

SVO-Gruppe weitet Einsatz von kVASy® BI aus

Der Energiemarkt erlebt eine Phase tiefgreifender Veränderungen. Wie sich die Marktverhältnisse in den kommenden Jahren entwickeln, lässt sich nicht sicher sagen. Sicher ist nur: Datenkompetenz wird über Kundenzufriedenheit, wirtschaftliche Stabilität und letztlich die Zukunftsfähigkeit von Energieversorgern entscheiden. Die SVO-Gruppe aus Celle gehört zu den digitalen Vorreitern der Branche: Seit mehr als 10 Jahren richtet sich die Unternehmensgruppe mithilfe von kVASy® BI konsequent datenorientiert aus. Zeit für ein Zwischenfazit.

Steigender Wettbewerbsdruck, Energiewende, immer neue rechtliche Anforderungen, Engpässe in den Lieferketten und steigende Kosten – Energieversorger müssen laut einer PwC-Studie ihre Prozesse und Produkte angesichts der vielfältigen Herausforderungen überdenken.

Für wirtschaftlichen Erfolg ist ein besseres Kundenverständnis notwendig als noch in früheren Jahrzehnten. Welche Bedürfnisse bleiben bisher unerfüllt? Wo wünschen sich Verbraucher mehr Information, Transparenz oder Service? Ein Großteil der Antworten liegt in bereits vorhandenen Daten der Energieversorger und wartet nur darauf, von ihnen aufgedeckt zu werden.

Für die SVO spielen Daten eine zentrale Rolle. Die SVO-Gruppe nutzt seit vielen Jahren das kVASy®-ERP der SIV.AG und erweiterte es 2010 um die BI-Komponente. „Der Anspruch an die eigenen Prozesse hat sich durch den freien Wettbewerb massiv verändert. Es ist wichtig, die Wünsche der Kundinnen und Kunden zu kennen“, sagt Nico Tietje, Anwendungsbetreuer der SVO. „Uns war klar, dass datenbasiertes Arbeiten in Zukunft zum Alltag gehören würde. Dafür mussten wir Analysekompetenz in die Fachbereiche bringen.“

Tiefe Einblicke ohne Aufwand

Mit seiner intuitiven Oberfläche und einfachen Usability machte es kVASy® BI der IT-Abteilung leicht, Fachanwender für die Möglichkeiten von Data Analytics zu begeistern. Von den ersten Use Cases in der Abrechnung hat sich der Einsatz von kVASy®

BI im Laufe der Jahre auf 12 Dashboards ausgeweitet, die vom Forderungsmanagement über den Kundensupport bis zur Bilanzanalyse alle wichtigen Unternehmensbereiche umfassen. Nico Tietje moderiert den Entwicklungsprozess, koordiniert die Feature-Wünsche der Fachbereiche und die Umsetzung mit der SIV.AG. Wie verteilen sich die Abnahmestellen und Abnahmemengen auf die Energiearten? Welche Kundengruppen oder Regionen verdienen mehr vertriebliche Aufmerksamkeit? Mitarbeiter der SVO müssen nicht wissen, in welchen Systemen sie diese Daten finden, müssen sich nicht mit Datenmodellen und Datenaufbereitung befassen. Stattdessen reicht ein Login in kVASy® BI: Auf ihren Dashboards finden sie dort, in Diagrammen, Graphen und Tabellen aufbereitet, Antworten zu einfachen und komplexen Fragen.



ÜBER DIE SVO-GRUPPE

Die SVO-Gruppe besteht aus mehreren eigenständigen Firmen: der SVO Holding GmbH mit Sitz in Celle und unter anderem den Tochterunternehmen Celle-Uelzen Netz (CUN) als Netzbetreiber und der SVO-Vertrieb GmbH als Strom-, Erdgas-, Trinkwasser- und Internetanbieter. Die SVO-Gruppe setzt sich für die sichere und effiziente Versorgung in den Kreisen Celle und Uelzen ein und versteht sich als Gestalter der Energiewende und einer nachhaltigen und digitalen Zukunft der Region. Der Ausbau der Infrastruktur für Elektromobilität und des Glasfasernetzes sind ebenso Schwerpunkte wie die Transformation zu immer mehr Ökostromversorgung.

Anspruchsvolle Anforderungen

Bei anspruchsvollen Analysewünschen helfen die Experten der SIV. Mit Tom Rosentreter steht Nico Tietje ein erfahrener Ansprechpartner zur Seite. „Es macht einfach Spaß mit dem Team der SVO zusammenzuarbeiten“, sagt Rosentreter. „Die Atmosphäre ist partnerschaftlich und immer zielorientiert. Bei kniffligen Anliegen suchen wir gemeinsam nach Lösungen – und bisher haben wir jeden Feature-Wunsch erfüllen können.“

Ein Beispiel: die Integration von Daten aus Drittsystemen. Die SVO nutzt eine Vielzahl von Softwareprodukten. Um zum Beispiel Auswertungen zur Hausanschlussplanung abzurufen, mussten Daten früher aus dem Planungssystem in Excellisten exportiert werden. Die SIV sorgte dafür, dass diese Daten automatisch ins BI integriert werden und Fachanwender sie direkt im breiteren Kontext bewerten können. Auch Statistiken zu Kundenanrufen im Call Center werden nun täglich automatisiert aus dem Dienstleistersystem in kvASy® BI eingepeist.

Mitarbeiter treiben den Einsatz aktiv voran

Von Technologieskepsis, die Mitarbeitern gerne von Führungskräften unterstellt wird, kann Nico Tietje nicht berichten. Die Bedeutung von Daten sei bei Mitarbeitenden angekommen und die Ergebnisse durch datenbasiertes Arbeiten sprächen für sich. Durch die Analyse der Call-Center-Aktivitäten konnten beispielsweise Stoßzeiten identifiziert und Ressourcen entsprechend umgeschichtet werden. Die Erreichbarkeit der Telefonhotline stieg danach innerhalb eines Jahres sehr deutlich. Nico Tietje: „Solche Entwicklungen sprechen sich natürlich unter Kollegen herum – und haben dazu beigetragen, dass kvASy® BI bei uns eine echte Erfolgsgeschichte geworden ist.“

Am Anfang unterstützte die IT-Abteilung intensiv, konfigurierte wichtige Dashboards und unterstützte bei der Gestaltung individueller Analysen. Mittlerweile sind aber die Fachbereiche Treiber der Wei-

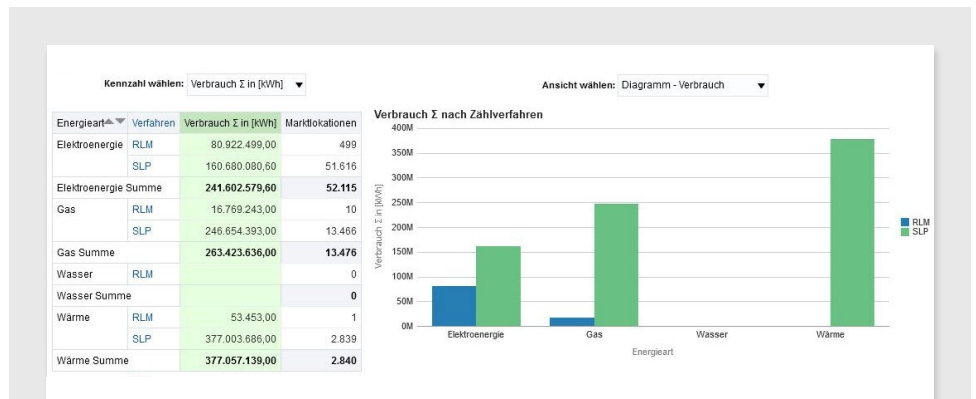


Abb 1.: Entnahmemengen nach Zählverfahren (RLM/SLP)

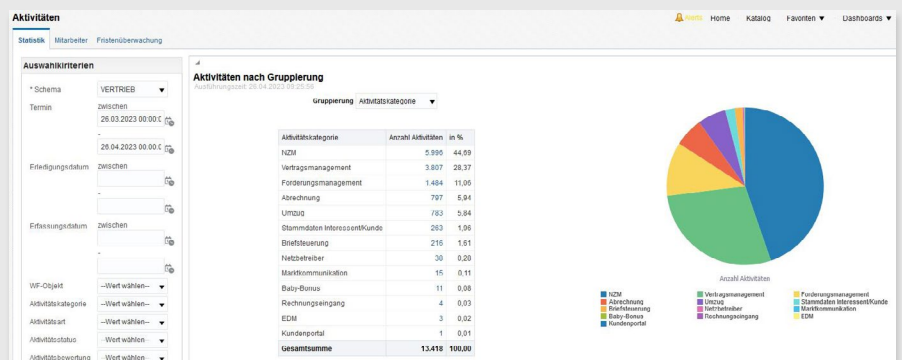


Abb. 2: Kundenanfragen nach Aktivitätskategorien

terentwicklung. Nach einer intensiven Schulung einiger Key User, können diese die meisten Ideen selbst umsetzen. Wo sie an Grenzen stoßen, übernimmt Nico Tietje oder wendet sich an die SIV. „Nach den vielen Jahren der Zusammenarbeit hat sich eine produktive, vertrauensvolle Routine eingestellt.“

Die nächsten Schritte der Transformation

Trotz Routine, Stillstand ist in der Datenreise der SVO nicht in Sicht. Neue gesetzliche Anforderungen und strategische Überlegungen sorgen für immer neue

Analyse-Anforderungen. Das Backlog mit Wünschen und Ideen ist gut gefüllt. Aktuell arbeitet die IT mit der SIV an einem Teamspiegel, um die Ressourcenplanung zu optimieren. Die SVO hat das Know-how, um das Projekt eigenständig umsetzen, doch Nico Tietje ist pragmatisch: „Mit externer Unterstützung machen wir einfach noch mehr Tempo. Die SIV ist für uns zu einem wichtigen Transformationstreiber geworden.“

Für Rückfragen stehen Ihnen Ihre Regionalleiter gern zur Verfügung:

KONTAKT



SIVAG | Konrad-Zuse-Straße 1 | 18184 Roggentin | www.siv.de