

## Digitalisierung

# Viele Versorger müssen einen Sprint einlegen

29.11.24, 13:32 von [Hannah Panzer](#) und [Rouben Bathke](#)

**Ulm (energate) - Der Transformationsdruck innerhalb der Energiebranche ist groß. Doch der Wandel fällt vielen Unternehmen schwer. Tobias Mann, Chief Customer Officer des IT-Dienstleisters Wilken, macht dies im Interview mit energate unter anderem an "verkrusteten Strukturen" fest.** "Zahlreiche Akteure hinken hinterher und müssen einen Sprint einlegen, um den Anschluss zu halten", sagte Mann. Das gelte vor allem für die Digitalisierung interner Prozesse - trotz oder gerade wegen des immer offensichtlicher werdenden Fachkräftemangels.

## Digitalisierung stockt

Bei der Digitalisierung stehen nach Einschätzung Manns noch immer viele Unternehmen eher am Anfang. "Monteure füllen teilweise beim Zählerwechsel Papierformulare aus und bringen diese dann ins Unternehmen", führte Mann aus. Auch die Anträge zu Netzanschlussbegehren von EEG-Anlagen kämen oftmals noch im Papierformat zu den Versorgern. Die Bearbeitung verlaufe manuell. Das zeige, wie viel Potenzial zur weiteren Prozessautomatisierung bestehe.

## Kleine Versorger werden abgehängt

Der Wilken-CCO betonte, dass vor allem kleinere Versorger mit der erhöhten Komplexität von Prozessen in der Energiebranche kaum noch Schritt halten können. In Bezug auf das aktuelle Marktumfeld sagte er, es gebe viele Akteure, "die noch in verkrusteten Strukturen verhaftet sind und gar nicht die Beweglichkeit mitbringen". Wichtig sei für Versorger daher, dass sie ihre Strukturen prüfen und derzeitige Prozesse hinterfragen.

Die Zunahme der Marktkomplexität ist eine Sorge von vielen kleineren Versorgern. Auch die steigenden regulatorischen Anforderungen machen ihnen zu schaffen. Einigen sogar so stark, dass sie ihre Energieversorgung abgeben, wie im Fall der [Stadtwerke Bad Sachsa](#) oder der [Gemeindewerke Wilhermsdorf](#) geschehen.

## IT-Prozesse müssen ineinandergreifen

Um der steigenden Komplexität entgegenzuwirken, empfiehlt Mann schlanke IT-Prozesse. Denn vereinfachte Strukturen würden im Hinblick auf die steigende Anzahl der Aufgaben auch mit einer geringeren Mitarbeiterdichte hilfreich sein. Dies sei wichtig, da die Suche nach Fachkräften sich in Zeiten des demografischen Wandels als schwierig gestalte. Doch mit den Fachkräften stehe und falle die Kundenzufriedenheit.

Ein Abwandern der Kundinnen und Kunden schwäche das Unternehmen, und "eine regelrechte Abwärtsspirale setzt ein", mahnte Mann. Eine Lösung könnte beispielsweise ein KI-gestütztes System sein, empfahl er. Hinsichtlich der Nutzung im Kundenservice könnten so 70 Prozent der Anfragen fallabschließend bearbeitet werden. Das spare Ressourcen - sowohl Fachkräfte als auch Prozesskosten.

Auch die Zusammenführung von IT-Systemen schaffe Abhilfe. Mann erklärte, dass Wilken häufig IT-Landschaften bei Kunden vorfinde, bei denen für Teilbereiche und Einzelprozesse jeweils eigene IT-Systeme im Einsatz seien. Neue Anforderungen, wie sie in der Marktkommunikation auftreten können, führen dann zu notwendigen Anpassungen an sämtlichen Schnittstellen - ein fortlaufender und langwieriger Anpassungsprozess durch die IT-Abteilung. [/hp/rb](#)



*Das vollständige Interview mit Wilken-CCO Tobias Mann lesen Sie im [Add-on Markt & Industrie](#).*

Jegliche Verwendung für den nicht-privaten, kommerziellen Gebrauch bedarf der schriftlichen Zustimmung. Kontakt: [redaktion@energate.de](mailto:redaktion@energate.de) | Nutzungsanfragen: [info@energate.de](mailto:info@energate.de) | Copyright: © 2024 energate GmbH | Norbertstr. 3-5 | 45131 Essen | Telefon: +49 201 1022-500