

Fünf Stellschrauben für die Digitalisierung

Warum digitale Transformation für die Energiewende so wichtig ist? Weil ohne digitalisierte Messdatenverarbeitung und Prozesse sowie automatisierten Datenaustausch keine Dezentralisierung und Dekarbonisierung des Energiesystems, keine Sektorenkopplung, keine Flexibilisierung und keine neuen Geschäftsmodelle funktionieren. Digitalisierung ist der zentrale Enabler für den Systemwechsel.

Läuft der Digitalisierungsmotor rund bei Stadtwerken und Energieversorgern? Noch nicht im erforderlichen Maße. Als mildernder Umstand lässt sich geltend machen, dass die Transformation gerade erst begonnen hat. Doch angesichts ihrer Wichtigkeit für den Erfolg der Energiewende – und für die Überlebensfähigkeit der Versorger – wäre eine Drehzahlsteigerung dringend zu empfehlen. Fünf Stellschrauben, die für mehr Tempo beim Digitalisieren zu betätigen wären:

1. **Rechtlicher Rahmen:** Viele Entscheiderinnen und Entscheider in der Branche haben Vorbehalte gegenüber cloudbasierten Prozessen, obwohl diese als besonders sicher gelten dürfen – insbesondere in souveränen Clouds. Bislang fehlen hier klare Regelungen und Empfehlungen seitens des Gesetzgebers und des BSI. Sprich, die regulatorischen Festlegungen für die Energiewende brauchen eine darauf abgestimmte Digitalpolitik, einen verbindlichen Rechtsrahmen, der Vertrauen schafft.
2. **Technologische Erneuerung:** Die Branche muss schneller und entschlossener auf Künstliche Intelligenz (KI) setzen. KI verbessert massiv die Effizienz von Geschäftsprozessen, macht Massendaten transparent und entlastet Mitarbeitende bei Routinetätigkeiten. KI macht Menschen nicht arbeitslos, sondern versetzt sie in die Lage, in kürzerer Zeit mehr in hochwertigerer Qualität zu schaffen. KI ist somit auch eine Antwort auf den allgegenwärtigen Fachkräftemangel. Das Potenzial ist immens: Arvato Systems unterstützt Kunden mit einem KI-Bot im CRM-Kontext. 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.
3. **Datensicherheit:** Für deutsche Unternehmen wächst die Gefahr, Opfer eines



Benedict Kock

Director Energy Solutions
bei Arvato Systems

Foto: privat

- Cyber-Angriffs zu werden. Immer mehr Komponenten im Energiesystem werden vernetzt, damit vergrößert sich die Angriffsfläche für Hacker und die Kompromittierungsgefahr für das Gesamtsystem steigt. Trotzdem wird das Thema IT-Security oft noch notorisch unterschätzt. Das Management energiewirtschaftlicher Prozesse gehört idealerweise in hochsichere Umgebungen. IT-Security kostet zwar Geld, doch hier ist es gut angelegt.
4. **Cloud-Strategie:** On-Premise-Lösungen haben ausgedient – zu unflexibel, zu aufwendig, zu teuer. Systeme und Prozesse gehören in die Cloud. Das steigert Verfügbarkeit, Sicherheit, Anpassungsfähigkeit, Agilität, Effizienz – und damit die Wettbewerbsfähigkeit in einem Markt, der sich dynamisch entwickelt und in jeder Hinsicht immer anspruchsvoller wird.
 5. **Digitalisierung der Kundenkanäle:** Immer mehr Endkundinnen und -kunden organisieren ihr Leben per Smartphone oder PC, kommunizieren privat und geschäftlich fast nur noch digital. Diese Erwartungshaltung haben sie auch gegenüber ihrem Versorger. Ein Tarifwechsel beispielsweise muss online möglich sein, sonst wenden Kundinnen und Kunden sich vom Versorger ab.

Fazit: Die digitale Transformation im Energiesektor ist alternativlos. Sie erfordert Veränderungsbereitschaft bei allen Beteiligten. Bei der Bewältigung der Herkulesaufgabe helfen ferner Fokussierung und Kooperation. Arvato Systems hat die Weichen dafür gestellt. ■