

## Interview

# Ende-zu-Ende gut, alles gut

**[23.04.2026] Anstatt eine Vielzahl an Einzeltools anzubieten, versteht sich die Lösungsplattform GY der Wilken Software Group als eine Art integriertes Betriebssystem. Im Interview mit stadt+werk erläutert Tobias Mann, Chief Customer Officer (CCO) der Wilken Software Group, wie GY Prozesse in der Energiewirtschaft zukunftsfähig organisiert.**

*Herr Mann, Energieversorger stehen derzeit unter erheblichem Druck: steigende regulatorische Anforderungen, Fachkräftemangel und zugleich der Anspruch, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. Welche Rolle kann moderne IT dabei spielen, diese wachsende Komplexität in den Griff zu bekommen?*

Entscheidend ist, dass wir den Schritt wagen: weg von isolierten Einzellösungen und hin zu durchgängigen, integrierten Prozessen. Es geht um Automatisierung, um eine End-to-end-Denkweise und um die intelligente Verknüpfung von Systemen. Gleichzeitig sind wir als Technologiepartner dafür verantwortlich, Energieversorgungsunternehmen zu entlasten. Beispielsweise indem wir Geschäftsmodelle antizipieren, damit wir sie standardisiert über die Lösungsplattform bereitstellen können. Ein gutes Beispiel ist der Mieterstrom: fachlich sinnvoll, aber in der Umsetzung hochkomplex, weil viele Rollen, Prozesse und regulatorische Anforderungen zusammenspielen. Genau hier muss IT ansetzen – indem sie solche Modelle End-to-end antizipiert und als sofort nutzbare Lösung bereitstellt. Nur so lassen sich die Einstiegshürden für neue Geschäftsmodelle senken.

*Mit Ihrer cloud-nativen Plattform GY verfolgen Sie den Ansatz, Prozesse in der Energiewirtschaft stärker Ende-zu-Ende zu denken. Was unterscheidet diesen Ansatz von klassischen ERP- oder Abrechnungssystemen, wie sie viele Versorger heute noch im Einsatz haben?*

Der zentrale Unterschied liegt darin, dass wir nicht mehr in Systemen denken, sondern in Lösungen. Klassische ERP- oder Abrechnungssysteme bilden einzelne Funktionen ab. Die Verantwortung für die Integration liegt dann beim Kunden. In der Praxis führt dieser Ansatz zu komplexen Systemlandschaften mit vielen Schnittstellen. GY verfolgt einen anderen Ansatz: eine Lösungsplattform. Das bedeutet, dass Prozesse von Anfang bis Ende bereits technisch integriert sind. Der Integration Layer ersetzt dabei einzelne Schnittstellen durch eine zentrale Integrationslogik. Neue Lösungen werden nicht mehr aufwendig angebunden, sondern fügen sich schneller in eine bestehende Architektur ein. Das reduziert nicht nur technische Komplexität, sondern auch organisatorischen Aufwand. Das schafft die Grundlage für skalierbare Prozesse und Innovation.

*Viele Unternehmen arbeiten heute noch mit gewachsenen Systemlandschaften. Wie gelingt aus Ihrer Sicht der Übergang von solchen Strukturen hin zu einer integrierten Lösungsplattform – ohne den laufenden Betrieb zu gefährden?*

Ein Big-Bang-Ansatz ist in diesem Umfeld nicht realistisch und oft sogar riskant. Der sinnvollere Weg ist eine schrittweise Transformation. Das bedeutet: Man identifiziert die größten Engpässe und geht diese gezielt an. In vielen Fällen liegt ein solcher Engpass im energiewirtschaftlichen Kernsystem, insbesondere der Abrechnung und den darin verankerten Prozessen. Dieses Kernsystem wird modernisiert oder ersetzt. Darauf aufbauend werden dann angrenzende Systeme und Prozesse sukzessive in die Plattform überführt. Dieses sequenzielle Vorgehen reduziert Risiken im laufenden Betrieb und ermöglicht gleichzeitig

eine kontinuierliche Weiterentwicklung.

*Sie sprechen davon, dass Energieversorger im Grunde kein weiteres Einzeltool benötigen, sondern eher eine Art Betriebssystem für ihre Geschäftsprozesse. Was verstehen Sie unter diesem Begriff und wie verändert das die Rolle einer Softwareplattform im Alltag eines Stadtwerks?*

Ein Betriebssystem für Geschäftsprozesse bedeutet, dass diese durchgängig in einer Plattform abgebildet sind. Einzelne Funktionen sind nicht mehr isoliert, sondern Teil eines integrierten Gesamtsystems. Das vereinfacht Abläufe, reduziert Medienbrüche und schafft eine konsistente Datenbasis. Gleichzeitig ist das die Voraussetzung dafür, dass Themen wie Automatisierung und KI überhaupt sinnvoll und wirksam eingesetzt werden können.

*Ein interessantes Detail Ihrer Lösung ist der integrierte Produktdesigner, mit dem Versorger neue Tarife oder Angebote innerhalb kürzester Zeit erstellen können. Welche Bedeutung hat diese Geschwindigkeit heute für die Wettbewerbsfähigkeit von Energieunternehmen?*

Geschwindigkeit ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor, insbesondere im Vertrieb. Energieversorger müssen in der Lage sein, kurzfristig auf Marktchancen zu reagieren. Ein typisches Beispiel ist ein Stadtwerk in einer Universitätsstadt, das zu Semesterbeginn einen Studententarif anbieten möchte. Mit dem integrierten Produktdesigner lassen sich solche Angebote in wenigen Minuten erstellen und sofort in den Gesamtprozess integrieren, von der Vermarktung bis zur Abrechnung. Das reduziert das Time-to-Market und ermöglicht es Versorgern, flexibler und kundenorientierter zu agieren.

*Viele Prozesse in der Energiewirtschaft sind historisch stark manuell geprägt. Sie setzen dagegen auf einen hohen Automatisierungsgrad – etwa bei Abrechnung oder Klärfällen. Wie verändert sich dadurch konkret die Rolle der Mitarbeitenden in den Fachbereichen?*

In vielen Unternehmen ist die Situation heute so, dass Mitarbeitende stark ausgelastet oder sogar überlastet sind. Prozesse stauen sich, etwa bei der Bearbeitung von Einspeiseanträgen, und verlängerte Bearbeitungszeiten dominieren den Alltag. Automatisierung setzt genau hier an. Sie reduziert Routineaufgaben, beschleunigt Abläufe und senkt die Fehleranfälligkeit. Der entscheidende Effekt ist aber ein anderer: Mitarbeitende gewinnen wieder Freiraum für wertschöpfende Tätigkeiten – insbesondere im Kundenkontakt, im Vertrieb und in der Weiterentwicklung von Geschäftsmodellen. Gerade regional geprägte Versorger profitieren davon, weil sie ihren größten Vorteil – die Nähe zum Kunden – wieder stärker ausspielen können.

**„Die entscheidende Frage ist nicht mehr, ob man diesen Weg geht – sondern wie schnell.“**

*Mit wachsender Automatisierung steigt auch die Bedeutung von Compliance. Wie stellen Sie sicher, dass regulatorische Anforderungen – etwa rund um Marktkommunikation oder Datenschutz – in einer hochintegrierten Plattform zuverlässig eingehalten werden?*

Compliance ist ein integraler Bestandteil der Lösungsplattform GY – kein nachgelagerter Aspekt. Wir setzen hier auf eine Kombination aus organisatorischen und technischen Maßnahmen. Dazu gehören anerkannte Zertifizierungen wie ISO 27001, die strukturierte Prozesse und geprüfte Sicherheitsstandards bescheinigen, aber auch spezialisierte Teams, die sich ausschließlich mit regulatorischen Anforderungen beschäftigen, sowie klar definierte Standards und Prozesse innerhalb der Plattform. Zusätzlich arbeiten wir mit zertifizierten Partnern und etablierten Technologien, um hohe Sicherheits- und Qualitätsanforderungen

zu erfüllen. Der Vorteil der Lösungsplattform GY liegt auch beim Thema Compliance wieder darin, dass regulatorische Anforderungen zentral umgesetzt werden und nicht von jedem Unternehmen individuell. Das erhöht die Qualität und reduziert den Aufwand auf Kundenseite.

*Mit dem KI-Assistenten GY:PT erweitern Sie Ihre Plattform derzeit um neue Funktionen. Welche konkreten Probleme im operativen Alltag adressieren Sie damit in der aktuellen Ausbaustufe?*

Der Fokus liegt aktuell auf operativer Unterstützung. GY:PT hilft dabei, Wissen schneller zugänglich zu machen, Fragen zu beantworten und Probleme eigenständig zu lösen. Ziel ist „Hilfe zur Selbsthilfe“ – ohne dass für jede Fragestellung ein Support-Ticket notwendig ist. Typische Anwendungsfälle sind Fehlermeldungen oder unklare Prozesssituationen. Mitarbeitende erhalten direkt konkrete Hinweise und Handlungsempfehlungen. Das beschleunigt Prozesse und entlastet die Supportstrukturen. Der Nutzen entsteht also unmittelbar im Tagesgeschäft.

*Sie beschreiben eine Entwicklung von KI-Assistenz hin zu stärker automatisierten, agentischen Prozessen. Wie weit sind wir aus Ihrer Sicht noch davon entfernt, dass KI nicht nur unterstützt, sondern eigenständig Abläufe vorbereitet oder ausführt?*

Wir sind nicht mehr weit von KI entfernt, die operative Abläufe vorbereitet und in klar definierten Fällen auch ausführt. Solche Szenarien werden bereits pilotiert und demonstriert – allerdings bewusst schrittweise und zunächst in eng umrissenen, wiederkehrenden Use Cases. Ein typisches Beispiel sind Fehlermeldungen im operativen Betrieb. Heute ist es oft so, dass Mitarbeitende eine Fehlermeldung sehen, diese einordnen müssen und im Zweifel ein Ticket erstellen. In der nächsten Ausbaustufe analysiert die KI diese Meldung im Kontext des laufenden Prozesses, erkennt die wahrscheinlichste Ursache und schlägt konkrete Lösungsschritte vor – etwa welche Jobs geprüft oder neu angestoßen werden müssen. Aber wir sind noch nicht an dem Punkt, an dem man kritische Prozesse flächendeckend autonom laufen lässt. Der nächste reale Schritt ist deshalb nicht Vollautomatisierung, sondern kontrollierte, agentische Unterstützung – immer transparent, nachvollziehbar und mit der Entscheidungshoheit beim Menschen.

*Wenn Sie die Entwicklung der Energiewirtschaft der kommenden fünf bis zehn Jahren betrachten – welche Rolle werden Plattformen, Automatisierung und KI dabei spielen, die Branche langfristig leistungsfähig zu halten?*

Diese Technologien sind keine Option mehr – sie sind elementar für die Zukunftsfähigkeit in der Energiewirtschaft. Die Komplexität der Branche wird weiter steigen, gleichzeitig verschärft sich der Fachkräftemangel. Ohne Automatisierung und KI innerhalb von hoch-standardisierten Lösungsplattformen wie GY wird es für viele Unternehmen schwierig, sich zukunftsfähig aufzustellen. Diese Technologien reduzieren operative Last, erhöhen Effizienz und schaffen Raum für Innovation. Die entscheidende Frage ist nicht mehr, ob man diesen Weg geht – sondern wie schnell.

()

• [www.wilken.de](http://www.wilken.de)

Stichwörter: Informationstechnik, Wilken, GY