



Digitalisierung der Leipziger Stadtwerke:

Smarte Anwendungsfälle & Quick Wins für Energieversorger

Die Leipziger Stadtwerke stellen seit über 170 Jahren die Energieversorgung für die Stadt und die Region sicher. Begleitet von Arvato Systems rüstet sich das kommunale Unternehmen konsequent für die digitale Energiewelt von morgen.

Ausgangssituation

Zur Bewältigung der Energiewende und dem Preisdruck auf dem Energiemarkt stehen Energieversorger in der Pflicht, dynamische gesetzliche Vorgaben fristgerecht umzusetzen. Gleichzeitig steigen die Kundenerwartungen an die Servicequalität. Stadtwerke müssen deshalb nicht nur zukunftsfähige Gewinnstrategien entwickeln, sondern auch Prozesse verschlanken und ihre Kundenbeziehungen stärken.

Vision

Die Zukunft der Energiebranche ist smart, vernetzt und digital. Die Leipziger Stadtwerke möchten diese Herausforderung nicht nur erfolgreich bewältigen, sondern als Impulsgeber vorangehen. Der Leitspruch: „Jeder Wandel beginnt mit einem Umdenken“.

Lösung

Die Digitalstrategie der Leipziger Stadtwerke setzt sich aus vielen Digitalisierungsbausteinen zusammen, die sich jeweils am Problemlösungspotenzial und am Mehrwert orientieren. Dafür benötigt der Energieversorger eine starke IT-Basis: Um die nötige Flexibilität, eine kurze Time-to-Market sowie ein hohes Prozesstempo und außerordentliche Prozessexzellenz zu erreichen, setzen die Leipziger Stadtwerke auf das Produkt- und Leistungsportfolio von Arvato Systems u.a. auch auf innovative Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI) und Robotic Process Automation (RPA).



Der Kunde

- **Unternehmen:**
Stadtwerke Leipzig GmbH
(Teil der Leipziger Gruppe)
- **Mitarbeiter:**
719
- **Umsatz:**
3,7 Milliarden Euro (2022)
- **Website:**
www.l.de/stadtwerke
- **Branche:**
Energieversorger

„Mit den IT-Lösungen von Arvato Systems können wir unsere digitale Roadmap weiter vorantreiben, Prozesse beschleunigen und Kundenmehrwerte schaffen.“

Tony Schnoor
Strategischer IT-Berater
der Leipziger Stadtwerke





Unsere Leistungen

Als 2022 die Gasumlage verabschiedet wurde, war maschinelle Unterstützung erforderlich:

Um

die Abschlagszahlungen für 13.000 Gasverträge fristgerecht im Abrechnungssystem der Leipziger Stadtwerke anzupassen, baute Arvato Systems eine RPA-Infrastruktur mit UI Path auf, gehostet

in der Cloud (RPAaaS). Mehrere RPA-Bots wurden so konfiguriert, dass sie die Klickstrecke anstelle von Mitarbeitern übernehmen konnten. Innerhalb eines Tages konnten die RPA-Bots vorbereitet und mit dem Testing begonnen werden. In kürzester Zeit standen die Produktivsysteme zur Verfügung, sodass das enge Zeitfenster keine Herausforderung darstellte.

In einem weiteren Projekt kam KI zum Einsatz, um den 360°-Kundenblick und die daraus abzuleitenden Schritte zu optimieren: Sowohl im B2B- als auch im B2C-Kundensegment ist die Kenntnis von Unternehmensbeziehungen wichtig, z. B. um Kundenwert oder den Churn Score (Wechselwahrscheinlichkeit) zu ermitteln. Master-Child-Hierarchien wie Konzernstrukturen oder Firmenketten müssen deshalb regelmäßig im CRM-System der Leipziger Stadtwerke aktualisiert werden, was mit hohem manuellem Aufwand verbunden war. Arvato Systems realisierte die Projekte, welche auf Basis der Daten im SAP CRM Kundendaten bereinigt, strukturiert sowie transformiert (Data Preparation) und damit Geschäftskundencluster-Vorschläge bildet.

In einem anderen Vorhaben wurde KI genutzt, um im Bereich der Marktkommunikation die Markt-

nachrichten auszusteuern. Innerhalb eines Arbeitstages wurde ein Bot entwickelt, der als Ad-Hoc-Assistent fungiert und dadurch dem Fachbereich mehrere Anwendertage Bearbeitungsaufwand erspart. Tausende von Datensätzen können nun problemlos verarbeitet werden.

Darüber hinaus wurden weitere zyklisch arbeitende Bots im Zusammenhang der Gaspreisbremse, zur Bearbeitung von Mehrfachkündigungen und Vertragsaufhebungen entwickelt und ersparen nun den Mitarbeiter unbeliebte anspruchslose, repetitive Aufgaben.

Darüber hinaus wurden weitere zyklisch arbeitende Bots im Zusammenhang der Gaspreisbremse, zur Bearbeitung von Mehrfachkündigungen und Vertragsaufhebungen entwickelt und ersparen nun den Mitarbeiter unbeliebte anspruchslose, repetitive Aufgaben.

Kundenvorteile

Die Integration von RPA-Bots hilft den Leipziger Stadtwerken, neue oder geänderte gesetzliche Vorgaben auch bei wenig zeitlichem Vorlauf technisch sauber im System abzubilden – nicht nur im Fall der Gasumlage, sondern Robotic Process Automation eignet sich auch für viele andere repetitive Routineprozesse. Wichtige Fristen werden eingehalten, Mitarbeiter entlastet und die Kunden der Stadtwerke profitieren von der Verlässlichkeit wie von der Transparenz der Leistungen. Innovative KI-Technologien sorgen wie im Beispiel des Cluster-Projekts für mehr Kundenorientierung und -bindung. Insbesondere im Vertriebsumfeld bietet Machine Learning großes Potenzial. Die Leipziger Stadtwerke sind dabei, ihren Big-Data-Bestand im CRM-System mit Hilfe von KI in wertvolle Customer Insights zu verwandeln – für eine höhere Stammdatenqualität, bessere Kalkulationen und die aktive Pflege von Kundenbeziehungen.

Mit dem vielschichtigen Leistungsportfolio von Arvato Systems als IT-Framework sind die Leipziger Stadtwerke gut gerüstet für derzeitige und zukünftige Herausforderungen der Energiewirtschaft – von der schrittweisen Umsetzung der Digitalisierungs-Roadmap bis hin zu agilen, zeitkritischen Problemlösungen.

Bei Interesse nehmen Sie gern Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems

Tel.: +49 35522-850 | E-Mail: utilities@bertelsmann.de

arvato-systems.de/energie

Arvato Systems unterstützt als international agierender IT-Spezialist namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Ausgeprägtes Branchen-Know-how, hohes technisches Verständnis und ein klarer Fokus auf Kundenbedürfnisse zeichnen uns aus. Im Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Als Teil von Bertelsmann stehen wir auf dem soliden Fundament eines deutschen Weltkonzerns. Zugleich setzen wir auf unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern wie AWS, Google, Microsoft oder SAP. Wir machen die digitale Welt einfacher, effizienter und sicherer und unsere Kunden erfolgreicher. We Empower Digital Leaders.

Der Case im Überblick

Bots mit dem Zweck von Ad-hoc-Hilfen:

- **Bereich Kundenservice:** Umsetzung eines RPA-unterstützten Massenprozesses für Abschlagsänderungen im Rahmen der Gasumlage
- **Bereich Abrechnung:** Umsetzung eines KI-unterstützten Geschäftskunden-Clustering zur Aktualisierung hierarchischer Kundenbeziehungen im CRM-System.
- **Bereich Marktkommunikation:** Abarbeitung von Aussteuerungen von Marktnachrichten

In allen Fällen wurde > 1.000 Datensätze bearbeitet; die Entwicklung dauerte < 1 Tag und konnte den Fachbereich damit um mehrere Anwendertage entlasten

Zyklisch arbeitende Bots:

- Bot zur Umsetzung der Vorgaben der Gaspreisbremse
- Bot zur Bearbeitung von Mehrfachkündigung und Vertragsaufhebung

Ergebnis

- Starke Compliance
- Mehr Agilität
- Zeit- und Kosteneinsparungen
- Mitarbeiterentlastung
- Höhere Kundenorientierung
- 360°-Kundenblick
- Bessere Datenqualität

