

Big-Data-Anwendungen für die Energiewirtschaft

# Die drei Daten-Denker

Big Data ist seit Jahren einer der Mega-Trends. Wer Digitalisierung will, beschäftigt sich auch mit der intelligenten Nutzung von Daten. Gerade für Energieversorger können neue Geschäftsmodelle auf Basis von Verbrauchs- und Kundendaten ganz neue Potenziale erschließen.

TEXT: Jeannine Kallert, Gisa BILDER: Gisa; iStock, AlessandroMassimiliano



Stadtwerte und Versorger können aus der zentralen Vorhaltung großer Datenbestände und deren zielgerichteter Auswertung spezifische Geschäftsvorteile generieren. Damit können sich die Unternehmen in hart umkämpften Märkten den notwendigen Vorsprung gegenüber Mitbewerbern verschaffen, der ihnen un-

mittelbar und langfristig Erfolg sichert. Der IT-Komplettanbieter Gisa, die Münchner Managementberatung Process Consulting sowie das Start-up-Unternehmen EnergieSparSchein zeigen, dass Partner in strategischen Kooperationen effektivere und effizientere Ergebnisse liefern können als alleine agierende Dienstleister.

## Big Data für Stadtwerte und Versorger

Die betriebswirtschaftliche Bedeutung großer Datenvolumina in Unternehmen – die Vorteile aus deren zentraler Speicherung und strategischer Analyse – sind heute sprichwörtlich in aller Munde. „Mit un-



Spaß am Energie sparen: Mit übersichtlichen und gut gestalteten Analysen den persönlichen Mehrwert immer im Blick.

terschiedlichsten Daten in verschiedensten Instanzen, diversen Datenbanken und Tabellen mit einer Unzahl lokaler Clients, wird die entscheidende Voraussetzung für Big Data – die zentrale Datenhaltung – bei Versorgern aber häufig nicht erfüllt“, erläutert Jörn Haußen, Bereichsleiter Key Account Portfoliomanagement bei Gisa, eine der zentralen Herausforderungen. „Bis zu 50 Prozent der Daten liegen nicht in einer Form vor, die Datenkombinatorik überhaupt ermöglicht“, beschreibt Haußen die Herausforderung. Die Versorger hätten aber erkannt, dass sie aus Big Data viel herausholen können – aus der Transformation von Daten in Geschäftsmodelle und umgekehrt.

Gisa unterstützt Stadtwerke und Versorger mit Werkzeugen von Anfang an bei der Datenbereinigung. Mit Tools, die das Unternehmen seinen Kunden zur Verfügung stellt, kann der IT-Dienstleister schon frühzeitig den Blick nach vorne richten und strategische Aufgaben beim Thema Big Data übernehmen. „Dem Kunden klar zu machen, welchen Nutzen ihm das bringt und weshalb er Kosten in Kauf nehmen soll, ist die Transformationsleistung, die wir bringen müssen“, erläutert Haußen die wichtigste Aufgabe des IT-Dienstleisters.

## Von der Analyse zur Anwendung

Mit vorliegenden Kennzahlen und Scores alleine – egal wie präzise und aufwändig diese ermittelt wurden – haben Stadtwerke aber noch keinen einzigen Kunden hinzugewonnen und auch nicht dafür gesorgt, dass ihr Kundenstamm morgen noch bei der Stange bleibt. Die übergeordnete Disziplin des Kundenlebenszyklusmanagements greift deshalb nicht erst bei der Auswertung der Daten, sondern schon zu Beginn jeder Zusammenarbeit von Dienstleistern und Stadtwerken. Deshalb ist die Managementberatung bei Big-Data-Projekten mit Stadtwerken von Anfang an beteiligt. „Zu Beginn geht es um die Fragen: Was wird heute schon für das Kundenlebenszyklusmanagement getan, welche Maßnahmen wurden in der Vergangenheit ergriffen, welche Tools sind schon vorhanden?“, erläutert Katharina Meiler von Process Consulting. Auch bei der notwendigen Fokussierung auf Kernbereiche und unternehmerische Grundausrichtung steht Process Consulting unterstützend zur Seite. Im nächsten Schritt übernimmt Gisa die Datenanalyse, die vom Team der Managementberatung ausgewertet und in Dashboards aufbereitet wird. Diese Ergebnisse sind dann die

Basis für Process Consulting, ihre Erfahrungen zu Kundensegmentierungen in die Ableitung passender Maßnahmen beziehungsweise Maßnahmenpakete zur Kundenbindung zu überführen.

Der Schlüssel zum Erfolg liegt für Katharina Meiler in der eng verzahnten Zusammenarbeit der Partner: „Gemeinsam sind wir effizienter und effektiver. Effizienter, weil die gemeinsame Konzentration auf die Aufgabe schneller und zielgerichteter ist, als die nachgeschaltete Unterstützung durch externe Dienstleister oder häufig überlastete interne IT-Abteilungen. Effektiver, weil wir unterschiedliche Know-hows zusammenbringen und gemeinsam einsetzen.“

## Big Data in der Anwendung

Mit Gisa.Customer Insight hat der IT-Dienstleister ein Werkzeug entwickelt, um aus der Analyse und Auswertung aktueller Verbrauchs- und Abrechnungsdaten den Kundenwert zu identifizieren. Die Lösung basiert auf SAP HANA, womit große Datenmengen in kurzer Zeit strukturiert, analysiert und visualisiert werden können. Daraus leitet Gisa.Customer Insight die Kündigungswahrscheinlichkeit ab und versetzt Energieversorger in die Lage,

gezielt Gegenmaßnahmen einzuleiten. Mit einer Trefferquote von über 80 Prozent bei der Voraussage der Wechselwilligkeit ist das Tool ausgesprochen wirksam und zuverlässig. Statt Marketing nach dem Gießkannenprinzip sind so zielgerichtete und kostengünstige Kampagnen zur Kundenbindung möglich.

Mit dem Anspruch, die Ermittlung des Kundenwertes weiter zu präzisieren sowie die Analyse und Darstellung des Kündigerscores zu verbessern, sollen die Möglichkeiten von Big Data nun weiter ausgereizt werden. Es geht darum, den Stadtwerken besserer Produkte und bessere Services anbieten zu können. Für Jörn Haußen ist der nächste Schritt deshalb nur folgerichtig: „Um besonders schlagkräftig und effektiv zu sein, haben wir uns an dieser Stelle für die Kooperation mit Process Consulting und EnergieSparSchein entschieden.“ Gisa stellt für Big Data die zentrale Datenschicht und Datenstrukturen sowie die notwendige Technik bereit und übernimmt die Aufgabe des IT-Integrators für die gesamte Kooperation. Process Consulting begleitet die Kooperation als konzeptioneller Vordenker, als Ansprechpartner des Kunden bei der Status- und Sollbestimmung von Anfang an sowie als Spezialist für das gesamte Kundenlebenszyklusmanagement. EnergieSparSchein schließlich steuert eine App mit einem spielerischen Ansatz sowohl zur Kundenbindung als auch zur Datengenerierung bei.

## Wer ist Mark Berger?

Ein neues Instrument zur Kundenbindung ist die EnergieSparSchein-App. Die Smartphone-Anwendung wird End-

kunden im Namen ihres Stadtwerkes beziehungsweise ihres Energiedienstleisters angeboten. Mark Berger, der digitale und freundliche Energieeffizienz-Coach, vermittelt dem Nutzer spielerisch Energiesparthemen und motiviert ihn dadurch zum Sparen. Der Ansatz funktioniert unter anderem deshalb, weil dem Kunden in der App konkrete finanzielle Vorteile durch verändertes Verhalten dargestellt werden.

Darüber hinaus werden die Tipps in Form eines Quiz präsentiert, was Endkunden jeden Alters dazu animiert, die App immer wieder zu nutzen. Strategisch-konzeptioneller Bestandteil der App ist ein Bonussystem, das sowohl richtige Antworten im Quiz als auch selbst eingesandte Tipps oder dokumentiertes verändertes Verhalten zum Energiesparen mit Punkten belohnt. „Welche Belohnung am Ende für die Kunden herauspringt – ob Gutschrift auf der Stromrechnung, ein Gutschein für ein Abendessen zu zweit oder die kostenlose Nutzung eines Elektroautos für ein Wochenende – bleibt dem jeweiligen Stadtwerk überlassen“, so Oliver Dix, Geschäftsführer der Firma EnergieSparSchein. Das Stadtwerk selbst profitiert dabei von einer wachsenden Datenbasis. Im Zuge der App-Nutzung wird der Kunde an verschiedenen Stellen dazu motiviert, persönliche Daten und quantifizierbares Verbrauchsverhalten anzugeben. Gerade die Dateneingabe im Nutzerprofil der App wird deshalb auch belohnt. Die Kombination der beiden Datenblöcke – Stamm- und grobe Verbrauchsdaten aus dem Stadtwerkebestand sowie App-generierte Daten – verbessert die Aussagekraft und Reichweite der Datenanalyse der Firma Gisa. Die Informationen aus der

EnergieSparSchein-App können strukturiert, in einer sicheren und zertifizierten Cloud-Umgebung für Versorger abgelegt und über verschiedene Funktionen direkt sichtbar gemacht werden. Das ermöglicht aktuellste Einschätzungen zum Kundenverhalten sowie noch präzisere Aussagen über die Einstellung des Nutzers zum Versorger.

## Erfolgsmodell Kooperation

Auch wenn die App und die Gisa-Big-Data-Tools ihre Stärken unabhängig voneinander entwickeln können, bietet die Kombination Mehrwerte für alle Beteiligten. Für Gisa ist die App eine attraktive Möglichkeit, Qualität und Quantität der Datenbasis zu erhöhen – auch zum Nutzen des Endkunden. „Für uns ist von Vorteil, dass wir mit einem in der Energiewirtschaft sehr bekannten Unternehmen mit viel Erfahrung und großem Kundenkreis zusammenarbeiten“, so Oliver Dix. Darüber hinaus garantiert das Hosting der App im Gisa-Rechenzentrum hohe Sicherheitsstandards.

Die Zusammenarbeit der drei Partner zeigt, dass im Laufe von Projekten zum Thema Big Data und Kundenlebenszyklusmanagement sehr unterschiedliche Kompetenzen gefragt sind. Der Kunde profitiert von einem eingespielten Team, das unterschiedlichste Perspektiven abbildet, aber dennoch wie ein Akteur agieren kann. Das klare Bekenntnis der Partner, die eigenen Stärken zu kombinieren und in den Dienst des Kunden zu stellen, wird honoriert. Nicht zuletzt nimmt das dem Versorger oder Stadtwerk die schwierige Entscheidung bei der Auswahl der passenden Ansprechpartner. □