

VDI energie + umwelt

ZUKUNFT GESTALTEN: SMART • EFFIZIENT • NACHHALTIG

Special:
The smarter E
Europe



DIGITAL
TRANSFORMATION

WASSERSTOFF

Den Energiehunger
Europas
klimaneutral stillen

TITELTHEMA

Smarte Digitalisierung
ermöglicht
erfolgreiche Transformation

MESSTECHNIK

Sensoren-Upcycling
für den
Naturschutz



Foto: Adobe Stock/photon_photo

Intelligenter IT-Einsatz und konsequente Prozessdigitalisierung in Energieversorgungsunternehmen

Smarte Digitalisierung ermöglicht erfolgreiche Transformation

Wandel allerorten: Energieversorgungsunternehmen müssen in einem reißenden Strom technischer und marktlicher Entwicklungen festen Stand bewahren. Die alten Werkzeuge für das operative Geschäft taugen nicht mehr. Warum es so wichtig ist, bei der IT-Unterstützung die richtige Wahl zu treffen und auf zukunftsfähige Konzepte zu setzen, zeigt dieser Beitrag von Arvato Systems.

Energieversorgungsunternehmen (EVU) agieren aktuell unter wahrlich herausfordernden Bedingungen: Wettbewerb, Energiewende, Regulierung, Digitalisierung, Cyber-Kriminalität, Sektorenkopplung, Fachkräftemangel – auf vielen Ebenen wirken Kräfte und erwachsen Anforderungen, die das operative Geschäft beeinflussen und verändern. Wie bleibt man da Herr des Geschehens? Oder positiver gefragt: Wie lassen sich die Chancen der sich wandelnden Energiewelt nutzen?

Egal welches der genannten Stichworte man näher unter die Lupe nimmt – immer gibt es einen starken Bezug zu Informationstechnologie (IT) und einschlägigen Software-Lösungen. Sie sind die wirksamsten Waffen, wenn es darum geht, zunehmend komplexe Geschäftsprozesse zu automatisieren, bereichsübergreifend zu vernetzen und so effektiver zu gestalten beziehungsweise überhaupt erst beherrschbar zu machen. IT und Software sind zugleich Enabler der Energiewende und Schlüssel für ein zeitgemäßes Kundenmanagement. IT ist aber auch eine

Achillesferse, wenn kein ausreichender Schutz vor Cyber-Angriffen besteht.

Den passenden IT-Dienstleister finden

Vor diesem Hintergrund stellt sich für Unternehmen der Versorgungswirtschaft die Frage nach dem passenden IT-Dienstleister. In Zeiten multipler Herausforderungen ist es vorteilhaft, auf Dienstleister zurückgreifen zu können, die umfassende Unterstützung anbieten. Die also sowohl den klassischen IT-Betrieb zeitgemäß ma-



Bild 1 IT-Betrieb mit vielen Optionen. Grafik: Arvato Systems

nagen als auch auf der Applikationsseite mit branchenspezifischen Lösungen und Marktkenntnis unterstützen können. Zeitgemäßer IT-Betrieb meint: Auslagerung der IT und der Geschäftsprozesse in die Cloud – wahlweise in eine Public oder Private Cloud oder auch in hybrider Form – und Bereitstellung als Managed Services. Damit sich die Versorger nicht mit Aufgaben der Systemadministration belasten müssen, sondern ihre Ressourcen auf wertschöpfende Prozesse konzentrieren können (Bild 1).

Vor diesem Hintergrund – aber auch um flexibel auf spezifische Anforderungen der EVU reagieren zu können – hat Arvato Systems sein Lösungsportfolio neu ausgerichtet. Die Kunden werden ganzheitlich angesprochen und in ihrem Digitalisierungsprozess individuell dort abgeholt, wo sie aktuell stehen. Das heißt: Versorger, die sich noch am Anfang ihrer Digitalisierungsreise befinden, erwarten in der Regel zunächst einmal Unterstützung bei der Transformation der Systeme in die Cloud, was dann Basis für weitere Digitalisierungsschritte sein kann. Kunden hingegen, die ihren Digitalisierungsprozess schon weit vorangetrieben haben, benötigen eher Unterstützung in der Prozessoptimierung, bei der Verbesserung der IT-Security oder beim Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI).

Utilities-Wheel: das Rundum-Konzept

Das Utilities-Wheel von Arvato Systems veranschaulicht das Rundum-Konzept (Bild 2): 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 ausgestaltet, unter Solutions for Utilities finden sich modulbasiert alle Anwendungen für die neue Energiewelt. Alle Leistungs- und Lösungsbausteine stehen unabhängig voneinander zur Verfügung und sind flexibel kombinierbar.

Dies Konzept entspricht passgenau den Anforderungen, die der Markt immer wieder auf Neue stellt – wenn etwa neue Produkte vermarktet und abgerechnet werden sollen, neue Tarife umgesetzt werden müssen oder es regulatorische Vorgaben wie das Dimmen von Stromverbrauchern gemäß § 14a EnWG zu realisieren gilt. Dann werden schlanke und flexible Lösungen benötigt, die gleichwohl in eine homogene Gesamtsystemlandschaft integriert sein sollten.

Was Versorger angesichts stark regulierter und zunehmend komplexer Geschäftsprozesse an IT-Partnern sehr schätzen, sind Kenntnisse über Funktionsweise und Mechanismen der Branche.

Arvato Systems verfügt über langjährige Erfahrungen in der Energiewirtschaft und betreut als IT-Dienstleister und Lösungsbereitsteller zahlreiche namhafte Kunden. Durch die aktive Mitarbeit in Gremien wie dem Forum Netztechnik/Netzbetrieb (FNN) im VDE gestaltet das Unternehmen die Energiewende mit und hat den Finger am Puls der Marktentwicklung.

Ein Branchenpartner wie Arvato Systems bietet zudem Mehrwerte, die so nur ein breit aufgestellter und international vernetzter IT-Dienstleister realisieren kann. Ein typisches Beispiel ist das Thema IT-Security, das die Versorgerbranche auf verschiedenen Ebenen immer stärker beschäftigt. Auf Basis von Kooperationen mit Hyper-Scalern wie Microsoft oder

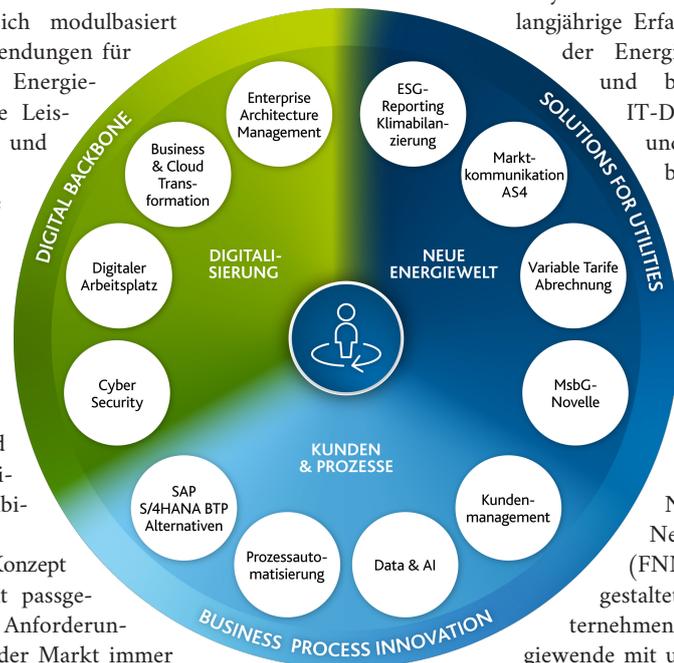


Bild 2 Leistungsportfolio für die digitale Transformation der Energie- und Versorgungswirtschaft. Grafik: Arvato Systems

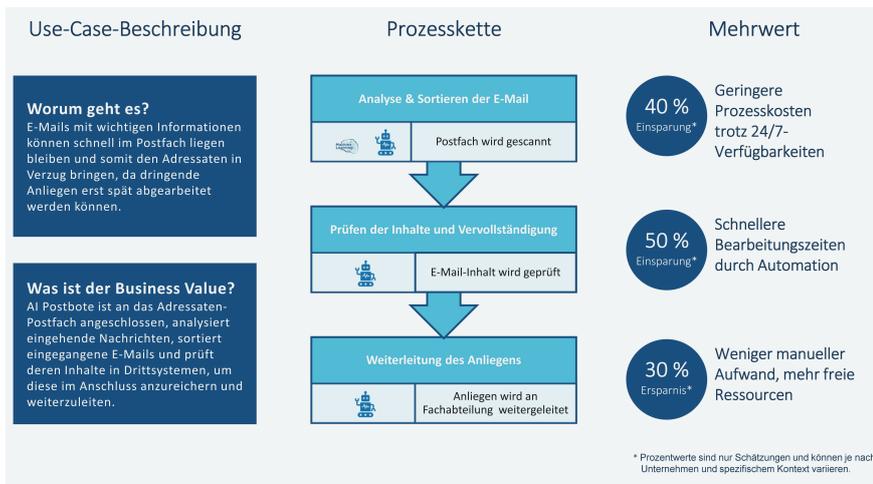


Bild 3 Use-Case für einen KI-Bot. Grafik: Arvato Systems

Amazon Web Services können vollumfängliche Sicherheitsdienstleistungen im IT-Infrastruktur- und Cloud-Umfeld bereitgestellt werden.

Ähnliches gilt für den Bereich Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, CRM): Dank der Partnerschaft mit Microsoft stehen CRM-Funktionen zur Verfügung, die weit über das hinausgehen, was CRM-Systeme anderer Anbieter üblicherweise anbieten. Mithilfe von Microsoft Copilot und dem Einsatz von KI können Kundenservice-Prozesse in nie dagewesener Breite und Tiefe automatisiert werden. So lassen sich etwa eintreffende E-Mails KI-basiert maschinell bearbeiten. Das heißt, ein KI-Bot liest und interpretiert die E-Mail und erstellt selbstständig inhaltlich passende Antworten. Die Omni-Channel-Fähigkeit ermöglicht es andererseits, mit Endkundinnen und -kunden auf allen heute gängigen Kanälen zu kommunizieren. Die Mitarbeitenden in den Service-Centern werden durch die komplette Digitalisierung der Prozesskette nicht nur zeitlich entlastet, sondern sie können auch qualitativ bessere Services anbieten (**Bild 3**).

Für die Zukunft gerüstet

Wie stellt sich Arvato Systems auf aktuelle Herausforderungen ein? Was bringt die nähere Zukunft? Die Einführung der AS4-basierten Marktkommunikation geht Ende 2024 in die nächste Etappe. Nachdem die Strom-Bestandskunden schon vor dem Stichtag 1. April 2024 umgestellt waren, konnte sogar Nachzüglern kurzfristig erfolgreich geholfen werden. Ab dem 1. Oktober 2024

starten die Übergangsfristen beim Übertragungsweg für das Fahrplanmanagement und die Gasprozesse mit der Umstellung auf AS4. Bis zum 1. Dezember 2024 beziehungsweise 1. April 2025 müssen diese umgestellt sein. Nach erfolgreich bewältigter erster Etappe wird Arvato Systems auch die weiteren Umstellungsschritte planmäßig ausliefern.

Ab 2025 müssen bekanntlich deutlich mehr Unternehmen als bislang das ESG-Reporting (Environmental, Social, and Governance Reporting) gemäß der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) umsetzen. Die Europäische Kommission hat die European Financial Reporting Advisory Group (Efrag) beauftragt, die konkreten Reporting-Standards zu erarbeiten. Nach dem ersten Set der European Sustainability Reporting Standards (ESRS) erarbeitet die Efrag derzeit die Standards für börsennotierte KMU (listed small and medium-sized enterprises, LSME) sowie einen Standard für nicht kapitalmarktorientierte KMU (voluntary sustainability reporting standard for non-listed SMEs, VSME), die freiwillig einen Nachhaltigkeitsbericht erstellen, beziehungsweise Unternehmen dabei unterstützt die Anfragen berichtspflichtiger Unternehmen besser bewältigen zu können. Diese sollen bis Ende 2024 verabschiedet werden. Zur praktischen Umsetzung dieser Regeln wird Arvato Systems auf Basis seiner bestehenden Nachhaltigkeitsplattform green.screen eine schlanke ESG-Lösung entwickeln und dem Markt per Software as a Service (SaaS) zur Verfügung stellen.

Betroffen vom ESG-Reporting sind künftig alle Unternehmen, die zwei der

drei folgenden Kriterien erfüllen: Bilanzsumme 20 Mio. € und mehr, Nettoumsatzerlöse 40 Mio. € und mehr und mindestens 250 Beschäftigte. Somit unterliegen auch viele Energieversorger ab 2025 der ESG-Reporting-Pflicht. Mit der SaaS-Lösung von Arvato Systems können sie dies auf schlanke Art und Weise realisieren. Andererseits bietet sich innovativen Stadtwerken die Chance, auf Basis von green.screen ein Dienstleistungsgeschäft für ESG-Reporting aufzubauen. Ein großer Markt tut sich auf: Fachleute schätzen, dass die Zahl der betroffenen Unternehmen durch die Ausweitung der ESG-Berichtspflicht EU-weit von 11 600 auf 49 000 steigt.

Fazit

Ohne Digitalisierung ist die Dekarbonisierung der Strom- und Wärmeversorgung sowie des Mobilitätssektors nicht denkbar. Intelligenter IT-Einsatz und konsequente Prozessdigitalisierung sind wesentliche Schlüssel zur Zukunftsfähigkeit von Versorgungsunternehmen. Das Digitalisierungskarussell hat Fahrt aufgenommen und beschleunigt sich weiter. Technologiesprünge und die Notwendigkeit, zunehmend komplexe Prozesse zu automatisieren, um sie effizient und beherrschbar zu machen, forcieren die Entwicklung gleichermaßen. Es ist Aufgabe und Verantwortung der IT-Dienstleister, der Branche die richtigen Werkzeuge zur Verfügung zu stellen – sodass Versorger mit dem Veränderungstempo schritthalten und die Chancen der Transformation zum eigenen Vorteil nutzen können. ■

www.arvato-systems.de/energie



Alexander Beck

Business Development
Utilities bei Arvato Systems

Foto: privat



**Stefan
Wieberneit**

Business Development
Utilities bei Arvato Systems

Foto: privat