

Digitalisierungspartner der Energiebranche

Maßgeschneiderte IT-Unterstützung

Der IT-Spezialist Arvato Systems hat sein Lösungsportfolio für die Energiewirtschaft neu ausgerichtet. Als Digitalisierungspartner für die Branche will das Unternehmen stärker die spezifischen Digitalisierungsbedürfnisse der Kunden adressieren. Über das Warum und Wie sprach er mit Olaf Steinbrink, verantwortlicher Geschäftsführer für die Sparte Utilities in der Arvato Systems Group, und Benedict Kock, neuer Director Energy Solutions bei Arvato Systems.

Herr Steinbrink, Herr Kock, welche Maßnahmen ergreift Arvato Systems mit seinem neu ausgerichteten Lösungsportfolio, um Kunden bei ihrem Digitalisierungsprozess zu unterstützen, vor allem im Hinblick auf unterschiedliche Ausgangspositionen und Bedürfnisse?

Steinbrink: Unser Ansatz ist, die Kunden ganzheitlich anzusprechen und sie in ihrem Digitalisierungsprozess dort abzuholen, wo sie aktuell stehen. Und da ist der Status natürlicherweise sehr unterschiedlich. Wer noch relativ weit entfernt ist von einer kompletten Digitalisierung, muss möglicherweise erst einmal über Infrastruktur und Cloud re-

den, auf deren Basis man anschließend weitere Digitalisierungslösungen aufsetzen kann. Kunden, die ihren Digitalisierungsprozess schon sehr weit vorangetrieben haben, benötigen nach unserer Erfahrung eher Unterstützung in den Bereichen Prozessoptimierung und IT-Security oder im Einsatz von künstlicher Intelligenz.

Kock: Häufig benötigen Kunden nicht eine allumfassende Lösung, sondern nur ein Werkzeug oder ein Tool-Set für eine bestimmte Aufgabe. Also schauen wir uns mit Kunden und Interessenten zusammen an, wo der Schuh drückt und wie wir mit welcher Produktlösung –

oder eben auch anderen Digitalisierungsservices – gezielt helfen können.

Also rückt der Kunde noch stärker in den Fokus?

Steinbrink: Dort stand er auch bisher schon, wir haben unseren Marktzugang und unsere Kundenkommunikation aber jetzt noch stärker auf die Bedürfnisse des Kunden fokussiert. Das neue Konzept unseres branchenspezifischen Leistungsportfolios wird als Utilities-Wheel visualisiert und bringt genau dies zum Ausdruck: Der Kunde steht im Mittelpunkt und kann auf ein umfassendes Angebot in den Bereichen Digital Backbone, Business Process Innovation und Solutions for Utilities zugreifen. Die beiden erstgenannten Bereiche sind branchenneutral, unter Solutions for Utilities finden sich modulbasiert alle Anwendungen für die neue Energiewelt.

Alle Module stehen unabhängig voneinander zur Verfügung?

Steinbrink: Genau. Vielfach ist das Interesse an Prozessunterstützung oder an IT-Services ja durch aktuelle Veränderungen bestimmt. Oft ändern sich Anforderungen durch Marktentwicklungen wie die Einführung neuer Tarife oder die Umsetzung von regulatorischen Vorgaben – beispielsweise das Steuern und Schalten von Stromerzeugern und -verbrauchern gemäß §14a EnWG. Dann wird eine schlanke Lösung benötigt, die gleichwohl in eine homogene Gesamtsystemlandschaft integriert sein sollte. Andererseits nimmt zum Beispiel das Ausmaß der Bedrohungen durch Cyber-Angriffe auf Versorger und kritische Infrastrukturen zu, sodass kurzfristig IT-Security-Services angefragt werden. Die Kunden können restriktionsfrei auf alle Bestandteile unseres Portfolios zugreifen.

Sie sprachen von Produktlösungen, die aktualitätsbedingt im Fokus stehen. Können Sie dafür Beispiele nennen?



Das Leistungsportfolio von Arvato Systems deckt alle Digitalisierungsbedürfnisse bei Stadtwerken und Energieversorgungsunternehmen ab.

Kock: Ein typisches Beispiel ist das Zusammenwirken unserer Branchensoftware für den Messstellenbetrieb mit unserer Nachhaltigkeitslösung green.screen. Hier haben wir eine Verbindung geschaffen, die es ermöglicht, hochskalierbar aus dem intelligenten Messsystem empfangene Zeitreihen unmittelbar zu verarbeiten und zu visualisieren. Dies bedeutet nicht nur Stringenz und Tempo bei der Prozessbearbeitung, sondern bringt Anwendern zudem den Vorteil, gleich auch eine Information über den CO₂-Fußabdruck zu erhalten. Die Integration beider Lösungen zahlt gleichermaßen auf Performance und Nachhaltigkeit ein – beides immer wichtiger werdende operative und strategische Aspekte.

Ein zweites Beispiel in diesem Kontext ist der Universalbestellprozess für die CLS-basierte Steuerung abschaltbarer Erzeuger und Verbraucher. Hier haben wir einen CLS-Connector erstellt, sodass wir mit unseren Partnern aktiver EMT und Vivavis via Steuerbox schalten und steuern können.

Sie haben das Stichwort KI, also künstliche Intelligenz, genannt. Wo kommt diese heute schon zum Einsatz?

Kock: Auch hier gibt es ein aktuelles Beispiel, und zwar im Kundenmanagement. Ausgangspunkt war eine Umfrage, bei der wir von Energieversorgern wissen wollten, ob sie einen Wärmepumpentarif anbieten. Nur 20 % der befragten EVU haben überhaupt geantwortet. Diese Quote weist auf die allgemeine Not der Unternehmen bei der Bewältigung des Arbeitspensums hin. Durch Fachkräftemangel und Zusatzbelastungen, zum Beispiel durch die Energiepreisschübe, herrscht völlige Überlastung in den Kundencentern. Also haben wir uns gefragt: Wie können wir mit unserer CRM-Lösung Microsoft Dynamics in der Kundenkommunikation für Entlastung sorgen? Herausgekommen ist ein energiewirtschaftliches Branchen-temple, das ein um energiewirtschaftliche Spezifika erweitertes Datenmodell sowie eigens entworfene Formulare und Prozesse enthält. Dazu gehört beispielsweise eine KI-basierte Anwendung, mit der eintreffende E-Mails automatisiert bearbeitet werden können. Sprich, der KI-Bot liest und interpretiert die E-Mail und sucht das inhaltlich passende Antworttemple heraus. Mitarbeitende im Kundenservice müssen nur noch plausibilisieren und den Antwortversand freigeben. Der gesamte Vorgang wird automatisch in der betreffenden Kundenakte dokumentiert. Positive Effekte:



Quelle: Arvato Systems

Olaf Steinbrink (links) und Benedict Kock erläutern den kundenzentrierten Ansatz, der Stadtwerke und Versorgungsunternehmen bei der Digitalisierung der Energiewende ganzheitlich unterstützen soll.

Fachkräfte werden entlastet, und der Versorger hält die Kommunikation mit Kunden und Interessenten aufrecht, bindet und gewinnt also potenzielle Kunden.

Die AS4-basierte Marktkommunikation war in jüngster Vergangenheit ein heißes Eisen und bleibt dies vorläufig auch – ein Utilities-Thema, aber mit Anleihen in der IT-Security?

Kock: Ja, AS4 ist noch nicht ausgestanden, denn bis zum 1. Oktober 2024 muss auch die Marktkommunikation zwischen den Bilanzkreisverantwortlichen und den Übertragungsnetzbetreibern auf den sicheren Kommunikationsweg umgestellt werden. Weil es hier auch um den unabdingbaren Fahrplanaustausch zum Erhalt der Netzstabilität geht, ist der Erfolgsdruck besonders hoch. Wir sind bereits dabei, die AS4-Kommunikation mit einem Übertragungsnetzbetreiber aufzubauen und machen gute erste Erfahrungen.

Steinbrink: IT-Security ist etwas, das die Versorgerbranche tatsächlich auf verschiedenen Ebenen umtreibt. Wir bieten hier einerseits vollumfängliche Dienstleistungen im Infrastruktur- und Cloud-Umfeld an, aber eben auch als integralen Bestandteil konkreter Lösungen wie der Marktkommunikation, die ja demnächst unmittelbar auch kritische Infrastrukturen betrifft. Letztlich zahlt dieses Komplettangebot auf ein hohes und wachsendes Sicherheitsbedürfnis des Kunden in allen Kontexten ein.

Steigern wir zum Schluss noch einmal die Flughöhe: Der Energiemarkt ist im Wandel. Verlagern sich Schwerpunkte und Anforderungen?

Steinbrink: Aktuelle Studien, zum Beispiel die BDEW-Stadtwerkstudie, zeigen interessante Tendenzen: Die Themen erneuerbare Energien und Wärmewende nehmen im Ranking vordere Positionen ein. Immer drängender stellt sich die Frage nach qualifiziertem Personal. Auch das Thema Cyber Security rückt stärker ins Bewusstsein. Der vielfältige operative Druck bei den Versorgern verlangt nach Priorisierung, was dazu geführt hat, dass Themen wie Smart City an empfundener Dringlichkeit eingebüßt haben. Ein maßgeblicher neuer Trend ist KI, seitdem ChatGPT unsere Welt überrollt hat. KI hält auch Einzug in unsere Produkte und Arbeitsweisen. Sei es Prozessoptimierung oder Software-Entwicklung – überall ermöglicht KI enorme Effizienzsteigerungen.

Das Digitalisierungstempo beschleunigt sich weiter, oder?

Steinbrink: Eindeutig ja. Technologiesprünge und die Notwendigkeit, zunehmend komplexe Prozesse zu automatisieren, um sie überhaupt beherrschbar zu machen, sind hier gleichermaßen Treiber. Wir sprechen ja nicht zufällig von der Digitalisierung der Energiewende. Ohne Digitalisierung ist die Dekarbonisierung der Strom- und Wärmeversorgung sowie des Mobilitätssektors nicht denkbar. Deswegen steigt der Bedarf der Unternehmen an maßgeschneiderter IT-Unterstützung, wie wir sie anbieten wollen.

Gerhard Großjohann

>> olaf.steinbrink@bertelsmann.de
>> benedict.kock@bertelsmann.de

>> www.arvato-systems.de/energie