehr wollen wir analysieren, wie sich der Energiemarkt ganz pragmatisch mit dem Thema auseinandersetzt und was die Marktteilnehmer aktuell umtreibt. So haben wir gute Vergleichswerte von 2017 und 2018 und geben Ihnen auf diese Weise die Möglichkeit eines qualitativen Benchmarks, was die relevanten Umsetzungsthemen, Schwerpunkte oder auch Knackpunkte der digitalen Ausrichtung in den Unternehmen sind.



Besonderheiten der 2018er Studie:

Bei den Anteilen der vertretenen Bereiche sehen wir bei der Befragung von 2018 im Vergleich zum Vorjahr einen signifikanten Unterschied, da 2018 deutlich mehr Teilnehmer aus dem Gebiet Erzeugung teilgenommen haben.

Bei den Ergebnissen muss die Unternehmensgröße berücksichtigt werden, da der Anteil der größeren Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern deutlich höher als im Vorjahr ist.

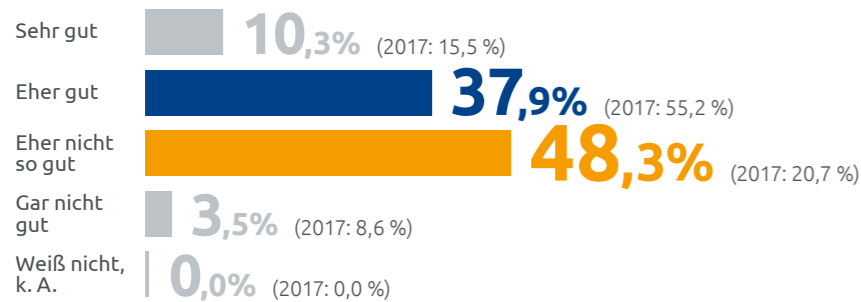
Die Bewertung der eigenen digitalen Aufstellung der Energiemarktteilnehmer

Der Realismus kehrt ein!

Hier scheint – nach einem weiteren Jahr des digitalen Wandels – der Realismus verstärkt eingekehrt zu sein. So ordnen die Teilnehmer die digitale Aufstellung Ihrer Unternehmensstruktur signifikant schwächer ein als noch im Vorjahr. 48,28 % bewerten ihre Aufstellung mit eher nicht gut im Vergleich zu 20 % im Vorjahr. Die neue Einschätzung scheint von Erfahrungen und Skepsis geprägt.

Lediglich die IT-Struktur kann das Level von 2017 fast halten, ebenso das Thema Akzeptanz in der Organisation.

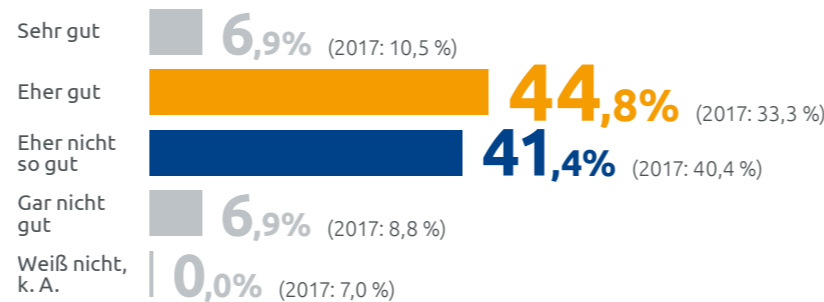
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Unternehmensstruktur:



Aufstellung des Partnernetzwerkes als gut bewertet.

48,3 % der Befragten bewerten die digitale Aufstellung hinsichtlich des Partnernetzwerkes als gut bis sehr gut. Das ist eine leichte Steigerung zum Vorjahr, wo 43,8 % ihre Netzwerkaufstellung als gut bis sehr gut und 40,4 % als eher nicht gut eingeschätzt hatten. Diese Veränderung könnte auf zwei Faktoren hindeuten: Zum einen haben die Unternehmen inzwischen möglicherweise den richtigen Partner an ihrer Seite, um die Herausforderungen der digitalen Transformation anzugehen. Andererseits könnten sich auch Schnittstellenproblematiken zur digitalen Vernetzung mit dem Partner verbessert haben.

Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der IT-Struktur:

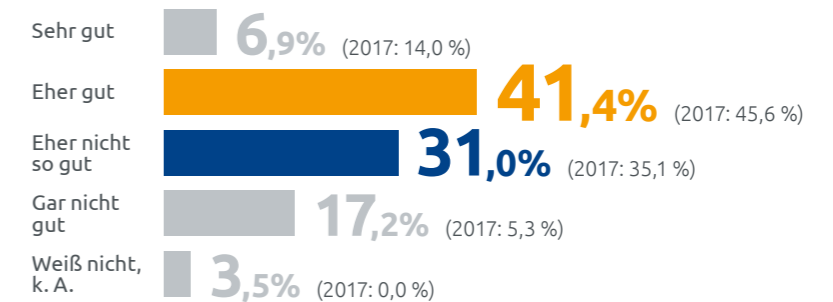


Eigensicht ist besser als Fremdsicht!

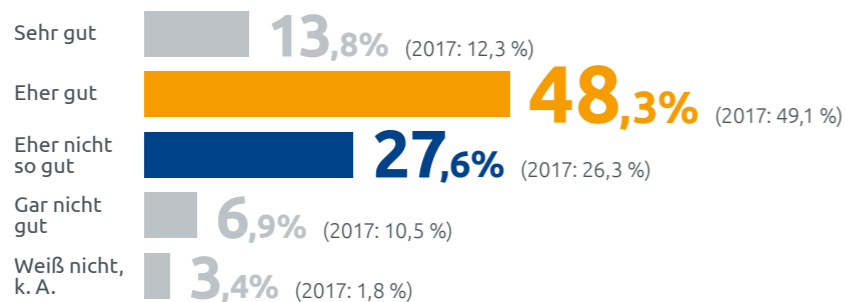
Im Jahr 2017 wurde die Wahrnehmung der Kunden mit 47,4 % als „eher gut“ bis „sehr gut“ bewertet. In diesem Jahr hat sich die Einschätzung der Wahrnehmung in die gegenteilige Richtung geändert: 51,7 % bewerten diese mit „nicht gut“. Hier könnte das Thema der digitalen Schnittstelle zum Kunden in Form von überzeugenden Customer Online Services, die dem Endkunden echten Mehrwert bieten, für die Zukunft noch eine wichtige Rolle spielen.

Neu hinzu kam die Frage nach der internen Prozessmanagement-Struktur. Hier sehen die Unternehmen noch durchaus Bedarf, diese Struktur noch deutlicher an der digitalen Transformationsstrategie auszurichten.

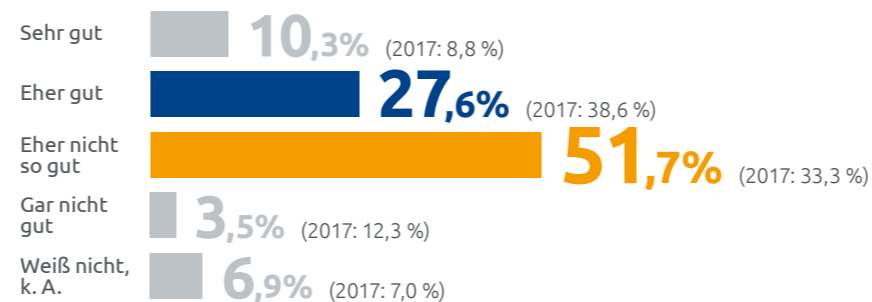
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich des Partnernetzwerks:



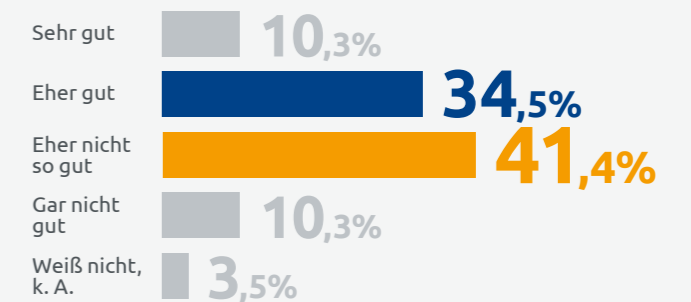
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Akzeptanz in der Organisation:



Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Wahrnehmung der Kunden:



Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Ausrichtung Ihrer Prozessmanagement-Struktur:

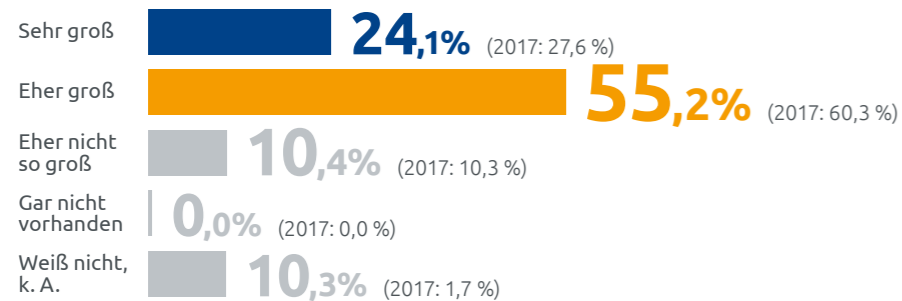


Die Vorteile der digitalen Transformation

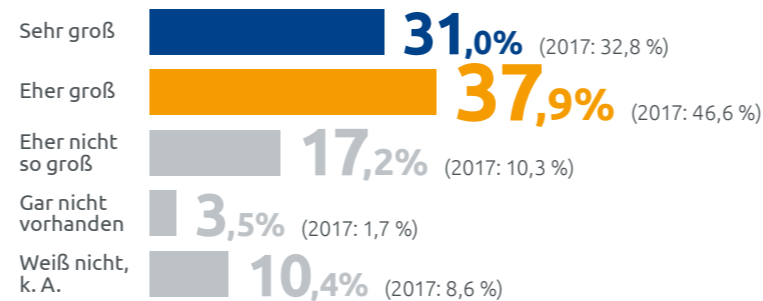
Kurzfristige Vorteile werden sehr deutlich benannt.

Kurzfristige Vorteile von Utility 4.0 werden vor allem in der Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit vorhandener Geschäftsmodelle, der Effizienzsteigerung, der Schaffung neuer Geschäftsmodelle und der Kundengewinnung gesehen. Der Vorteil für die Kundenbindung wird im Vergleich zum vergangenen Jahr allerdings als deutlich weniger relevant beurteilt: 2017 wurde der Vorteil für die Kundenbindung mit 79,4 % als „eher groß“ und „sehr groß“ bewertet. Somit decken sich die Ergebnisse weitestgehend mit dem Vorjahr, mit leichten Verschiebungen in der Relevanz.

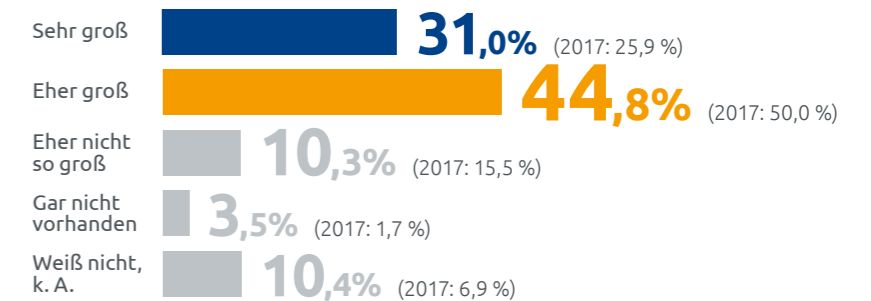
Utility 4.0 Vorteile sind für die Effizienzsteigerung:



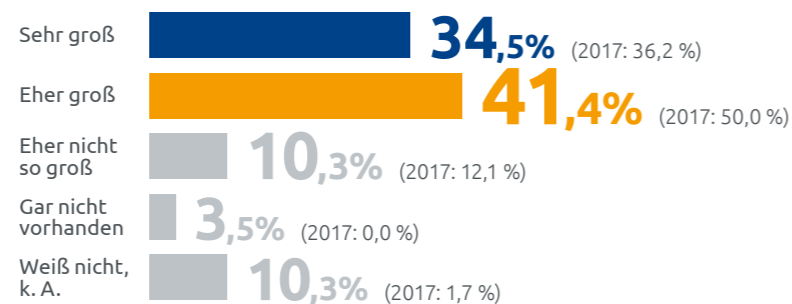
Utility 4.0 Vorteile sind für die Kundenbindung:



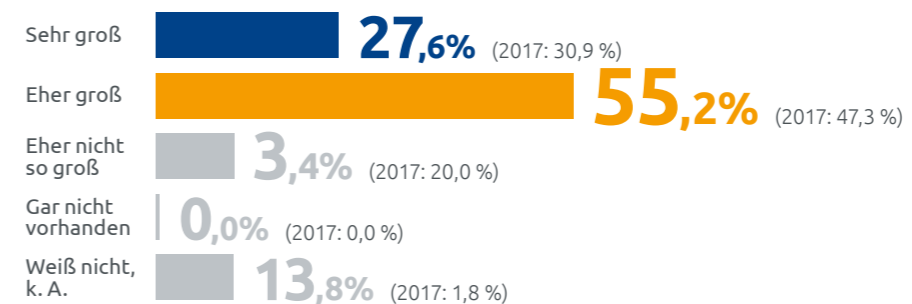
Utility 4.0 Vorteile sind für die Kundengewinnung:



Utility 4.0 Vorteile sind für neue Geschäftsmodelle:



Utility 4.0 Vorteile sind für die Wettbewerbsfähigkeit vorhandener Geschäftsmodelle:



Die strategischen Schlüsselprojekte im Rahmen der digitalen Transformation

Bei dieser offenen Frage mit möglichen Mehrfachnennungen wurde das Themenfeld E-Business-Lösungen für Kunden am häufigsten genannt, um das Kundenpotenzial und die Kundenbindung zu erhöhen.

Auch Effizienzpotenziale in den vorhandenen Prozessen sind stark in den Fokus gerückt. Hier greift vor allem der Einsatz von künstlicher Intelligenz, um Prozesse zu optimieren. Diesen Trend spüren wir auch in der Praxis mit der vermehrten Anfrage von Process-Mining-Lösungen in Verbindung mit KI-Applikationen. Als weiteres Schlüsselthema wird die SAP-HANA®-Umstellung genannt. Dies stellt eine große Herausforderung dar, wenn es darum geht, den digitalen Kern

im Unternehmen zu schaffen, bestehende Geschäftsmodelle zu modernisieren und neue Geschäftsmodelle zu implementieren.

Fokusverschiebung von innen nach außen

Wurden im letzten Jahr vor allem nach innen gerichtete Prozesse wie zum Beispiel Smart-Meter-Roll-out genannt, liegt bei der Befragung 2018 der Fokus stärker auf Kundenbindung und neuen Geschäftsmodellen, um die Attraktivität nach außen zu steigern.



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ



VERFÜGBARE BANDBREITE
ZU DEN KUNDEN



PROZESSDIGITALISIERUNG,
SHARED ECONOMY,
KUNDENPLATTFORMEN



KOMPLETTE CUSTOMER JOURNEY



DIGITALISIERUNG
BESTIMMTER VERFAHREN



PROZESSOPTIMIERUNG,
KUNDENPORTAL, APP



DIGITALE GESCHÄFTSMODELLE



UMSTELLUNG S4 HANA

[Mehrfachantworten möglich, ungestützte Abfrage]

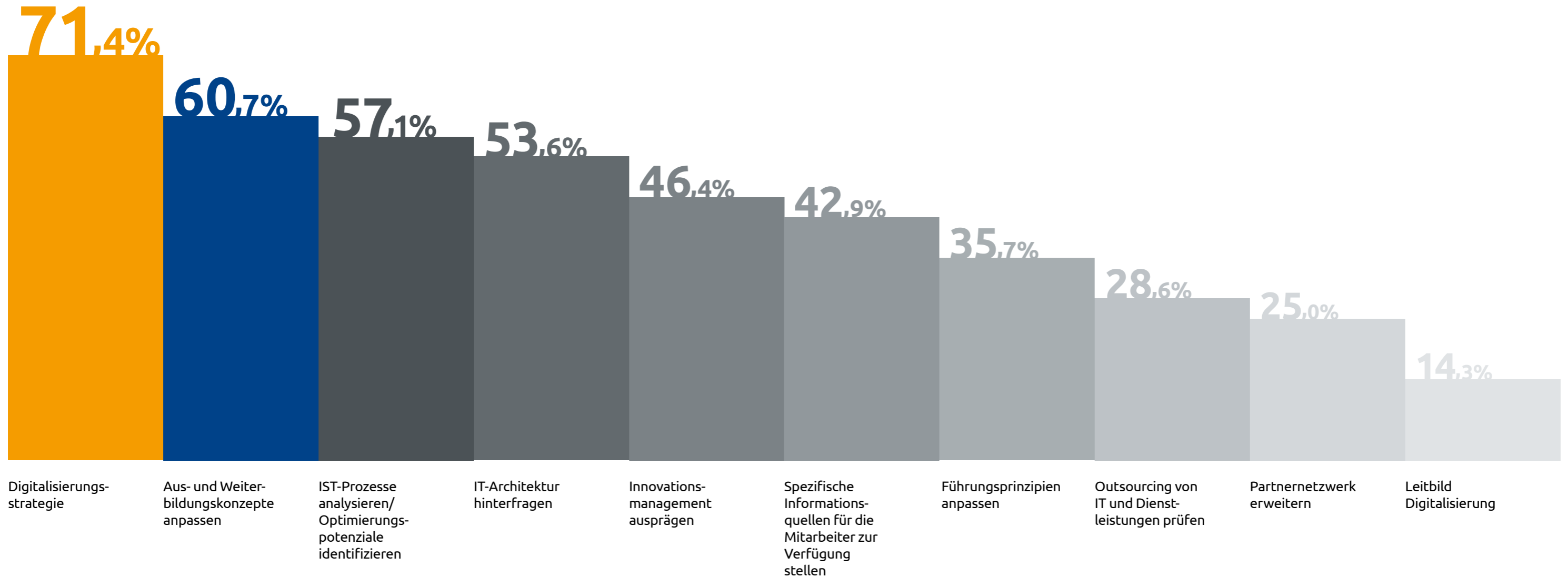
Voraussetzungen für erfolgreiche digitale Transformation in Unternehmen

Ein sehr stimmiges Bild zeigt sich beim Schaffen stringenter Voraussetzungen zur Digitalisierung in den Energieunternehmen. An erster Stelle der wichtigsten Themen steht die Definition einer Digitalisierungsstrategie, um mittel- und langfristig die Unternehmensausrichtung zu steuern.

In diesem Zusammenhang erhalten Aus- und Weiterbildungskonzepte einen hohen Stellenwert bei der erfolgreichen Umsetzung der Digitalisierung. Erforderliches Know-how muss kurz- bis mittelfristig aufgebaut werden, um mit den sich ständig ändernden Anforderungen mithalten zu können.

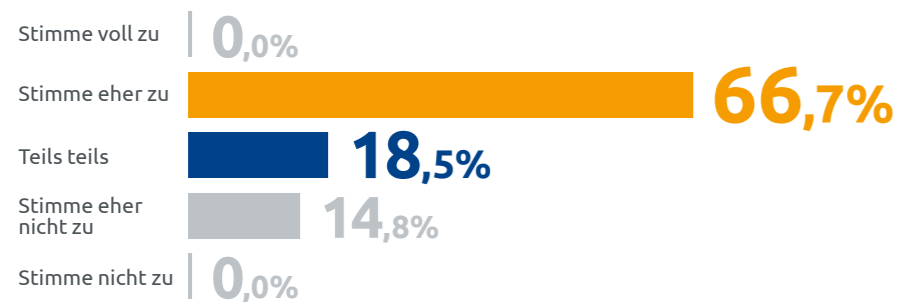
Ein weiterer wichtiger Themenblock sind Prozessanalysen zur Erschließung von Optimierungspotenzialen durch die Digitalisierung und die entsprechende Anpassung der Unternehmensstruktur. Der Change-Prozess im Unternehmen muss aktiv begleitet werden, um Multiplikatoren und Ressourcen für die erfolgreiche und nachhaltige Implementierung der Digitalisierungsstrategie im Unternehmen aufzubauen.

In dem Kontext wird auch das Thema IT-Architektur beleuchtet, denn der Digital Core einer Digitalisierungsstrategie ist die IT-Systemlandschaft mit ihren Möglichkeiten, die neuen Anforderungen flexibel und sicher umzusetzen.

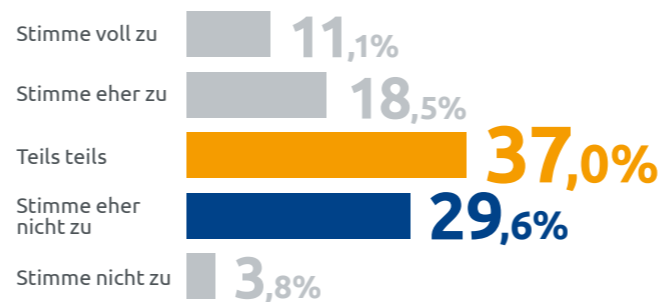


Die größten Herausforderungen der digitalen Transformation in Unternehmen sind ...

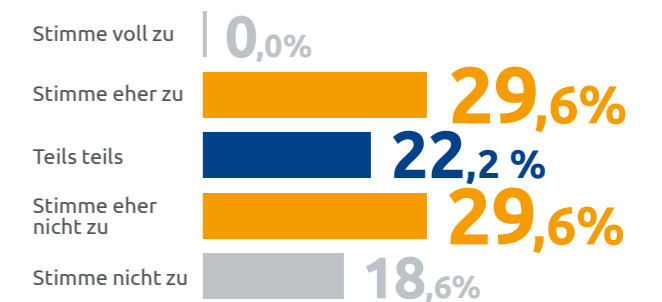
... mangelnde Zeit bzw. Manpower



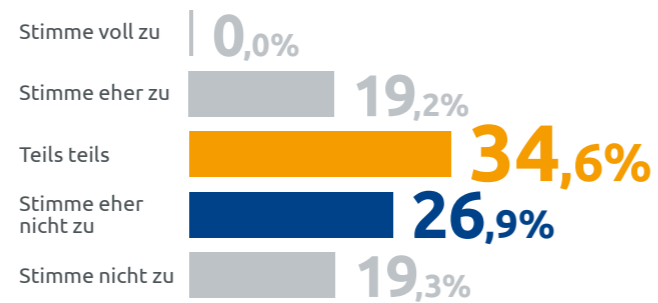
... fehlendes internes Know-how



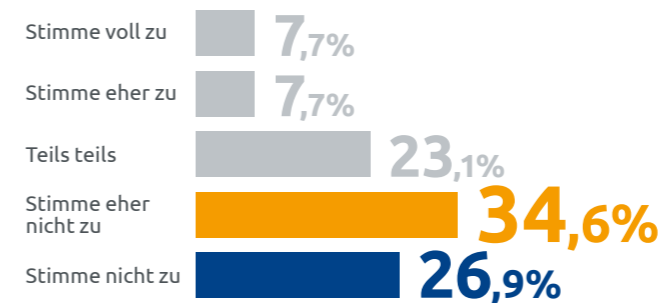
... veraltete IT-Infrastrukturen



... geringes Budget und schlechte Aussichten auf ROI



... unklare Verantwortlichkeiten



Die Kapazitäten sind das entscheidende Thema auf dem Weg hin zu Utility 4.0

Als größte Herausforderungen für die Unternehmen, die Digitalisierung im Energiemarkt umzusetzen, werden die mangelnde Zeit und zu wenig Manpower angeführt. Es fehlen meist interne Ressourcen, um eine Digitalisierungsstrategie nachhaltig zu implementieren und weiterzuentwickeln. Denn das Tagesgeschäft frisst oftmals die nötigen Zeitkontingente auf. Im Gegensatz zu vielen anderen Branchen sieht man weniger das Problem des fehlenden internen Know-hows. Aus unserer Sicht liegt es am sehr speziellen Wissen und den hohen gesetzlichen Anforderungen im Energiemarkt, die in den Unternehmen vorhanden und die extern kaum zu finden sind.

Bei der IT-Struktur sehen wir in der Studie eine Pattsituation: Etwa die Hälfte der befragten Energiemarktteilnehmer scheint ihren digitalen Core schon geschaffen zu haben.

Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

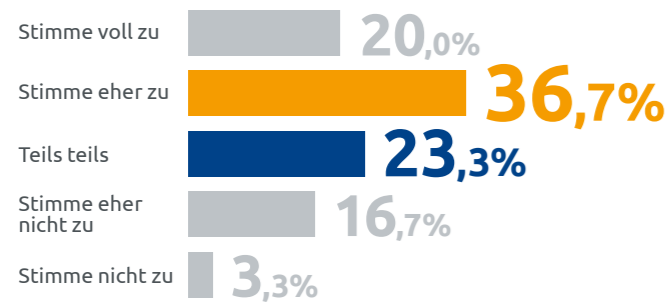
Bewertung der Digitalisierungsfähigkeit der eingesetzten ERP-Systeme

ERP als digitaler Kern des Geschäftsmodells ist im Energiemarkt angekommen.

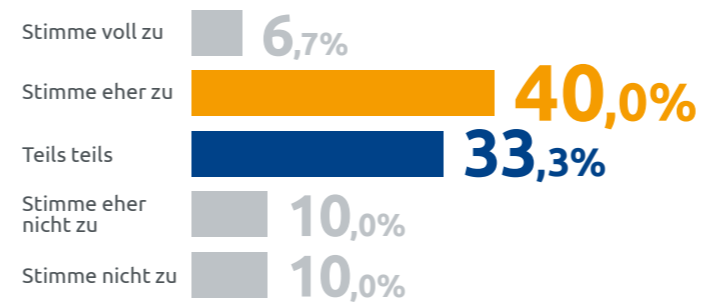
Die Unternehmensführung hat 2018 die Bedeutung moderner ERP-Systeme wie SAP HANA® für die Entwicklung hin zu Utility 4.0 erkannt und geht das wichtige Plattformthema an. Daraus lässt sich ableiten, dass entsprechende Budgets und Ressourcen bereitgestellt werden. Bei der Konsequenz in der Umsetzung gibt es jedoch noch Potenzial.

Unser ERP-System ...

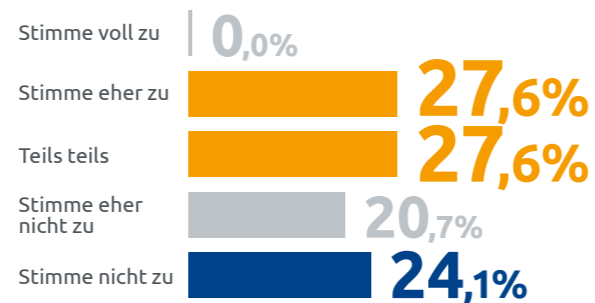
... bietet uns die nötige Flexibilität, neue Geschäftsmodelle umzusetzen



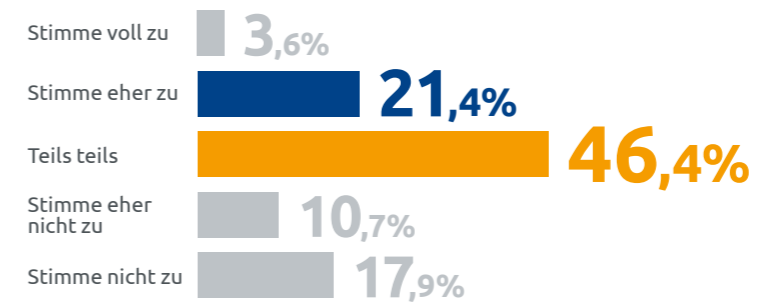
... ist auf dem neuesten Stand und erlaubt uns schnelle und unkomplizierte Anpassungen



... haben wir auf Systemumstellung geprüft, aber aus Kosten und Komplexitätsgründen verworfen



... zeigt uns, dass der Einsatz von SAP S/4HANA® for Utilities eine attraktive und effiziente Option ist



Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

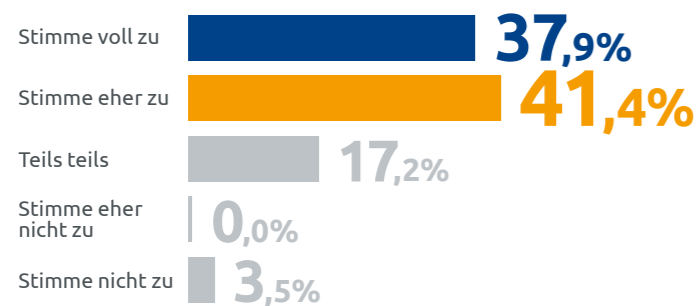
Wesentliche Treiber von E-Business-Projekten in Unternehmen

Klare Ausrichtung der E-Business-Projekte im Energiemarkt.

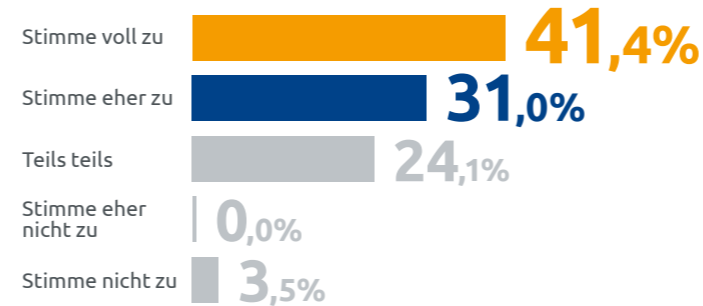
Kundenbindung, Usability und die Modernität der Endkundenanwendungen auf der einen Seite sowie Effizienzanforderungen an interne Prozesse auf der anderen Seite sind die wesentlichen Treiber bei den E-Business-Projekten im Energiemarkt. Auch bei der Umfrage 2017 wurde deutlich, dass E-Business-Lösungen mit 87,7 % als essenziell betrachtet werden und die entsprechenden Entwicklungen in den Unternehmen nachhaltig voranbringen.

Unsere Produktentwicklungen als IT-Dienstleister im Energiemarktumfeld sind auf E-Business-Projekte perfekt abgestimmt.

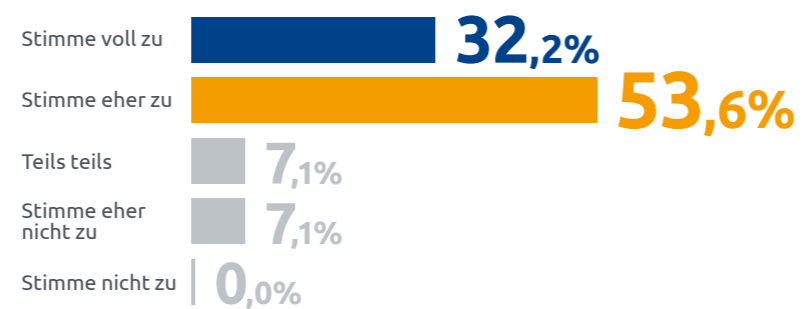
Stärkung der Kundenbindung



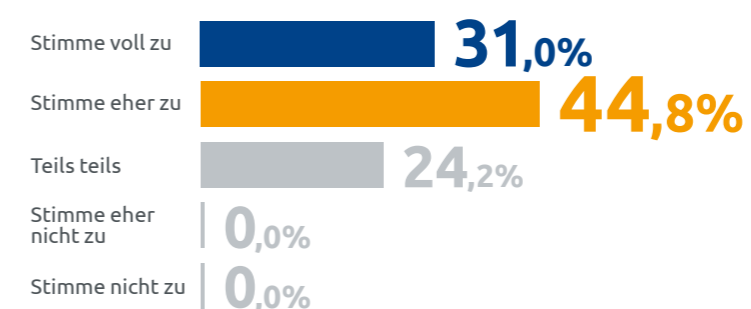
Usability, Modernität der Endkundenanwendungen



Intuitiv geführte interne Prozesse, klar strukturiert zur Minimierung von Fehlerquellen



Time to Market – effektivere, digitale Prozesse mit großen Wettbewerbsvorteilen



Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

Umsetzung der IT-Sicherheitsanforderungen im Rahmen der ISMS-Einführung und Zertifizierung nach 27001

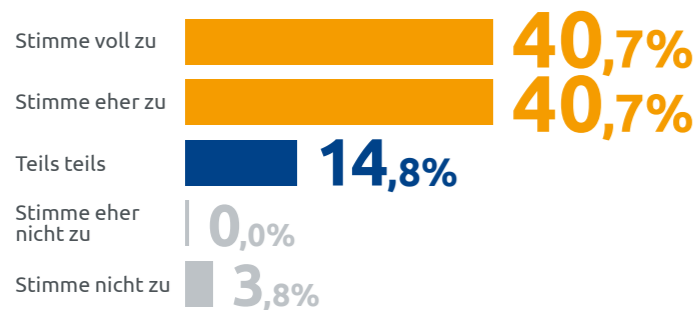
Das Risiko für kritische IT-Infrastrukturen im Energiemarkt wird unterschätzt.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Befragten mit ihren IT-Sicherheitsanforderungen derzeit zufrieden sind und sich sicher fühlen – eine weitverbreitete Wahrnehmung auf Managementebene. Leider spiegelt dieses Ergebnis nicht die aktuelle Sicherheitslage wider, denn wer möchte schon zugeben, dass er über den Umfang der Bedrohungslage nicht tiefgehend informiert ist.

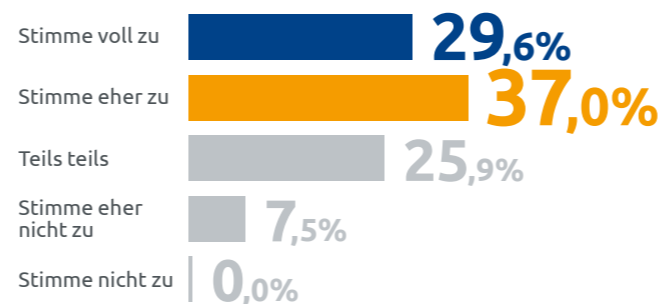
Aus unserer Sicht sieht das Management hier eine nicht vorhandene Sicherheit, welche auch regelmäßig vom BSI angemahnt wird. Wie fragil die IT-Security wirklich ist, zeigte unter anderem der Hackerangriff auf die Bundesregierung Anfang 2018. Tatsächlich werden die Angriffe immer präziser und richten großen Schaden an.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) mahnt die Unternehmen an, denn viele unterschätzen die sich rasch verändernde Bedrohungslage im Bereich der Cyberkriminalität. Gerade die kritischen Infrastrukturen im Energiemarkt müssen hier fortlaufend angepasst und justiert werden.

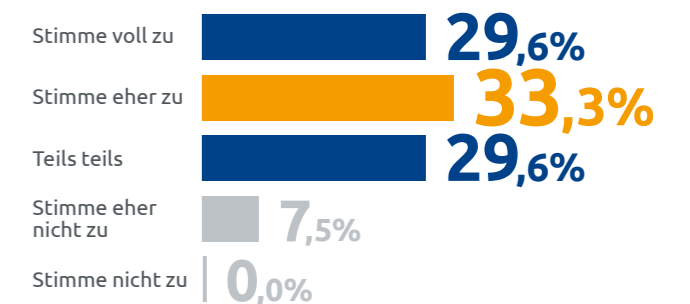
Unsere IT wird fortlaufend auf Cyber-Angriff-Szenarien überwacht und Meldungen werden ausgewertet



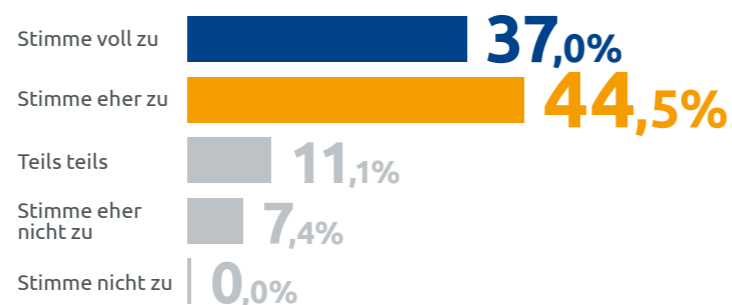
Unserem Unternehmensmanagement liegen regelmäßige umfangreiche IT-Security-Reports über die gesamte IT für Cyberangriffe und Bedrohungen vor



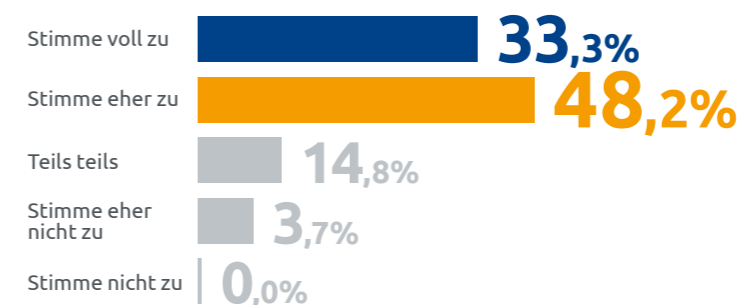
Wir haben effiziente, wirksame und getestete Prozesse für den Fall eines Cyberangriffs implementiert



Uns ist der mind. Sicherheitsstandard bei Systemen wichtig und wir haben sichergestellt, dass die einzelnen Geräte kein Sicherheitsrisiko für das Gesamtsystem darstellen



Wir ergänzen unsere vorhandene IT gezielt mit der Beratung und Kompetenz von externen Security-Experten



Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

Prozessoptimierung als wichtiges Schlüsselprojekt

Die Transparenz bei den Kernprozessen scheint weitgehend gegeben zu sein.

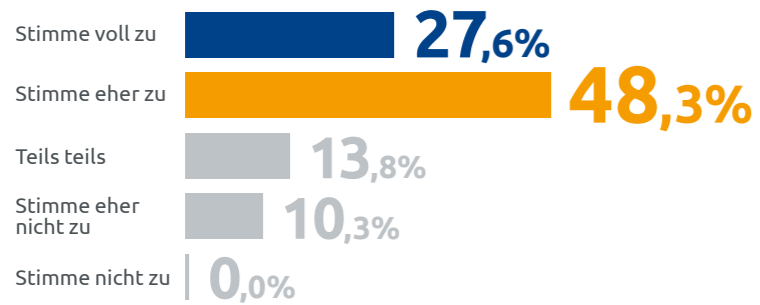
Die Herausforderung ist jedoch, die Transparenz auch bei zunehmender System- und Prozesskomplexität durch die Integration neuer Geschäftsmodelle sowie durch gestiegene wettbewerbliche und regulatorische Anforderungen sicherzustellen.

Bei der Befragung 2017 wurde der Punkt Prozesse als zweitwichtigstes strategisches Schlüsselprojekt genannt. Die Häufigkeit der Nennungen machte das große Optimierungspotenzial in bestehenden Prozessen und deren Systemschnittstellen deutlich. Effizienzsteigerung in den IST-Prozessen stärkt die Wettbewerbsfähigkeit und schafft erst die Basis für weitere Digitalisierungsschritte.

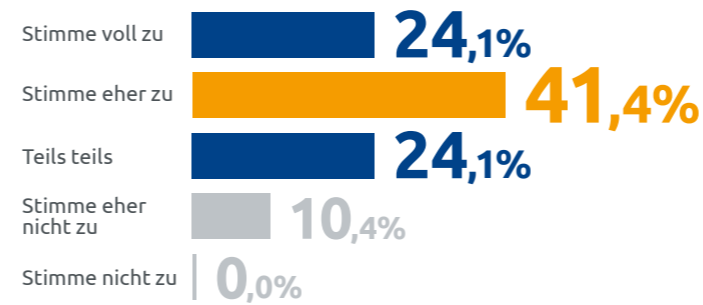
Der Einsatz von Process-Mining-Lösungen hat sich 2018 weiter etabliert; der Trend, Process Mining umfassend im Unternehmen zu verankern, setzt sich fort. Die Vorteile einer schnellen Analyse der IST-Prozesse als Entscheidungsgrundlage und zur Qualitätssicherung werden erkannt.

Robotic Process Automation (RPA) gewinnt in der Energiebranche zunehmend an Bedeutung. Die Transparenz über die IST-Prozesse zeigt das Potenzial für den Einsatz von Softwarerobotern, um wiederkehrende Prozessschritte – auch systemübergreifend – zu automatisieren und dadurch die Effizienz zu steigern.

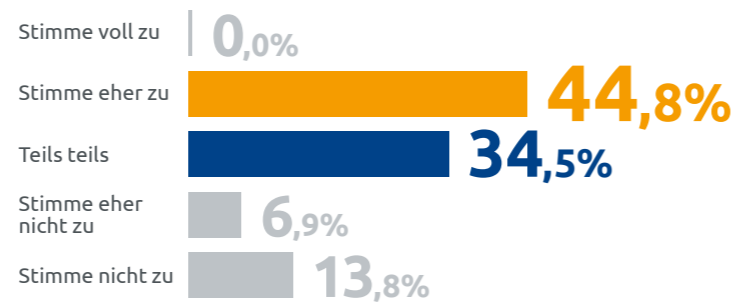
Wir besitzen Transparenz über alle wichtigen Prozesse im Unternehmen



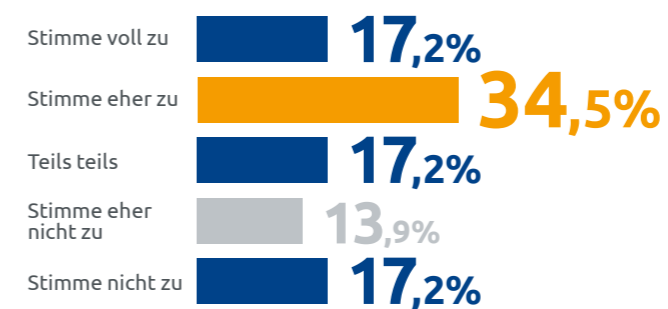
Wir verfügen über die richtige Informationsbasis, um Prozessverbesserungen zu beschließen und Ergebnisse zu messen



Process-Mining-Lösungen werden in unserem Unternehmen bereits erfolgreich eingesetzt



Wir beschäftigen uns bereits mit den Vorteilen von Softwarerobotern (Robotic Process Automation) und planen deren Einsatz in unserem Unternehmen



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