

Die neue Einfachheit: Cloud-native Komplettlösung macht Komplexität beherrschbar

Tobias Mann

Während die Transformation der Energiewirtschaft weiter an Fahrt gewinnt, wächst die Komplexität auf Seiten der Versorger: Eine Vielzahl wechselnder regulatorischer Vorgaben, gestiegene Kundenerwartungen und ein Fachkräftemangel, der sich in vielen Stadtwerken und Energieunternehmen längst als strukturelles Problem etabliert hat, dominieren den Arbeitsalltag. In diesem Spannungsfeld kommt die Verantwortung der IT-Dienstleister für die Branche zum Tragen. Es reicht längst nicht mehr, einfach nur Prozesse zu digitalisieren. Gefragt ist eine neue Generation von IT-Lösungen, welche die Komplexität von Systemen und Anforderungen für die Kunden beherrschbar macht, Abläufe automatisiert und die Belegschaften spürbar entlastet.

Der Anspruch für die Entwicklung einer neuen IT-Lösung für Versorger liegt darin, ein System zu schaffen, das mitdenkt. Es soll den Menschen in den Unternehmen Freiräume für Kreativität und Innovation im Arbeitsalltag verschaffen – bspw. für drängende Fragen rund um die Performance ihres Produktpportfolios oder wie sie es schaffen, wieder näher an ihre Kunden zu rücken. Seit Jahrzehnten begleitet die Wilken Software Group Energieversorger und Stadtwerke mit digitalen Lösungen auf dem Weg der Transformation. Mit GY ist nun ein neuer Meilenstein erreicht: Die Lösung wurde von Grund auf neu entwickelt – nicht als Update bestehender Systeme, sondern als cloud-native Komplettlösung.

Intuitive Bedienbarkeit zählt

Neue Vorgaben, wie zuletzt dynamische Tarife, die für viele Unternehmen der Energiewirtschaft äußerst aufwändig in der Umsetzung waren, sind in GY bereits vorhanden und können mit deutlich weniger Zeitaufwand eingesetzt werden. Die Architektur des Systems ist so konzipiert, dass schnell auf neue regulatorische oder technische Entwicklungen reagiert werden kann. So bleibt GY langfristig marktfähig – und GY-Kunden handlungsfähig.

Die Verbindung von technischer Tiefe und einfacher Bedienung ist zentraler Bestandteil des GY-Entwicklungskonzepts. Trotz der Vielzahl an Funktionen bleibt die Nutzeroberfläche übersichtlich und intuitiv. Dies beinhaltet bspw., dass Nutzer von jeder Stelle in der Anwendung auf alle relevanten Informationen im System Zugriff haben, ohne ein neues „Modul“

öffnen zu müssen. So können sie etwa aus dem Eintrag über einen aktuell laufenden Prozess in den dazugehörigen Vertrag bzw. das aktuelle Vertragsdokument springen, in den zugehörigen Marktdatenaustausch oder in die vollständig integrierte Nebenbuchhaltung.

Schneller von der Idee zum verkaufsbereiten Produkt

Von Strom über Gas bis zu Sondertarifen für Wärmepumpen: Neue Produkte jeder Sparte lassen sich innerhalb weniger Minuten ohne externen Support im integrierten Produktdesigner anlegen. Auf Wunsch können sie in ausgewählten Regionen verfügbar gemacht werden. Vorgefertigte Produkttemplates ermöglichen einerseits eine schnelle Time-to-Market und eröffnen andererseits genügend Möglichkeiten, sich vom Wettbewerb abzuheben – intelligente Wizards unterstützen

den Anwender dort, wo Differenzierung Sinn macht.

Ist das Produkt angelegt, kann entschieden werden, mit welcher Reichweite es veröffentlicht wird. Bspw. kann es über die eigene Bestellstrecke oder in Vergleichsportalen wie Check24 angeboten werden, das standardmäßig an GY angebunden ist. Was bisher Tage dauerte, ist heute binnen Minuten in wenigen Schritten erledigt – ohne dass externer Support oder aufwändige Schnittstellenprojekte notwendig wären. Damit bietet GY den Kunden viel Potenzial für echte Agilität.

Datenintelligenz: vom Bericht zum Steuerungsinstrument

Mit der Integration von Business-Intelligence-Funktionalitäten geht GY weit über klassische Abrechnungs- und ERP-Lösungen hinaus. Im GY-Standard sind aktuell

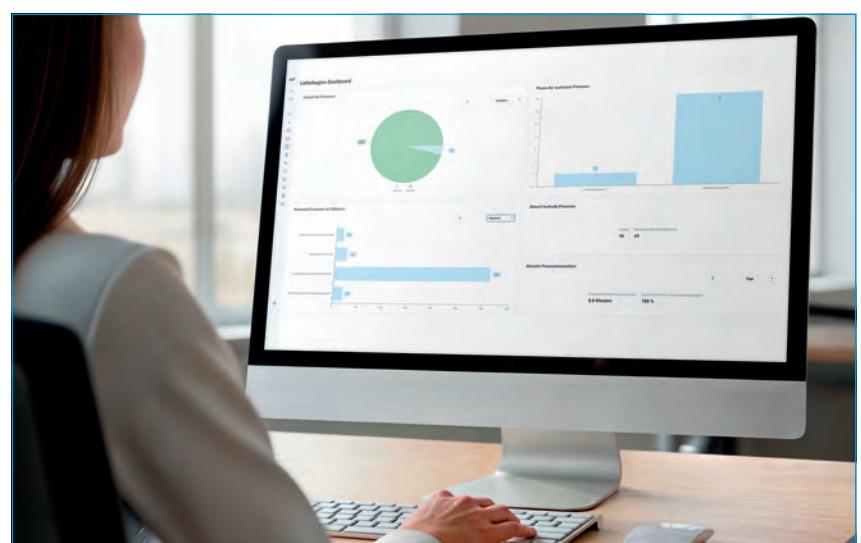


Abb. 1 Eingegangene Bestellungen bildet GY in Echtzeit ab. Dashboards garantieren den Überblick und unterstützen gleichzeitig effizient die Navigation zum Einzelfall
Quelle: Wilken

rund 25 BI-Berichte verfügbar, die auf der Basis von 25 Jahren Branchenerfahrung entstanden sind. In interaktiven Dashboards liefern sie GY-Nutzern von Beginn an Echtzeitinformationen als zuverlässige Entscheidungsgrundlagen.

Durch die Nutzung von BI-Berichten und Dashboards gelingt es, mehr Transparenz in Prozesse zu bringen: Ein Klick im Drill-Down-Dashboard öffnet die zugrunde liegenden Datensätze. So lassen sich etwa Kundenbestände und -zuwächse darstellen oder auch Bestellungen rund um die veröffentlichten Produkte – aufgeschlüsselt nach den unterschiedlichsten Variablen wie etwa Vertragsstatus oder verschiedenen Vertriebskanälen. Die interaktiven Dashboards in GY machen Daten zu einem echten Steuerungsinstrument, denn wer diese versteht, kann seine Prozesse aktiv gestalten, was wiederum zu einer höheren Wertschöpfung beiträgt.

Automatisierung als Prinzip – Entlastung als Ergebnis

Zentrales Merkmal von GY ist ein hoher Automatisierungsgrad, der über alle Prozessschritte hinweg manuelle Eingriffe drastisch reduziert. Ist ein Produkt veröffentlicht, bildet das System die eingegangenen Bestellungen in Echtzeit transparent ab (Abb. 1). Auch abgelehnte Kunden können angezeigt werden. GY verfügt über eine vorgefertigte SCHUFA-Integration, über die bspw. Ablehnungen wegen geringer Bonität abgewickelt werden: Die Entscheidung, ob und in welchen Fällen Endkunden abgelehnt oder alternativ zur Sichtprüfung vorgelegt werden sollen, liegt weiterhin beim Energieversorger.

Diese Integration ist nur ein Beispiel von vielen, in denen die Prozesse kundenfreundlich Ende-zu-Ende gedacht wurden. Durch den hohen Automatisierungsgrad werden Sachbearbeitende von Ausführenden zu Überwachenden. Sie haben lediglich in Ausnahmefällen einzutragen, statt bei jedem Vorgang.

Automatisierte Klärfälle: Wenn Prozesse nicht mehr stocken

Kann ein Netzbetreiber beispielsweise eine Marktlokation (MaLo) aufgrund ei-



Abb. 2 Durch die intuitive Benutzerführung, kontextbezogene Hilfen und übersichtliche Prozessdarstellungen, können neue Mitarbeitende innerhalb kürzester Zeit produktiv arbeiten, hier am Beispiel eines Lieferantenwechsels

Quelle: Wilken

ner falschen Adresse nicht eindeutig zuordnen, startet GY automatisch die Klärung des Falls. Dabei bildet die Integration des Endkunden einen zentralen Bestandteil des Automatisierungskonzepts: Das System versendet eine automatisch erstellte E-Mail an den jeweiligen Kunden, die ihn auf eine speziell für diesen Fall generierte Microsite leitet. Dort ergänzt der Kunde fehlende Daten oder nimmt Korrekturen vor.

Alle Änderungen werden in Echtzeit an GY übertragen und initiieren vollautomatisch die Weiterbearbeitung der ausstehenden Prozesskette. Indem der Kunde automatisch in den Prozess integriert ist, ist keinerlei manuelles Eingreifen von Seiten der Sachbearbeitung notwendig. Auch das Dashboard wird sofort aktualisiert, sodass sich in der Visualisierung die Anzahl der erfolgreich abgeschlossenen Verträge automatisch um den neuen Fall erhöht (Abb. 2).

Intelligente Prozesse wie dieser werden im Standard mit ausgeliefert. Die enge Einbindung der Kunden in den Gesamtprozess sorgt für schnellere Abläufe und eine deutlich höhere Datenqualität. Außerdem reduziert sie den Kommunikationsaufwand im Kundenservice, da viele Interaktionen durch das automatisiert initiierte Mitwirken des Kunden entfallen. Gleichzeitig können sich zuständige Sachbearbeitende jederzeit einen Überblick über den Status im System verschaffen: Stockende Prozesse, die das System selbstständig bearbeitet, werden gelb markiert. Solte ein Fehler in Ausnahmefällen nicht automatisch behoben

werden – etwa, wenn der Endkunde auf eine Korrekturanfrage nicht reagiert –, erstellt das System automatisch Aufgaben, weist sie dem zuständigen Team zu und benachrichtigt dieses.

Automatische Abrechnung: vom Zählerstand zur fertigen Rechnung

Ein weiteres typisches Beispiel für die Kombination aus Automatisierung und Kundeneinbindung ist die automatische Abrechnung. GY stellt selbstständig sicher, dass alle relevanten Daten für die Abrechnung vorliegen. Steht bspw. im Abrechnungszyklus eine Zählerablesung an und wurde diese nicht per Marktkommunikation (MaKo) geliefert, fordert GY den Kunden automatisch per E-Mail auf, seinen Zählerstand zu dokumentieren. Der Kunde wird dann auf eine Microsite geleitet, um seine Angaben einzutragen.

Hierbei führt das System eine Plausibilitätsprüfung durch: Weicht der eingetragene Messwert deutlich von den erwarteten Daten ab, wird der Kunde sofort darauf hingewiesen und kann eventuell Tippfehler oder falsch gesetzte Kommasstellen korrigieren. Die Plausibilitätsgrenzen lassen sich dabei frei vom Versorger konfigurieren.

Die erfassten Daten werden direkt ins System übertragen, die Rechnung automatisch erstellt und per E-Mail versendet. Sämtliche hinterlegte Informationen – etwa Tarife, Boni oder Neukundenanreize – werden dabei berücksichtigt. So entsteht



Abb. 3 Zahlungsrückstände beziehungsweise fällige Posten werden automatisch erkannt und weiterbearbeitet
Quelle: Wilken

ein Selfservice in bester Form. Der Kunde ist involviert und hat die Kontrolle, während das Unternehmen von fehlerfreien Prozessen profitiert.

Integrierte Buchhaltung und Forderungsmanagement

Auch ein hoch automatisierter Zahlungsverkehr ist inklusive direkter Kommunikation zu den Banken vollständig integriert. Der Datenaustausch zwischen Bank und Energieversorger muss nicht mehr manuell, z. B. über ein Onlinebanking-Programm, erfolgen. Zahlungsfreigaben können direkt in GY durchgeführt werden, auch hier findet kein Systembruch statt.

Alle Zahlungseingänge, Abschlagszahlungen und Rechnungsbeträge werden im System im Bereich der Buchhaltung inklusive Buchungsbelegen vollständig und übersichtlich angezeigt. Ebenso werden Zahlungsrückstände bzw. fällige Posten automatisch erkannt und im Forderungsmanagement weiterbearbeitet (Abb. 3). Prozesse laufen dadurch effizient, transparent und revisionssicher ab.

Intuitive Bedienung und kurze Einarbeitungszeit

Einer der größten Engpässe in der Energiewirtschaft ist der Mangel an qualifiziertem Fachpersonal. Komplexe IT-Systeme verschärfen dieses Problem zusätzlich, weil sie lange Einarbeitungszeiten erfordern. GY setzt hier ein deutliches Zeichen: Durch die intuitive Benutzerführung, kontextbezogene Hilfen und übersichtliche Prozessdarstellungen, die sich visuell an Ampelsystemen orientieren, können neue Mitarbeitende innerhalb kürzester Zeit produktiv arbeiten. Aufgaben werden anwendergerecht und aktiv ausgesteuert. Anwender werden

durch die jeweilige Aufgabe förmlich an die Hand genommen und wieder zurück in die Automatisierung geführt.

GY wurde so konzipiert, dass Wissen nicht vorausgesetzt, sondern vermittelt wird. Dies senkt die Einstiegshürde für neue Mitarbeitende massiv – und macht den Unterschied in einem Markt, in dem jede Fachkraft um Freiräume ringt und neue Kollegen gleichzeitig als wertvolles und knappes „Gut“ schnell und effizient eingearbeitet werden wollen.

Die Zukunft: AI als strategisches Werkzeug

Ein drastisch erleichtertes Onboarding neuer Mitarbeitender steht auch im Zentrum neuer Entwicklungen rund um GY, in denen u. a. auch Künstliche Intelligenz (KI) eine maßgebliche Rolle spielen wird: Künftig wird Anwendern u. a. ein AI-Assistant in der Anwendung zur Seite stehen und sie auch mit „Guided Tours“ durchs System führen.

Aufgabenbezogene Checklisten erleichtern Anwendern den Arbeitsalltag. Der AI-Assistant greift im Hintergrund sowohl auf die GY-Dokumentation als auch auf regulatorische Vorgaben zu und beantwortet auf dieser Basis Fragen zum System. Erfahrene Kollegen können sich bei der Unterstützung ihrer neuen Kollegen ganz auf unternehmensspezifische Fragen konzentrieren.

In Zukunft werden AI-Features in GY weit über die rein begleitende Funktion hinausgehen. Die Wilken Software Group arbeitet daran, künstliche Intelligenz als „Steuerzentrale“ einzusetzen, die Prozesse versteht, Regeln interpretiert und Entscheidungen transparent und für Anwender nachvollziehbar vor-

bereitet. Dadurch wird sich die Rolle von KI von einer rein operativen Unterstützung – etwa in Form von aktuell gängigen Chatbots – zu einem immer strategischeren Werkzeug verlagern.

Ausblick: Vereinfachung als Erfolgsfaktor

Die Energiebranche erlebt derzeit, wie Einfachheit künftig Effizienz bestimmt: Systeme, die Abläufe nicht nur automatisieren, sondern weit darüber hinaus verständlich machen, verschaffen Versorgern Zeit, Wissen und Handlungsspielraum. Lösungen wie GY zeigen deutlich, dass Technologie zum Enabler werden kann – nicht durch Komplexität, sondern durch Reduktion derselben.

Damit wandelt sich auch die Rolle der IT-Anbieter: vom Bereitsteller von digitalen Werkzeugen zum strategischen Partner der Unternehmensentwicklung. Eine Entwicklung, die – jenseits einzelner Produkte – die Wettbewerbsfähigkeit der Energiewirtschaft langfristig prägen wird.

*T. Mann, Chief Customer Officer, Wilken Software Group, Ulm
tobias.mann@wilken.de*

Offenes Ökosystem für die Energiewirtschaft

GY ist nicht nur als cloud-native Komplettlösung zu verstehen, sondern auch als Kollaborationsplattform für Software- und Lösungspartner, deren hoch standardisierte Lösungen umfassend im GY-Ökosystem rund um die eigene Kernlösung integriert sind. Zu den Partnern zählen bspw. die epilot GmbH mit Fokus auf die End-to-End-Digitalisierung von XRM-Prozessen oder die KISTERS AG als Spezialist für Energiedatenmanagement, Handelslösungen und Optimierung. Schritt für Schritt erweitert Wilken derzeit seine strategischen Partnerschaften rund um GY, so dass Energieversorger von einer flexiblen, offenen Lösung profitieren, die sich kontinuierlich anpasst und erweitern lässt.