

# Digitalisierung – Disruptives Mittel zum Zweck oder Zweck zum Mittel?

Beitrag zum BerlinerExpertenkreis 2023

Holger Jans  
Vattenfall Europe Sales GmbH  
10.05.2023

## → Vattenfall Europe Sales GmbH

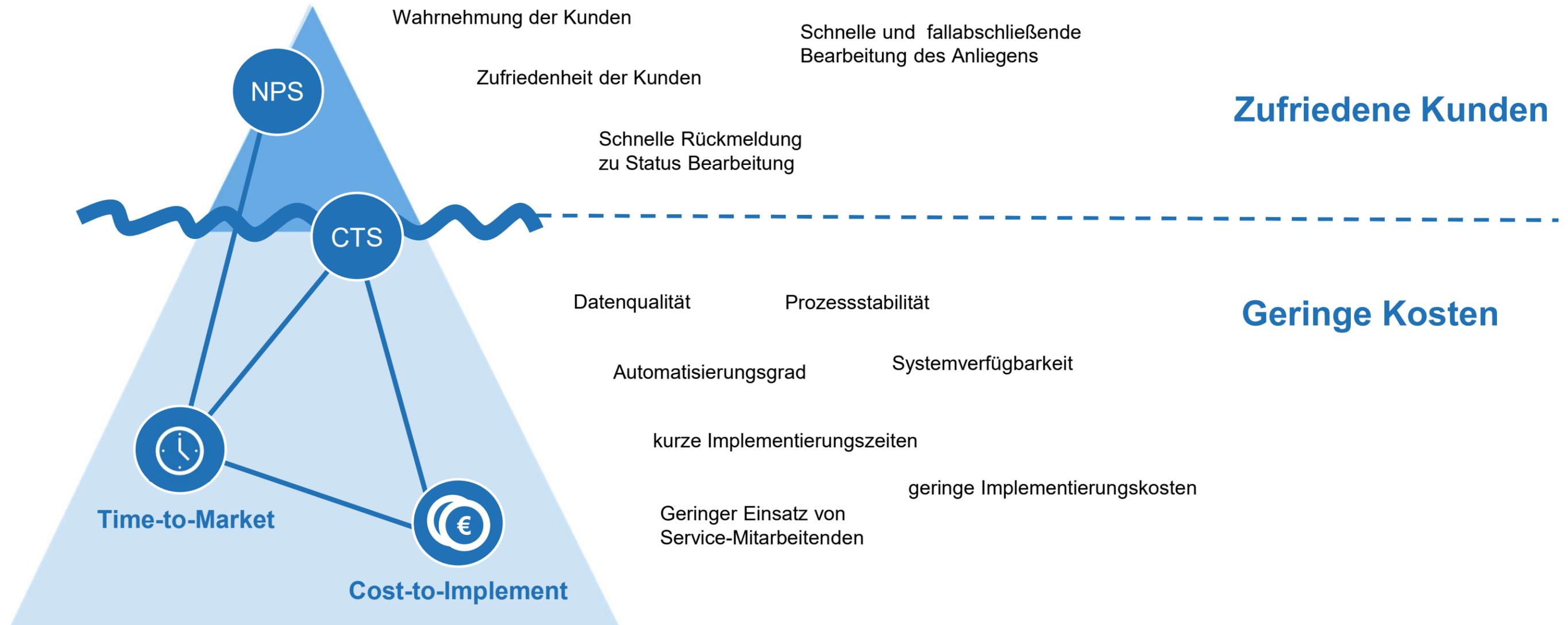
- >4,5 Millionen Kunden Strom und Gas
- Energienähe Produkte und Dienstleistungen
- Grundversorger Strom in Berlin und Hamburg

## → Holger Jans

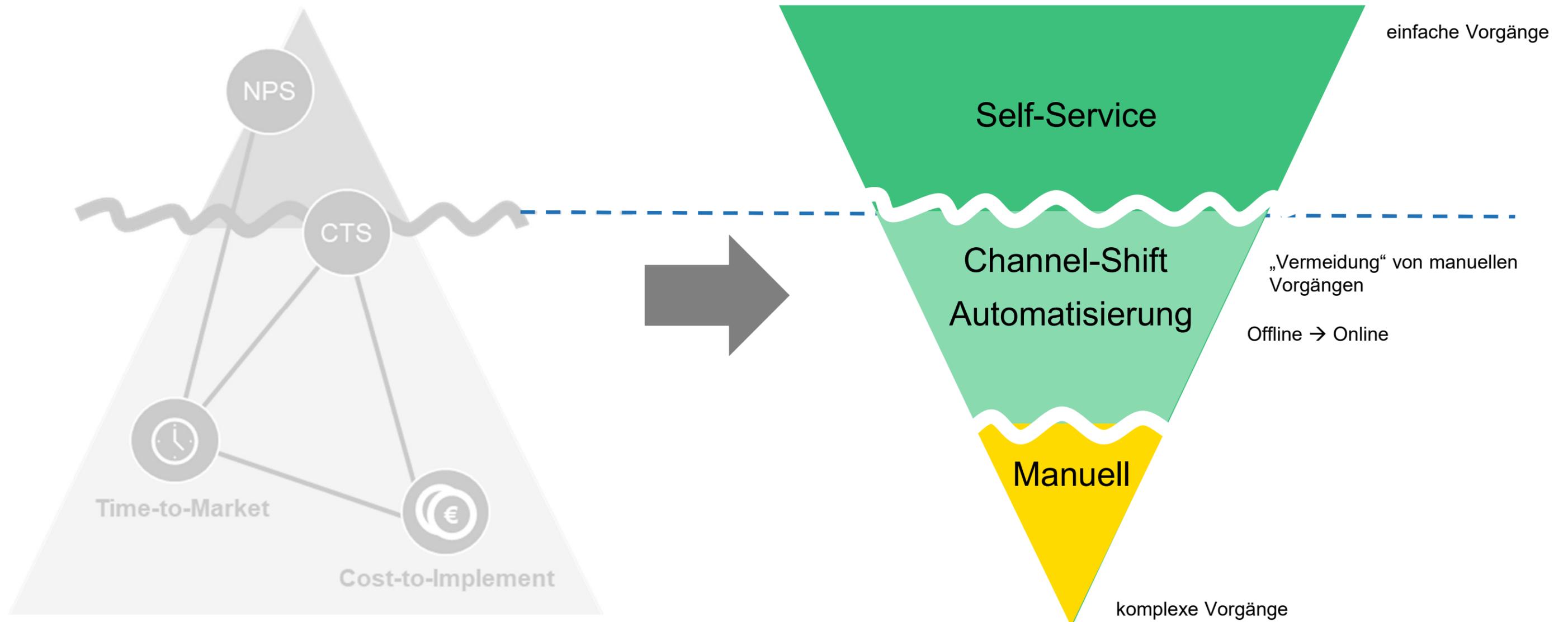
- Business Processes & Sourcing
- Digital Transformation



# Was ist Digitalisierung?

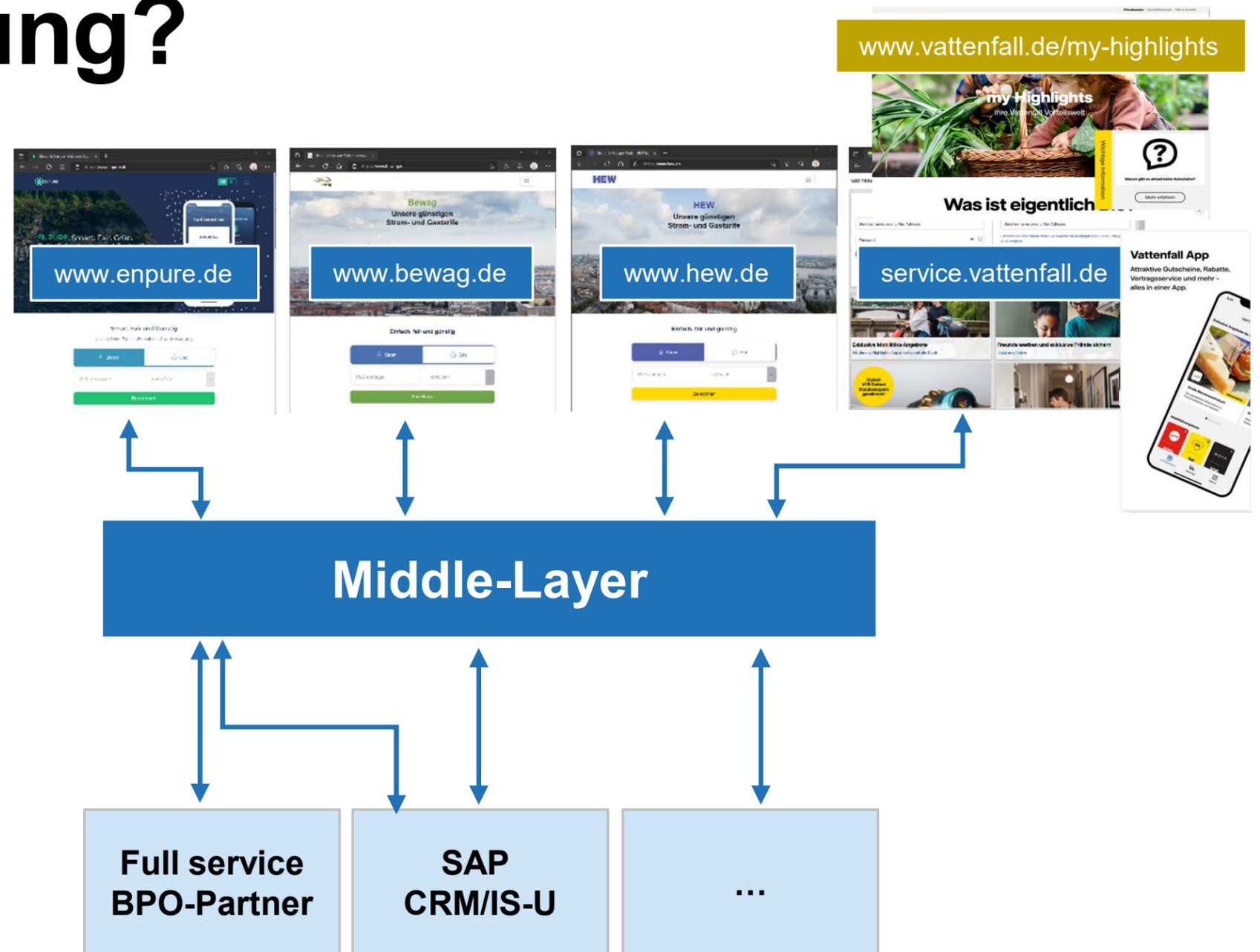
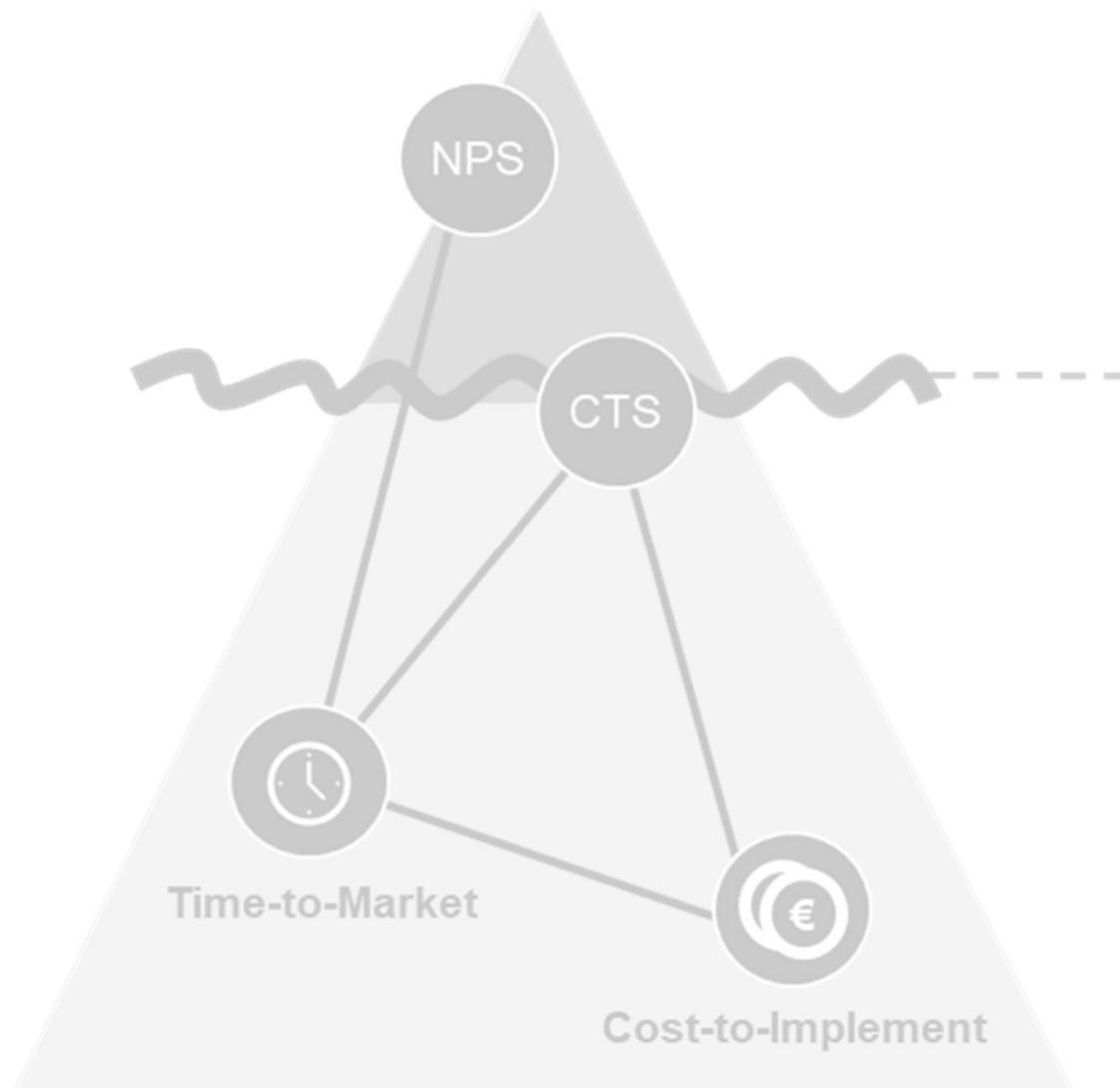


# Was ist Digitalisierung?

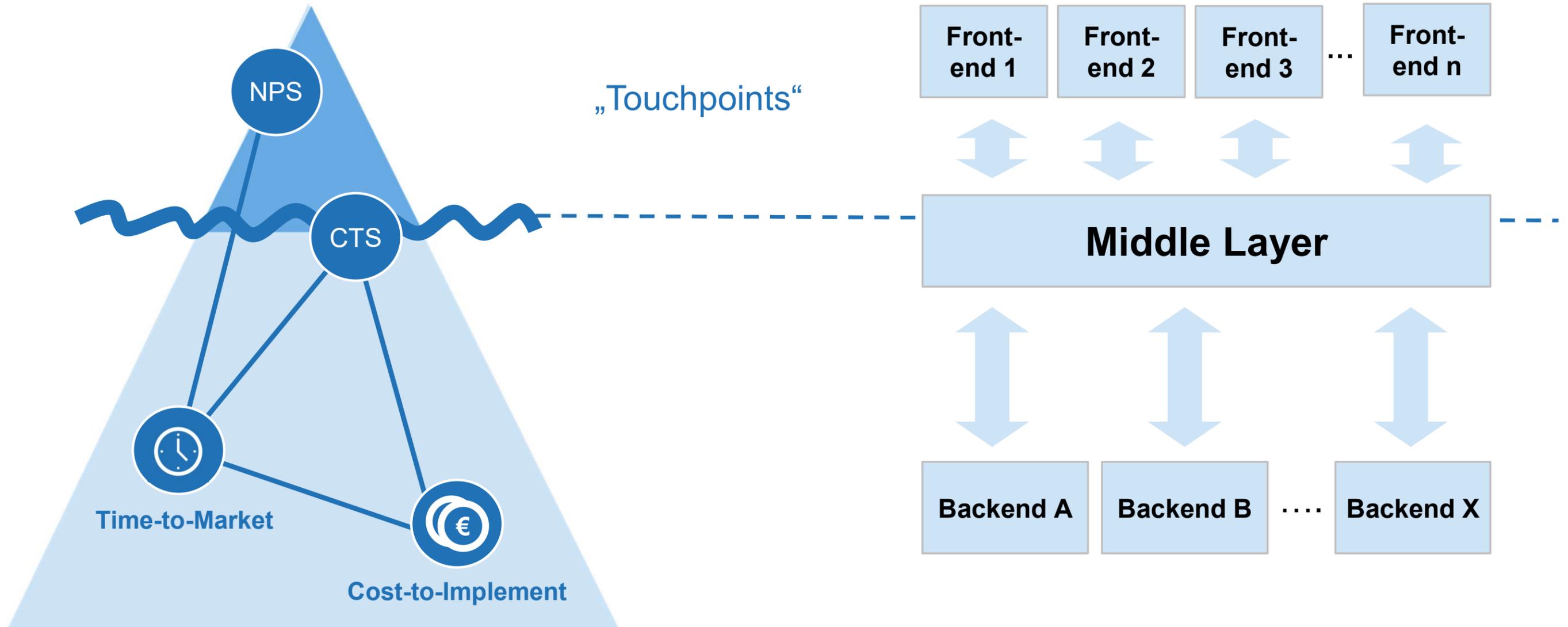


Digitalisierung – Disruptives Mittel zum Zweck oder Zweck zum Mittel?

# Was ist Digitalisierung?

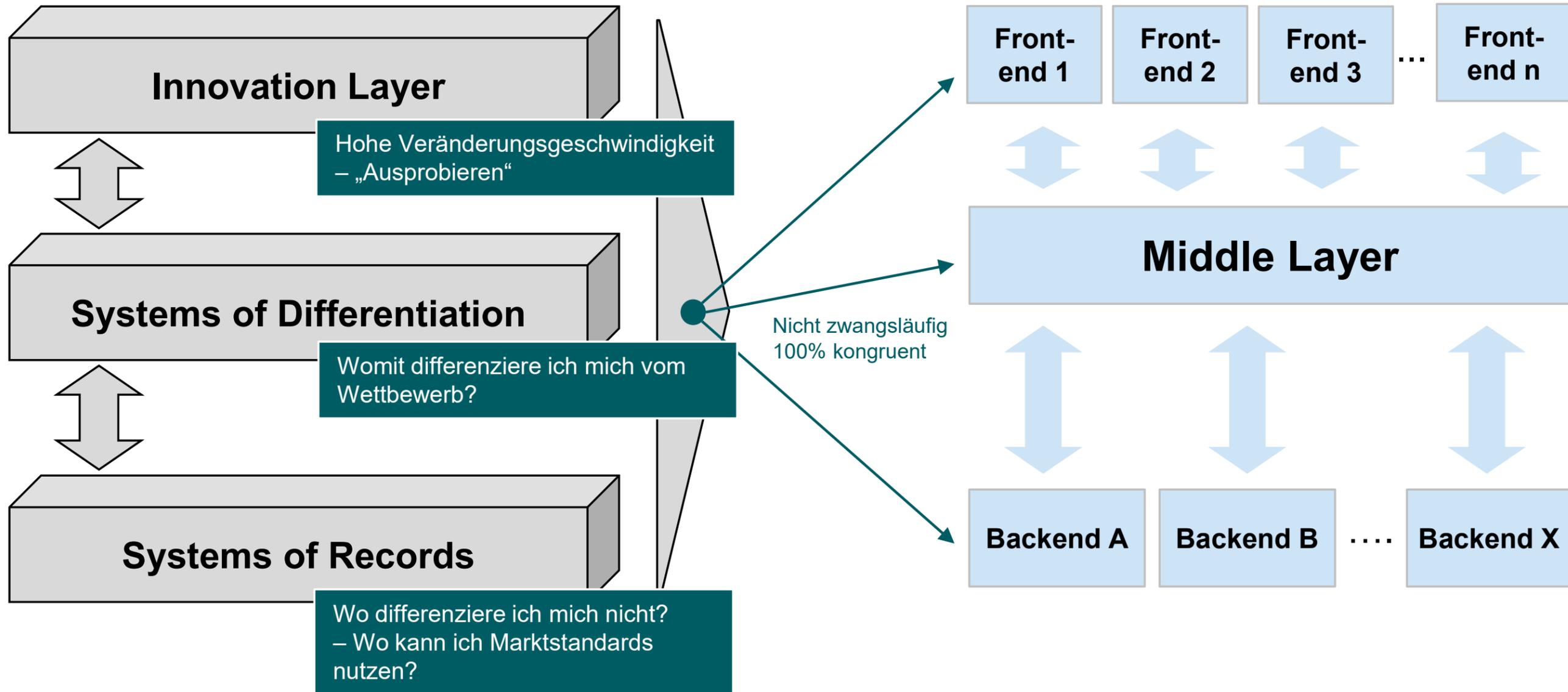


# Was ist Digitalisierung?



# Was ist Digitalisierung?

- Architekturleitbild angelehnt an Gartner<sup>1)</sup>



<sup>1)</sup> 'Gartner's Systems of Differentiation' bzw. 'Pace layered Application Strategy' (Quelle: [https://cio-wiki.org/wiki/Gartner%27s\\_PACE\\_Layered\\_Application\\_Strategy](https://cio-wiki.org/wiki/Gartner%27s_PACE_Layered_Application_Strategy))

# Kundenkommunikation in der Energiewirtschaft

vor ~10 Jahren...

~2

Dokumente pro Kunde pro Jahr



primär postalischer Versand von Briefen

Fokus auf Energielieferung

Kundenbedürfnis...

Regulatorischer Druck...

Kosten- und Wettbewerbsdruck...

Erweiterung Produktportfolio...

Digitalisierung

heute

>10

Dokumente & Kundenkommunikationen pro Kunde pro Jahr

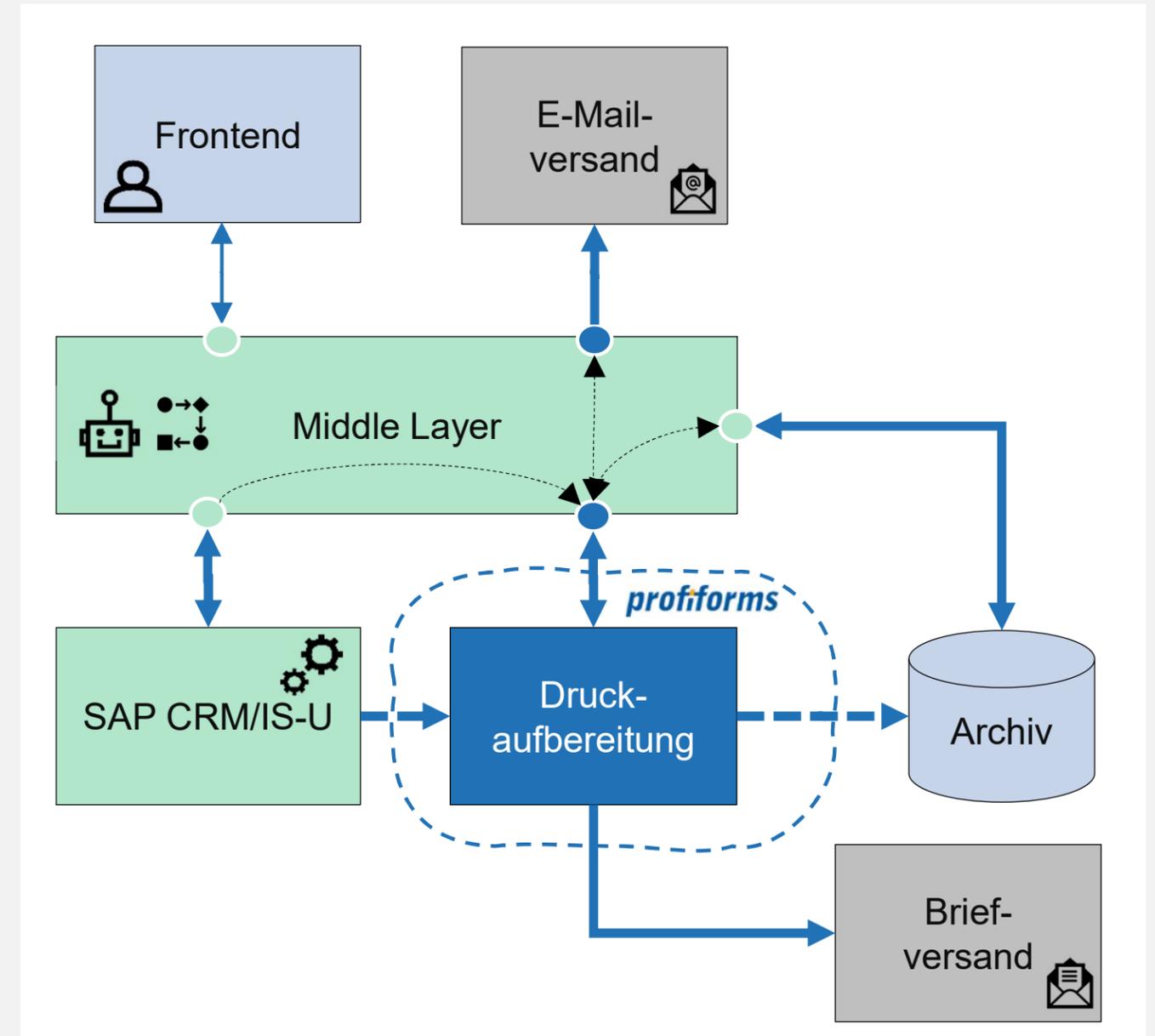
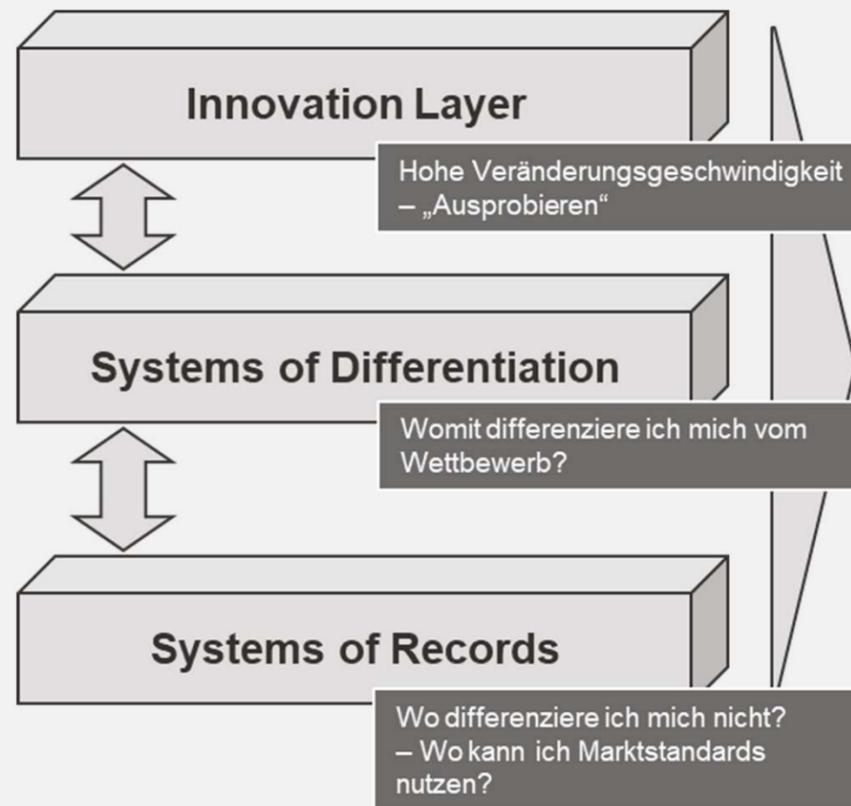


primär E-Mail neben SMS und Push



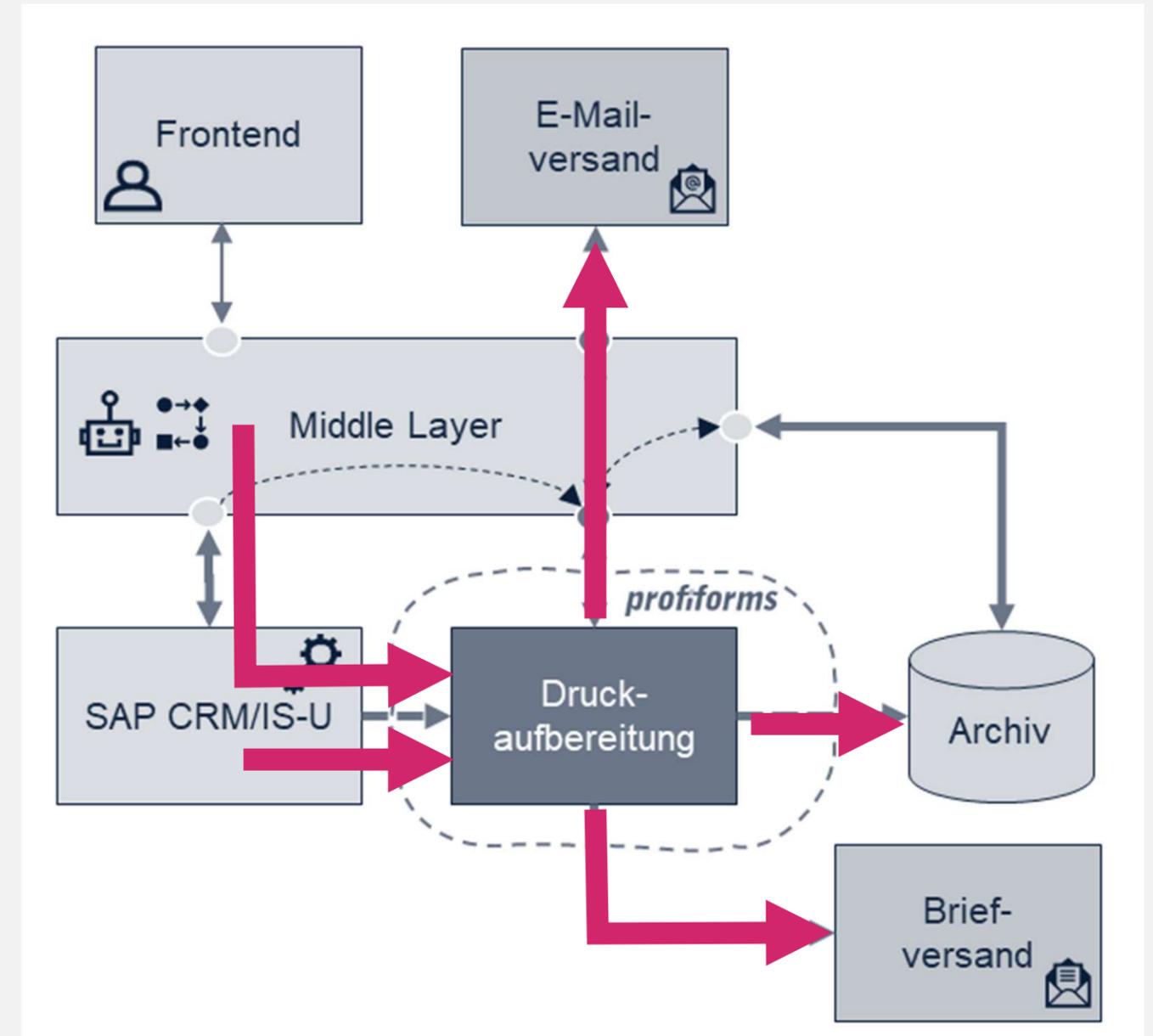
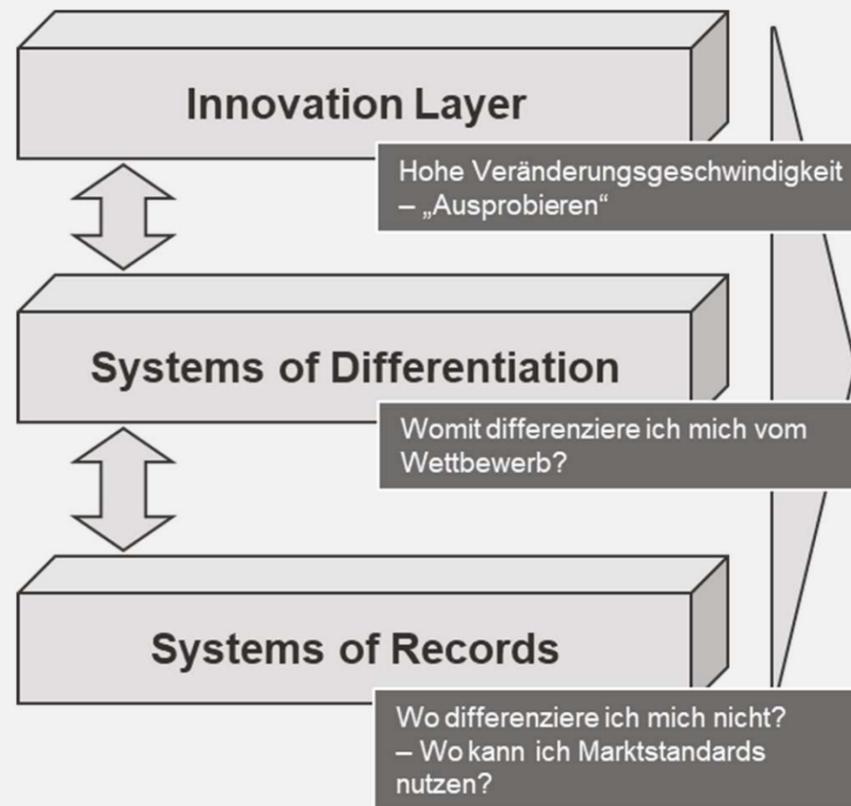
Briefe abnehmend

# Systeme und Wechselwirkung



# Systeme und Wechselwirkung

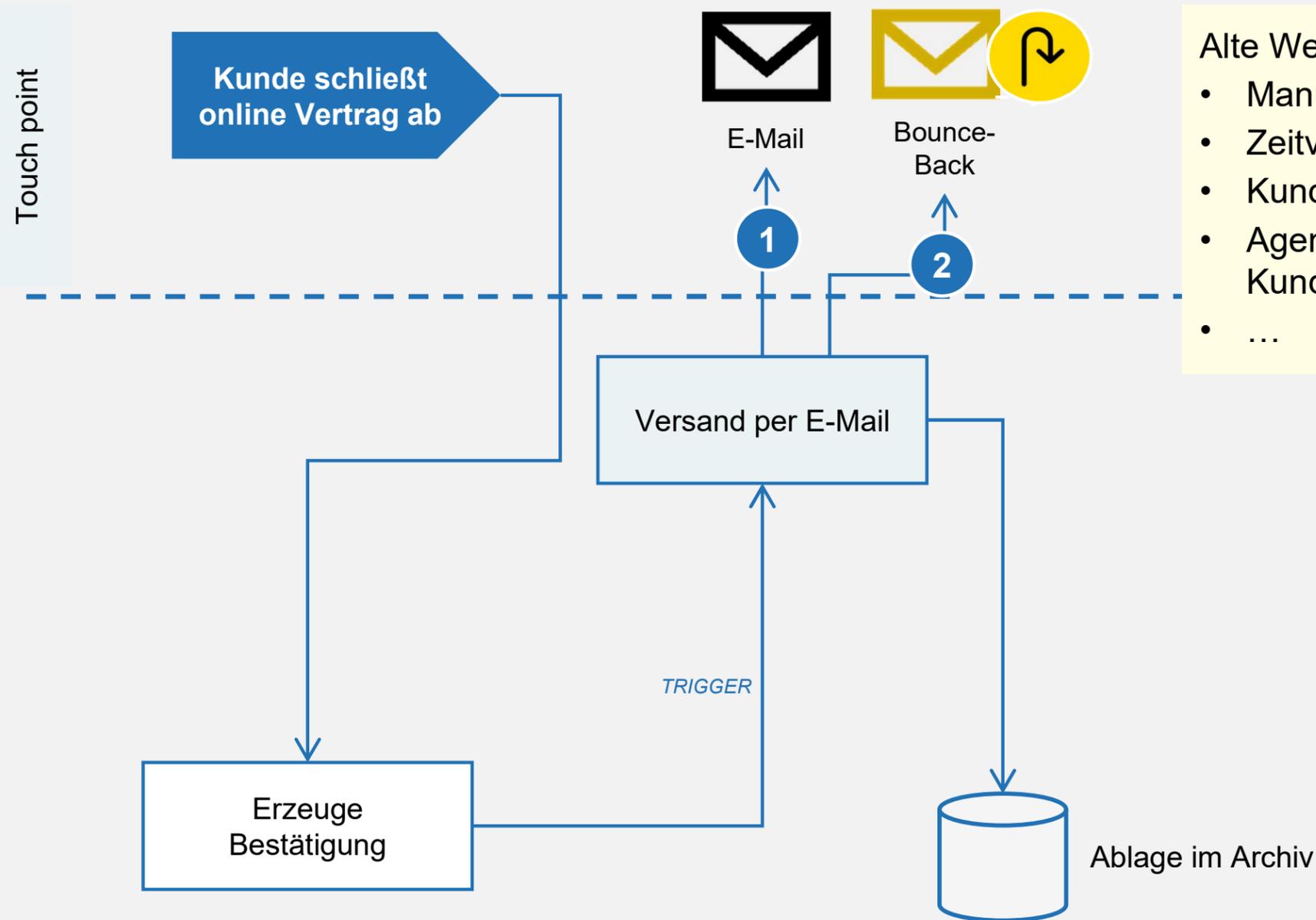
- Alle „Kettenglieder“ müssen gleich stark sein...



Vereinfachte  
illustrative  
Darstellung

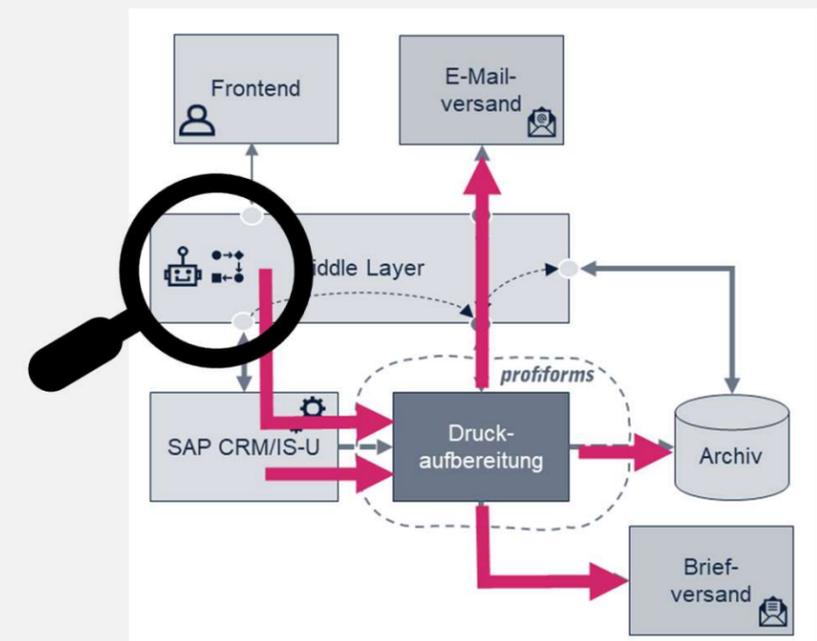
# Technische Kommunikationslogiken

- Beispiel: Vertragsabschluss online



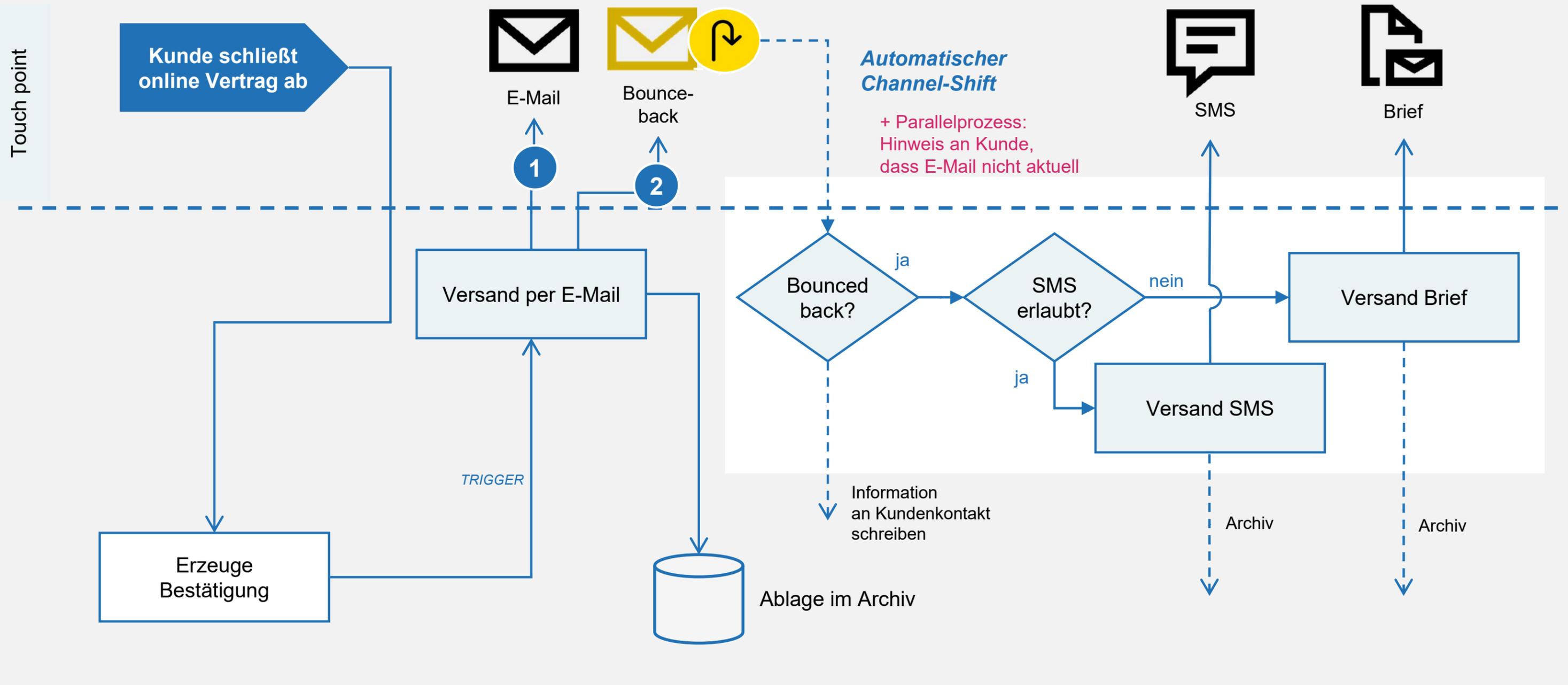
Alte Welt:

- Manuelle Selektion und erneuter Versand
- Zeitverzug im Kommunikationsfluss
- Kundenkontakte/-beschwerden
- Agent kann den Bounce-Back als Ursache im Kundenkontakt nicht sehen...
- ...



# Technische Kommunikationslogiken

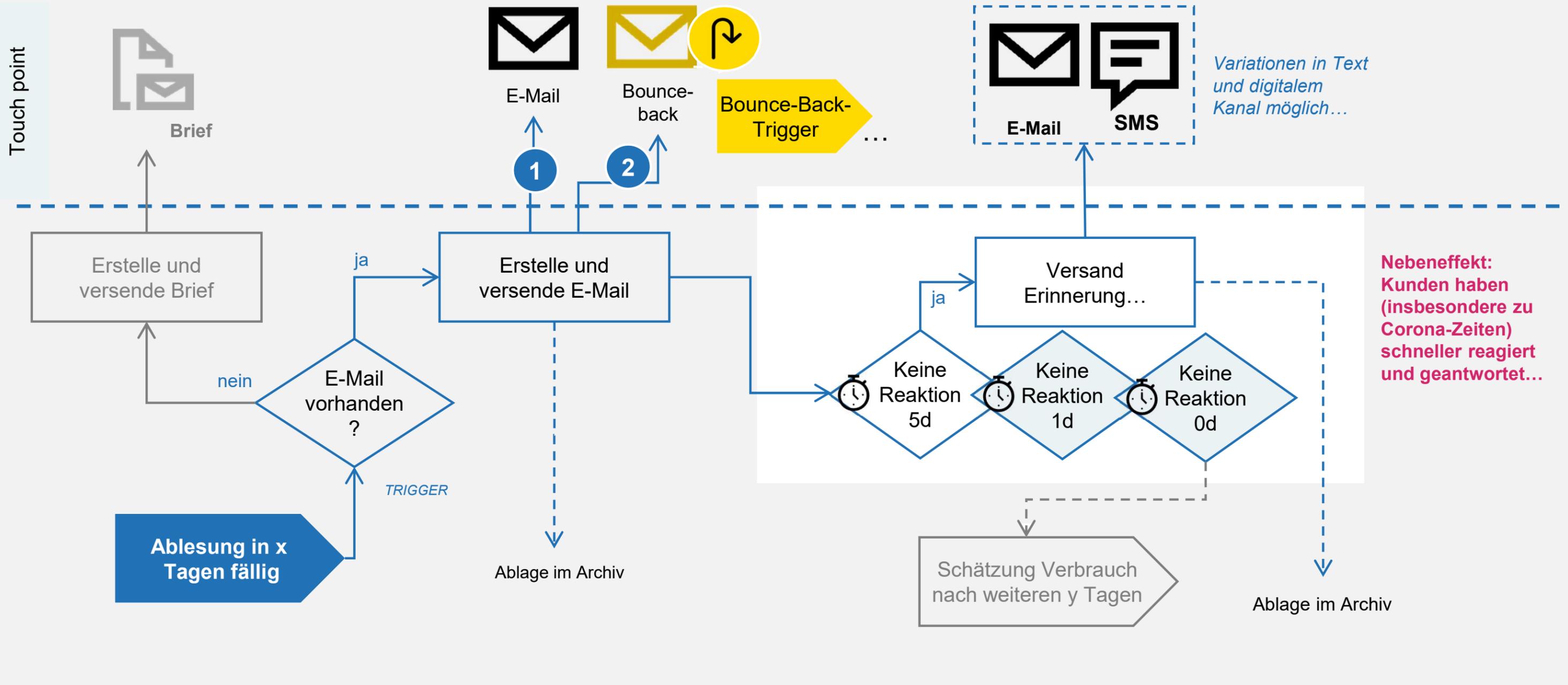
- Beispiel: Vertragsabschluss online



Vereinfachte  
illustrative  
Darstellung

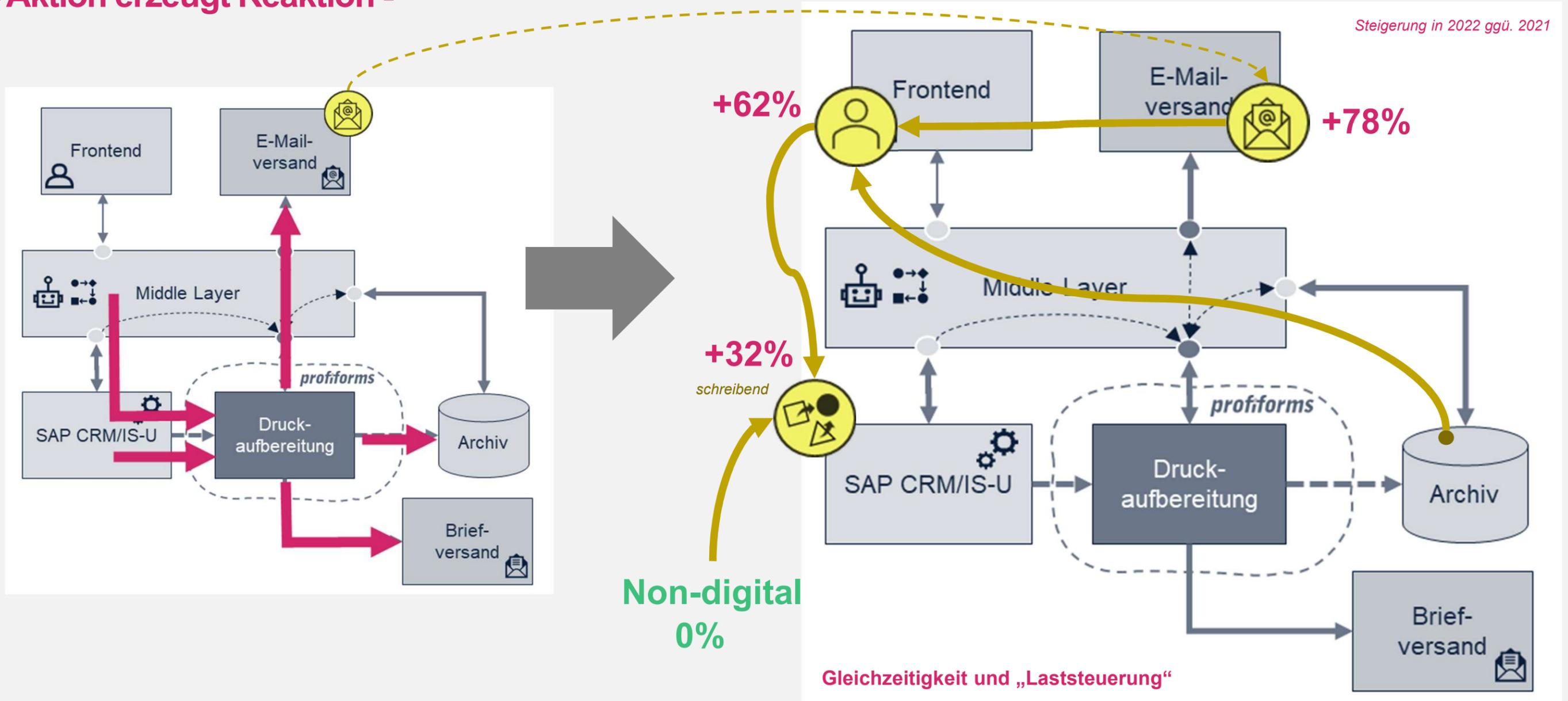
# Technische Kommunikationslogiken

- Beispiel: Ableseaufforderung Zählerstand



# Systeme und Wechselwirkung

- Aktion erzeugt Reaktion -



# Fazit

- Digitalisierung ist weitaus mehr, als das was Kunden sehen, wahrnehmen und erfahren...
- Flexible Integration in die Prozesse und Backendsysteme ist Schlüsselerfolgswortfaktor...
- Berücksichtigung von Wechselwirkungen und Kundenreaktionen ist elementar...
- Ohne Digitalisierung wäre die Umsetzung der aktuellen regulatorischen Anforderungen noch herausfordernder...
- Digitalisierung bedarf robuster und leistungsfähiger Strukturen und Schnittstellen...

