



Verändertes Rollenverständnis: Mit Hilfe der IT-Plattform »DIPKO« werden Kundendaten zu neuen Einnahmequellen. Bild: © phive2015 / stock.adobe.com

Die Hoheit über den Datentresor

Geschäftsmodelle Eine deutschlandweite IT-Plattform soll den Stadtwerken den Lead über die Kundenschnittstelle und die Kundendaten sichern. Für die Initiatoren ist das der Schlüssel zur Entwicklung zukunftssträchtiger neuer Dienstleistungen

Hans-Peter Hoeren, München

Branchenexperten sind sich relativ einig: In der datengebundenen Kundenansprache und der Monetarisierung von Kundendaten steckt viel Potenzial für Stadtwerke. Doch meist liegen den Kommunalversorgern die Transaktionsdaten ihrer Kunden nur bruchstückhaft vor. Ob bei Bonusprogrammen oder beim Solaranlagenvertrieb – oft befinden sich die weiterführenden Nutzerdaten bei externen White-Label-Anbietern. Dabei liegt gerade in der Kombination der einzelnen Informationen mit den vorhandenen Daten des Stadtwerkes die Chance zur Entwicklung von neuen Geschäftsmodellen.

Passgenauer Kundenwert | Ein Strom- und Erdgaskunde, der das Bonusprogramm des jeweiligen Versorgers nutzt, sein Elektroauto an einer kommunalen Ladesäule lädt und regelmäßig in das Schwimmbad geht, hat einen höheren Kundenwert als ein reiner Energiekunde. Wenn aber alle Daten in unterschiedlichen Systemen verwaltet werden, ist eine passgenaue Analyse des Kundenwertes kaum möglich. »Hier muss sich künftig das Rollenverhältnis umdrehen. Stadtwerke benötigen die alleinige Hoheit über Kundendaten und ihre Kundenschnittstelle«, fordert Tobias Frevel, Geschäftsführer der Energieforen Leipzig.

Praxis-Know-how bündeln | Diese Vision soll mit der Digitalen Plattform für

Kommunale Services (DIPKO) Wirklichkeit werden. Dahinter stehen prominente Vertreter aus der Kommunalwirtschaft, das Branchennetzwerk der Energieforen, sowie das IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen »msg«. Ihr Ziel ist der Aufbau einer deutschlandweiten, digitalen White-Label-Lösung für Stadtwerke. Diese ist so offen gestaltet, dass sie sich nahtlos in die digitalen Vertriebskanäle der Stadtwerke integriert. »Wir wollen die Plattform gemeinsam auf Basis der Praxisanforderungen mit Stadtwerken für Stadtwerke entwickeln«, stellt Frevel klar.

Einige Kommunalversorger haben bereits einen Kooperationsvertrag unterschrieben, es werden aber noch weitere Partner gesucht. Das Produkt soll im Rah-

men eines Open-Innovation-Prozesses in mehreren Sprints aufgebaut werden. »Der Vorteil dieser Methodik besteht darin, dass die erarbeiteten Ergebnisse allen Teilnehmern gehören und auch individuell verwendet werden können. Jedes teilnehmende Stadtwerk kann seine Anwendungsfälle einbringen«, sagt *Stefan Walter* von der »msg«. Bei dem einen seien es Bündelprodukte oder die über alle Sparten hinweg integrierte Berechnung des Kundenwertes und bei dem anderen die Integration des Hallen- und Freibades. Die Inhalte der Sprints legen die Teilnehmer selbst fest. Mit diesem Verfahren ist die »msg« in Nordamerika schon sehr erfolgreich in der Produktentwicklung. Der erste Sprint beginnt nach der Sommerpause. Finden sich genügend Teilnehmer und Geldgeber wird die Plattform im kommenden Jahr realisiert. Auch eine gesellschaftsrechtliche Beteiligung ist möglich.

Generator für Bündelprodukte | Die »DIPKO« beinhaltet eine »Product-Engine«, die bestehende Stadtwerkeleistungen miteinander zu neuartigen Bündelprodukten kombiniert. Diese einzelnen Angebote werden momentan in unterschiedlichen Systemen verwaltet, die Plattform führt diese über ein Modul zusammen und versieht diese mit Pricing-Funktionalitäten, beispielsweise einer Abrechnung über »PayPal«.

Zusätzlich zu dem Bestandsportfolio der Stadtwerke lassen sich auch neue Geschäftsmodelle in das Leistungsangebot

aufnehmen. Mit Greenergetic besteht bereits eine Partnerschaft, um auch Energie-Dienstleistungen in der DIPKO aus einer Hand anbieten zu können. Vorgesehen ist ein Log-in für Stadtwerke-Kunden, über das diese auch Angebote des Bielefelder Energiedienstleisters buchen können. »Das Stadtwerk stellt die notwendigen Daten dem Partner zur Verfügung und bleibt jederzeit in der führenden und steuernden Rolle. Und die Leistungserbringung wird durch die jeweiligen Experten durchgeführt«, so Frevel. Greenergetic unterstütze diese Aufgabenteilung, ebenso der Mobilitätsanbieter »upstream«. Mit dem Tochterunternehmen der Wiener Stadtwerke wurde ebenfalls eine Allianz geschlossen. Die Upstream-Lösung erlaubt teilnehmenden Stadtwerken die Vernetzung mit Mobilitätsangeboten verschiedener Anbieter von Car- und Bikesharing über Ladestellen bis hin zu Taxis.

Größere Schlagkraft | Ein wichtiges Pfund der DIPKO soll die Bündelung von Stadtwerkekunden werden. Je mehr Stadtwerke mitmachen, desto größer die Schlagkraft der Plattform. »Um neue Geschäftsmodelle zu erschließen, ist auch eine gewisse Größe notwendig, um als Marktpartner von beispielsweise Netflix oder großen Handelsketten wahrgenommen zu werden«, sagt Frevel. Vertrete die Plattform nicht ein paar hunderttausend, sondern ein paar Mio. Kunden, verändere sich die Verhandlungsposition. »Netflix hätte ein großes Interesse, ihr Angebot

bei Millionen von Kunden in einem sehr scharfen Vertriebskanal zu platzieren«, so Frevel. Auch hier kommt das neue Rollenverständnis zum Tragen: Den Zugang zu diesem Vertriebskanal stelle die »DIPKO« für die jeweiligen Stadtwerke dem Marktpartner in Rechnung, außerdem müsste dieser sich an die kommunale Plattform und ihre klar definierte Schnittstelle anschließen. Der Kundenzugang wird dadurch für die teilnehmenden Stadtwerke monetarisierbar.

Kommunalversorger können auch die Rolle eines lokalen Datenmanagers übernehmen. Ein bereits entwickeltes Programm gewährleistet dem Kunden Datensouveränität und -transparenz bei all seinen digitalen Transaktionen. Er entscheidet per Mausklick, wem er welche Daten zur Verfügung stellt.

Bundesweite Vernetzung | Zentraler Bestandteil der DIPKO ist zudem ein digitales Kundenbindungsprogramm (Loyalty Programm). In erster Linie gehe es um Kooperationen mit lokalen Partnern und um regionale Vorteilsangebote. Die Loyalitätsprogramme unterschiedlicher Stadtwerke ließen sich in einem weiteren Schritt dann zu einem »bundesweiten kommunalen Mehrwertprogramm« vernetzen, heißt es. Ein Kunde des Stadtwerks A in Niedersachsen könne dann dieselben lokalen Vorteile nutzen wie Kunden des Stadtwerks B in Bayern.