



Das Wasserkraftwerk Bürglen versorgt über 22 000 Haushalte.

EVUs stellen sich der Digitalisierung

Online-Beratungstool | Digitale Technologien durchdringen mehr und mehr unseren Alltag. Bei den rund 600 EVUs der Schweiz berührt die Digitalisierung strategische und operative Fragen. Betroffen sind alle Geschäftsbereiche von der Produktion bis zur Kundenbetreuung. Die FHNW hat einen digitalen Berater für Stromversorger entwickelt, der ihren Digitalisierungsgrad einfach erhebt.

BENEDIKT VOGEL

Der Kanton Uri zählt gut 36 000 Einwohnerinnen und Einwohner sowie zahlreiche Industrie-, Gewerbe- und Dienstleistungsbetriebe. Die meisten von ihnen werden von der EWA Energie Uri AG (Altdorf) mit Strom beliefert. Der Urner Energiedienstleister gehört mit 360 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu den mittelgrossen Stromversorgern der Schweiz. «Wir befassen uns seit mehreren Jahren mit der Digitalisierung und haben hierfür auch eine spezifische Digitalisierungsstrategie entwickelt», sagt Werner Jauch, Vorsitzender der Geschäftsleitung der EWA

Energie Uri AG. Das Unternehmen hat dafür auch die Expertise externer Expertinnen und Experten genutzt und verschiedene Branchenvergleiche (Benchmarks) durchgeführt. «Die Umsetzung der Digitalisierungsstrategie ist ein langfristig angelegter Prozess, da sind Benchmark-Vergleiche und Einschätzungen von aussen stets willkommen», sagt Jauch.

Beratungstool der FHNW

Diesem Zweck dient seit Neustem auch ein Online-Beratungstool mit dem Namen «Digital4EVU», das die Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW)

mit Unterstützung des Bundesamts für Energie entwickelt hat. «Mit dem Online-Beratungstool geben wir den KMU im Energiesektor ein Instrument an die Hand, mit dem sie schnell und mit überschaubarem Aufwand wissen, wo sie bei der Digitalisierung stehen und wie sie gezielt Massnahmen ergreifen können», sagt Stella Gatzju Grivas, die seit 2007 als Professorin an der Hochschule für Wirtschaft der FHNW forscht und lehrt. Als Expertin für Digitale Transformation hat sie das Beratungstool gemeinsam mit einem Team der FHNW entwickelt. Digital4EVU nutzt eine webbasierte Platt-

| Kooperation Mittel | Marktwachstum Mittel | Innovation Mittel |
|---|--|---|
| Gemeinsame Nutzung von Ressourcen / Energieplattform / Dienstleistungsplattform Mittel | Optimierung bestehender Kundensegmente Tief | Veranstaltungen Mittel |
| Kooperationen im Einkauf für tiefere Einkaufspreise Mittel | Optimierung bestehendes Angebot Mittel | Verbände Mittel |
| Kosteneinsparungen im Unterhalt der technischen Infrastruktur (Netz) Tief | Ausrichtung auf neues Kundensegment Tief | Internet (Soziale Medien ...) Hoch |
| Wissens- und Erfahrungsaustausch in strategischen Fragestellungen Mittel | Ausrichtung auf neue Angebote Hoch | Feedback (von Mitarbeitenden, Kunden ...) Hoch |
| Marketingaktivitäten (Events ...) Hoch | Übernahme von anderen Unternehmen Mittel | Aus- und Weiterbildungen (Master, CAS ...) Hoch |
| Kosteneinsparungen im Unterhalt der IT-Infrastruktur Mittel | Juristische Trennung von Netz und Vertrieb Mittel | Nachrichten (Fachzeitschriften ...) Tief |
| Wissens- und Erfahrungsaustausch in operativen Fragestellungen Mittel | Fokussierung auf Kerngeschäft (Instandhaltung Netz, Grund- und Ersatzversorgung) Hoch | Gesetzesänderungen Mittel |
| White-Label-Lösungen zum Erstellen von Webportal, Digitale Signatur, Ausschreibungsvorlagen, AGBs Mittel | | Politische Veränderungen beobachten und analysieren Hoch |

Beispielhaftes Auswertungsergebnis des Online-Beratungstools für ein fiktives EVU: Einschätzung des Handlungsbedarfs - «hoch» (rot), «mittel» (gelb) oder «tief» (grün) - für die Digitalisierung des Unternehmens in den Bereichen Kooperation, Marktwachstum und Innovation durch die Direktionsmitglieder.

form von «Abilicor», einem FHNW-Spin-off, an dessen Gründung Gatzu Grivas 2017 beteiligt war.

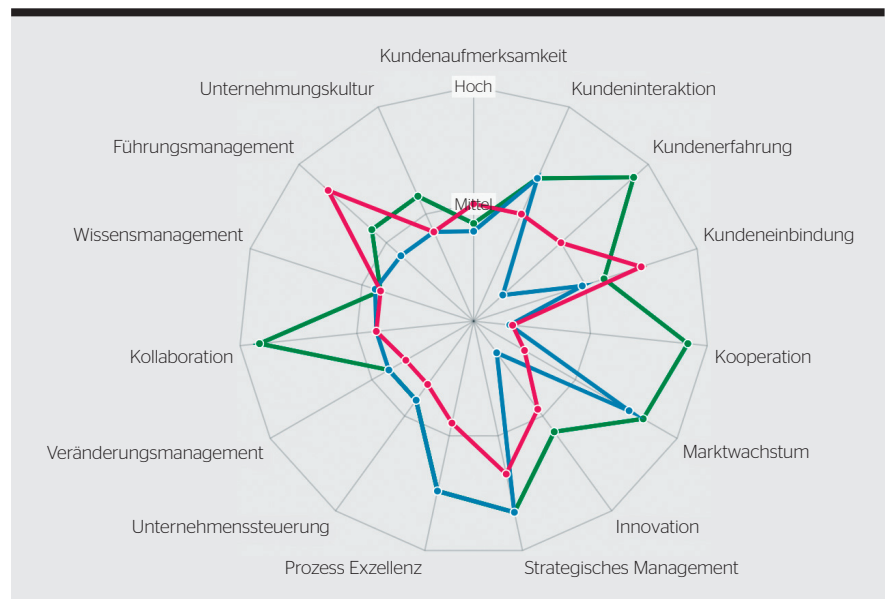
Digital4EVU ist so konzipiert, dass Unternehmen es im ersten Schritt ohne fremde Hilfe nutzen können: Nachdem sich ein EVU beim Portal angemeldet hat, werden mehrere Unternehmensvertreter mit unterschiedlichen Verantwortlichkeiten eingeladen, einen Online-Fragebogen auszufüllen. Insgesamt 52 Fragen decken 15 für die digitale Transformation relevante Bereiche ab, gruppiert um die Schwerpunkte Kundenbeziehung, Geschäftsmodell, operatives Management und Organisation. Hauptziel ist, den Ist-Zustand der Digitalisierung zu erfassen, dies unter Berücksichtigung der verschiedenen Perspektiven der teilnehmenden Unternehmensvertreter. Liegen die Antworten vor, werden diese durch das Tool automatisch ausgewertet und die Analyseergebnisse auf dem Dashboard angezeigt (und dabei auch die Antworten der Unternehmensvertreter einander gegenübergestellt). Die EVUs bekommen dabei Informationen zu Stand und Handlungsbedarf bezüglich Digitalisierung. Dieses Ergebnis ist die Grundlage, auf der das EVU in einem zweiten Schritt unter Beizug eines branchenkundigen Beraters gezielt Massnahmen diskutiert und umsetzt.

Erfahrungen aus anderen Branchen

Nachdem das Pilotprojekt abgeschlossen ist, steht das Tool für den kommerziellen Einsatz bereit. Mit dem Beratungstool könnten Unternehmen Digitalisierungsschritte innerhalb weniger Wochen planen und angehen. Aufgrund der automatisierten Daten-

erhebung und -auswertung sei die Dienstleistung günstiger als klassische Beratungsangebote, verspricht Gatzu Grivas.

Das Online-Beratungstool war im Rahmen eines Innoutourprojekts des Staatssekretariats für Wirtschaft (Seco) zusammen mit der FHNW für die Hotellerie entwickelt worden. Seit



Beispielhaftes Auswertungsergebnis des Tools: Es werden die Einschätzungen von drei Mitarbeitenden der Abteilung Netze angezeigt, bezogen auf den Handlungsbedarf («hoch», «mittel» oder «tief») für die Digitalisierung des Unternehmens. Nur der für die Digitalisierung verantwortliche Firmenadministrator sieht dieses Ergebnis, nicht aber die einzelnen Mitarbeitenden.



Stella Gatzju Grivas, seit 2007 Professorin für Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW), hat das Online-Beratungstool mit einem FHNW-Team entworfen.

2019 wurde es in mehreren Branchen in Pilots getestet und im Rahmen von Beratungspaketen angeboten. Alle Beratungswerkzeuge sind ähnlich aufgebaut, haben jedoch branchenspezifische Ausprägungen. Neben Hotellerie-suisse und dem Schweizerischen Baumeisterverband setzt auch Expert-Suisse, der Verband für Wirtschaftsprüfung, Steuern und Treuhand, auf das Beratungstool. Seit 2019 nahmen rund 40 Firmen das Angebot in Anspruch. «Das Tool ermöglicht den Unternehmensvertretern, niederschwellig zu erfahren, welche Facetten das Thema der digitalen Transformation umfasst und worin die grössten Herausforderungen für das eigene Unternehmen liegen», sagt Luzia Hafen, verantwortlich für Business Transformation bei ExpertSuisse.

Nützlich und bedienungsfreundlich

Künftig soll das Beratungsangebot nun auch Energieversorgern zur Verfügung stehen. Die EWA-Energie-Uri-Gruppe war eines von fünf Unternehmen, die das Tool in den letzten Monaten im

Rahmen eines Pilots nutzten und auf seine Praxistauglichkeit testeten. Dies geschah anlässlich von zwei Workshops mit Projektteam und Unternehmensvertretern. Beim Pilot habe sich das Digitalisierungs-Werkzeug als nützlich und soweit bedienungsfreundlich erwiesen, sagt Werner Jauch, CEO der EWA Energie Uri AG. «Das Beratungstool hat uns bestätigt, dass wir in unserer früher erarbeiteten Digitalisierungsstrategie alle relevanten Handlungsfelder adressiert und teilweise bereits umgesetzt haben, und es hat uns weitere interessante Anregungen gegeben.»

Dazu gehören laut Jauch zum Beispiel neue Ansätze zur Kundeninteraktion mittels einer stärkeren Beachtung des Community-Gedankens. Das heisst praktisch etwa, Prosumer – also Kunden, die selber auch Strom produzieren – mit speziellen digitalen Angeboten als eigene Gruppe anzusprechen. Die Auseinandersetzung mit dem Tool gab den Verantwortlichen des Energiedienstleisters Anstösse, die digitalen Meldeprozesse mit Kundenbeteiligung kontinuierlich weiterzu-

entwickeln. «Die Diskussion hat uns auch aufgezeigt, dass wir schon gut unterwegs sind und viel umgesetzt haben, dass wir aber bei unseren Digitalisierungsbestrebungen den Schlitten nicht überladen dürfen, da wir letztlich nur begrenzte Ressourcen haben», sagt Jauch.

Verbesserungen aus der Pilotanwendung

Nützlich war diese Pilotanwendung auch für das Projektteam. Dank der Rückmeldungen von EWA Energie Uri konnte das Team nochmals an den Fragen des Beratungstools feilen, damit diese richtig verstanden werden und zielgenaue Antworten erlauben. Ein anderes Feedback war, dass die Auswertung des Tools nicht in jedem Fall selbsterklärend war. Hier streben die Projektverantwortlichen weitere Optimierungen an: Ein Chatbot, der zurzeit entwickelt wird, soll die Auswertungsergebnisse zusätzlich erläutern.

Wie das Online-Beratungstool Digital4EVU von den Elektrizitätsversorgern angenommen wird, wird sich zeigen. Eine Anwendung mag darin bestehen, eine schnelle Rückmeldung zum Stand der Digitalisierung im eigenen Unternehmen zu bekommen. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass das Thema Digitalisierung so vielschichtig ist, dass mit einigen Klicks auf einem Online-Tool noch nicht viel gewonnen ist, dass Digitalisierung vielmehr eine vertiefte Beschäftigung erfordert. Das Tool kann diese intensivere Beschäftigung zwar nicht ersetzen, aber EVUs bei einer Auseinandersetzung mit dem Thema Digitalisierung begleiten.

Autor

Dr. **Benedikt Vogel** ist Wissenschaftsjournalist.
→ Dr. Vogel Kommunikation, DE-10437 Berlin
→ vogel@vogel-komm.ch

Auskünfte zum Projekt erteilt Annina Faes
(annina.faes@bfe.admin.ch), Leiterin des BFE-Programms
Wissens- und Technologietransfer.

Weitere Fachbeiträge aus dem Bereich Wissens- und Technologietransfer finden Sie unter www.bfe.admin.ch/ec-ewg.