

„IT-Plattformen konsequent zu denken, heißt, dass Prozesse einfach funktionieren“

Im Oktober findet der zweite Wilken Utility Summit statt. Auf dem ersten Summit standen Fragen der kollaborativen Zusammenarbeit in der Energiewirtschaft im Vordergrund. Die jetzt anstehende Veranstaltung bringt Energieversorger, Kunden, Entwicklungspartner und weitere Entscheider zusammen, um den Blick in Richtung Zukunft zu lenken. Dominik Schwärzel, CEO der Wilken Software Group, erklärt im Interview, vor welchen strategischen, organisatorischen und technologischen Herausforderungen die Energiebranche steht und wo die langfristigen Erfolgschancen liegen.

„et“: Herr Schwärzel, mit Blick auf den kommenden Wilken Utility Summit – was treibt aus Ihrer Sicht die Energiebranche aktuell um?

Schwärzel: Im vergangenen Jahr stand auf dem Summit die Frage im Vordergrund, wie Kollaboration und Zusammenarbeit gestaltet werden können. Die Teilnehmenden sind mit der Erkenntnis nach Hause gefahren, welche Vorteile sich daraus ergeben, wenn man in Kollaborationen zusammenrückt. Angesichts von KI ist schon im Vorfeld dieses Summits deutlich geworden, dass sich das Tempo beschleunigt. Veränderungen passieren rasend schnell. Damit rückt für die Branche die Frage in den Vordergrund, wie sich Zukunft gestaltet und gestalten lässt. Dem wollen wir Rechnung tragen. Wir werden auf der Veranstaltung mit den unterschiedlichsten Akteuren der Branche, unseren Partnern, Kunden und interessierten Teilnehmenden, den Blick nach vorne richten und uns mit Zukunftsfragen beschäftigen. Im Zentrum steht dabei, wie sich der jeweilige Versorger in den nächsten fünf bis zehn Jahren weiterhin relevant im Markt positionieren kann.

„et“: Wie unterscheiden sich die Herausforderungen, wenn man in Versorgergrößen denkt?

Schwärzel: Allen ist bewusst, dass Organisationsstrukturen in Zukunft anders aussehen müssen. Treiber ist einerseits der Fachkräftemangel, d. h. die Notwendigkeit, knappe personelle Ressourcen optimal einzusetzen, und andererseits veränderte Bedingungen durch intelligente Digitalisierung.



Dominik Schwärzel, CEO, Wilken Software Group, Ulm

Quelle: Wilken GmbH/MOZWO

„et“: Da sollten große Versorger doch eigentlich im Vorteil sein?

Schwärzel: Ich bin der Auffassung, dass gerade, wenn es um Technologie geht, kleinere Versorger gegenüber großen durchaus Vorteile haben können, weil sie viel schneller Mehrwert aus ihren Maßnahmen ziehen können als die großen Player, für die Standardisierung und Strukturierung von Prozessen mit viel höheren Aufwänden verbunden sind. Richtig ist, dass große Versorger mit ihren unterschiedlichen Sparten noch immer sehr profitabel aufgestellt sind. Kleinere Versorger stehen stärker unter Zugzwang, Geschäftsmodelle auf den Weg zu bringen, mit denen sie ihr Standing gegenüber ihren Kunden sichern.

„et“: Und das gelingt wie?

Schwärzel: Partnerschaften bieten sich für kleinere Versorger sehr viel deutlicher als Motor für neue Geschäftsmodelle an. Je kleiner das Stadtwerk, desto weniger Zeit und auch Ressourcen bleiben für die Themen Innovation, Zukunft und Strategie. Das haben wir erkannt und bieten mit unseren Kooperationspartnern ein für die Versorgerlandschaft passendes Konzept. Das lautet: Versorger brauchen vollständige Prozessketten, die schnell umsetzbar sind. Wir denken IT-Strukturen vor und geben als Lösungsanbieter unseren Kunden die richtigen Strategien in die Hand, um beim Endkunden zu überzeugen.

End-to-End-Prozesse entscheiden über den Erfolg

„et“: Die Anzahl der Versorger, die sich mit der Transformation überfordert fühlen, ist nicht gering, ...

„Für uns war die Entwicklung der Lösungsplattform GY ein mutiger und auch teurer Schritt, der mit positiver Resonanz belohnt wird. Intern haben wir eine Mehrfachinvestitionsstrategie neben den normalen Produktlinien gefahren. Grund für die Entwicklung von GY war die interne Erkenntnis, dass unsere Legacy-Produkte der Philosophie, wie wir Plattformen und Prozesse denken, alleine nicht mehr gerecht werden. Sie werden in der Lösungsplattform aufgehen. Integration, Automatisierung, Standardisierung und Lösungsintelligenz bilden die Geburts-DNA für GY. All diese Werte bilden zusammen mit der Nutzung von KI den Kern des Systems.“

Dominik Schwärzel, CEO, Wilken Software Group, Ulm

Schwärzel: ... weil die meisten seit Jahrzehnten IT-Landschaften im Einsatz haben, die nach dem Best-of-Breed-Ansatz eingekauft wurden. Man hat sich für die jeweilige Funktion die jeweils beste Lösung gesucht und stellt nun fest, dass Standardisierung und Interoperabilität immer schwieriger werden. Wenn wir mit Versorgern sprechen, treffen wir auf Unmengen unterschiedlicher Lösungen mit jeweils eigenen Schnittstellen – die Individualentwicklungen nicht mitbetrachtet. Die Versorger stellen inzwischen fest, dass sie das vor extrem große Herausforderungen stellt. Dass Standardlösungen gegenüber individuellen Entwicklungen Vorteile haben, wenn man schneller agieren will, ist heute klar. Nur wer technologische und auch prozessuale sowie strukturelle Standards etabliert, kann umfassend automatisieren.

„et“: Wie sehen Sie Ihre Rolle dabei?

Schwärzel: Während früher jedes Stadtwerk betont hat, dass es anders sei als andere, hat sich das Mindset gewandelt. Entscheidend für die Stadtwerke ist doch, gewünschte Prozesse möglichst reibungslos umgesetzt zu bekommen, und zwar möglichst mit einem zentralen Ansprechpartner. Und da können wir zeigen, dass wir ein gewünschtes Produkt schon bei vielen anderen Kunden im Einsatz haben. Einheitlichkeit und Standardisierung werden als vorteilhafte Faktoren erkannt. Der Druck, der in den Unternehmen teilweise auch als Überforderung erkannt wird, ist dem Bedürfnis geschuldet, den Job, den der Versorger hat, zu machen und die Zukunft zu gestalten. Und da können wir mit Projekt- und Prozessstandardisierung sowie Automatisierung den Weg ebnen.

„et“: Die Migration weg von Individuallösungen hin in Richtung Standardisierung ist also für Versorger wichtig, um einerseits überhaupt neue Services für Endkunden anbieten zu können und andererseits intern erst einmal optimale Strukturen zu etablieren, die als Sprungbrett für Weiterentwicklungen dienen können?

Schwärzel: Ja, jede Schnittstellenproblematik hat Auswirkungen auf Prozesse. Für Stadtwerke und auch für uns, die wir entsprechende Services anbieten, ist es wichtig, in Prozessen zu denken. Nicht mehr in Funktionen, Produkten oder Schnittstellen, sondern wirklich in End-to-End-Prozessen. Nur dann ist Fortschritt möglich.

„et“: Stichwort Fachkräftemangel. Wie wirkt sich die Entwicklung auf die Mitarbeiter aus?

Schwärzel: Viele Sachbearbeitertätigkeiten – wie beispielsweise Stammdatenänderungen oder Zählerstandabfragen – fallen mit Automatisierung und KI weg. Dafür werden andere Skills im Unternehmen wichtig: Die Überwachung von Prozessen, die Definition von End-to-End-Prozessen oder die Durchführung komplexer Klärfälle rücken in den Vordergrund. Das bedeutet, den Personalentwicklungsplan und die Prozessstrukturen parallel anzugehen, damit der Versorger auch nach 2030 noch erfolgversprechend aufgestellt ist. Veränderung beschleunigt sich, deswegen werden in EVUs Kultur, Change Leadership, Prozessstandardisierung und Upskilling zentrale Themen.

„et“: Was erwarten eigentlich die Endkunden heute von Ihrem Versorger?

Schwärzel: Das, was sie von großen Internetplattformen kennen. Aus Kundensicht ist es selbstverständlich, Rechnungen online aufrufen zu können, den Abschlag oder die Kontoverbindung zu ändern. Die Erwartungen liegen höher. Wohin der Versorger kommen muss, um zu punkten, ist, ein HEMS, eine PV-Anlage, Steuerungsmöglichkeiten und Smart-Home-Anbindung anbieten zu können – inkl. Live-Verbrauchsdaten.

„et“: Wie bewerten Sie aus Sicht des Technologiepartners die politischen Rahmenbedingungen, die andauernden Reformprozessen unterliegen?

Schwärzel: Natürlich sind Marktkommunikationsveränderungen, Preisbremsen und 24-Stunden-Lieferantenwechsel nicht trivial. Aber ich sehe in der Umsetzung von Regulatorik für Stadtwerke und IT-Dienstleister keinen Pain Point. Dieser ist doch eher, dass die gesetzlichen Änderungen in komplexe IT-Landschaften ausgeliefert werden müssen, wo dann auf einmal alle Marktakteure miteinander spielen müssen.

„et“: Wie gehen Sie mit den daraus entstehenden Aufwänden um?

Schwärzel: Es ist heute kaum mehr akzeptabel, Kunden regulatorische Anpassungen wie Änderungen in den Marktkommunikationsprozessen in Rechnung zu stellen. Das ist in der Lösungsplattform GY als Flatrate mit im Paket. Wir verstehen das nicht nur als Vision, sondern auch als Mission, dass der Kunde einen End-to-End-Prozess erwarten kann, der funktioniert. Wir definieren als Anbieter den gesamten Prozess und dann ist damit auch gemeint, dass wir die Regulatorik im Blick haben.

Migrationsschicht als Systembestandteil

„et“: Mit GY hat Wilken im letzten Jahr den großen Sprung auf ein neues System gewagt. Wie ist der aktuelle Stand der Kundenprojekte?

Schwärzel: Wir machen mit vier Pilotkunden derzeit GY.Billing-Einführungsprojekte, darunter auch ein sehr großer Versorger. Zwei Kunden sind schon im Produktivbetrieb. Zwei weitere Projekte starten im Herbst. Ziel ist es, bis zur E-world im nächsten Jahr die Kunden auf der Plattform zu haben. Aktuell laufen alle Projekte wie geplant.

„et“: Was beinhaltet das System?

Schwärzel: GY bringt als Plattform quasi ein vollständiges „Betriebsmodell“ für die Energiewirtschaft mit, inklusive API-Management, also der Integrations-schicht, Einzugsmanagement und IT-Sicherheitskomponenten. Natürlich ist auch die digitale Kundenschnittstelle integriert. Unser Ziel ist es, die Module schlüsselfertig integrativ zur Verfügung zu stellen. Wichtig ist, dass auch die Migrationsschicht mitgeliefert wird. Der Kunde muss also nicht nach dem Muster verfahren: „Ich brauche den Hersteller X für die Migration, ich brauche den Hersteller Y für die Integration und ich brauche Wilken für den Billing-Core“, sondern End-to-End. Die Kalkulierbarkeit der Kosten macht es auch für kleine Versorger viel einfacher, den Schritt in Richtung Modernisierung zu gehen.

KI steht im Zentrum der Entwicklung

„et“: Wir müssen über das Potenzial von KI reden. Wie lautet da die Einschätzung?

Schwärzel: Für uns ist KI keine Ergänzung oder ein Add-on, sondern tief in GY verankert. Die Einsatzmöglichkeiten sind immens. Schließlich geht es nicht nur um die Produkte, die an den Endkunden gerichtet sind, wie Chatbots, Voicebots und MCP-Schnittstellen. Es

geht auch um den internen Einsatz bei Versorgern, d. h. darum, wie Wissensmanagement funktioniert und wie Assistenzsysteme unterstützt werden. Dort bietet KI sehr viele Vorteile. Wichtig ist jedoch, KI zunächst zielgerichtet einzusetzen und dann die Grenzen zu erweitern. Wenn man es richtig macht und KI auf strukturierte Prozesse mit strukturierten Daten ansetzt, kann sie sehr stark unterstützen.

„et“: Wo wir wieder bei der Bedeutung für die menschlichen Anwender wären, ...

Schwärzel: ... denn mit KI ändert sich auch die Oberfläche von Software. Früher hat jeder darauf geschaut, wie Maschinen angeordnet sind und wie schön eine UI ist. Mit KI begegnet uns UI als einfaches Eingabefenster, dem ich sagen kann, welche Informationen mir das agentische System ausgeben soll. Der Skill-Level der Anwender muss damit aber auch mitwachsen. Gefragt ist Fachlichkeit, die das Ergebnis der KI bewerten kann und sie überwacht. Die Mitarbeitenden werden zum Human in the Loop, der die Qualitätskontrolle macht.

Partnerschaften und Wilken-Community

„et“: Nun kann GY als Core nicht alles beinhalten, was ein Versorger für seine gesamten Geschäftsprozesse braucht.

Schwärzel: Richtig. Damit gegenüber unseren Kunden Einzelsysteme zugunsten der End-to-End-Prozesse in den Hintergrund rücken können, sind uns Partnerschaften wichtig, die dazu dienen, Automatisierung, Integration und Skalierbarkeit in der Breite auf den Weg bringen zu können. Mit GY stellen wir den Core. Dazu treten dann die Partner, die sich auf bestimmte Fragestellungen spezialisieren und fokussieren. Gemeinsam mit dem Partner stellen wir dann sicher, dass das Ökosystem zusammenpasst.

„et“: Das erfordert viel gegenseitiges Vertrauen ...

Schwärzel: ... und deshalb sind wir sehr genau im Partnerauswahlprozess. Die Zusammenarbeit erfordert, offen über Unternehmensstrategien und Technologien zu reden und sich an entscheidenden Stellen anzugleichen. In den Partnerschaften denken wir nicht mehr in Schnittstellen, sondern in prozessabhängiger, durchgängiger Integration.

„et“: Und dort, wo keine Partnerschaft in Frage kommt, ...

Schwärzel: ... greift dann das API-Management. Was wir mit den Partnerschaften bezwecken, hat für das Stadtwerk folgenden Vorteil: Es muss nicht mit mehreren Ansprechpartnern kommunizieren, sondern wir übernehmen ihm gegenüber die Verantwortung für die Integration des Partnerprodukts. Für unsere Partner hat GY auch den Charme, dass, wenn das GY-Ökosystem platziert ist, auch unser Partner platziert ist. Das treibt unsere Partner an, die Partnerschaft für den Endkunden mit vielen Mehrwerten auszustatten.

„et“: Kollaboration der Anwender ist ein Thema, das Wilken am Herzen liegt. Warum ist das so wichtig?

Schwärzel: Wir hatten das Thema Überforderung bereits angesprochen. Einer der Gründe dafür ist auch, dass Versorger kaum Einblick darin haben, wie andere Marktbegleiter mit ähnlichen Herausforderungen umgehen. Die Themen Bildung, Wissenstransfer und Wissensmanagement wurden in vielen Unternehmen lange Zeit nur intern verfolgt. Dabei sind es aber gerade die Berührungspunkte nach außen, bei denen die größten Lerneffekte stattfinden. Auch uns hilft der Austausch sehr, unsere Plattform weiterzuentwickeln. Deshalb haben wir die Wilken-Community mit digitalem Forum und Academy als Schulungsplattform ins Leben gerufen. Best-Practice-Kenntnisse, die sich aus Kollaboration, Zusammenarbeit und Communitys ergeben, sind von zentraler Bedeutung, um Zukunftsstrategien zu entwickeln.

„et“: Herr Schwärzel, vielen Dank für das Gespräch.