

## Der Engpass liegt oft im Backoffice

Beim NTS-Anwenderforum von Wilken wurde deutlich: Stadtwerke suchen nicht noch mehr Einzellösungen, sondern Entlastung bei Prozessen, Schnittstellen und im Backoffice.



Artikel von **Stephanie Gust**  
veröffentlicht am 07.07.2026, 15:55 Uhr



Beim NTS-Anwenderforum der Wilken Software Group Mitte Juni in Münster wurden zahlreiche Themen diskutiert, die die Branche beschäftigen. Bild: © Wilken

Ein Kunde meldet seinen Umzug online, ändert den Abschlag im Portal oder übermittelt den Zählerstand digital. Für ihn ist der Vorgang erledigt. Im Stadtwerk beginnt die eigentliche Arbeit aber häufig erst danach: Daten müssen geprüft, ergänzt oder in nachgelagerten Systemen weiterverarbeitet werden.

Wie stark dieses Thema die Branche beschäftigt, wurde beim NTS-Anwenderforum der Wilken Software Group in Münster deutlich. Mehr als 200 Teilnehmende diskutierten dort zum Beispiel, wie digitale Anwendungen im operativen Alltag zusammenspielen müssen.

"Die Digitalisierung der Kundenschnittstelle ist gar nicht das Problem", sagt Jan Gelsing, bei Wilken als Director und Standortleiter für die Product Unit NTS am Standort Greven verantwortlich. Stadtwerke investieren in digitale Angebote und sähen deren Mehrwert. "Aber was bei den Anwendern deutlich geworden ist: Der Engpass entsteht häufig erst im Backoffice."

### Wenn digitale Vorgänge manuell weiterlaufen

Entlastung gebe es nur, wenn online erfasste Angaben ohne Medienbruch weiterverarbeitet werden. Andernfalls verlagert sich Arbeit vom Kundencenter in die Sachbearbeitung. Dafür müssten Kundenportal, ERP-System, Billing, Marktkommunikation und Partnerlösungen zusammenspielen. "Erst wenn die einzelnen Produkte/Bereiche, wie die Kundenportale, die Self-Service-Apps, ERP, Billing, Marktkommunikation, Energiedatenmanagement und die Partnerlösungen wirklich in Einklang kommen, wird daraus ein wirklicher Ende-zu-Ende-Prozess", ordnet Gelsing ein.

Besonders sichtbar wird das bei Schnittstellen. Viele Stadtwerke haben Einzellösungen eingeführt, etwa ein CRM-System, ein Kundenportal oder eine Spezialanwendung. Für sich genommen können diese Anwendungen funktionieren. Schwieriger wird es, wenn sie aufgrund individueller Schnittstellen nicht sauber untereinander oder mit den Kernsystemen kommunizieren. "Das Frontend sieht richtig schick aus", sagt Gelsing. Die größeren Herausforderungen lägen aber häufig in den Prozessen dahinter.

### Vom Wunsch nach Individualität zum Bedarf an Standards

Über Jahre wurden IT-Systeme in der Energiewirtschaft stark individualisiert. Heute wünschen sich viele Versorger wieder mehr Standardisierung. Der Weg zurück ist jedoch aufwendig. Gewachsene Anpassungen, Altsysteme und proprietäre Schnittstellen lassen sich nicht ohne weiteres modernisieren.

Der Wunsch nach Standard hat auch mit der Geschwindigkeit neuer Anforderungen zu tun. Energiepreisbremse, Dezember-Soforthilfe, 24-Stunden-Lieferantenwechsel oder dynamische Tarife haben gezeigt, wie schnell Vorgaben umgesetzt werden müssen. "In hoch-individualisierten IT-Landschaften hat man gar nicht mehr die Möglichkeit, dabei jeden Kunden individuell im geforderten Tempo zu beraten", sagt Gelsing. Es brauche stärker standardisierte Auslieferungen und Schulungen, wie Webinare und Lernvideos, mit denen Stadtwerke neue Funktionen schneller übernehmen und umsetzen können.

Gleichzeitig steigt der Druck in den Unternehmen selbst. Fachkräftemangel, Netzausbau, Messprozesse und regulatorische Vorgaben treffen häufig auf historisch gewachsene Organisationen. Besonders kleinere und mittlere Stadtwerke müssten zusätzliche Aufgaben oft mit gleichen Ressourcen bewältigen.

### Auch Anbieter stehen unter Umsetzungsdruck

Der höhere Umsetzungstakt trifft nicht nur die Stadtwerke. Wilken hat den NTS-Standort in Greven nach Angaben von Gelsing deutlich ausgebaut. Vor Corona hätten dort rund 90 Mitarbeitende für den NTS-Bereich gearbeitet, heute seien es 177. "Wir haben uns fast verdoppelt innerhalb kürzester Zeit, und befinden uns weiter auf Wachstumskurs", sagt Gelsing. Trotzdem gebe es zu gewissen Zeiten, wie beim Lieferantenwechsel in 24 Stunden auch Engpässe.



»

**"Ein Orchester wird nicht besser, nur weil mehr Instrumente dazukommen. Entscheidend ist der Dirigent. Genauso ist es in der IT: Nicht die Zahl der Systeme macht den Unterschied, sondern ihr perfektes Zusammenspiel."**

Jan Gelsing

Director und Standortleiter für die Product Unit NTS

### IT-Dienstleister werden stärker zu Orchestrateuren

Für IT-Dienstleister verändert sich damit die Rolle grundlegend. Gefragt sind nicht nur einzelne Softwaremodule, sondern ein Technologiepartner, der Verantwortung für das Zusammenspiel komplexer Prozesslandschaften übernimmt. Aus diesem Anspruch heraus hat Wilken bereits vor rund fünf Jahren mit dem Aufbau der Lösungsplattform GY begonnen.

Aus Sicht von Wilken wird künftig kein Anbieter allein alle Anforderungen vollständig abdecken können. Bereiche wie Kundenkommunikation, Energiedatenmanagement oder CRM werden daher in Form eines Partnerökosystems kuratiert. Entscheidend ist dabei, dass alle Lösungen gemeinsamen Architekturprinzipien folgen und in durchgängigen Prozessen zusammenarbeiten. Wilken übernimmt dabei die Gesamtverantwortung für Integration, Betrieb und Weiterentwicklung der Plattform und entlastet damit Stadtwerke von komplexen Integrationsprojekten.

Im Rahmen einer Dreifach-Investitionsstrategie werden die bestehenden Produktlinien "NTS.suite" und "ENER:GY" weiterentwickelt und modernisiert.

### KI als Werkzeug, nicht als Abkürzung

Auch künstliche Intelligenz war in Münster Thema. Gelsing sieht mit hoher Priorität umgesetzte Einsatzfelder vor allem im Kundenservice, etwa bei der Vorbereitung von Anrufen, bei Voicebots oder bei E-Mails. Zugleich verweist er auf Datenschutz, Sicherheit und Resilienz.

Stadtwerke sind nach Einschätzung von Gelsing offener für Digitalisierung geworden. Ob daraus im Alltag tatsächlich Entlastung entsteht, entscheidet sich jedoch weniger an der Oberfläche als in den nachgelagerten Prozessen. Damit rücken Schnittstellen, Datenqualität und durchgängige Prozesse abermals in den Mittelpunkt.

Diese Themen will Wilken weiter aufgreifen. Nach dem Anwenderforum soll unter anderem der Utility Summit am 8. Oktober in Ulm folgen, bei dem die Zusammenarbeit von Stadtwerken, IT-Dienstleistern und Partnern im Mittelpunkt stehen soll.

Haben Sie Fehler entdeckt? Wollen Sie uns Ihre Meinung mitteilen? Dann kontaktieren Sie unsere