



## Die Einfachheit des Seins

Dr. Wolfgang J. Trein, FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung, Waiblingen, begleitet als langjährig erfahrener Branchenexperte seine Kunden bei der Entwicklung und Implementierung von Strategien, unternehmerischen Konzepten und effizienten Geschäftsprozessen. Er unterstützt sie bei der Auswahl und dem Einsatz zukunftsweisender IT-Systeme. Gemeinsam erarbeitet er mit seinen Kunden individuelle, überzeugende Lösungen für Smart Metering unter dem ganzheitlichen Ansatz aller betroffenen Unternehmensbereiche (Netz, Vertrieb, Kundenservice). Die FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung ist in der Umsetzungsberatung tätig, d. h. neben der Erstellung von Konzepten begleitet sie auch deren Realisierung beim Kunden. Zudem ist Dr. Trein als Projekt- und Interimsmanager in Stadtwerken und bei Energieversorgern tätig.

Vielleicht war es früher einfacher. Vielleicht. Doch wann zuletzt? Auf jeden Fall wurde in den letzten Jahren der Wandel in der Energiewirtschaft von einer Dynamik erfasst, die einen schwindlig macht. Es gibt neue Akteure am Markt, die ihre Rolle erst finden und sich behaupten müssen. Deutlich komplexere IT-Systeme, GPKE, GeLi Gas, WiM, MaBiS, GABi, diverse Gesetzesänderungen, halbjährlich neue Formate und Prozesse. Prozesseffizienz, Automatisierung, IT-Outsourcing, Kosten- und Wettbewerbsdruck, Servicequalität, Smart Metering und Smart Grid sowie Elektromobilität bestimmen den Alltag und jetzt auch noch die Cloud, die Wolke – ebenso das Gewinnen neuer Kunden außerhalb des eigenen Netzes und natürlich die Energiewende. Alles ist komplexer geworden: das Marktgeschehen, die Abrechnungssoftware, die anderen einzusetzenden IT-Systeme, die Prozesse, das erforderliche Wissen über die Zusammenhänge in der Energiewirtschaft. Ein analoger Gedanke kommt mir auf: Warum konnte ich früher einen Fernseher oder ein Telefon ohne Beschreibung in Betrieb nehmen und bedienen?

### Nur ein Wunsch: Reduzierung der Komplexität

Und natürlich steht vor dem immer die Zufriedenheit des Kunden im Mittelpunkt. Doch welches Kunden? Aus Sicht des Softwarehauses ist es der Kunde EVU und aus Sicht des EVU ist es der Endabnehmer von Energie und Wasser. Beide, EVU und Softwarehaus, leiden unter der Last der überproportional gestiegenen Anforderungen und wünschen sich nur eines: Reduzierung der Komplexität! Und das wünschen sie sich so sehr, wie sich ganz früher die Menschen

dringend benötigtes Wasser von einem Regengott wünschten.

In meinem Beratungsalltag versuche ich immer wieder schwierige Dinge verständlich zu vermitteln. Dabei gibt es drei fachliche Schwerpunkte, die besonders von Komplexität geprägt sind:

- **Energiewirtschaftliche Software (Billing, CRM, EDM), deren Fachkonzeption, Beratung bei der Auswahl und Begleitung bei der Implementierung (z.B. als Projektmanager)**
- **Geschäftsprozessoptimierung im Vertrieb, Kundenservice und Netz**
- **Smarte Konzepte und Strategien (Smart Metering, Smart Grid, Smart Home)**

Früher gab es im Stadtwerk eine Software für die Verbrauchsabrechnung. Und im Kundenservice nur die. Sonst wenig. Eine Fibu noch. Es mussten Rechnungen gestellt werden, die Kundenstammdaten erfasst und Umzüge durchgeführt werden. Und natürlich Forderungen ausgeglichen und die Bilanz erstellt werden. Heute spricht man von der energiewirtschaftlichen Softwarelandschaft, die neben der Abrechnung (auch Billing genannt), Gerätemanagement, EDM und vor allem Marktkommunikation können muss. Ach ja, die Marktkommunikation, die Vielfalt neuer Prozesse automatisch abwickeln. Bleibt das ein Traum? Und Interessenten / Kunden müssen zunehmend aus anderen Gebieten / Netzen gewonnen werden. Dafür wird ein CRM gebraucht. Eine Software, über die man schon vor 12 Jahren sprach und die dann, vor allem im Mittelstand, komplett aus



dem Blickfeld verschwand. Dafür kommt sie jetzt umso heftiger zurück. Wohl dem Softwarehaus, das ein integriertes CRM besitzt. Ansonsten muss über eine entsprechende Integration per Schnittstelle nachgedacht werden – denn neben der Unterstützung von Vertriebsaufgaben ist gerade zur Prozessoptimierung und -automation im ganzen EVU (Vertrieb, Netz, Kundenservice) ein cleveres CRM besonders gut geeignet.

Die Komplexität der Funktionen und Prozesse lässt sich kaum noch von einem einzigen Menschen beherrschen. Die Bildschirmmasken mit den entsprechenden Funktionen sind für den Sachbearbeiter kaum noch überschaubar, geschweige denn die Folgen von Eingaben in bestimmten Feldern bestimmter Module auf die Auswirkungen in anderen, mehr oder weniger integrierten Modulen. Und irgendwie folgen Lösungsansätze immer diesem Komplexitätsdrachen und machen die Dinge auch nicht einfacher, sondern noch komplexer.

Und während ich mit Kunden versuche, komplexe Themen zu durchdringen und Lösungen herbeizuführen, fällt mein Blick auf mein Smartphone und ich denke: Wie würde das jetzt Apple machen?

#### Übersichtliche, vollautomatische, einfache und integrierte Prozesse

Um das Tagesgeschäft bearbeiten zu können, müssen die Stadtwerke eine Vielzahl neuer, vom Regulierer vorgegebener Prozesse durchführen. Diese sollen, so die Vorstellung des Regulierers, IT-unterstützt automatisch ablaufen. Doch welches Softwarehaus kann von sich behaupten, dass alle seine Prozesse übersichtlich, vollautomatisch, einfach und integriert ablaufen. Sicher, bei dem einen geht etwas mehr, bei dem anderen eher etwas weniger. Am Sachbearbeiter bleibt aber die Komplexität hängen und zwar an seiner Erfahrung und manuellen Ausführung. Derzeit sind die meisten Sachbearbeiter immer noch ihr bester Workflow, vorausgesetzt sie sind schon viele Jahre beim EVU. Und was, wenn nicht?

**Beim Modellieren von Sollprozessen, die den Sachbearbeiter IT-unterstützt in die Lage versetzen sollen, möglichst durchgehende, einfache, übersichtliche Prozesse zu bearbeiten, frage ich mich deshalb oft: Wie würde das jetzt Apple machen?**

Ich habe in den letzten Jahren mehrere Stadtwerke bei der Optimierung ihrer Prozesse im Vertrieb, Netz und Kundenservice begleitet. Doch die workflowunterstützte Umsetzung blieb die Ausnahme mangels Umsetzungsfähigkeit mancher Softwarehäuser. Und das in der heutigen Zeit. Beim Modellieren von Sollprozessen, die den Sachbearbeiter IT-unterstützt in die Lage versetzen sollen, möglichst durchgehende, einfache, übersichtliche Prozesse zu bearbeiten, frage ich mich deshalb oft: Wie würde das jetzt Apple machen?

Zuletzt komme ich zu einem meiner Lieblingsthemen: Smart Metering. Der ersten Euphorie ist eine gewisse Ernüchterung gewichen, weil allerorten gefragt wird, welchen Nutzen denn der Endkunde davon hat, um bereit zu sein, dafür zu bezahlen. Und so lange dieser nicht sichtbar sei, würde sich die Technologie nie durchsetzen, es sei denn, der Gesetzgeber schreibt es vor. Und was stellt man auf einmal fest? In der Branche versuchen sich findige Anbieter zu überbieten beim Kopfzerbrechen, welchen Vorteil man dem Endkunden vermitteln könnte. Und sieh an: Es werden Apps und Portale angeboten, über die der Kunde seinen Verbrauch und seine Geräte zu Hause kontrollieren und steuern kann. Und was heißt das? Da scheinen doch tatsächlich findige Menschen darüber nachzudenken, wie würde das jetzt Apple machen?

Und was ist mit dem Kunde Stadtwerk und seinen Mitarbeitern? Ein Stadtwerk bezahlt sehr viel mehr Geld für IT, als es der Endkunde für sein Smartphone tut und bekommt dafür oft „nur“ mehr Komplexität und unübersichtliche, oft fehlerhafte Software. Hat sich denn hier tatsächlich noch keiner gefragt: wie würde das jetzt Apple machen?

Meiner Meinung nach dürfte jedes Stadtwerk, jeder seiner Mitarbeiter unendlich dankbar dafür sein, wenn sein Softwarehaus ihm eine leicht und intuitiv bedienbare, übersichtliche, verständliche, voll integrierte, günstige, mit wenig Fehlern ausgestattete Software anbieten würde (es muss kein App sein!). Die zentrale Frage hierbei ist, wer bzw. welches Softwarehaus ist in der Lage, diese Komplexität zu bändigen, zu reduzieren und einfach und verständlich darzustellen? Einfacher formuliert: sich die Frage stellt, wie würde das jetzt Apple machen?

Die Methode Apple hat weltweit die IT- und TK-Branche revolutioniert und die meisten seiner Wettbewerber, einstige Stars am Himmel, in schwere Bedrängnis gebracht. Ich weiß nicht, ob es sich dabei um den Stein der Weisen handelt, doch vor dem Hintergrund komplexer IT-technischer Abläufe und Funktionalitäten wurden dem Endanwender intuitiv bedienbare, einfache Applikationen (Apps) zur Verfügung gestellt, wie es bis vor wenigen Jahren unvorstellbar war.

Übertragen auf die Energiewirtschaft bedeutet das, dass dasjenige Softwarehaus, das es als erstes schafft, die Komplexität der zu nutzenden Systeme deutlich zu reduzieren, ohne auf das Angebot umfassender Funktionalitäten und einfacher Bedienbarkeit und Integration zu verzichten, sich einen sehr großen Vorteil im Wettbewerb verschaffen und viele dankbare Anwender gewinnen würde. (wt)



**Dr. Wolfgang J. Trein**

FIGEMA DR.TREIN Unternehmensberatung

Telefon +49 7151 2758570

Mobil +49 171 6412551

wolfgang.trein@figema.de

www.figema.de

# Going China

## SIV.AG setzt Wärmeabrechnungsprojekt in Taiyuan um

Die SIV.AG intensiviert ihr Engagement am chinesischen Markt. In einem bei der GIZ eingereichten und mit der Technischen Universität Taiyuan abgestimmten PPP-Projekt setzt der Komplettlösungsanbieter zum Ende der laufenden Heizperiode die verbrauchsabhängige Abrechnung eines universitätseigenen Wohngebietes mit insgesamt 734 Wohneinheiten und einer Gesamtfläche von 65.884,85 m<sup>2</sup> um. Der in den 1980er Jahren errichtete Stadtteil wird im Rahmen eines durch die GIZ mitfinanzierten Projektes energetisch saniert, wobei die Häuser mit einem Wärmedämmverbundsystem, neuen Fenstern, Türen und elektronischen Wärmemengenzählern ausgestattet werden.

Taiyuan ist die Hauptstadt der ca. 400 km südwestlich von Peking gelegenen Pro-

vinz Shanxi – einer Industrie- und Bergbauregion mit ca. 35 Mio. Einwohnern und einer Gesamtfläche von 156.800 km<sup>2</sup>.

Im Zuge des Projektes sollen bei dem lokalen public partner, der Verwaltung der Technischen Universität Taiyuan, Kompetenzen im Bereich der verbrauchsbezogenen Abrechnung aufgebaut, Synergien zu anderen Energiearten hergestellt und mögliche Folgeprojekte identifiziert werden. In erster Linie geht es dabei um den Nachweis, dass der Umstieg auf eine verbrauchsbezogene Abrechnung eine Einsparung an Wärmeenergie von ca. 40 % gegenüber den Vorjahren mit sich bringt. „Gleichzeitig sollen die Bewohner durch einen Nachweis ihrer individuellen Einsparungen dafür sensibilisiert werden, die Einsparmöglichkeiten auch aktiv zu

nutzen“, so Manfred Drewlow, der als Bereichsleiter Strategie, Politik und Kommunikation der SIV.AG für das Projekt verantwortlich zeichnet. Der Vorteil des durch die Regierung vorgegebenen Übergangs zur verbrauchsbezogenen Wärmeabrechnung soll dabei nachvollziehbar dokumentiert und unter Beweis gestellt werden. Gleichzeitig möchte die Technische Universität Taiyuan mit diesem interessanten Pilotprojekt internationale Kooperationen und innovative gemeinsame Forschungsprojekte zu den Schwerpunkten Energieeffizienz, Ressourcenbewusstsein und Nachhaltigkeit aufbauen. (as)

