

Eigentlich liebäugelte Dominik Schwärzel mit einer Karriere als Volleyball-Berufssportler. „Ein anderer Traum von mir war es, als Musiker zu arbeiten“, sagt der Jazz-Fan. Doch es kam anderes. Die Begeisterung seines Vaters für Computer steckte ihn an, er studierte Wirtschaftsinformatik und steht seit 2021 – nach dem überraschenden Tod des geschäftsführenden Gesellschafters Folkert Wilken – an der Spitze der Wilken Software Group. Das Ulmer Unternehmen ist ein führender Anbieter von IT-Lösungen für die Säulen der Gesellschaft: von Stadtwerken über die Deutsche Rentenversicherung, Krankenkassen, kassenärztlichen Vereinigungen bis hin zu katholischer und evangelischer Kirche sowie Wohlfahrtsverbände.

Statt Berufsmusiker sind Sie IT-Geschäftsführer geworden: Was verbindet IT und Musik?

Dominik Schwärzel: Da gibt es verschiedene Punkte, allen voran die Mentalität: Ehrgeiz, Elan, Leistungsbereitschaft. Das halte ich auch für wichtige Werte in unserer Gesellschaft. Ich persönlich stehe auch sehr gerne auf Bühnen: sei es, um Vorträge zu halten oder Konzerte zu geben.

Wie hat Sie die Musik noch geprägt?

Bis ich zwölf war, habe ich klassische Musik gespielt, bin dann aber auf Jazz-Piano und Soul umgestiegen. Diese Musikrichtungen haben viel mit Kreativität und Freiheit zu tun.

Bei Informatik denkt man als Außenstehender nicht unbedingt an diese Werte.

Das ist richtig. Wirtschaftsinformatik, Datenbanken, Programmiersprachen sind strukturiert. Ehrlich gesagt war ich nie der beste Programmierer. Ich habe mich schnell in Richtung Beratung und Vertrieb orientiert. Ich mag es, frei und kreativ zu sein, in die Zukunft zu denken – einfach zu machen. Diese Herangehensweise in der Jazz-Musik hat sich für mich zu einer wichtigen Eigenschaft im Beruf entwickelt.

Was hat sich bei Wilken in den vergangenen Jahren verändert?

Die heutige Zeit ist extrem schnelllebig. Früher haben wir pro Jahr ein oder zwei Releases herausgebracht, heute liefern wir teilweise wöchentliche Software-Updates. Unser Anspruch ist es, Technologiepartner Nummer eins zu sein. Was wir tun, wollen wir gut machen, unsere Marktanteile verteidigen und ausbauen – und zufriedene Bestandskunden haben. Sie können aber nicht überall die Nummer eins sein. Daher haben wir seit vier Jahren eine Fokussierungsstrategie. Das hat auch bedeutet, dass wir uns aktiv von Kunden getrennt haben, die nicht in unsere Strategie und die Fokusbranchen passen.

Wie kommt es, dass 400 der 1200 Stadtwerke hierzulande zu Ihrer Kundschaft gehören?

Weil wir Branchenspezialist sind. In unseren Kernbranchen sind wir aufgrund unserer Qualität, Zuverlässigkeit und der Skalierbarkeit unserer Lösungen Branchenprimus.

Sie haben dieses Jahr eine neue IT-Lösung auf den Markt gebracht. Was ist bei „GY“ anders?

Wir haben bei der Plattform eine



„Ich mag es, in die Zukunft zu denken“

Wilken Dominik Schwärzel ist Chef des Ulmer Softwareherstellers. Ein Gespräch darüber, wie KI die Arbeitswelt revolutioniert und warum viele Führungskräfte überflüssig sind. Von Simone Dürmuth und Alexander Bögelein

„Ich war nie der beste Programmierer und wechselte früh in die Beratung“, sagt Wilken-Chef Dominik Schwärzel über sich. Foto: Marc Hörger

Philosophie verfolgt, die im Idealfall Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei den Energieversorgern so entlastet, dass sie kaum mehr eingreifen müssen und sich ihre Rolle stark zu Prozessüberwachenden verlagert.

Worin steckt der Vorteil?

Mit herkömmlichen Systemen kommt man nicht über einen Automatisierungsgrad von 60 Prozent hinaus. Mit GY wollen wir mehr als 90 Prozent erreichen. Das ist eine andere Dimension. GY wurde Cloud-native entwickelt, kombiniert verschiedene IT-Lösungen mit einer flexiblen Entwicklungskultur und basiert auf dem Wissen und der Erfahrung vieler Mitarbeiter und Unternehmen aus der Branche. Der Hintergrund ist, dass die Zahl der Kundenanfragen an Energieversorger und Stadtwerke immer stärker ansteigt und von ihren Mitarbeitenden gar nicht mehr bewältigt werden kann. Gleichzeitig kämpfen diese Unternehmen mit einem drastischen Personalmangel, der sich in den kommenden Jahren verschärfen wird. Hier hilft ein möglichst hoher Automatisierungsgrad.

Welche Rolle spielt dabei KI?

KI spielt eine große Rolle. Aber nicht überall. Der Vertrieb neuer KI-Anwendungen steht für uns nicht im Fokus. Natürlich stecken in einer neuen Anwendung wie GY viele KI-Komponenten, und es ist ein selbstlernendes Pro-

dukt mit hoher Lösungsintelligenz. Wenn wir wollen, dass der Sachbearbeiter nicht ständig eingreifen muss, dann haben sie Themen wie eine künstliche Intelligenz, die sofort auf Basis von Big Data erkennt, ob der Zählerstand stimmt, oder ob ein Zahlendreher vorliegt. Dabei können wir auch den Endkunden in unsere Prozesse integrieren. Das heißt, die Verbraucher bekommen automatisch einen Link zugeschickt, über den sie selbst Daten nachliefern oder korrigieren.

Wie setzen Sie KI bei Wilken ein?

Wir starten gerade intern einen Rollout der KI-Assistenten Co-Pilot Chat und ChatGPT, haben aber auch einen eigenen Wilken-

650 Beschäftigte an drei Standorten

Die 1977 gegründete Wilken Software Group aus Ulm erwirtschaftete 2024 einen Umsatz von 70 Millionen Euro (plus 13 Prozent) und beschäftigt aktuell 650 Frauen und Männer. Neben dem Stammsitz in Ulm verfügt Wilken über Standorte im nordrhein-westfälischen Greven (zum Jahresende 2024: 165) und im spanischen Gijón (25).

Dominik Schwärzel (37, verheiratet, drei Kinder) startete seine Karriere als Prozessberater, bevor er 2014 bei Wilken einstieg. 2019 wurde er zum Geschäftsführer berufen, seit 2021 steht er an der Spitze des Unternehmens.

Chatbot in der Pilotierung. Den können Sie in Zukunft fragen: Wie muss ich den 24-Stunden-Lieferantenwechsel bei einem Energieversorger oder das Thema Preisbremsen oder Mehrwertsteuererhöhungen in den Systemen einrichten? Dann sagt Ihnen unser GY:PT, was Sie tun müssen und fragt: Oder soll ich das für dich übernehmen? Das macht eine KI. Warum? Weil die KI unsere Benutzerhandbücher und Datenbank-Strukturen kennt.

Welche Änderungen gibt es noch bei Wilken?

Wir durchleben als Wilken Software Group gerade die größte Transformation der Unternehmensgeschichte. Das Stichwort heißt „Going agile“.

Wie muss man sich das vorstellen?

Teammitglieder, die am selben Projekt arbeiten, sitzen zum Beispiel räumlich möglichst nah beieinander, gerne in einem Raum, damit sie sich eng abstimmen können: Also etwa Produktmanager, Berater, Entwickler, Service und Betrieb für diesen Bereich. Dann haben wir noch sogenannte Team- und Agile-Coaches. Sie verfügen über großes methodisches Wissen, programmieren und beraten nicht, sind aber dafür da, die Teams zu entwickeln und in Sachen agile Arbeitsweisen zu befähigen.

Warum stellen Sie sich so auf?

Ich möchte nicht, dass jede Ent-

scheidung nach oben delegiert wird. Ich möchte, dass Entscheidungen dort getroffen werden, wo das Know-how ist, und das ist in den Teams. Daher verändern wir uns gemäss. Vor ein paar Jahren hat man von der Führungsspanne von eins zu zwölf geredet. Mit einer agilen Organisation wie der unseren halte ich auch eine Führungskraft auf 80 Mitarbeiter für möglich. Beim Thema Urlaub beispielsweise müssen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter doch ohnehin im Team abstimmen. Hier hat eine disziplinarische Führungskraft kein To-do.

Welches Ziel verfolgen Sie mit diesem Ansatz?

Ich will Verantwortung verteilen. Aus meiner Sicht brauchen wir dafür weniger Führungskräfte und mehr interdisziplinäre Teams. Die Rolle einer Führungskraft muss sich massiv ändern. Sie werden nicht mehr über Kontrolle agieren, sondern sind Coach, Sparringspartner, Ratgeber und befähigen die Mitarbeiter.

Was sagen Ihre Mitarbeiter dazu?

Wir haben mittlerweile deutlich weniger klassische Führungskräfte als im vergangenen Jahr. Und klar ist ebenfalls, dass nicht jeder diesen Weg mitgehen möchte. Aber das System etabliert sich gut und unsere Kolleginnen und Kollegen erkennen die Vorteile und nehmen auch die Gestaltungsmöglichkeiten und die damit verbundene Verantwortung an.