FICHTNER
IT CONSULTING

THÜGA Symposium
Markt & Kunde

Digitale Transformation im Vertrieb – wie können IT-Lösungen eine kundenzentrische Strategie ermöglichen

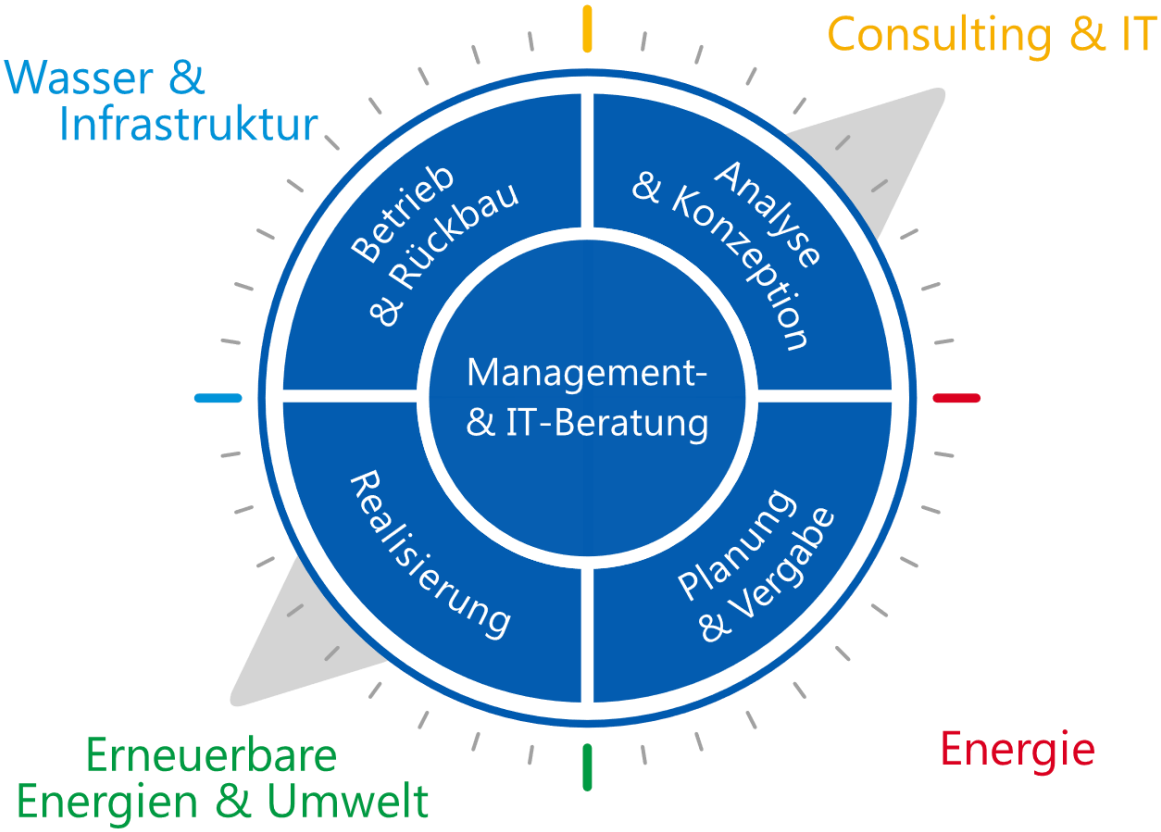
ENGINEERING CONSULTING

Disclaimer

Der Inhalt dieses Dokumentes ist ausschließlich für den Auftraggeber von Fichtner IT Consulting und andere vertraglich vereinbarte Empfänger bestimmt. Er darf nur mit Zustimmung des Auftraggebers ganz oder auszugsweise und ohne Gewähr Dritten zugänglich gemacht werden. Fichtner IT Consulting haftet gegenüber Dritten nicht für die Vollständigkeit und Richtigkeit der enthaltenen Informationen.

Fichtner IT Consulting ist Teil der unabhängigen Fichtner Gruppe und bietet digitales Business Consulting und innovative IT-Lösungen

Arbeitsgebiete und Kennzahlen der Fichtner Gruppe



1922

Gegründet 1922 und seither in Familienbesitz

170

Projekterfahrung in über 170 Ländern

1500

Mehr als 1.500 Mitarbeiter weltweit – davon über 500 im Stammhaus

66

Langjährige Mitarbeiter aus über 66 Nationen

246

246 Mio. €
Gesamtleistung in 2017

ISO

Zertifizierte Systeme für Qualität, Arbeitsschutz, Compliance und Umwelt

Quelle: Fichtner IT Consulting

Inhalt

Digitale Transformation - ein irreführender Begriff

Globale Trends der Digitalisierung

Die IT-Realität im Stadtwerk

Was muss eine digitalisierte IT leisten

Digitale Lösungen für eine kundenzentrische Strategie

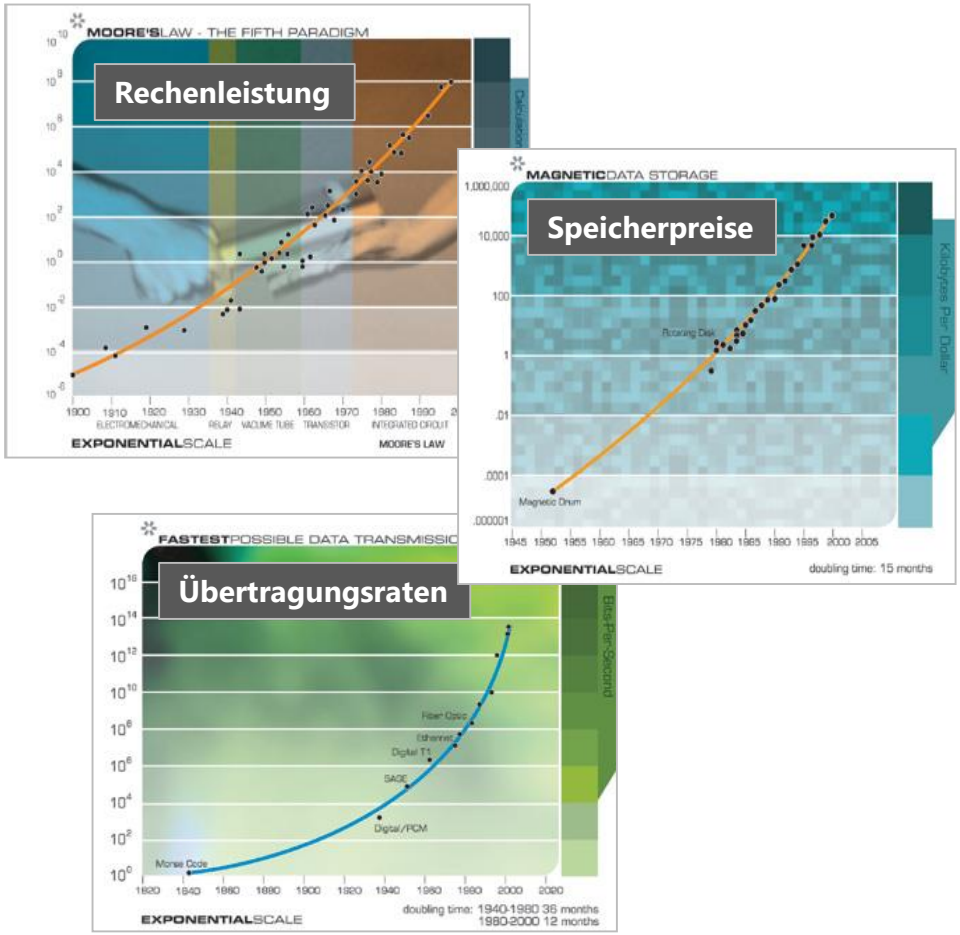
Quelle: Fichtner IT Consulting

Die Geschäftswelt wird vom Thema Digitalisierung getrieben - dieser Trend ist bei den Stadtwerken angekommen

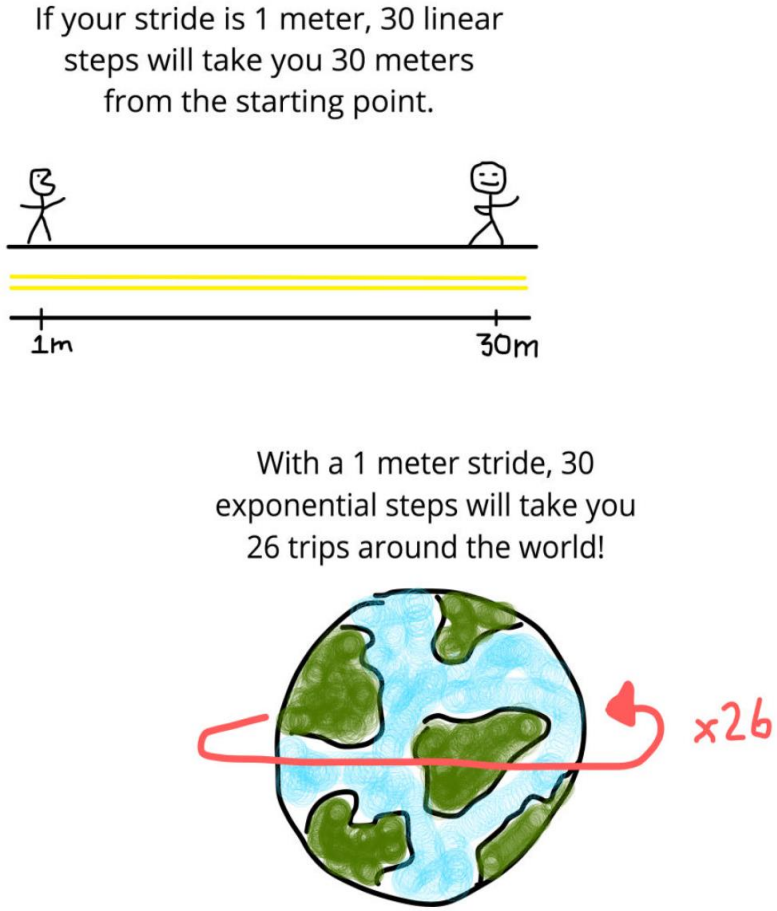
Flexibilität und Geschwindigkeit

Relevanter Treiber der Digitalisierung ist die Entwicklungsgeschwindigkeit, diese ist für uns Menschen nur schwer greifbar

Unvorstellbare Exponentialität

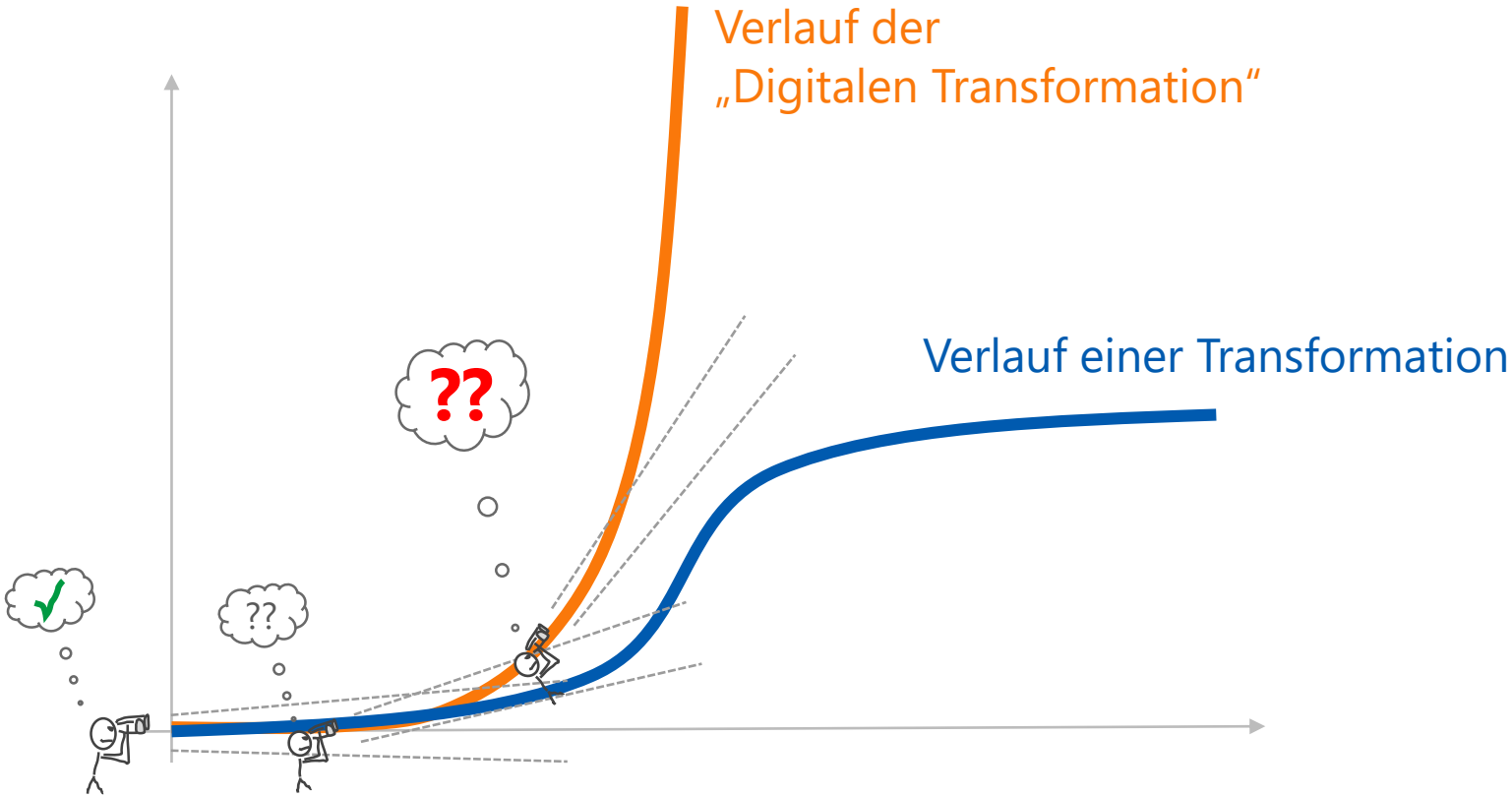


Source: http://kurzweilai.net/the-law-of-accelerating-returns



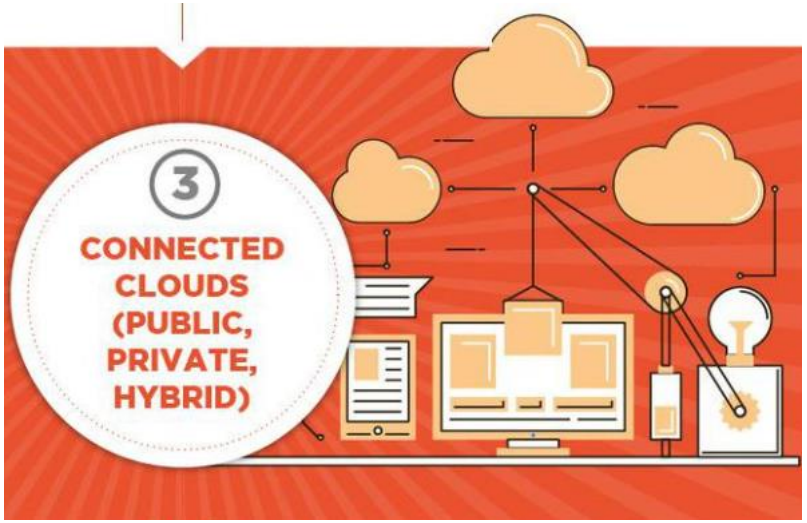
Der Begriff „Digitale Transformation“ legt einen Zustandswechsel nah, die Realität ist jedoch eine kontinuierliche Veränderungsbeschleunigung

Der neue Zustand ist ständige Veränderung



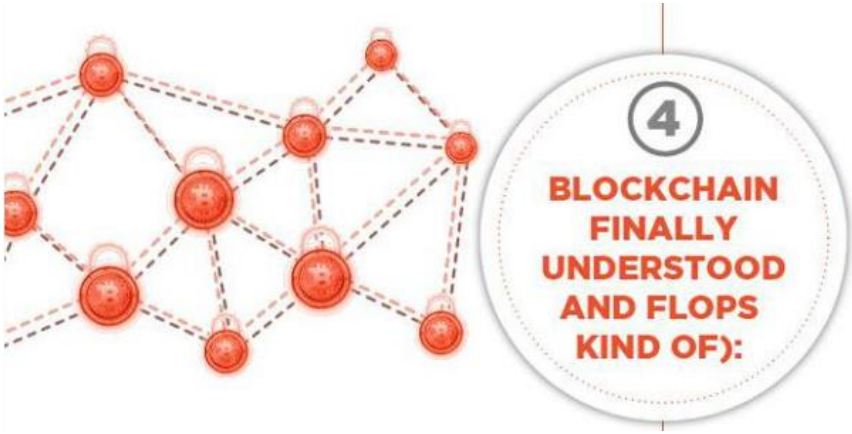
Quelle: Fichtner IT Consulting

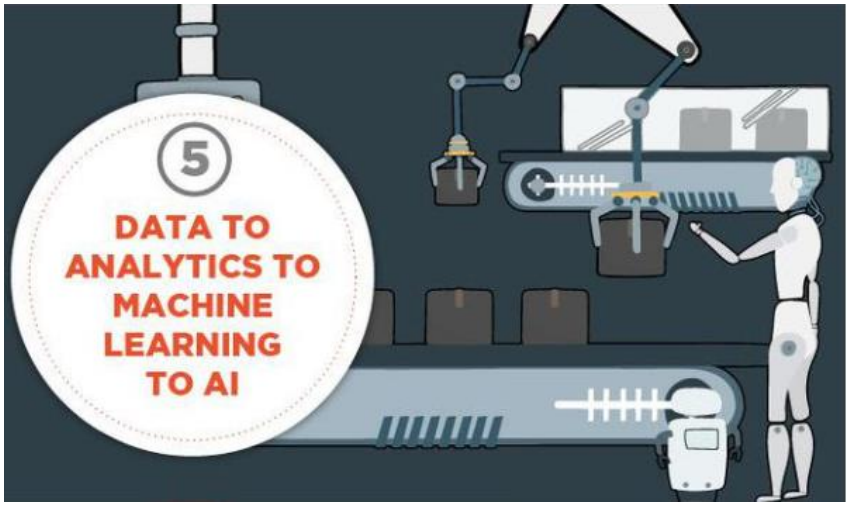
Die Top Trends der Digitalen Transformation nach Forbes (1)



Quelle: Forbes.com, Daniel Newman, 2018

Die Top Trends der Digitalen Transformation nach Forbes (2)



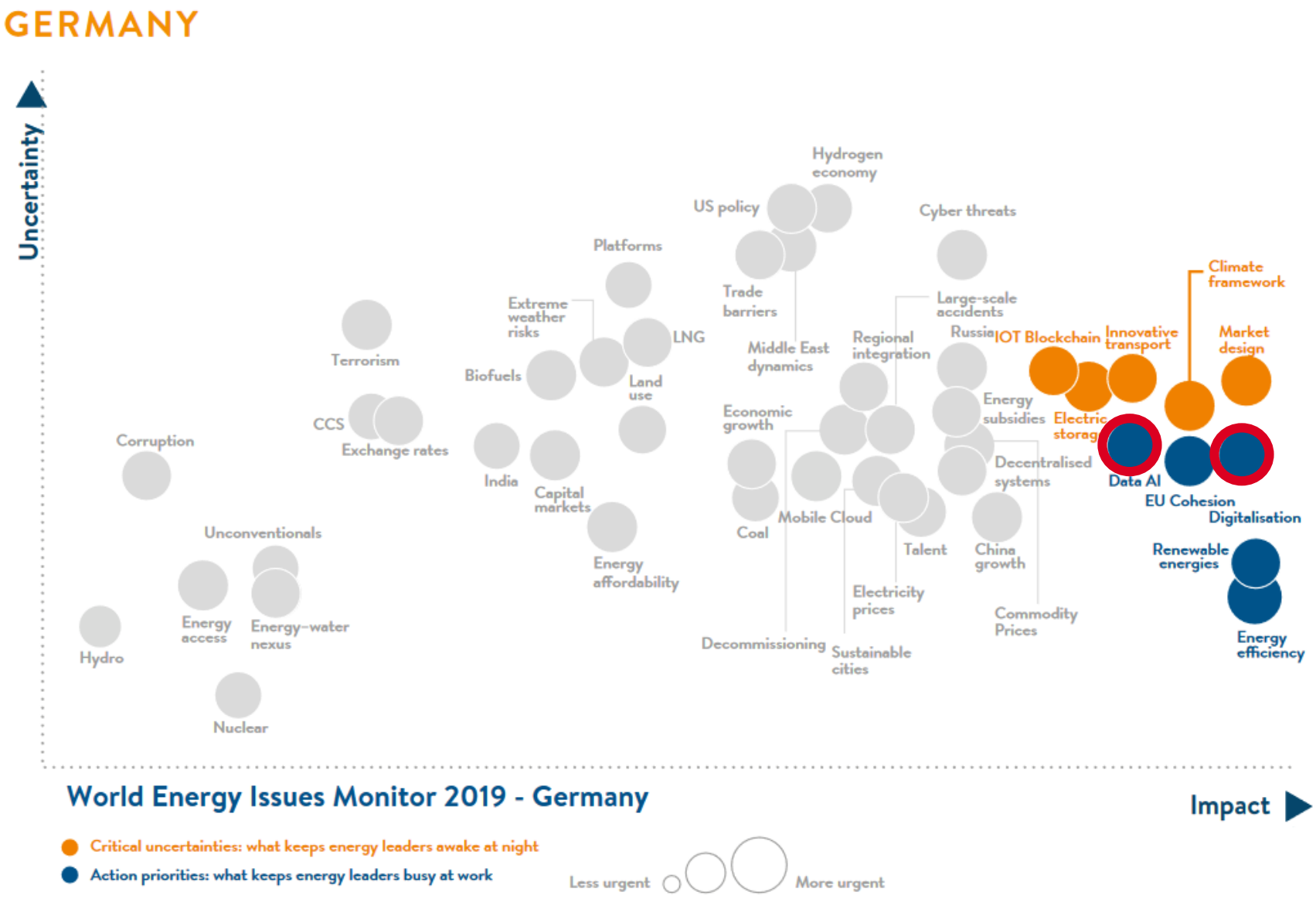


Quelle: Forbes.com, Daniel Newman, 2018

Die Top Trends der Digitalen Transformation nach Forbes (3)

Quelle: Forbes.com, Daniel Newman, 2018

Die Digitalisierung (sowie Data/AI) ist im Energiemarkt aktuell eines der intensivsten Themen, die Unsicherheit hat etwas abgenommen

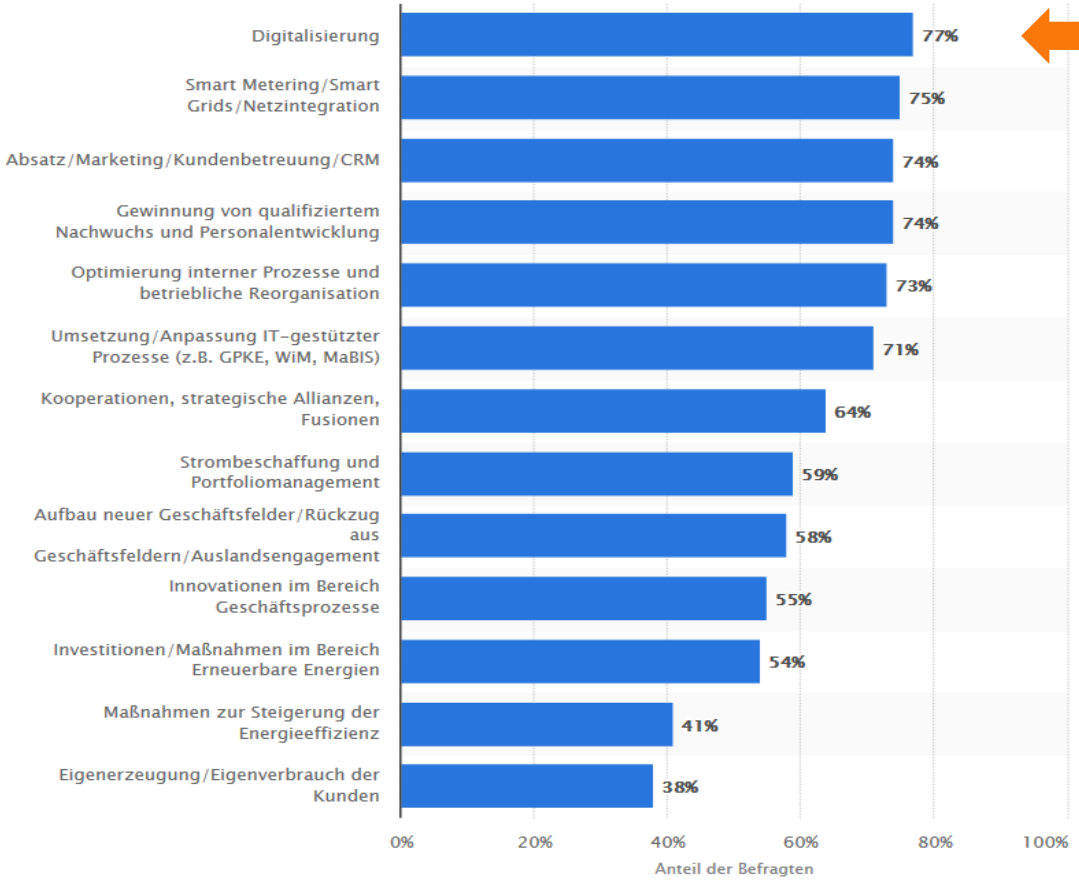


Quelle: World Energy Council, World Energy Issues Monitor, 2019

Stadtwerke haben erkannt, dass das Thema Digitalisierung adressiert werden muss

Umfrage:

Mit welchen Themenbereichen werden sich die Stadtwerke in den nächsten 2-3 Jahren besonders auseinander setzen



Vgl. Vorjahreswert Digitalisierung: 71%

Quelle: EY Stadtwerkestudie 2018

Trotz Digitalisierungs-Fokus ist die Handlungsfähigkeit der CIOs und IT-Abteilungen durch das „Tagesgeschäft“ stark limitiert

„Keine Zeit – Kein Budget“

Quelle: Fichtner IT Consulting

Durch die Digitalisierung kamen darüber hinaus zusätzliche Aufgaben und Risiken auf die Stadtwerke und ihre IT zu

Kosten und Risiken durch ISMS und DSGVO

Erfolgreiche Cyberattacken kosten Unternehmen über eine Million Euro

Erfolgreiche Cyberattacken auf Unternehmen richten im Durchschnitt einen Schaden in Höhe von jeweils 1 Million Euro an. Dies ist die Schätzung von 790 IT-Führungskräften aus aller Welt, die Radware für seinen nun veröffentlichten „Global Application and Network … auf reale … Schaden … auf eine Schadenssumme von nahezu 1,5 Millionen Euro.

Cyber-Attacken kosten deutsche Industrie viele Milliarden Euro

Laut der bitkom-Studie sind in den vergangenen zwei Jahren sieben von zehn deutschen Unternehmen Opfer von Cyberattacken oder Industriespionage geworden.

SPIEGEL ONLINE

24. Januar 2019, 22:55 Uhr

DSGVO-Geldstrafen

"Fehler werden jetzt teuer"

Ein Interview von Sonja Peteranderl

Bei Verstößen gegen die neuen EU-Datenschutzregeln müssen Firmen künftig mit hohen Geldstrafen rechnen. Baden-Württembergs Datenschutzbeauftragter Stefan Brink erklärt, was Unterneh…

In Frankreich soll Google 50 … EU-Datenschutz-Grundveror… dass eine europäische Behö… DSGVO bestraft - auch wenn…

futurezone.de

NETZPOLITIK B2B PRODUKTE DIGITAL LIFE SCIENCE MEINUNG GAMES APPS START-UPS COMMUNITY

Neue Datenschutz-Regeln kosten Firmen dreistelligen Millionen-Betrag

STUTTGARTER-ZEITUNG.DE

Stellen Immo Sonderthemen weitere Anzeigen

Stuttgart Region BW Politik Wirtschaft Sport Panorama Kultur Wissen StZ Plus Reise Genu…

› Wirtschaft

Cyberangriff auf EnBW-Tochter

Generalbundesanwalt nimmt die Ermittlungen auf

Von red/dpa - 16. Mai 2018 - 14:35 Uhr

Nach einer Cyberattacke auf den regionalen Internet-Anbieter Netcom BW, der zum EnBW-Konzern gehört, ermittelt nun der Generalbundesanwalt.

ZEIT ONLINE

Politik Gesellschaft Wirtschaft Kultur Wissen Digital Campus Arbeit Entdecken Sport ZEITma…

Datenschutz

Gehackt: Cyberangriffe auf die Wirtschaft

Im Rausch der Digitalisierung hat die Wirtschaft viele Risiken übersehen. Der jüngste Skandal könnte das ändern.

Von **Hauke Friederichs**

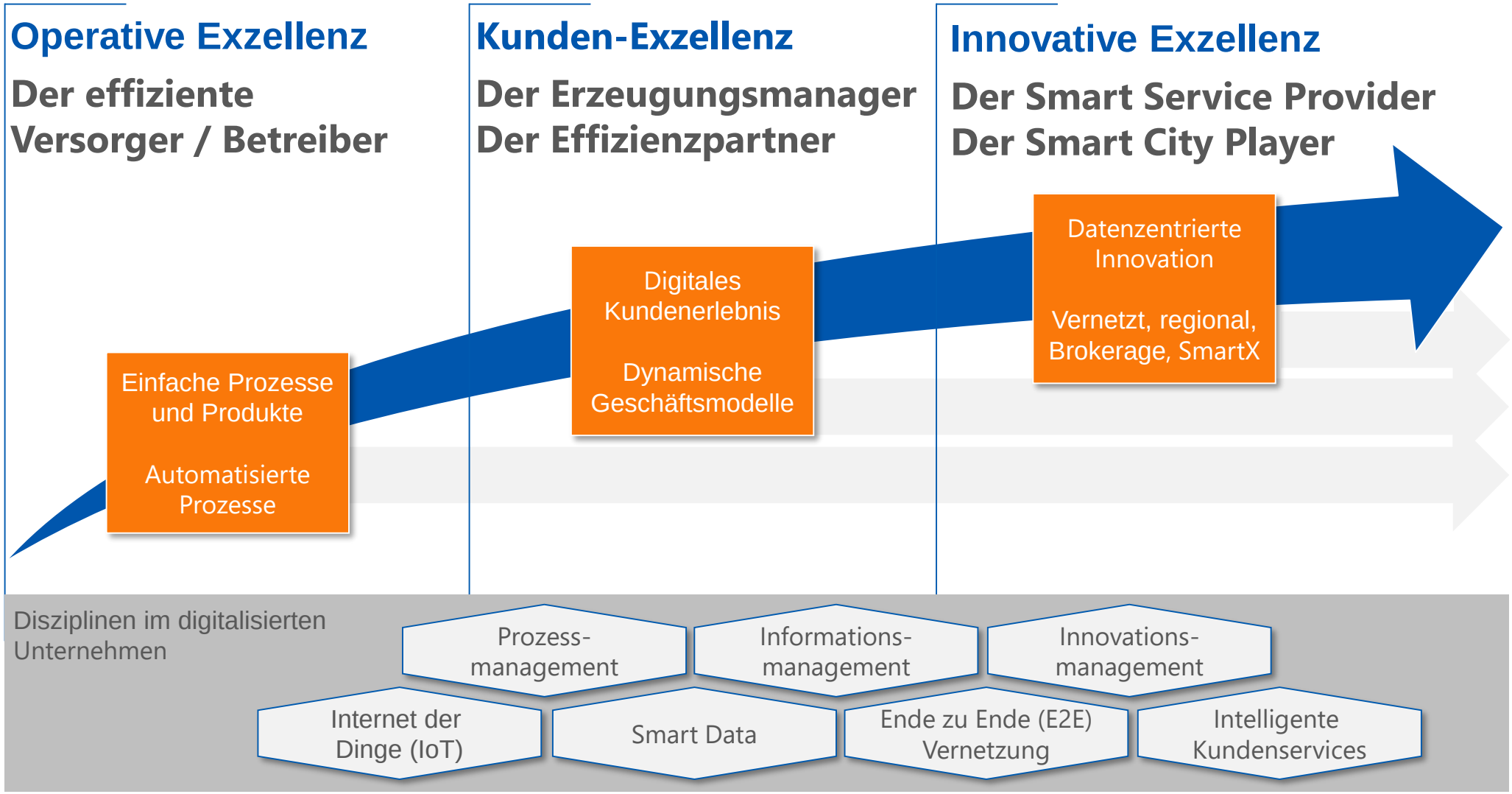
9. Januar 2019, 16:47 Uhr / Editiert am 13. Januar 2019, 13:49 Uhr / DIE ZEIT Nr. 3/2019, 10. Januar 2019 / 13 Kommentare

ZEIT NR. 03/2019

Quelle: Bitcom, NetzPalaver, Zeit, Stuttgarter Zeitung, Spiegel, Futurezone

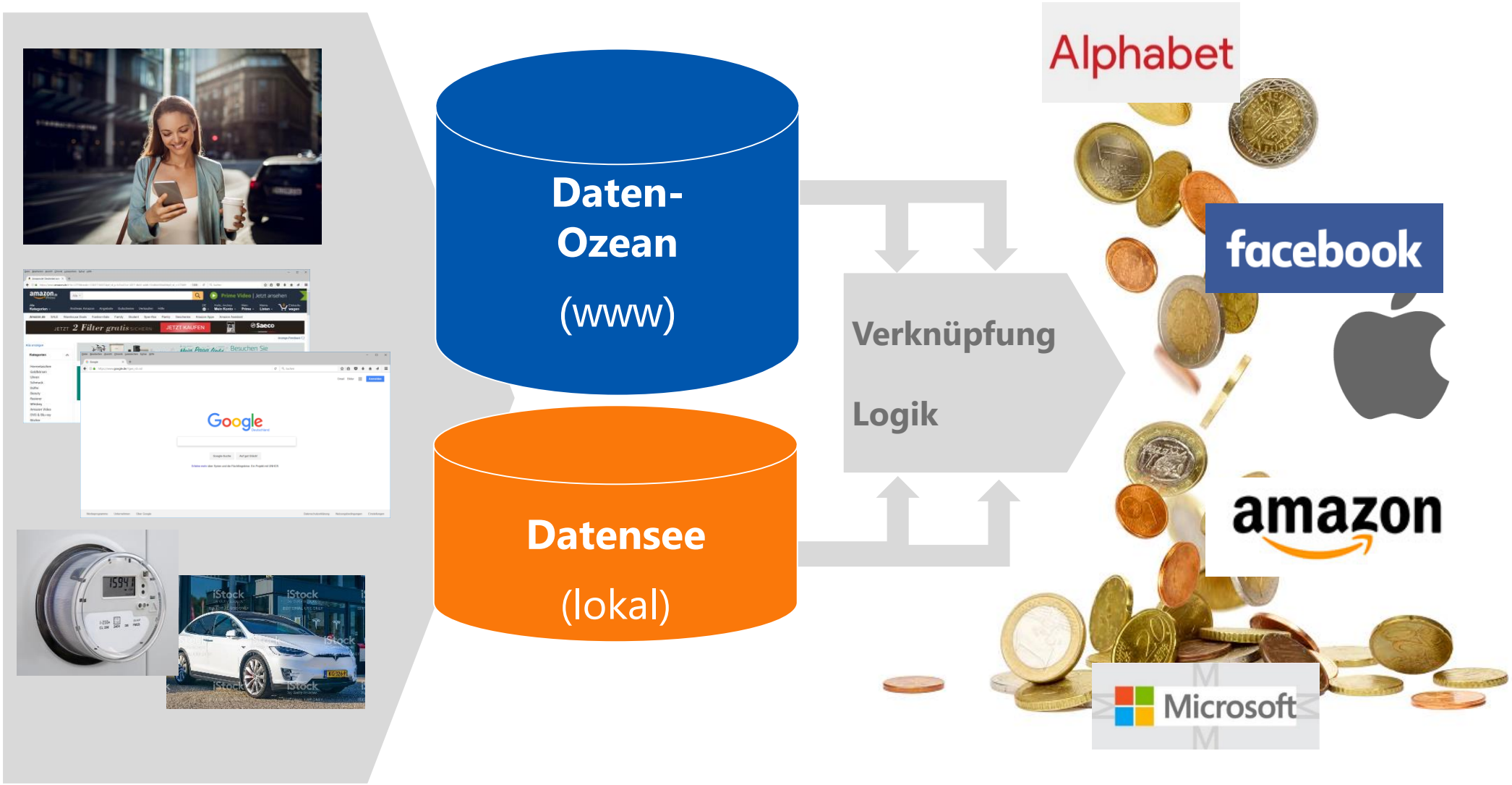
Die Rahmenbedingungen des Energiemarkts und die Digitalisierung verschieben den Fokus auf Daten- und innovationsgetriebene Geschäftsmodelle

Geschäftsziele



Quelle: Fichtner IT Consulting

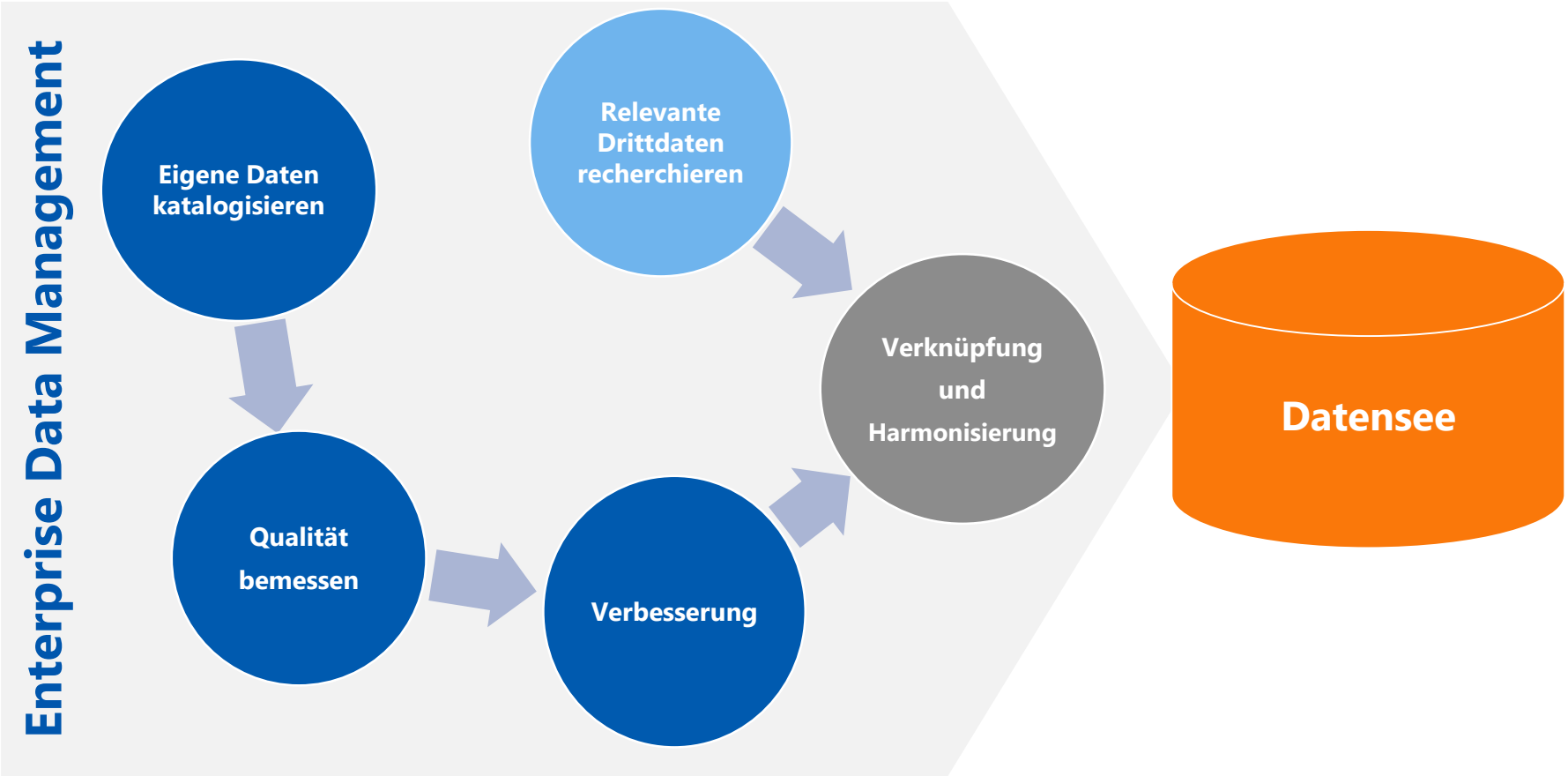
Daten sind zum Treibstoff von Wertschöpfung geworden, darauf beruhen Geschäftsmodelle von Akteueren wie Facebook, Amazon etc.



Quelle: Fichtner IT Consulting

Stadtwerke verfügen über signifikante Daten zu Endkunden, die es erlauben, Mehrwertdienste anzubieten

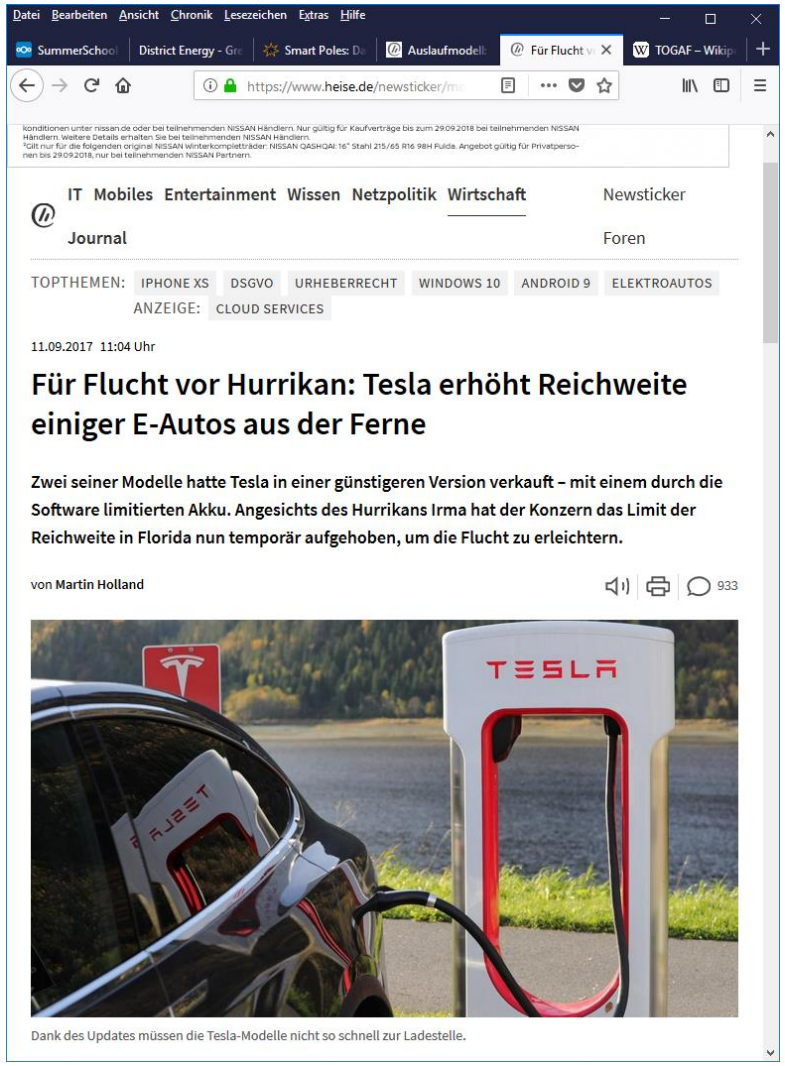
Schritte zur Wertschöpfung



Quelle: Fichtner IT Consulting

Eine optimal digitalisierte IT-Umgebung ermöglicht flexible Anpassung der Geschäftsprozesse auf die Marktbedürfnisse

Kundenorientiertes, dynamisches Pricing am Beispiel Tesla



IT Mobiles Entertainment Wissen Netzpolitik Wirtschaft Newsticker
Journal Foren

TOPTHEMEN: IPHONE XS DSGVO URHEBERRECHT WINDOWS 10 ANDROID 9 ELEKTROAUTOS
ANZEIGE: CLOUD SERVICES

11.09.2017 11:04 Uhr

Für Flucht vor Hurrikan: Tesla erhöht Reichweite einiger E-Autos aus der Ferne

Zwei seiner Modelle hatte Tesla in einer günstigeren Version verkauft – mit einem durch die Software limitierten Akku. Angesichts des Hurrikans Irma hat der Konzern das Limit der Reichweite in Florida nun temporär aufgehoben, um die Flucht zu erleichtern.

von Martin Holland 933

Dank des Updates müssen die Tesla-Modelle nicht so schnell zur Ladestelle.

Abhängig von
- Geschäftsinteresse,
- Marktsituation,
- Prognose

Spezifisch für
- Produkte,
- Kundengruppen,
- Regionen

Schnell neue Produkte launchen

Preise flexibel gestalten

Features und AddIns anbieten

Kundenzufriedenheit und Bindung erhöhen

Über den Kunden mehr erfahren

Quelle: Heise, Fichtner IT Consulting

Ein ausgeprägtes und gut integriertes CRM ist die Grundlage für ein digitales Kundenmanagement

Umfassende Anforderungen

Geschäfts-umgebung

- Geschäftsziele
- Geschäftsprozesse
- Vision / Leitlinie

Marketing

- Kundensegmente identifizieren
- Informationen für die Produkt-entwicklung bereitstellen
- Kampagnen durchführen und Leads generieren

Vertrieb

- Kontakte und Leads anlegen, qualifizieren und verwalten
- Produkte zuordnen und Leads pflegen
- Opportunities verfolgen

CRM

Verkauf

- Angebote konfigurieren und Verträge abschließen
- Für die Produktlieferung und Rechnungsstellung sorgen

Service

- Anfragen aufnehmen, zuordnen und beantworten, Fälle verwalten
- Für die Servicebereitstellung sorgen und Infobasis aufbauen

System-umgebung

Billing/ERP	Groupware Collaboration	Auftrags-, Projekt- & Servicemgmt	Portal Services, Multidevice Mgmt	BI/BA (smart Data Services)
Portfolio-Management	Produkt-Management	CallCenter Telefonie	Sicherheits-Services	....

Quelle: Fichtner IT Consulting

Gute Daten erlauben eine Rundumsicht und ermöglichen eine Segmentierung der Kunden – ein Datenpooling unter Stadtwerken erzeugt zusätzliche Synergien

Closed Customer Datapool

Betrugsprävention

- Bonitätsdaten, Scores, Payments

Wechselprävention „Energy Hopping“

- Wechselmotivation, Incentives
- Erneuerbare Energie-Präferenzen

Verhaltensmuster/Kundenprofile

- Marketing Daten, Elektromobilität, e-Ladesäulen
- Geografische und Soziodemografische Daten
- Bindungsmaßnahmen, Anlage-Investmentbereitschaft
- X-/Upselling Potenziale

Ein geschlossener Datenpool hilft, Endverbraucher besser vergleichen, einschätzen und betreuen zu können.

Der geschlossene Datenpool ist auf die Datenschutzbestimmungen ausgelegt, die Implementierung wird mit den zuständigen Aufsichtsbehörden vorab geprüft.

Quelle: Fichtner IT Consulting

Auf Basis digitaler Produkte können Stadtwerke ihren Standort- und Vertrauensvorteil ausspielen und völlig neue Services anbieten

ESWE Familien ASSIST

Die Systemkomponenten

- Zertifizierte Basisstation inkl. Mobilfunkkarte
- Moderne Aktivitätssensoren mit langer Batterielaufzeit
- Türkontakte zur Abwesenheitserkennung
- Familien ASSIST App für Angehörige

Inkl. Vorbereitung für die Hausnotruffunktion

Das Gerät ist jederzeit durch folgende Module erweiterbar:

- Aktivitätssensoren mit Haustierfilter
- Herdabschaltung

Wissen, dass es Mutti gut geht

Mit **ESWE Familien ASSIST** sehen Angehörige auf einer übersichtlich gestalteten Smartphone-App, dass es den alleinlebenden Elternteilen gut geht. Dafür sorgen intelligente Sensoren in deren Wohnungen oder Häusern. Denn diese Sensoren erkennen Abweichungen von voreingestellten Tagesabläufen und informieren entsprechend. Wird etwa eine ungewöhnlich lange Ruhepause erkannt, gibt ESWE Familien ASSIST den Angehörigen bzw. Helfern hierüber umgehend per Push-Nachricht oder E-Mail Auskunft. Damit Hilfe kommen kann, wenn sie wirklich gebraucht wird.

Quelle: ESWE Versorgungs AG, www.eswe-familien-assist.com

Spezifische Serviceangebote fördern ein positives Kundenerlebnis (CX) und erhöhen so die Kundenbindung

Digital Payment Services

Digitalisierter Zahlungsprozess

- E-Mail, SMS, QR-Code
- Zahlungsstatus und Updates
- Kreditkarten, Debitkarten, SEPA-Mandate, PayPal
- Transaktionen über alle Devices und Channels
- Angepasst auf eigene Look&Feel (CI)
- Teilzahlungen, Rechnungshistorie, etc.
- …

„43% of consumers said that availability of multiple billing and payment options has a positive impact on their satisfaction“

Fiserv Inc.

„15 Sekunden – länger darf gerade bei der tempoverwöhnten jungen Generation das Bezahlen nicht dauern“

Deutsches Zukunftsinstitut

Quelle: Fichtner IT Consulting

Der Einsatz von Chat und Chatbots verändert die Wahrnehmung des Unternehmens und spricht immer mehr Kunden an

BotTina der Wien Energie

Vorteile für den Kunden
- Funktioniert
- 24/7 erreichbar
- Keine Warteschleife
- Witzig und cool
- Die Nutzung ist für mich optional

Vorteile für das Stadtwerk
- 24/7 erreichbar
- Servicemitarbeiter werden entlastet
- Niedrige Hemmschwelle für Seitenbesucher
- Qualität und Vollständigkeit der Informationsaufnahme
- Modernes Image

Geeignete Prozesse
- Umzug
- Anmeldung
- E-Rechnung
- Tarife
- Störungsmeldung
- …

Quelle: Wien Energie, Texte Fichtner IT Consulting

Exzellenz im Kundenkontakt kann nur funktionieren, wenn auch die Effizienz der internen Prozesse gewährleistet ist

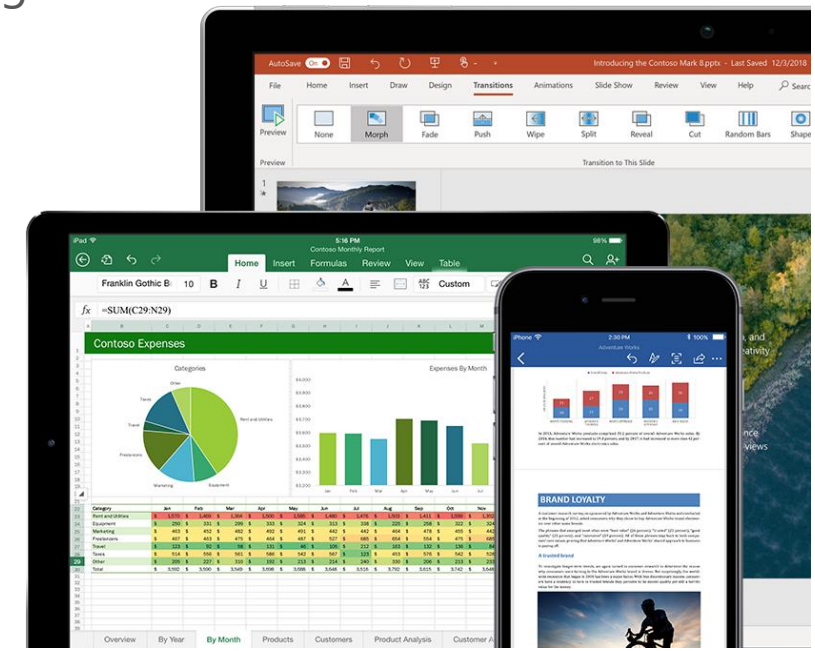
Business Plattform (Marktführer Office 365)

Zusammenarbeit

- Kalender
- Email
- Dokumente
- Prozesse
- Conferencing
- Chat & Blog
- Aktivitäten
- …

Produktivität durch

- Office-Produkte
- Collaboration
- BI Dashboards
- Mobile Endgeräte
- Schnelles Deployment
- (Mixed) Cloud
- Big Data Analytics / KI
- Security / Encryption
- …



Quelle: Microsoft, Texte Fichtner IT Consulting

FICHTNER
IT CONSULTING

Kontakt

Fichtner IT Consulting GmbH
Sarweystraße 3
70191 Stuttgart

www.fit.fichtner.de

Andreas Höfler

CEO

Telefon +49 (711) 8995-1400

andreas.hoefler@fit.fichtner.de

ENGINEERING CONSULTING