

Genau meine Lösung.



# Utility 4.0<sup>®</sup> Studie 2019

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

[utility.prego-services.de](http://utility.prego-services.de)

**prego.**  
services

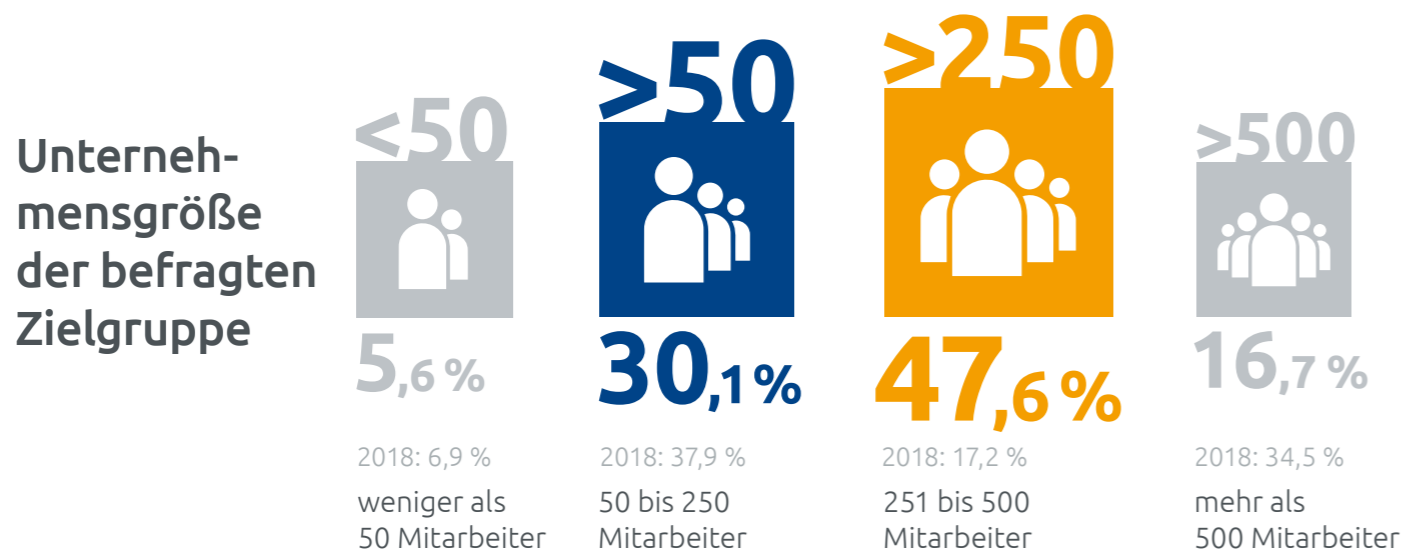
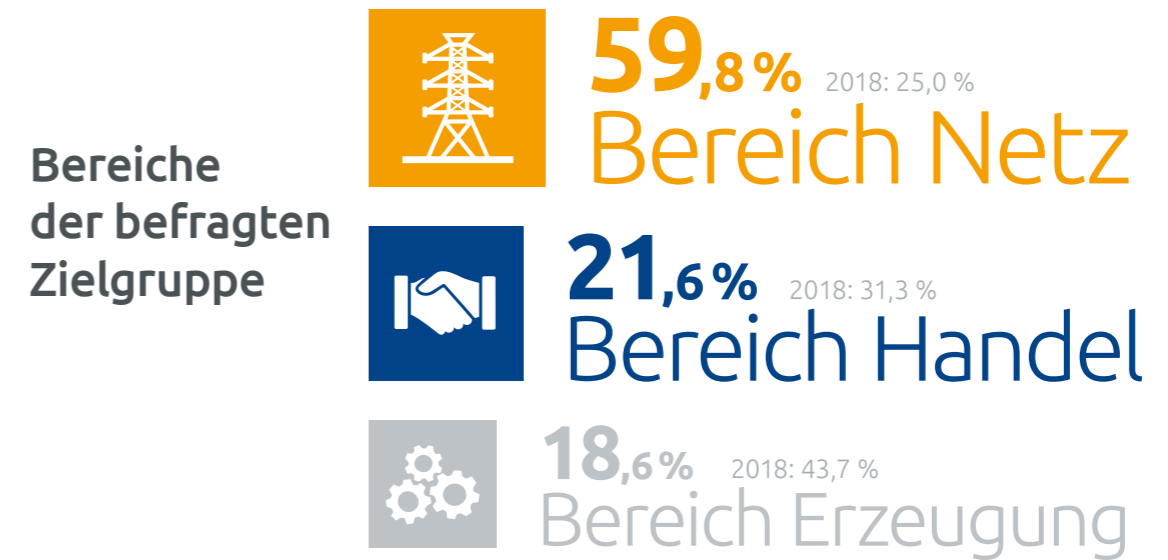
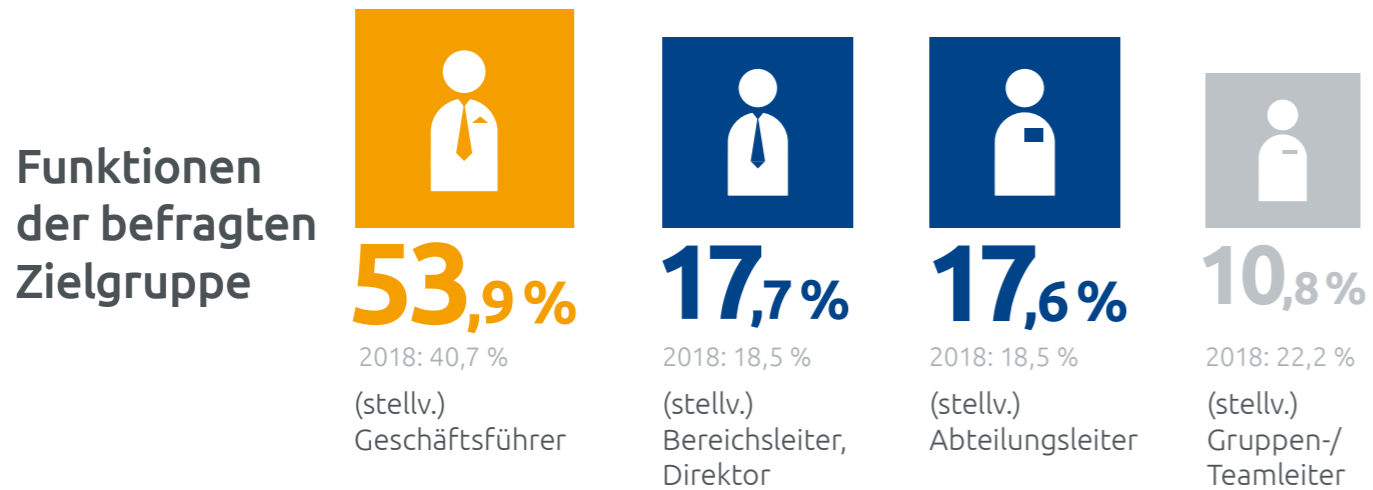
# Inhalt

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

Das Profil der 2019er 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
Aufstellung, um Veränderungen und Disruption im Energiemarkt zu begegnen .....	7–8
Die größten Herausforderungen für erfolgreiche digitale Transformation in Unternehmen .....	9
Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen .....	10–14

# Das Profil der 2019er Utility 4.0 Studie

Im inzwischen dritten Jahr haben wir anlässlich des BDEW-Kongresses in Berlin und des VKU-Stadtwerkekongresses in Kassel den Stand der digitalen Transformation im Energiemarkt aus Sicht des Managements abgefragt. Beide Kongressformate boten mit ihren aktuellen Themen einen perfekten Rahmen, um einen Eindruck zu bekommen, wie sich der Markt mit der Digitalisierung beschäftigt und weiterentwickelt. Wie bereits im vergangenen Jahr haben wir bei unseren knapp 40 Studienteilnehmern einen hohen Anteil aus dem Top-Management und somit eine gute Basis, um die Ergebnisse vom letzten Jahr fortzuschreiben. Es geht auch 2019 darum zu sehen, was die Energiebranche beschäftigt und wie sie die Digitalisierungsanforderungen aktiv umsetzt. Die Studie hat keinen repräsentativen Anspruch, dient aber als Benchmark für Führungskräfte im Energiemarkt.



## Teilnehmerstruktur 2019

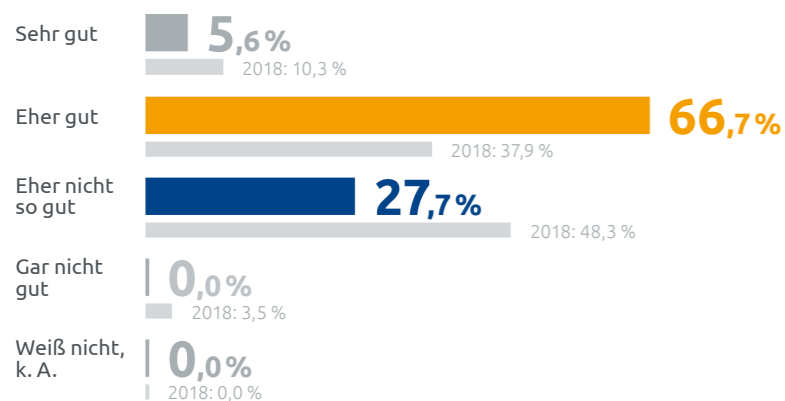
Im Vergleich zu den letzten Jahren haben wir durch die Einbeziehung des VKU-Stadtwerkekongresses deutlich mehr mittelgroße Energieunternehmen in unsere Studie integriert und bilden so auch die Meinung der Marktteilnehmer in diesem wichtigen Segment in den Ergebnissen ab.

# Die Bewertung der eigenen digitalen Aufstellung der Energiemarktteilnehmer

## Es geht voran!

Während 2018 eine gewisse Ernüchterung erkennbar war und die Teilnehmer ihre digitale Aufstellung signifikant schwächer bewerteten als noch im Vorjahr, schätzen sie 2019 ihre Situation bezüglich der Unternehmensstruktur wieder deutlich besser ein. Generell scheinen die Digitalisierungsaktivitäten der letzten Jahre sichtbar und spürbar zu werden und strukturelle Veränderungen zu greifen. Die Organisationen erleben einen gewissen Reifeprozess. Auch bezüglich der IT-Struktur gewinnen die Unternehmen Boden, was sich in leicht verbesserten Einschätzungen manifestiert.

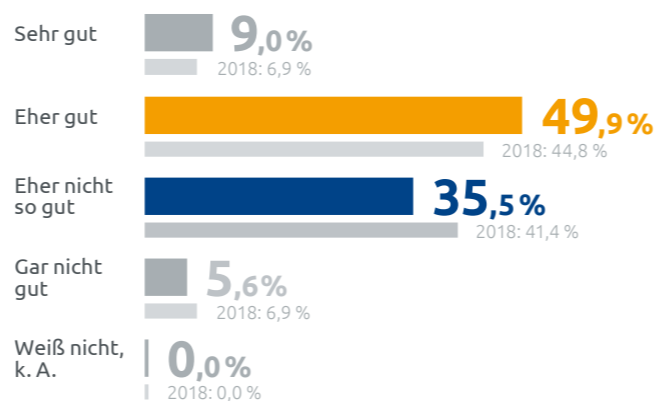
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Unternehmensstruktur:



## Changeprozess bleibt kritisch

Wie aus den Bewertungen hervorgeht, ist der interne Change eine große Herausforderung. Die Akzeptanz der Digitalisierung in der Organisation ist wie in vielen anderen Branchen ein kritisches Thema und wird im Vergleich zum Vorjahr signifikant schlechter bewertet. Was vor ein paar Jahren immer noch viel Theorie war, wurde inzwischen umgesetzt. Die praktischen Erfahrungen im Umgang der Organisation mit den neuen digitalen Themen spielen bei der Einschätzung sicher eine große Rolle.

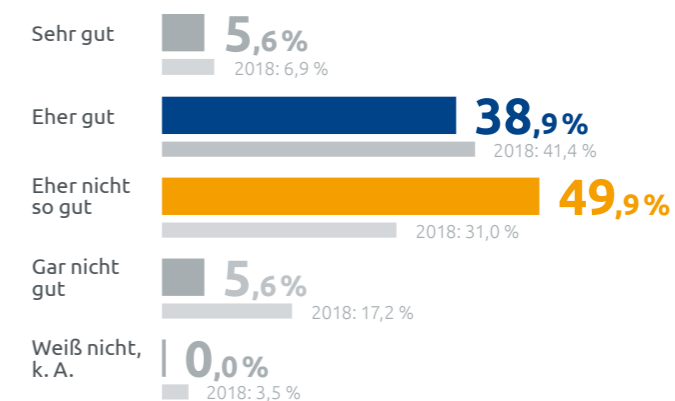
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der IT-Struktur:



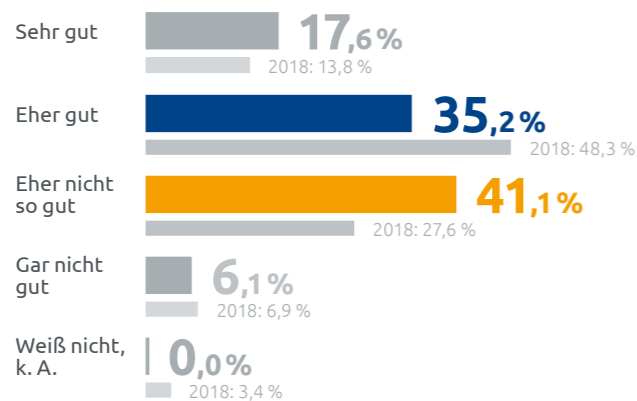
## Wahrnehmung beim Kunden im Wandel

Große Verbesserungen sind vor allem im Bereich der Wahrnehmung beim Kunden zu erkennen. Bewertete im vergangenen Jahr noch mehr als die Hälfte (51,7 %) der Teilnehmer diese mit „nicht gut“, ist das Verhältnis in diesem Jahr umgedreht: 63 % glauben, dass die Wahrnehmung bei ihren Kunden „eher gut“ (52 %) oder sogar „sehr gut“ (11 %) ist. Dieser Wandel liegt sicherlich in den vielen Self-Service-Entwicklungen und Endkundenportalen begründet. Endkunden spüren die Veränderung durch verbesserte Usability und unkompliziertere Services.

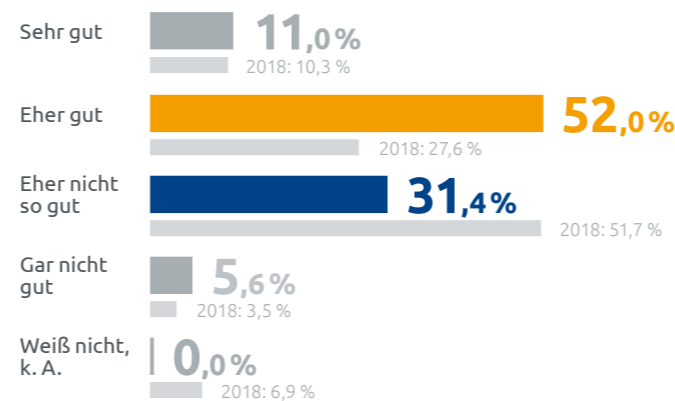
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich des Partnernetzwerks:



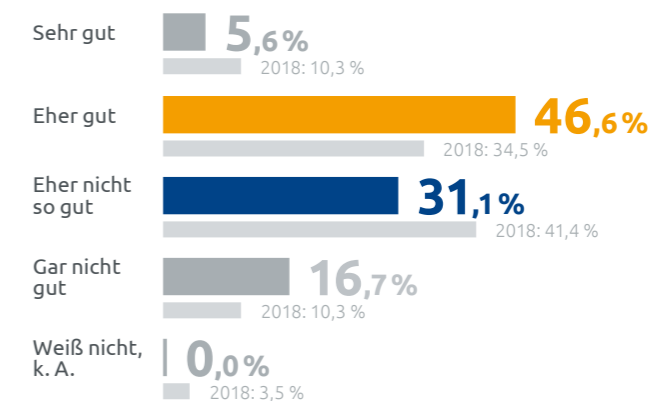
Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Akzeptanz in der Organisation:



Die digitale Aufstellung ist hinsichtlich der Wahrnehmung der Kunden:



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

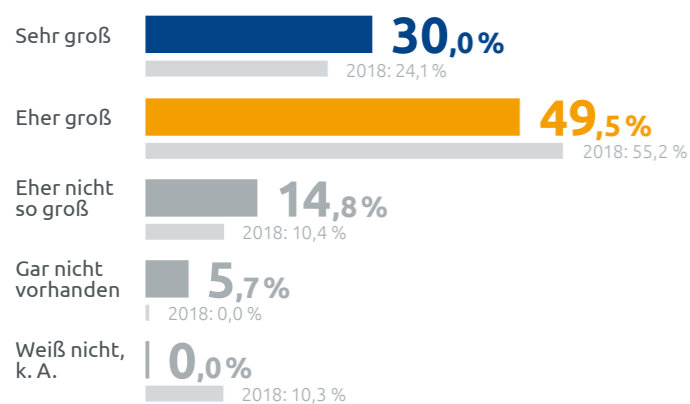


# Die Vorteile der digitalen Transformation

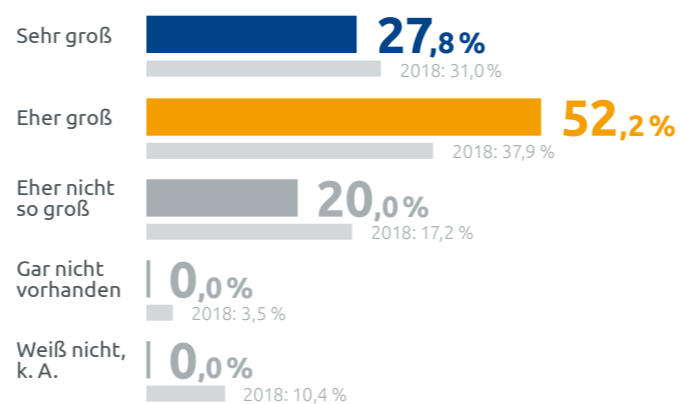
## Das Existierende durch Digitalisierung optimieren

Kurzfristige Vorteile von Utility 4.0 werden kritischer als in den Vorjahren bewertet. Vor allem sehen die Unternehmen Vorteile bei der Optimierung des vorhandenen Geschäftsmodells. Effizienzsteigerungen und Kundenbindung werden besser bewertet als im Vorjahr. So ist mehr als die Hälfte überzeugt, dass die Vorteile für die Kundenbindung „eher groß“ sind.

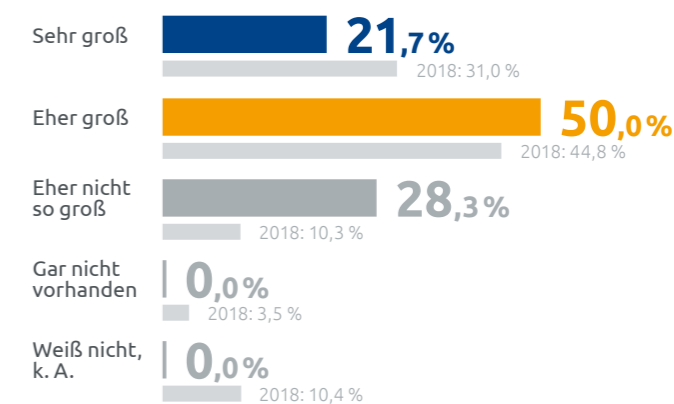
Utility 4.0 Vorteile sind für die Effizienzsteigerung:



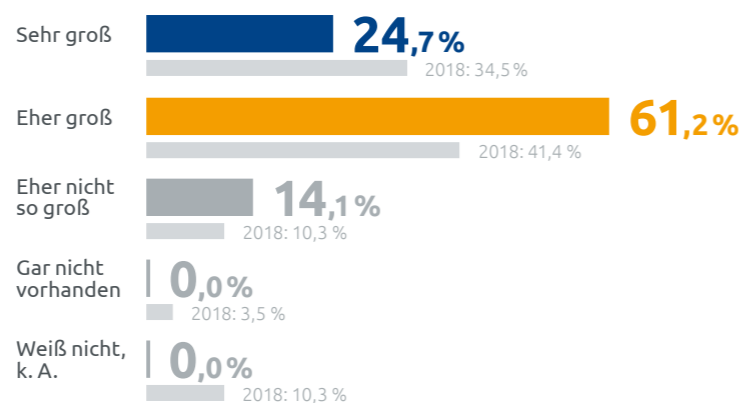
Utility 4.0 Vorteile sind für die Kundenbindung:



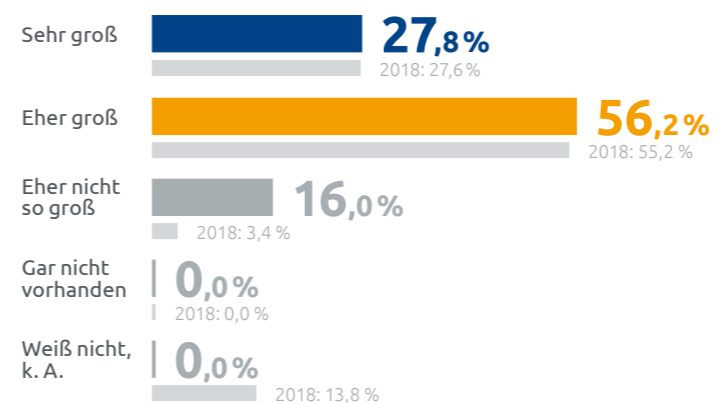
Utility 4.0 Vorteile sind für die Kundengewinnung:



Utility 4.0 Vorteile sind für neue Geschäftsmodelle:

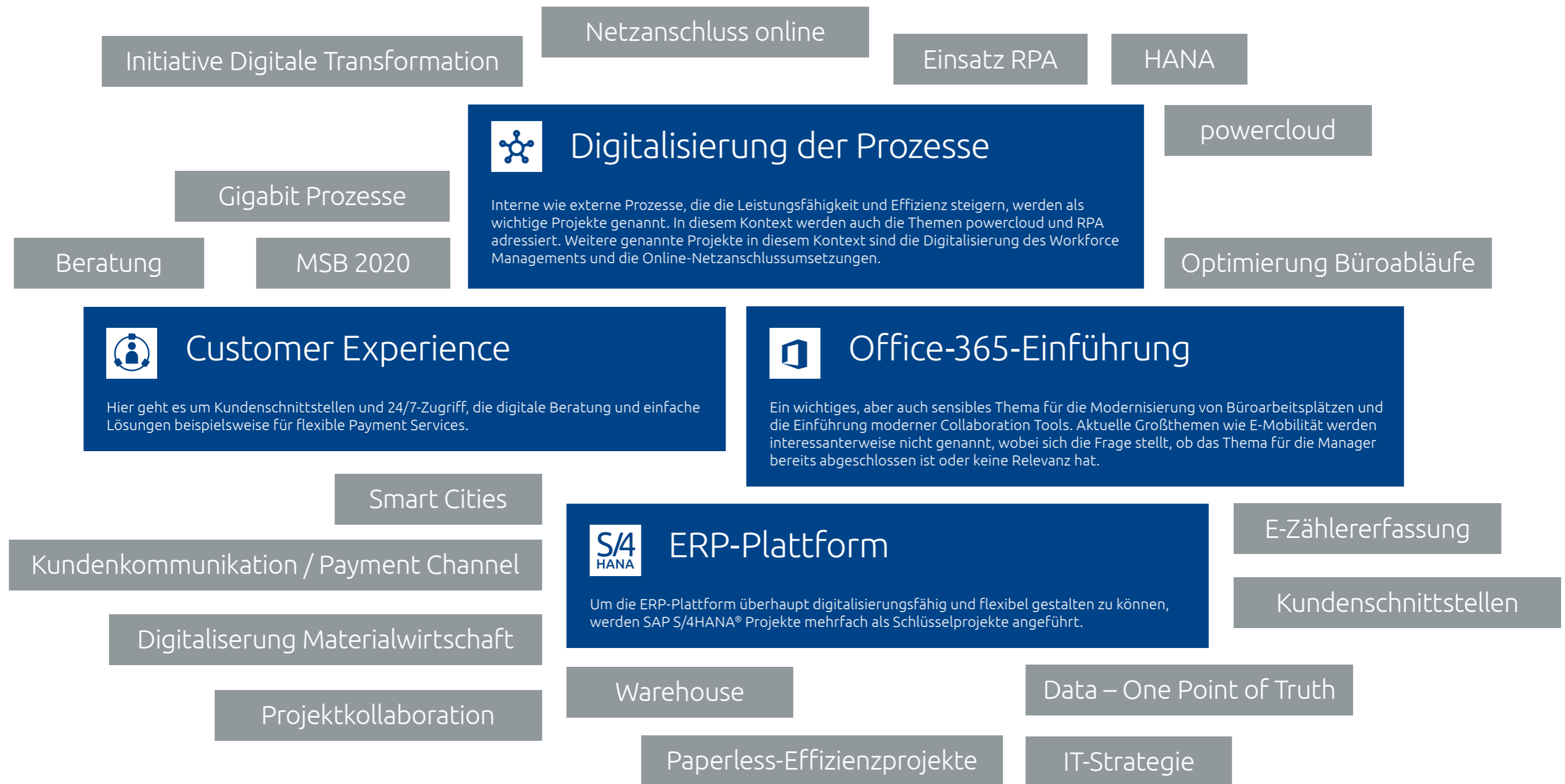


Utility 4.0 Vorteile sind für die Wettbewerbsfähigkeit vorhandener Geschäftsmodelle:



# Die strategischen Schlüsselprojekte im Rahmen der digitalen Transformation

Die Ergebnisse aus der offenen Frage mit möglichen Mehrfachnennungen zu kurz- und mittelfristigen strategischen Schlüsselprojekten 2019 lassen sich in folgende wesentliche Kategorien zusammenfassen:



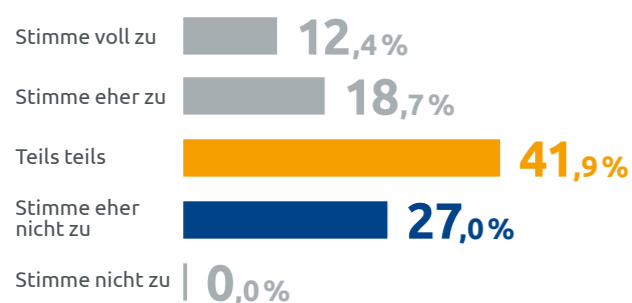
[Mehrfachantworten möglich, ungestützte Abfrage]

# Aufstellung, um Veränderungen und Disruption im Energiemarkt zu begegnen (1/2)

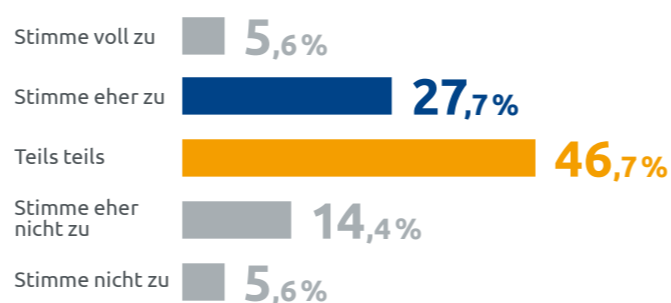
2019 haben wir erstmals danach gefragt, wie sich Energieunternehmen positioniert sehen, um Disruption im Markt zu begegnen und sich selbst als Unternehmen zu verändern. Denn die Umfeldler, die Rahmenbedingungen und die Endkundenanforderungen sind in den letzten Jahren merklich volatiliter geworden.

Die Teilnehmer sehen auch, was dieses Thema angeht, vor allem Potenziale bei dem generellen Setup der IT-Infrastruktur. Die Geschäftsmodelle werden grundsätzlich stabil bewertet. Prinzipiell wird großes Potenzial in der Risikominimierung durch gezieltes Auslagern bestimmter Prozesse und in der Einführung von E-Business-Lösungen gesehen, um so mehr Spielraum und Sicherheit gegenüber den volatilen Marktgegebenheiten aufzubauen.

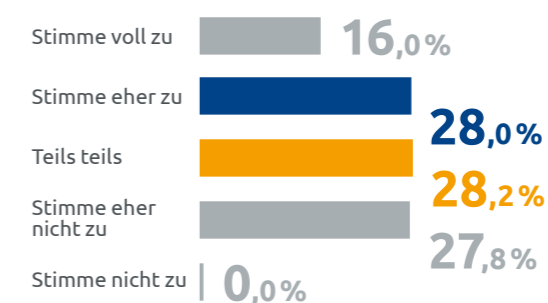
Die IT-Infrastruktur ist top aufgestellt, um auf unterschiedlichste Bedrohungen zu reagieren



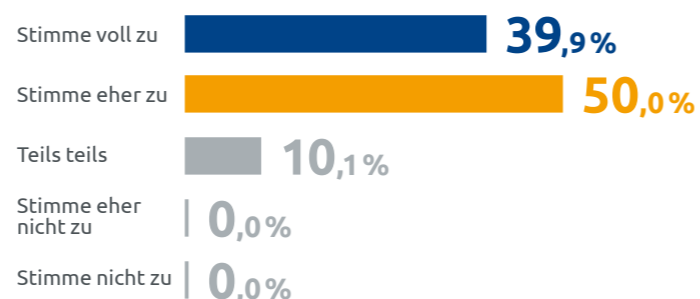
Das Geschäftsmodell ist zu volatil



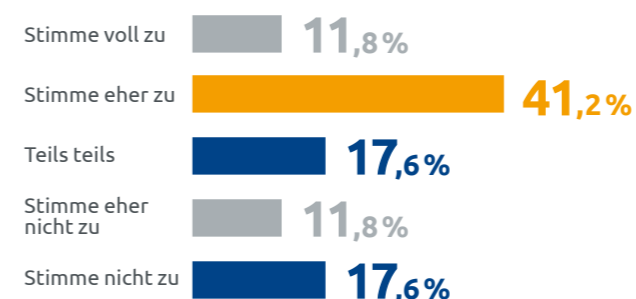
Flexibel mit Businessprozessen auf kurzfristige Marktveränderungen reagieren



Geschäftsprozesse müssen optimiert werden



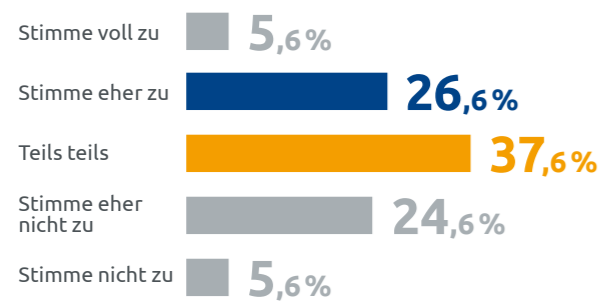
Die Digitalisierung der Supply Chain bis hin zur Auslagerung von Lagerstandorten an Dritte ist ein aktuelles Thema



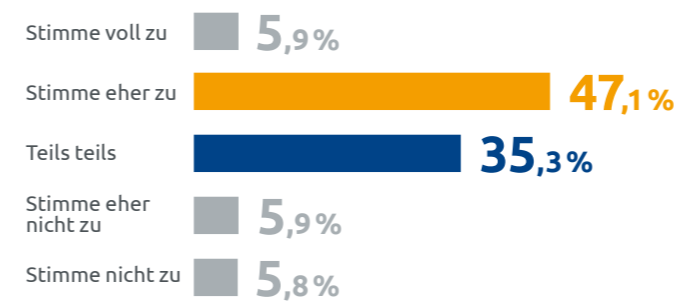
# Aufstellung, um Veränderungen und Disruption im Energiemarkt zu begegnen (2/2)

Generell sind die Unternehmen offen gegenüber Cloud-Lösungen für nicht kritische Bereiche, auch im europäischen Ausland. Im zu bewertenden Satz wurde nicht zwischen geschäftskritischen und unkritischen Prozessen differenziert. Daraus ergibt sich möglicherweise die eher ausgeglichene Prozentverteilung zwischen Offenheit und Ablehnung.

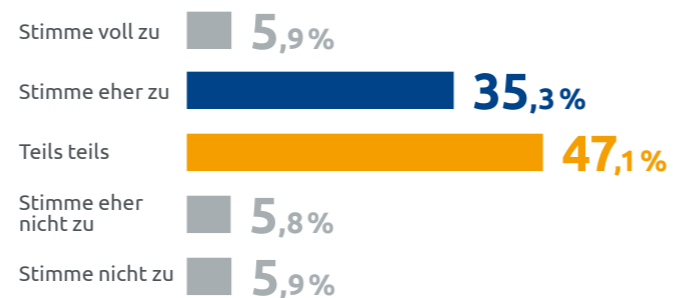
Es stehen genügend Ressourcen bereit, um in neue Geschäftsfelder und Geschäftsmodelle zu investieren



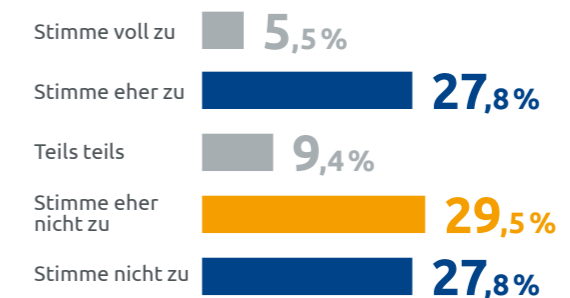
Planung zur Einführung neuer E-Business-Lösungen in den nächsten 12 Monaten, um Kosten zu senken



Planung zur Einführung neuer E-Business-Lösungen in den nächsten 12 Monaten, um Wachstumspotenziale zu erschließen



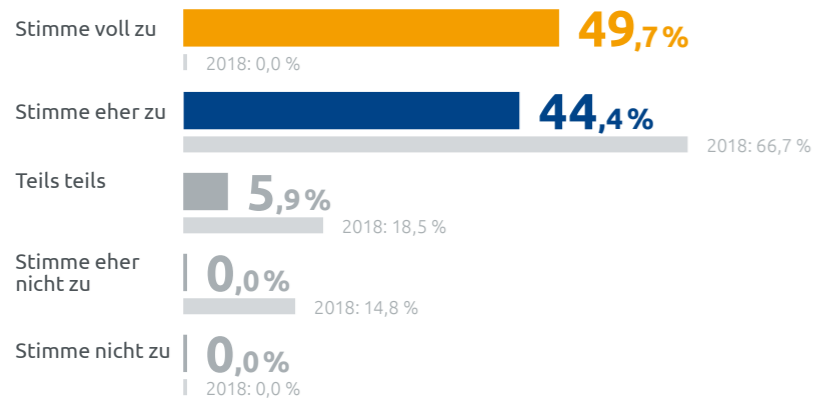
Offen für Cloud-Lösungen, auch außerhalb Deutschlands



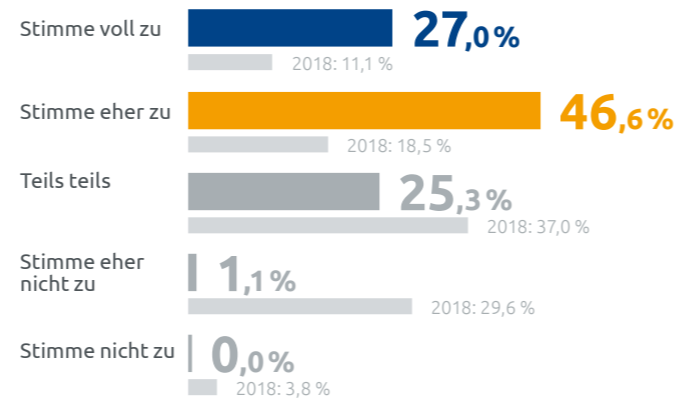


# Die größten Herausforderungen der digitalen Transformation in Unternehmen sind ...

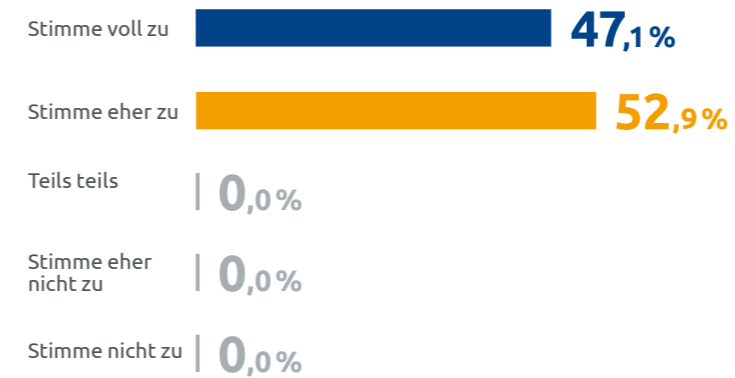
## ... mangelnde Zeit bzw. Manpower



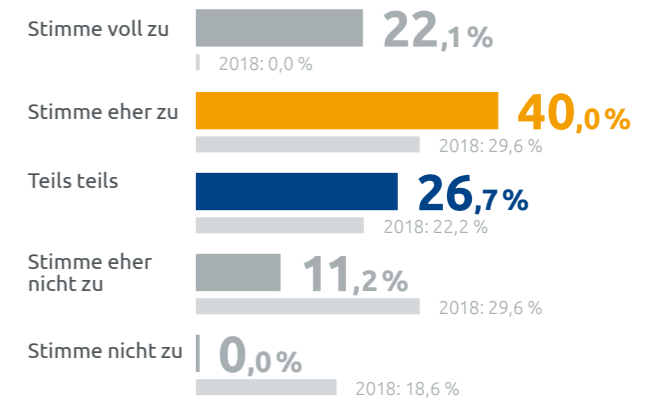
## ... fehlendes internes Know-how



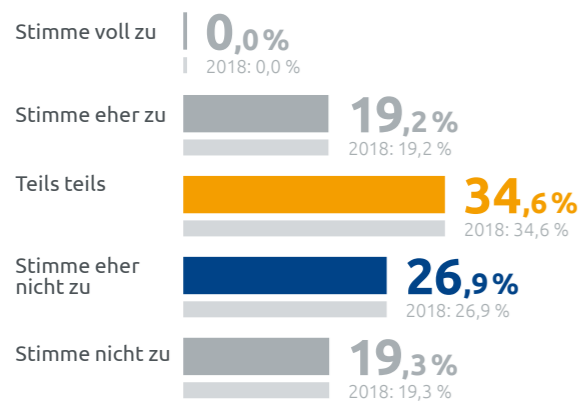
## ... zu hohe Sicherheitsanforderungen (2018: keine Erhebung)



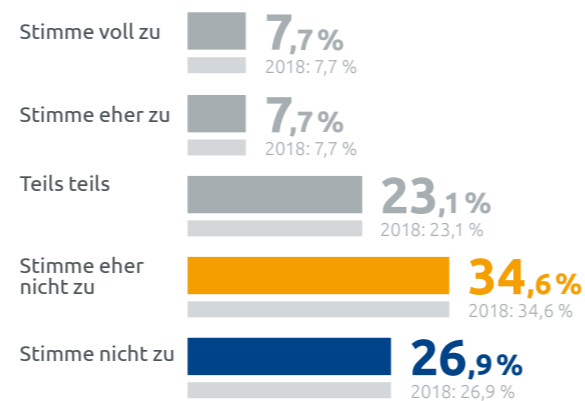
## ... veraltete IT-Infrastrukturen



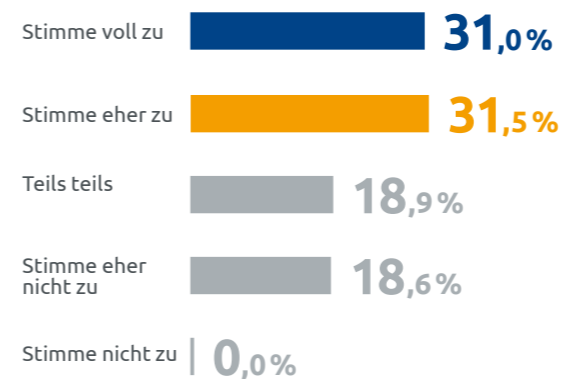
## ... geringes Budget und schlechte Aussichten auf ROI



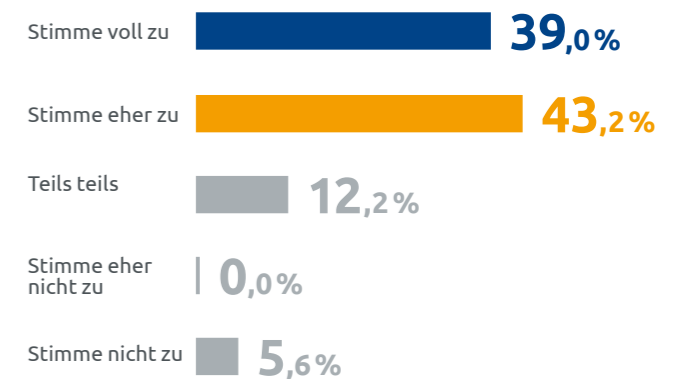
## ... unklare Verantwortlichkeiten



## ... zu lange Projektlaufzeiten (2018: keine Erhebung)



## ... die Mitarbeiterkultur (2018: keine Erhebung)



Die größten Herausforderungen der Unternehmen liegen 2019 intern: Fehlende Manpower und fehlende Skills in Kombination mit einer nicht passenden Mitarbeiterkultur zeigen sehr deutlich die Herausforderungen auf. Dass fast die Hälfte der Befragten mangelnde Zeit bzw. Personalressourcen als große Herausforderung sieht, kann dadurch begründet sein, dass Digitalisierungsinitiativen oftmals neben dem Tagesgeschäft durchgeführt und von diesen oftmals verzögert, wenn nicht gar verhindert werden.

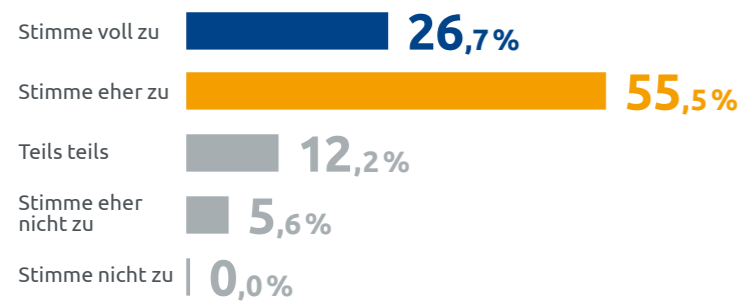
## Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

# Wesentliche Treiber bei der digitalen Transformation von ERP-Systemen

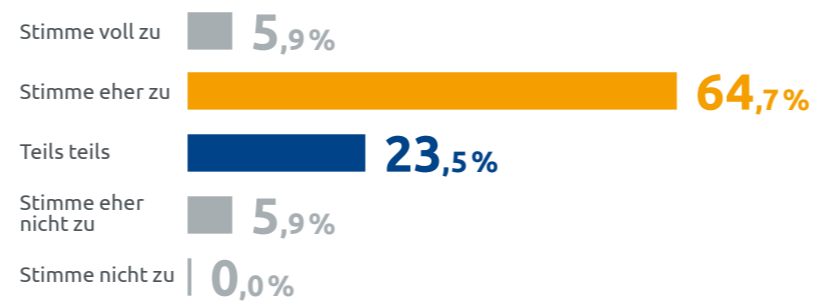
### ERP als wichtiger Faktor hin zum Utility 4.0 Ansatz

Die Unternehmensführung scheint 2019 die Bedeutung moderner ERP-Systeme für die Entwicklung hin zu Utility 4.0 erkannt zu haben und das wichtige Plattformthema anzugehen. Die Vorzüge der neuen Systeme sind bekannt, vielmehr geht es jetzt bei vielen Unternehmen um den Weg dahin. Dieser Weg wird offenbar als eine durchaus wesentliche Komponente angesehen. Daraus lässt sich aber auch ableiten, dass entsprechende Budgets und Ressourcen bereitgestellt werden. Schwerpunkttreiber für die ERP-Transformation sind Reportings, neue Services, Prozessvereinfachungen und Standardisierung.

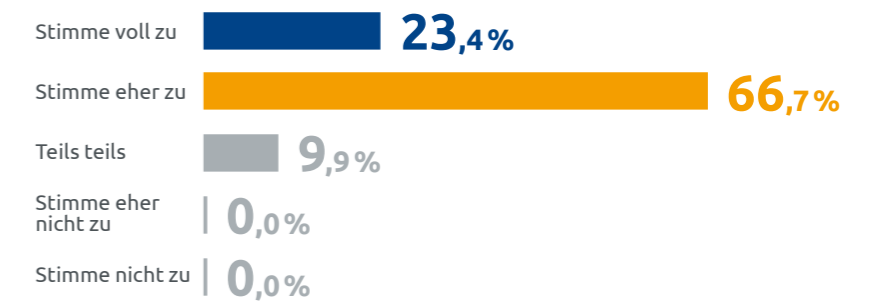
#### Relevante Management Reportings



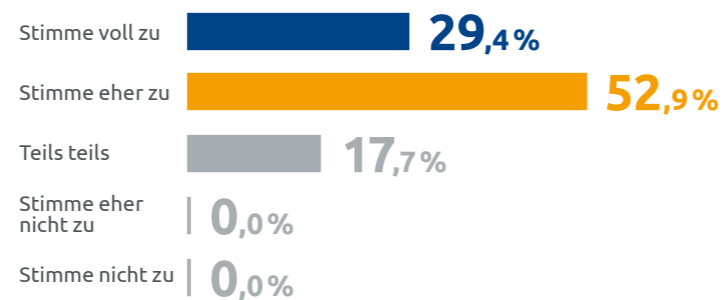
#### Schaffung neuer Geschäftsmodelle



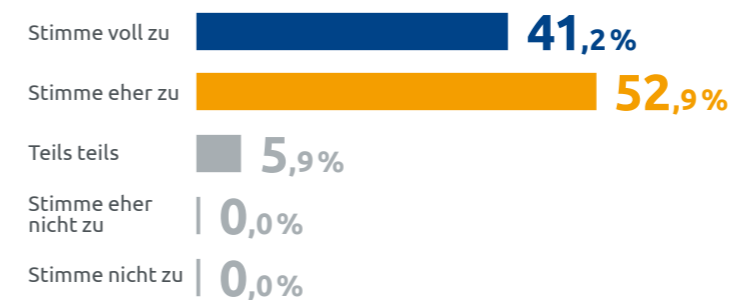
#### Nutzung neuer Services



#### Mobilität



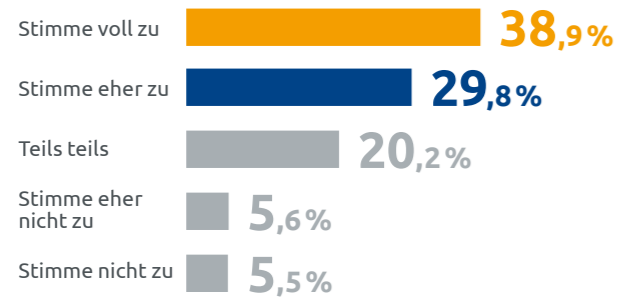
#### Vereinfachung von Prozessen



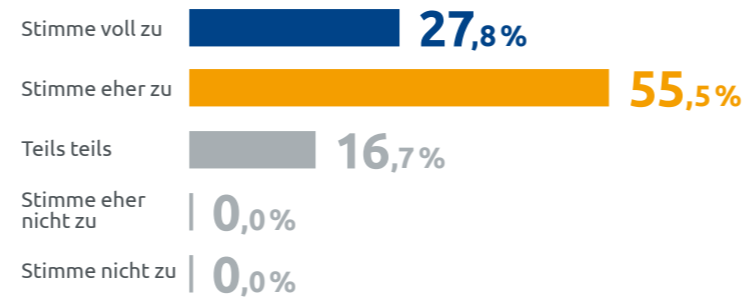
## Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

## Wesentliche Treiber bei der digitalen Transformation von ERP-Systemen

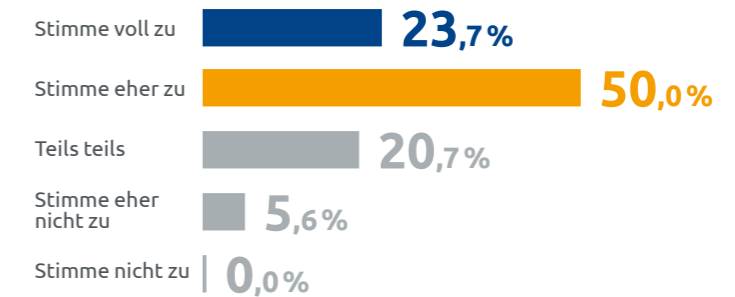
## Reduktion von Komplexitäten



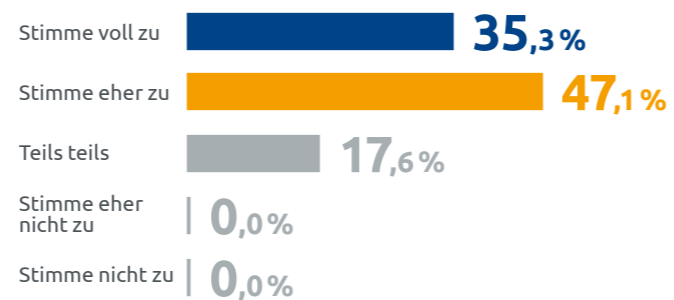
## Standardisierung



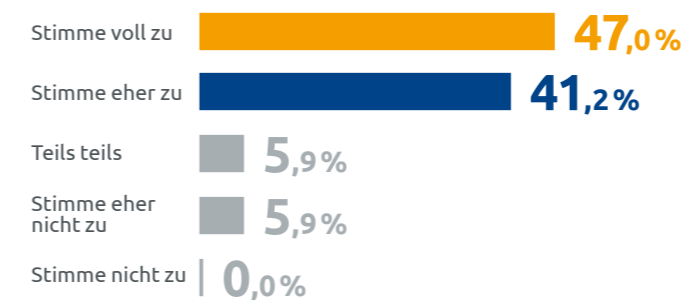
## Business-Strategie



## Digitalisierungs- und IT-Strategie



## Datensicherheit

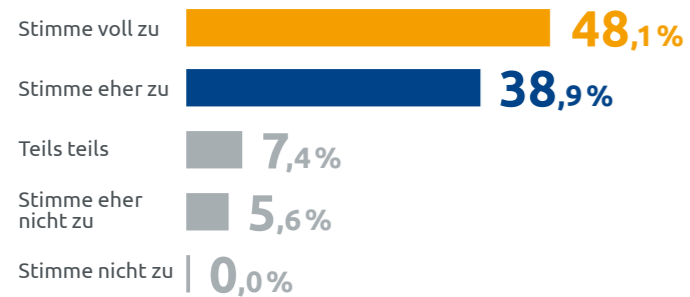


## Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

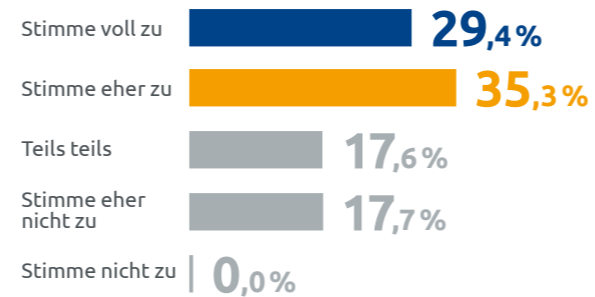
## Wesentliche Treiber von E-Business-Projekten in Unternehmen

## Klarer Winner: digitale Kundenbetreuung

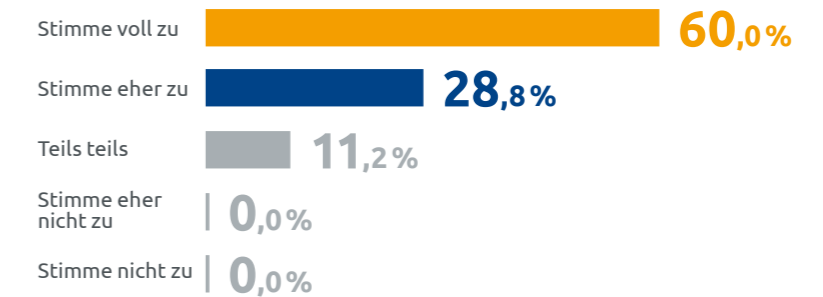
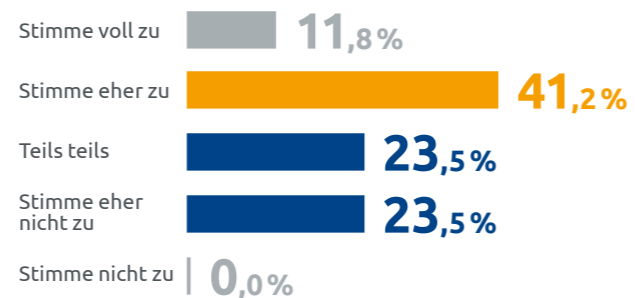
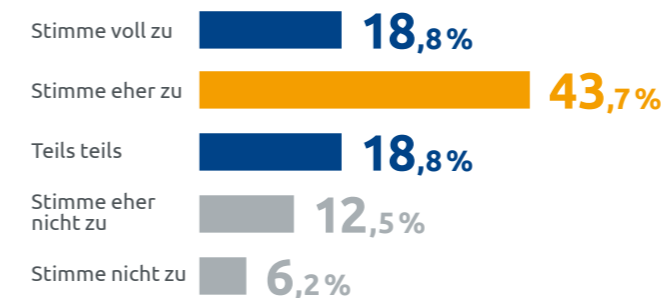
## Stärkung der Kundenbindung



## Ausbau des 24/7-Serviceangebotes



## Verbesserung der internen Prozesse

Koordination unterschiedlicher Partner  
in UmsetzungsprojekteDemografischer Wandel  
der Kundenstruktur

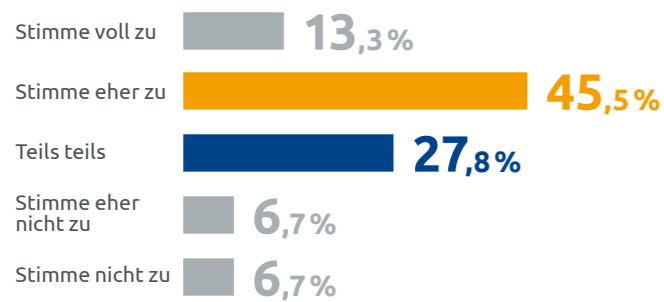
Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

# Wesentliche Treiber von Business Process Outsourcing in der Lagerlogistik

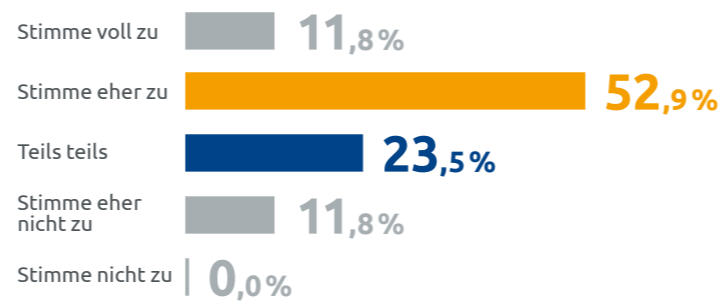
Eine Mehrheit der Befragten ist der Meinung, dass Business Process Outsourcing in der Lagerlogistik Kostenvorteile und Kostenflexibilisierung schafft. Diese sind wahrscheinlich auf Materialpreise und Prozesskosten zurückzuführen. Durch Digitalisierung, Automatisierung und Anbindung von Backend-Systemen lässt sich hier eine Hebelwirkung erzielen. Weitere wesentliche Punkte, die für eine externe Vergabe der Lagerlogistik sprechen, sind die Flexibilisierung des Angebotes, die Digitalisierung der Prozesse und neue maßgeschneiderte Services, denn die damit einhergehende

Spezialisierung und die Degressionseffekte der Dienstleister sind vielversprechend. Logistik scheint so das Potenzial zu bekommen, echten Mehrwert zu kreieren. Auch ist die Sozialverträglichkeit kein wesentliches Kriterium mehr, denn durch eine Spezialisierung und neue Angebote werden in ausgelagerten Lagerstandorten zumeist mehr Arbeitsplätze geschaffen und deutlich inhaltlich aufgewertet.

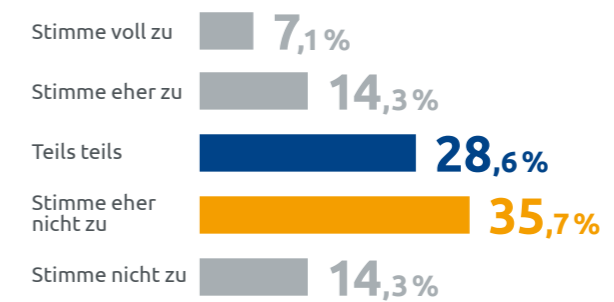
### Mögliche Kosteneinsparpotenziale, Flexibilisierung der Kosten



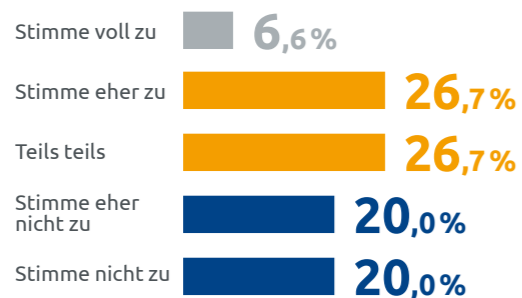
### Bessere Serviceangebote und schnellere Verfügbarkeiten



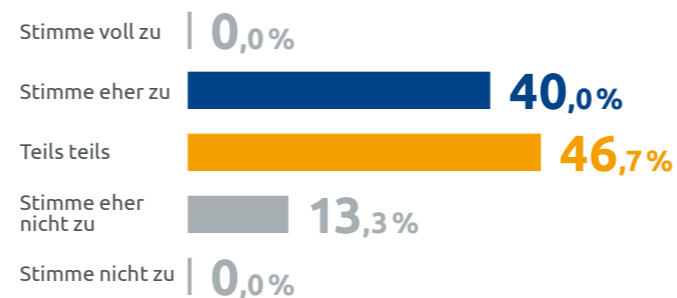
### Bedenken bezüglich der Sozialverträglichkeit von Auslagerungen



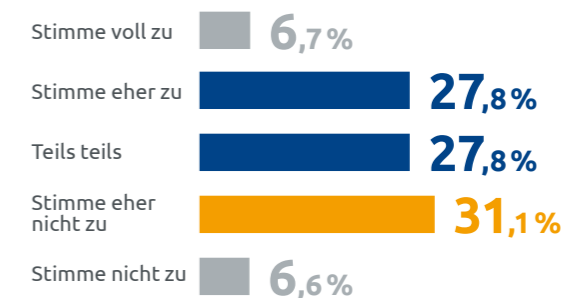
### Vorhandene Strukturen sind nicht digitalisierungsfähig, somit gibt es wenig Potenzial für Effizienz (Lagerkostensatz)



### Marktübliche Beteiligungsmodelle statt kompletten/ Outsourcings/Auslagerung würden den Schritt zur Veränderung deutlich leichter machen



### Kein qualifizierter Dienstleister im Markt, mit dem nötigen EVU-Know-how



## Aktuelle Utility 4.0 Umsetzungsthemen

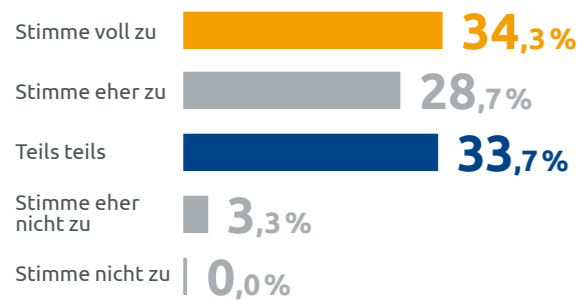
# Einschätzung der eigenen Cybersecurity

### ISMS-Implementierung schreitet voran!

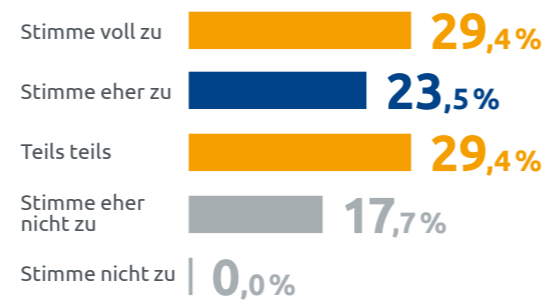
Aus den Ergebnissen ist abzuleiten, dass die Implementierungen von ISMS-Lösungen gut voranschreiten. So fühlen sich die Unternehmen bezüglich ihres Setups gut gerüstet. Aus Sicht der UP KRITIS und anderer Institutionen ist das jedoch immer noch ein Trugschluss, denn die Gefährdungslagen ändern sich rasant und die Cyberkriminalität sucht und findet neue Lücken, um sich in die Firmennetzwerke einzuschleichen. Die Unternehmen sind hierbei oftmals nicht bereit, kontinuierlich in die Security-Lösungen zu investieren, um für die sich stets weiterentwickelnden Angriffstechniken gerüstet zu sein.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist der Bereich Notfallmanagement. Wobei wir hier wohl die Bereiche Netzmanagement, aber auch das Training der Mitarbeiter im sehr wahrscheinlichen Angriffsfall gleichermaßen von Relevanz sind. Denn im Vergleich zu Brandschutzvorkehrungen, die rein prophylaktisch sind und das Brandrisiko doch sehr gering ist, ist das Cyber-Angriffsrisiko real und eher wahrscheinlich!

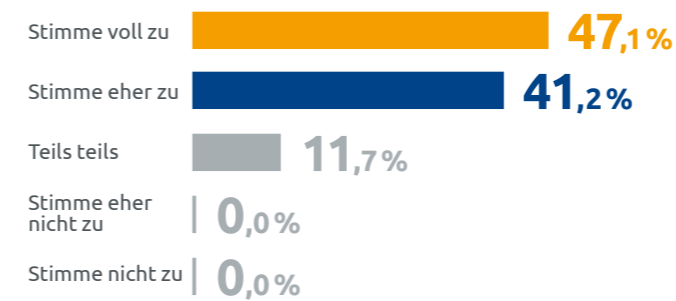
IT-Infrastrukturen werden fortlaufend auf Cyber-Angriffszenarien überwacht und Meldungen ausgewertet



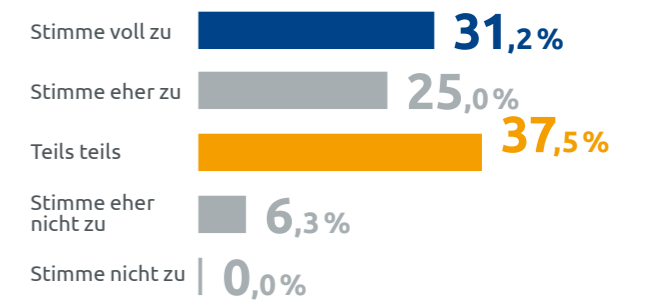
Cyber Security ist bei uns Chefsache und wird vom Topmanagement aktiv vorangetrieben



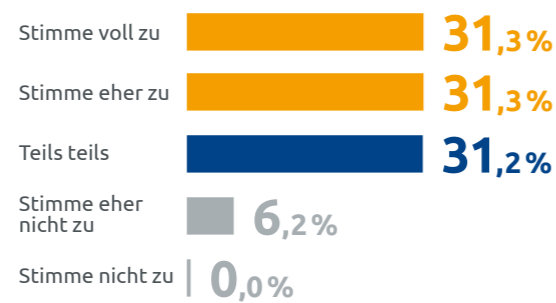
Durch die zunehmende Digitalisierung von Prozessen wächst die Angriffsfläche



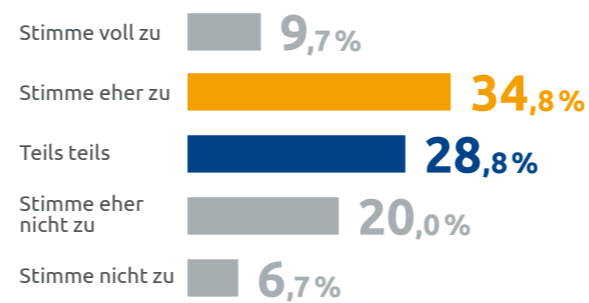
Fortlaufende Optimierung von Systemen und Strategien, passend zur aktuellen Gefährdungslage



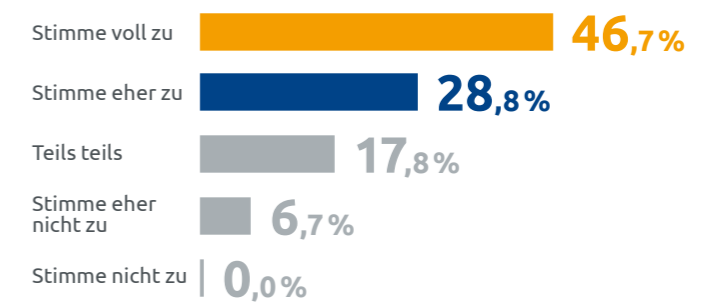
Cyber Security ist ein Kostenfaktor, jedoch kein Innovationstreiber, der vom Wettbewerb abhebt



Optimal im Bereich des Notfallmanagements aufgestellt, dazu regelmäßige Durchführung von Übungen



Sicher, dass die Infrastruktur nach den gesetzlichen Vorgaben der Security, DSGVO, des ISMS, etc. angepasst wurde



# 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