

Case Study

Leipziger Stadtwerke werden zum Multi-Service-Anbieter



Auf einen Blick

Die Organisation

Stadtwerke Leipzig GmbH
www.l.de/stadtwerke

Branche

Energieversorger

Kennzahlen

Über 1.500 registrierte E-Mobility-Kunden in 2 Monaten, 600 automatisiert erstellte Angebote/Monat, 20 digitalisierte Serviceprozesse, 28.000 Service-Tickets/Jahr

Lösung

USU Enterprise Service Management

Herausforderung

- Erweiterung des Geschäftsmodells vom traditionellen kommunalen Versorger hin zum Multi-Service-Provider für die digitale Daseinsvorsorge
- Neue, smarte und wertschöpfende Services wie Submetering oder E-Mobility für Kunden einfach, individuell und automatisiert verfügbar machen
- Einführung eines zentralen Servicemanagement-Systems zur Digitalisierung und Steuerung von Serviceprozessen
- Integration von 15 Drittanbieter-IT-Systemen und vorhandener IT-Infrastruktur

Warum USU ausgewählt wurde

- Die USU-Lösung deckt alle fachlichen und funktionalen Anforderungen sehr gut ab und überzeugt sowohl durch standardisierte Komponenten als auch durch die hohe Flexibilität für kundenspezifische Anpassungen.
- Eine Vielzahl von Referenzen belegt die Kompetenz, Leistungsfähigkeit und Servicebereitschaft von USU und die erfolgreiche Realisierung ähnlich komplexer Projekte.
- USU bietet die wirtschaftlichste Gesamtlösung aller Anbieter im Auswahlverfahren.

Projekt-Meilensteine

- Erstellung und Umsetzung des Service-Konzepts für Submetering: Automatisierte Angebots-/Vertragserstellung auf Basis kundenspezifischer Verbrauchswerte
- Realisierung des Service-Konzepts für E-Mobility: Durchgängig digitalisierter Prozess von der Kundenregistrierung im Portal über den Kundenservice bis zur Abrechnung
- Agiles Projektvorgehen bei der Umsetzung und Konfiguration der Serviceprozesse im Tool sowie bei der Anbindung von Drittsystemen
- Bereitstellung der Servicemanagement-Plattform als SaaS-/Cloud-Lösung
- Sukzessiver Ausbau durch Umsetzung weiterer Services

Vorteile der USU-Lösung

- Signifikantes Umsatz- und Gewinnwachstum, u. a. durch Abrechnung von E-Mobility-Leistungen und die verbrauchsbasierte automatisierte Angebotserstellung für Submetering und Fernwärme
- Zentrale Serviceplattform unterstützt die stetige Angebotserweiterung und Erschließung zusätzlicher Geschäftspotenziale durch den Vertrieb
- Stärkung der Kundenbindung durch Vertragsbündelung mit individuellen Kundenvorteilen
- Revisionssicherheit durch zentrale Datenhaltung und Dokumentation



Transformation zum digitalen Service-Anbieter

Der Umbruch im Energiesektor betrifft auch viele Stadtwerke: Die Energiewende und die Digitalisierung kundenorientierter Services stellen auch bei den Leipziger Stadtwerken das traditionelle Geschäftsmodell der kommunalen Daseinsvorsorge grundlegend in Frage. Diese haben den Anspruch, sich als regionaler Vorreiter der Energiewende zu positionieren und eine dezentrale, regenerative und flexible Energieversorgung zu etablieren. Außerdem gilt es, die digitale Infrastruktur mit den dazugehörigen Services auf- und auszubauen, z. B. im Bereich Smart City, neue Mobilitäts-Konzepte sowie Energieerzeugung und -versorgung. Voraussetzung für den Wandel der Leipziger Stadtwerke zum digitalen Daseinsversorger und Multi-Service-Provider ist eine technische Transformation auf Basis einer zentralen Service-Plattform. Diese soll die Steuerung moderner, kundenzentrierter Services unterstützen und diese vom individuellen Angebot bis zur digitalen Rechnung durchgehend automatisieren und revisionssicher dokumentieren.

„ Mit der USU haben wir einen Partner gefunden, der mit uns die Verwaltung dieser Services von A-Z digitalisiert und so für eine effektive Durchführung sorgt.

Uwe Fischer, Bereichsleiter Informationsmanagement, Leipziger Stadtwerke

Die bestehende Systemlandschaft konnte diese Anforderungen nicht abdecken. Nach einem mehrstufigen Auswahlverfahren fiel die Entscheidung zugunsten von USU als Lösungs- und Kompetenzpartner.

Umsetzung neuer Services für Submetering und E-Mobility

Bei der Einführung der neuen Servicemanagement-Plattform standen zwei Services im Fokus der ersten Projektphase:

- Der Service „Submetering“, also die digitale Messung, Auswertung und Abrechnung kundenspezifischer Verbrauchswerte für Wasser und Wärme, sollte für Kunden aus der Wohnungswirtschaft etabliert werden. Diese können nun über ein Portal Daten abfragen und diese direkt für die Angebotserstellung nutzen. Auch der Betrieb und fristgerechte Austausch von Rauchwarnmeldern wird unterstützt.
- Der Service „E-Mobility“ (L-Strom.drive) sollte von der Kundenregistrierung im Portal bis zur Verbrauchsabrechnung automatisiert werden. Dabei gilt es z. B. individuelle Sonderkonditionen durch Vertragsbündelung zu berücksichtigen.

Nach Erstellung der Servicearchitektur und Prozesslandschaft wurden im Rahmen eines agilen Projektvorgehens sukzessive 15 Drittsysteme über Schnittstellen angebunden, darunter Quell- und Abrechnungssysteme wie SAP u. a. Die Servicemanagement-Lösung wird als Cloud-/SaaS-Lösung im Rechenzentrum der Leipziger Stadtwerke betrieben und ging nach einer Projektlaufzeit von 6 Monaten im Frühjahr 2021 in Produktivbetrieb.

Hohes Wachstumspotenzial durch Ausbau des Serviceangebots

Die Leipziger Stadtwerke digitalisieren sukzessive ihre Services und profitieren dadurch – wie auch ihre Kunden – von durchgehend automatisierten Angebots-, Auftrags- und Bearbeitungsprozessen bis hin zur Rechnungsstellung. Die USU-Lösung im Servicemanagement ist das informationstechnische Rückgrat für das neue Geschäftsmodell und die Basis für die rasche und flexible Umsetzung weiterer Services, um zusätzliches Wachstumspotenzial zu erschließen. Zum Beispiel wurde innerhalb von nur 3 Wochen der Angebotsprozess zu Wärmeübergabestationen für 3.000 Endkunden in verschiedenen Liegenschaften abgebildet. 300 Angebote werden damit pro Monat

erstellt. Auf der Service-Agenda der Stadtwerke steht der konsequente Ausbau weiterer „smarter“ Dienste, z. B. Angebote für Elektro-Ladestationen zuhause (Wallbox) sowie für Photovoltaik-Anlagen. Die USU-Lösung unterstützt die komplexe Systematik im Angebots-Kalkulationsprozess, die Workflow-gestützten Freigabeprozesse und die Aufteilung des Angebotes in Einzelaufträge, auch für externe Dienstleister. Von transparenten, jederzeit aktuellen und revisions-sicheren Kunden- und Vertragsdaten profitieren der Vertrieb ebenso wie die Kunden. Diese erhalten durch ihr zentrales Vertragskonto Preisvorteile bei einer Vertragsbündelung und beim Abschluss zusätzlicher Services. Das erhöht die Kundenzufriedenheit und stärkt die Kundenbindung.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU