

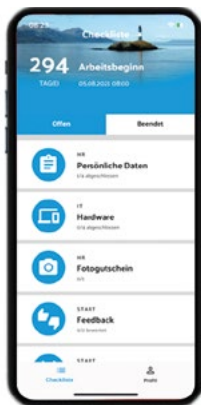
rku.it setzt auf mobile Anwendungen

Apps können in allen Bereichen eines EVU einen Mehrwert stiften

Gemeinsam mit dem Partnerunternehmen adesso mobile solutions hat rku.it eine Onboarding-App für Kunden entwickelt. Diese vereinfacht den Einstieg von neuem Personal in Unternehmen für beide Seiten, indem sie Prozesse digitalisiert, die zuvor mühevoll manuell abgearbeitet werden mussten. Timo Dell, der bei rku.it den Bereich der neuen Geschäftsfelder verantwortet, beschreibt den zunehmenden Einzug mobiler Lösungen in Energieunternehmen, was eine gute App aus seiner Sicht ausmacht und was es mit dem neu gegründeten Unternehmensbereich AppStudio auf sich hat.

Herr Dell, welche Bedeutung haben Apps heute in der Energiewirtschaft und hier speziell bei Energieversorgungsunternehmen?

Dell: Die aktuelle Entwicklung zeigt, dass Smartphones immer mehr zum digitalen alltäglichen Wegbegleiter werden. Die moderne Gesellschaft würde ohne diese Geräte kaum noch funktionieren. Die Bedeutung mobiler Applikationen steigt seit Jahren. Dies betrifft auch die Energiewirtschaft und hier speziell die EVU. Im preissensitiven B2C-Bereich bieten digitale Services signifikantes Potenzial zur Abgrenzung vom Wettbewerb. So stellen viele der großen EVU ihren Kunden bereits heute Apps zur Verfügung, die mit durchschnittlich über 100.000 Downloads beziehungsweise Installation entsprechend häufig genutzt werden. Aber auch im B2B-Bereich oder zur EVU-internen Nutzung bieten Apps Potenzial, um Prozesse effizienter zu gestalten und damit Kosten zu senken.



Quelle: rku.it

Die Zuweisung einer Telefonnummer, die Beschaffung von Hard- und Software oder die organisatorische Eingliederung ins Team: Über die Onboarding-App laufen wichtige Prozesse bei Neueinstellungen.

Welche Anwendungen stehen hier aktuell im Vordergrund?

Dell: Nach meiner Beobachtung sind derzeit vor allem die mobile Wartung mit Augmented Reality, Mobile Asset Navigation, Mobile Asset Dokumentation oder auch allgemeine Geschäftsbereiche wie das Recruiting oder das Employer Branding zu nennen.

Mit welcher Marktentwicklung ist in den nächsten Jahren zu rechnen?

Dell: Die kundenseitige Akzeptanz von digitalen Services über Apps ist im Jahr 2020 enorm gestiegen. Damit einher geht aber auch die Steigerung des Bedarfs. Im B2C-Bereich besteht darum viel Potenzial, Kunden über Apps entsprechende Mehrwerte zu bieten und damit an das Unternehmen zu binden. Damit ist selbstverständlich nicht nur die mobile Zählerstandserfassung im energiewirtschaftlichen Bereich gemeint, sondern vielmehr auch mehrwertschaffende Services wie Chatbots im Kundenservice, die digitale Verbrauchsprognose per App, mobile Informations- und Aufklärungsmöglichkeiten vor allem im Bereich Ökostrom. Bei Letzterem müssen konkrete Fragen beantwortet werden, beispielsweise: Wo und wie wird der Strom produziert? Durch Themen wie Internet of Things, Predictive Maintenance und Augmented Reality gibt es ebenso viel unausgeschöpftes Potenzial für Apps abseits von B2C. Vor allem für den Betrieb und die Wartung größerer Anlagen in Kraftwerken bieten diese Technologien einen großen Mehrwert. Hier erwarten wir in den nächsten Jahren noch viel Entwicklung. Unter dem Begriff Wartung 4.0 sind ganz neue Einsatzszenarien möglich. Zum Beispiel die visuelle Anzeige unterirdisch verlaufender Leitungen, das Bereit-



Quelle: rku.it

Die Onboarding-App kommt bereits mit Abschluss des Arbeitsvertrags zum Einsatz. Sie bietet unter anderem einen direkten Zugang zu allen benötigten Unternehmensinformationen und ermöglicht die sichere Übermittlung personalrelevanter Daten.

stellen relevanter Informationen wie die Betriebszeit einer bestimmten Maschine oder der letzte Austausch eines Bauteils.

Welche Bereiche eines EVU sind nach Ihrer Einschätzung für den App-Einsatz besonders prädestiniert?

Dell: Apps können allgemein in allen Bereichen eines EVU einen sinnvollen Mehrwert bieten. Besonders prädestiniert sind unserer Einschätzung nach das Onboarding für Mitarbeiter, das B2C-Segment und der Maintenance-Bereich. Der B2C-Bereich ist, wie bereits erwähnt, deshalb so prädestiniert für den App-Einsatz, da die Akzeptanz für und der Bedarf nach Apps auf Kundenseite sehr hoch ist und weiter steigt.

Die Einsatzmöglichkeiten von Apps sind also vielfältig. Weshalb fiel Ihre Wahl als erste Applikation auf das Anwendungsgebiet Personal?



Quelle: rku.it

Timo Dell verantwortet im Management-Board von rku.it den Bereich der neuen Geschäftsfelder: Entscheidend für einen erfolgreichen und nachhaltigen Einsatz von mobilen Applikationen ist der Nutzen für den Enduser.

Dell: In den deutschen Unternehmen herrscht aktuell ein großer Bedarf an Fachkräften und neuen Mitarbeitern. Dieser große Wettbewerb oder auch der Kampf um die Talente erfordert von Unternehmen eine Optimierung auch von Onboarding-Prozessen, damit nicht innerhalb kürzester Zeit ein Offboarding-Prozess gestartet werden muss. Im Onboarding entfalten Apps ihren Mehrwert dadurch, dass hier neue Mitarbeiter verschiedener Fachrichtungen von der Finanzbuchhaltung bis zum Maschineningenieurwesen strukturiert und individuell bei ihrem Berufseintritt, aber auch bereits davor, digital unterstützt werden. Beispiele hierfür sind Checklisten,

interaktive Tutorials, Gamification oder geobasierte Informationsmöglichkeiten.

Was war Ihnen bei der Entwicklung wichtig?

Dell: Der Fokus lag auf einer möglichst flexiblen und modernen Lösung, die einfach zu bedienen ist und trotzdem alle Inhalte vereint. Die Onboarding-App bietet genau das. Eine modulare Lösung, die auf modernen Smartphones genutzt wird. Dabei beginnt das Onboarding bereits mit der Vertragsunterschrift und begleitet Mitarbeiter ins Unternehmen. Die App bietet einen zeitgemäßen Kommunikationskanal zwischen Personal und Unternehmen und setzt

dabei zeitgleich auf die modernsten Datenschutzstandards.

Welche Effizienzpotenziale in den betrieblichen Abläufen und Prozessen lassen sich mit einer App-Lösung heben?

Dell: Das Potenzial für Apps ist immer dort besonders hoch, wo es um die Digitalisierung von Prozessen geht. Auch die direkte Interaktion mit Endkunden bietet großes Potenzial. Hier lassen sich – auch mit 5G – viele neue Anwendungen realisieren. Dabei steht für jede unserer Anwendungen immer der Bereich Sicherheit und DSGVO im Fokus. Im konkreten Fall lässt sich der Onboarding-Prozess deutlich verkürzen, und das mit

Anzeige

Eine Partnerschaft mit Perspektive

verlässlich · verbindlich · persönlich

WinEV®

Die Komplettlösung für Energieversorger

Unruhige Zeiten brauchen stabile Beziehungen.

REDISPATCH 2.0
Können wir auch!



IS
SOFTWARE

www.is-software.com



Quelle: rku.it

Das virtuelle, interkulturelle Team der rku.it entwickelt unter dem Claim #WeApplT mobile Lösungen für die Energiewirtschaft. Im Bild die Räumlichkeiten »Berliner Platz« in Herne, in denen auch das AppStudio angesiedelt ist.

erheblich geringerem Personalaufwand. Durch die Self-Service-Option werden zusätzliche Kosteneinspareffekte gehoben. Dies reduziert unter anderem Rückfragen, da alle Informationen an einer Single-Point-of-Truth-Stelle verfügbar sind. Im eigenen Haus sehen wir bereits das Potenzial, nach der Onboarding-App eine Mitarbeiter-App zu entwickeln. Diese soll vor allem Mitarbeiter im Homeoffice mehr Interaktionsmöglichkeiten bieten, zum Beispiel bei der digitalen Krankmeldung oder der Arbeitszeiterfassung.

Was macht eine gute App aus? Was gilt es bei der Entwicklung zu beachten?

Dell: In erster Linie zeichnet sich eine gute App darin aus, dass sie die Bedürfnisse der Nutzer konsequent erfüllt. All-

gemein und vor allem bei B2C-Apps wird dies durch eine zielführende User Experience, kurz: UX, gewährleistet. Die UX ist dabei idealerweise integrativer Bestandteil des Entwicklungsprozesses. Gepaart mit systematischem Requirements Engineering wird so sichergestellt, dass die essenziellen Features adäquat umgesetzt werden. Darüber hinaus ist selbstverständlich ein ausgereifter Software-Entwicklungsprozess obligatorisch, um Apps automatisiert zu bauen, qualitativ zu bewerten, zu testen und bereitzustellen. Die Apps sollten dabei vor allem die Software-Qualitätseigenschaften wie Wartbarkeit und Erweiterbarkeit erfüllen, was eine gute mobile Software-Architektur ermöglicht. Werden alle diese Maßnahmen hinreichend

angewandt, können EVU ihren Kunden oder Mitarbeitern qualitativ hochwertige Apps in kurzer Zeit zur Verfügung stellen, regelmäßig an aktuelle Marktentwicklungen anpassen und vor allem auch kosteneffizient betreiben.

Wie groß ist das Interesse bei EVU im Vergleich zu anderen Branchen?

Dell: Obgleich der Bedarf auf Kunden- und Mitarbeiterseite wächst, ist hier bei EVU noch Potenzial nach oben. Wir verzeichnen zwar seit Jahren einen stärkeren Nachfragesog, dennoch wird das Thema App und der daraus resultierende Mehrwert für Kunden und die EVU nicht konsequent erkannt.

Was verhindert aktuell noch den breiten Einsatz?

Dell: Es fehlt häufig vor allem an kreativen Konzepten und Use Cases. Der Bedarf ist da, die Technologie auch. Entscheidend für einen erfolgreichen und nachhaltigen Einsatz von mobilen Applikationen ist der Nutzen für den End User. Nur die mobile Zählerstandserfassung anzubieten, reicht bei Weitem nicht mehr aus. Es geht um sinnstiftende Services, die dem Nutzer, auch über den rein energiewirtschaftlichen Kontext hinaus, ermöglicht, Leistungen zu beziehen, Services zu buchen oder relevante Informationen ohne Umwege zu erhalten. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass es sinnvoll ist, das Potenzial und die Kreativität gemeinsam mit den Mitarbeitern eines EVU zu schöpfen. In Idea-Thinking-Workshops mit unserer Innovationsgruppe finden wir schnell die Services und Use-Cases, die für das Geschäftsfeld

Anzeige

MAGAZIN-NEWSLETTER!

News

- ew
- netzpraxis
- EHP
- et

www.energie.de

Jetzt bestellen!

Das Portal der
Energiewirtschaft

