

Stephanie Gust, München

# Die App als Allrounder

**Digitalisierung** Sie ist vielseitig und kann zum wichtigen Alleinstellungsmerkmal werden. Vorteile winken nicht nur für Kunden, sondern auch für Versorger und deren Dienstleister

U ndenbar, eine Welt ohne Smartphone: Einkaufen, Banking und Dating ist inzwischen alltäglich. Möglich machen das vor allem Apps. »Für uns ist zunächst jede Anwendung, die sich auf einem mobilen Gerät sinnvoll bedienen lässt, eine App«, erläutert Florian Klasen, Teamleiter Digitalisierung und Innovationen bei »rku.it«. Eine klassische Website ohne responsive Elemente zählt ihm zufolge nicht dazu.

Doch lohnt sich eine App bei eher trockenen Themen wie Strom? »Diese Wahrnehmung täuscht«, entgegnet Andreas Booke, Mitgründer und Managing Director von Grid X. »Unser Energieverbrauch ist für rund drei Viertel aller CO<sub>2</sub>-Emissionen verantwortlich. Wenn also zunehmend Leute mehr Wert auf Nachhaltigkeit und Klimaschutz legen, wird auch der eigene Energieverbrauch ein Thema.« Natürlich könne man auch einfach den Stromzähler ablesen, aber das gebe wenig Aufschluss, wie CO<sub>2</sub>-intensiv der Energiekonsum sei, noch darüber, was sich noch verbessern lasse.

Nutzungsstatistiken, die sonst nur Social-Media-Apps erreichen

Das Start-up bietet ein Energiemanagementsystem, in das sich zum Beispiel Solaranlagen, Heimspeicher und Wallboxen einbinden lassen. Die dazugehörige App zeigt nicht nur den Verbrauch in Echtzeit, sondern steuert auch die jeweiligen Energieressourcen. Die Nutzer öffnen die Applikation laut Grid X mindestens einmal am Tag. »Das sind Nutzungsstatistiken, die sonst nur Messenger- oder Social-Media-Apps erreichen«, verdeutlicht Booke. Und weiter: »Wenn Sie das mit der traditionellen Kundenbeziehung im Energiesektor vergleichen, in der Sie einfach monatlich eine Rechnung erhalten und sonst gar keine Kommunikation stattfindet, sind das Welten.«

Vor allem Transparenz über den eigenen Verbrauch sowie ein eigenes Kundenportal scheint Endkunden sehr wichtig zu sein. Das ergibt eine Auswertung des Mieterstrom-Dienstleisters Einhundert. Gefragt, warum sich dessen Kunden für ihn als Anbieter entschieden haben, wurde der Kilowattstunden-Preis erst an dritter Stelle als entscheidendes Kriterium genannt.



Neue Beziehungen zwischen Kunde und Stadtwerk: Statt nur über Rechnungen per Post in Verbindung zu treten, bieten digitale Medien weitaus erfreulichere Möglichkeiten.  
Bild: © Hangouts Vectro Pro / Adobe Stock

Booke von Grid X überrascht das Ergebnis nicht. »Es bestätigt unsere Hypothese: Digitale Produkte ermöglichen es Energieversorgern, sich in einem Markt zu differenzieren, der über Jahre von harten Preiskämpfen geprägt war. So ein Markt macht als Anbieter wenig Spaß. Wer jetzt aber weitzeitig und früh handelt, kann sich in diesem neuen Markt etablieren, neue Kunden gewinnen und langfristig binden.«

Differenzierungsmöglichkeit in einem neuen Markt

»Eine gute App ist für uns, wenn sie sich optimal nach den Anforderungen der Kunden, aber auch nach den Bedürfnissen der Anwendenden richtet«, erklärt Dennis Terhoeven, Head of App Studio. Hier handelt es sich um ein sektorenübergreifendes Team von »rku.it«. Der IT-Dienstleister hatte zuvor diverse mobile Lösungen selbst betrieben. Allerdings war die Expertise anfangs über mehrere Teams verteilt, nicht konsolidiert und weder intern noch extern besonders sichtbar. Im Rahmen eines Workshops bündelte man daher mit dem »rku.it«-Innovationslabor und einem externen Partner die digitalen Kompetenzen. Das 2019 daraus entstandene App Studio evaluiert inzwischen mit den Kunden in einem Workshop, ob sich eine App lohnt, ob

»make or buy« besser ist und wie sich das Ganze von der Idee über den Business Case bis zur App umsetzen lässt. Abgedeckt werden dabei die Bereiche Beratung, Entwicklung und Betrieb.

Für Energieversorger eröffnen sich laut »rku.it« sowohl im B2B- als auch B2C-Segment Möglichkeiten: Endkunden etwa können mobil ihre Verträge prüfen, Zählerstände eingeben oder Abschlagspläne ändern. Für Partnerunternehmen bietet es sich an, Transaktionen wie Bestellungen, Wartungsszenarien und Services mit dem Versorger direkt per App zu administrieren. Auch für die eigenen Mitarbeitenden winken Vorteile: Sie können Funktionen, Ge-

nehmungen und Workflows am Smartphone ausführen. So hat der Dienstleister aus Herne zuletzt eine Onboarding-App entwickelt. »Der Kampf um Talente erfordert von Unternehmen auch eine Optimierung von Onboarding-Prozessen, damit es nicht in kürzester Zeit zum Offboarding kommt«, verdeutlicht Terhoeven. Die modulare Lösung beginnt bereits mit der Vertragsunterschrift und begleitet neue Mitarbeitende ins Unternehmen.

Zugleich habe man großen Wert auf modernste Datenschutzstandards und Sicherheit gelegt. Weitere digitale Ideen, nicht für die Zeit in der Corona-Pandemie, gibt es genug: Als nächstes plant »rku.it« eine App für seine Mitarbeiter, die im Home-Office mehr Interaktionsmöglichkeiten bieten soll. »Dazu zählen eine digitale Krankmeldung, Arbeitszeiterfassung oder auch einfach die Möglichkeit, spielerische Elemente in den Arbeitsalltag zu integrieren«, gibt Klasen bekannt.

## Digitales Shopping für Versorger

Einen eigenen App-Store bietet Powercloud seinen Plattform-Kunden mit etwa 80 Anwendungen. Die Palette erstreckt sich über Mieterstrom-Modelle, verschiedene Abrechnungen zur E-Mobilität oder reiner »Online-Kundenstrecken« samt Self-Service-Kundenportal, Bestellstrecke und mobiler App. Je nach Anwendung stehe die Lösung innerhalb weniger Stunden oder Tage »out-of-the-box« zur Verfügung.

Anders als bei IT-Projekten auf monolithischen Systemen, die laut Powercloud auch gerne mal mehrere Monate dauern und sechsstellig kosten, sei die Kundenportal-App nach drei bis fünf Tagen einsatzbereit. Die meiste Zeit davon würden die Layout-Anpassungen in Anspruch nehmen. Zudem müssten die Unternehmen vorher definieren, was der Kunde per Self-Service erledigen kann – und was nicht. Die Investitionskosten würden hier bei weniger als 5000 Euro liegen, heißt es bei Powercloud.

## »DAS ZUHAUSE SPIELT EINE ENTSCHEIDENDE ROLLE«

**Energiemanagement** Welche digitalen Energielösungen sind derzeit bei Endkunden besonders gefragt? Frank Schlichting, CEO von Kiwigrid über die Vorteile von App-Lösungen

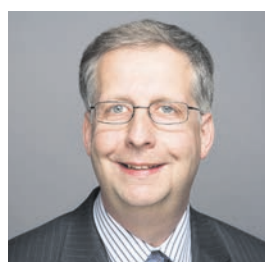
Herr Schlichting, welche Vorteile habe ich als Stadtwerk, wenn ich eine App-Lösung anbiete?

In der Energiewende werden diejenigen erfolgreich sein, die sich auf individuelles Nutzerverhalten einstellen und innovative digitale Produkte erschaffen. Kommunalversorger haben einen entscheidenden Vorteil, da sie ihre Region und ihre Endkunden als lokale Organisationen sehr gut kennen. Das Zuhause spielt dabei eine maßgebliche Rolle. Denn hier bietet es sich an, Energie selbst zu produzieren, zu speichern, zum intelligenten Laden des Elektroautos und zum Heizen zu nutzen. So können die Bürger einen proaktiven Beitrag zur Energiewende leisten, was für viele Menschen immer wichtiger wird.

Die Sektorkopplung im eigenen Zuhause umzusetzen, ist für Endkunden derzeit jedoch noch mit zahlreichen regulatorischen und organisatorischen Hürden verbunden. Stadtwerke können hier mithilfe unserer Lösungen ein Komplettangebot aus einer Hand anbieten. Schaffen Stadtwerke es, diese Rolle erfolgreich zu übernehmen, können sie langfristige Beziehungen zu ihren Endkunden pflegen, Anbieterwechsel vermeiden und neue Kundengruppen erschließen.

Wir bieten zum Beispiel White-Label-Apps an, die auf einer hochsicheren Energy-Service-Plattform laufen und Teil unseres Energiedienstleistungsangebots sind.

Welche der Möglichkeiten wird am meisten nachgefragt? Wo sehen Sie außerdem



Frank Schlichting ist CEO von Kiwigrid. Er ist außerdem Mitglied der Deutschen Physikalischen Gesellschaft (DPG) und des Verbands der Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik (VDE).

» Seit etwa einem Jahr steigt bei uns die Nachfrage nach intelligenten Ladelösungen.«

Chancen für künftige Geschäftsfelder? Das Heimenergiemanagement sowie die intelligente Einbindung und Visualisierung von PV-Anlagen und Stromspeichern ist im Rahmen unseres White-Label-Angebots besonders beliebt. Seit etwa einem

Jahr steigt außerdem die Nachfrage nach intelligenten Ladelösungen für Elektroautos. Künftig werden aufgrund der CO<sub>2</sub>-Besteuerung von Gasheizungen auch Wärmepumpen und deren solaroptimierter Betrieb immer wichtiger werden.

Auch das Angebot für Installateure ist stark nachgefragt. Es verbindet Endkunden, Stadtwerke und Installateure. So lassen sich Fehler frühzeitig bemerken und gezielt bearbeiten. Anstatt dass sich Kunden bei einer Fehlfunktion selbst auf die Suche nach einer Lösung begeben, kann mithilfe der App frühzeitig durch Fernwartung eingegriffen werden – oftmals bevor Kunden den Fehler überhaupt bemerken.

Was muss ich als Stadtwerk beachten, wenn ich eine solche App-Lösung anbiete? Wie wird sie beispielsweise an die IT-Systeme angebunden?

Die Anbindung an bestehende ERP-Systeme ist einfach und zügig möglich, aber nicht zwingend erforderlich. Das neue Angebot kann, da es auf unserer Kiwigrid-Plattform basiert, innerhalb weniger Wochen starten und damit viel Zeit und Kosten sparen.

Auch an den Datenschutz und die Sicherheit ist gedacht. Der Initialaufwand beschränkt sich auf die Bereitstellung von Daten zum Corporate Design und spezielle Datenschutzhinweise des jeweiligen Stadtwerks. Darauf folgt eine kurze Pilotphase, um Erfahrungen mit den Serviceprozessen und als Basis für den späteren Vertrieb zu sammeln.

Für Kommunalversorger entsteht durch das Angebot digitaler Energielösungen ein neues Geschäft, das Zukunftssicherheit bietet und neue Kundengruppen sowie Möglichkeiten zum Upselling erschließt. Endkunden können ihren Energieverbrauch optimieren, Kosten sparen und die Energiewende proaktiv und gleichzeitig bequem unterstützen.

Die Fragen stellte Stephanie Gust

**SIE SORGEN DAFÜR, DASS DAS ÖFFENTLICHE LEBEN FUNKTIONIERT. WIR BEGLEITEN SIE DABEI MIT SMARTEN LÖSUNGEN IN DIE DIGITALE ZUKUNFT.**

In der Verwaltung sind digitale Lösungen der Weg, um den öffentlichen Auftrag optimal zu erfüllen. DATEV bietet dafür leistungsstarke und rechtssichere Software für Finanz-, Personalwesen und Verwaltungsprozesse. Das macht DATEV und die steuerlichen Berater zu verlässlichen Partnern an Ihrer Seite.

Gemeinsam durch die Corona-Krise: [datev.de/corona](https://datev.de/corona)

Mehr Informationen unter [datev.de/public-sector](https://datev.de/public-sector) oder kostenfrei anrufen: **0800 0114348**

**DATEV**  
Zukunft gestalten. Gemeinsam.