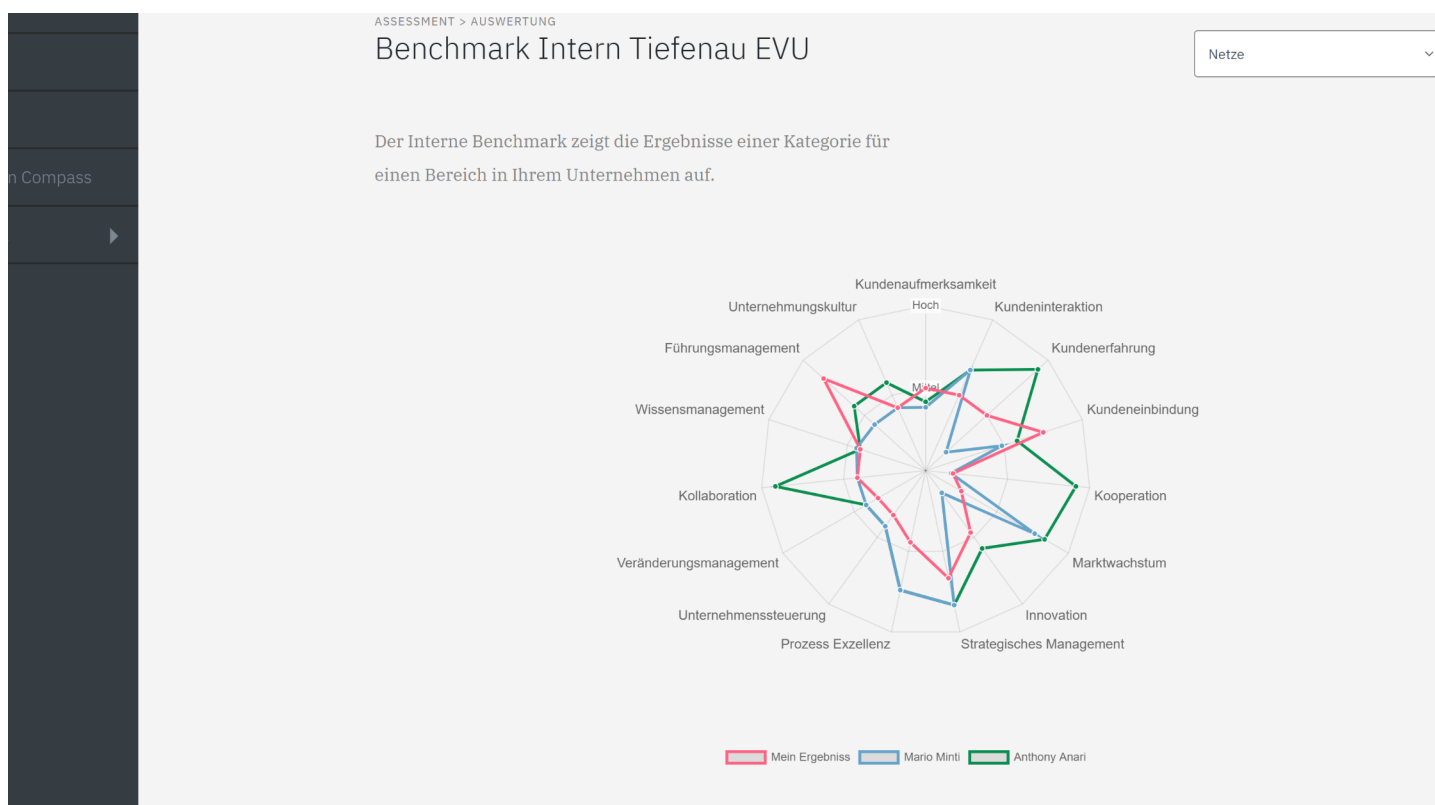


EVU STELLEN SICH DER DIGITALISIERUNG

Digitale Technologien durchdringen mehr und mehr unseren Alltag. Das spüren auch die rund 600 Elektrizitätsversorgungsunternehmen (EVU) der Schweiz. Bei ihnen berührt die Digitalisierung strategische und operative Fragen, betroffen sind alle Geschäftsbereiche von der Produktion bis zur Kundenbetreuung. Die Fachhochschule Nordwestschweiz hat mit Unterstützung des Bundesamts für Energie (BFE) einen digitalen Berater für EVU entwickelt. Er hilft den Stromversorgern, ihren Digitalisierungsgrad mit einem beschränkten finanziellen und zeitlichen Aufwand zu erheben und Prioritäten bei der Anwendung digitaler Technologien zu setzen.



Beispielhaftes Auswertungsergebnis des Online-Beratungstools für das (fiktive) Energieversorgungsunternehmen «Tiefenau»: Es werden die Einschätzungen von drei Mitarbeitenden der Abteilung Netze des EVU Tiefenau im Vergleich angezeigt, nämlich bezogen auf den Handlungsbedarf (hoch), «mittel» oder «tief» für die Digitalisierung des Unternehmens. Diese Darstellung ermöglicht, Transparenz zu schaffen zu der Frage, wo die einzelnen Mitarbeitenden im Unternehmen Optimierungspotential sehen und wo zwischen ihnen Abweichungen bestehen. Nur der sogenannte Firmenadministrator, welcher im Unternehmen verantwortlich für die Digitalisierung ist, sieht dieses Auswertungsergebnis, nicht aber die einzelnen Mitarbeitenden. Screenshot: FHNW



Das Wasserkraftwerk Bürglen – mit 25 MW das leistungsstärkste Kraftwerk der EWA-energieUri AG – versorgt über 22'000 Haushalte mit «URstrom». Foto: EWA-energieUri.

Der Kanton Uri zählt gut 36'000 Einwohnerinnen und Einwohner sowie zahlreiche Industrie-, Gewerbe- und Dienstleistungsbetriebe. Die meisten von ihnen werden von der EWA-energieUri AG (Altdorf) mit Strom («URstrom») 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-energieUri 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 Gatzzi 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 Plattform von «abiliCor», einem FHNW-Spin-off, an dessen Gründung Gatzzi Grivas 2017 beteiligt war.

«Digital4EVU» ist so konzipiert, dass Unternehmen es im ersten Schritt ohne fremde Hilfe nutzen können: Nachdem sich ein EVU bei dem 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 «Digital4EVU» automatisch ausgewertet und die Analyseergebnisse auf dem Dashboard angezeigt (und dabei auch die Antworten der Unternehmensvertreter einander gegenübergestellt). Die EVU 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 (einer) branchenkundigen Beraters (Beraterin) gezielt Massnahmen diskutiert und umsetzt.

Erfahrungen aus anderen Branchen

Nachdem das Pilotprojekt abgeschlossen ist, steht «Digital4EVU» nach Auskunft von Stella Gatzzi Grivas für den kommerziellen Einsatz bereit. Mit dem Beratungstool könnten Unternehmen Digitalisierungsschritte innerhalb weniger Wochen planen und angehen. Aufgrund der automatisierten Datenerhebung und -auswertung sei die Dienstleistung günstiger als klassische Beratungsangebote, verspricht Gatzzi Grivas.

Das Online-Beratungstool war im Rahmen eines Innotourprojekts des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) zusammen mit der FHNW für die Hotellerie entwickelt worden. Seit 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 Hotelleriesuisse und dem

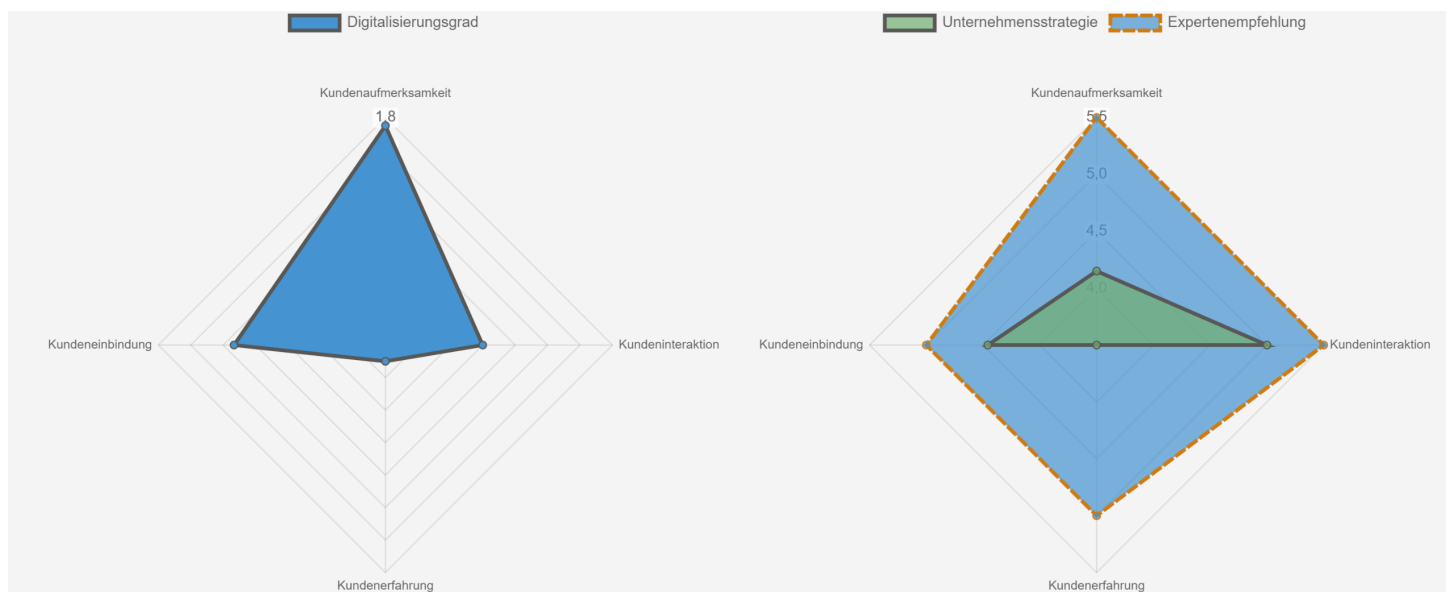
Der Fokusbereich zeigt für Ihr Unternehmen, eine Abteilung oder ein Team die Bereiche bzw. Optionen auf, die aufgrund der Auswertung als die relevantesten gewichtet wurden. Die Ergebnisse werden dabei entweder als «hoch» oder «mittel» eingestuft gemäss der nachfolgenden Darstellung:

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 zu erstellen von Webportal, Digitale Signatur, Ausschreibungsvorlagen, AGBs Mittel		Politische Veränderungen beobachten und analysieren Hoch

Beispielhaftes Auswertungsergebnis des Online-Beratungstools für das (fiktive) Energieversorgungsunternehmen «Tiefenau»: Die Darstellung zeigt, ob die Direktionsmitglieder den aktuellen Handlungsbedarf für die Digitalisierung ihres Unternehmens in den Bereichen Kooperation, Marktwachstum und Innovation als «hoch» (rot), «mittel» (gelb) oder «tief» (grün) einschätzen. Screenshot: FHNW

Schweizerischen Baumeisterverband setzt auch EXPERTSuisse, 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, die bei EXPERTSuisse für den Geschäftsbereich Business Transformation verantwortlich ist.



Beispielhaftes Auswertungsergebnis des Online-Beratungstools für das (fiktive) Energieversorgungsunternehmen «Tiefenau»: Auf der linken Seite ist zu sehen, wie die Unternehmensvertreterinnen und -vertreter den Stand der Digitalisierung im Bereich Netze für vier Dimensionen einschätzen. Die Grafik rechts zeigt, wie ausgeprägt die Digitalisierung im Bereich Netze gemäss Unternehmensstrategie (grün) bzw. gemäss Expertenmeinung (hellblau) sein sollte. Diese Darstellung ermöglicht die Gegenüberstellung von interner und externer Sicht. Sie kann Änderungen anregen in Bereichen, die man als Unternehmen nicht im Blick hatte. Screenshot: FHNW

Nützlich und bedienungsfreundlich

Künftig soll das Beratungsangebot nun auch Energieversorgern zur Verfügung stehen. Die EWA-energieUri-Gruppe war eines von fünf Unternehmen, die «Digital4EVU» in den letzten Monaten im Rahmen eines Pilots nutzten und auf seine Praxistauglichkeit testeten. Dies geschah anlässlich von zwei Workshops mit Projektteam und Unternehmensvertretern. Bei dem Pilot habe sich das Digitalisierung-Werkzeug als nützlich und soweit bedienungsfreundlich erwiesen, sagt Werner Jauch, CEO der EWA-energieUri 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 «Digital4EVU» gab den Verantwortlichen des Energiedienstleisters Anstösse, die digitalen Meldeprozesse mit Kundenbeteiligung kontinuierlich weiterzuentwickeln. «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-energieUri 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 gegenwärtig 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



Stella Gatzu Grivas ist seit 2007 Professorin für Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Sie hat das Online-Beratungstool für Energieversorgungsunternehmen zur Unterstützung des digitalen Wandels mit einem FHNW-Team entworfen. Foto: B. Vogel

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. «Digital4EVU» kann diese vertiefte Beschäftigung nicht ersetzen, EVU aber bei einer intensiven Auseinandersetzung mit dem Thema Digitalisierung begleiten.

➤ **Auskünfte** zum Projekt erteilt Annina Faes, Leiterin des BFE-Programms Wissens- und Technologietransfer: [annina.faes\[at\]bfe.admin.ch](mailto:annina.faes[at]bfe.admin.ch).

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