

Innovatives Energiemanagement



Bild: jris/Shutterstock.com

Customer Insight und Digitalisierung als Basis innovativen Energiemanagements

Megatrends revolutionieren die Energiewirtschaft weltweit. Die Dekarbonisierung der Energieversorgung mit dem Umstieg von fossilen auf erneuerbare Energiequellen wird in internationalen, nationalen sowie regionalen bzw. lokalen Energiekonzepten mit unterschiedlichen Geschwindigkeiten vorangetrieben. Dezentrale Erzeugungskapazitäten gepaart mit modernen, flexiblen Speichertechnologien sowie die rasant fortschreitende Digitalisierung begünstigen diesen Transformationsprozess des Energiesystems und lassen zugleich bisherige Branchengrenzen verschwimmen – konventionelle Geschäftsmodelle sind vor dem Hintergrund der von Bundesrätin Doris Leuthard prophezeiten «Uberisierung der Energiewelt» zu überdenken.

Was bedeutet dies für Energieversorgungsunternehmen? Die Fähigkeit, unerfüllte Kundenbedürfnisse zu decodieren und in marktreife Produkt- bzw. Dienstleistungsinnovationen zu verwandeln, wird mit dem fundamentalen Wandel der Energiebranche massgeblich an Bedeutung gewinnen. Dies setzt bei allen Beteiligten einen Perspektivenwechsel voraus: von der reinen Unternehmens- bzw. Produktsicht hin zu einem umfassenden Verständnis der Kunden und deren Kauf- bzw. Nutzungsverhalten; in diesem Zusammenhang wird in der Wissenschaft auch von sog. Customer Insights gesprochen. Aus unternehmerischer Sichtweise wird am Ende entscheidend sein, was unterm Strich messbar besser beim Kunden ankommt. Durch die kontinuierliche iterative Weiterentwicklung von Ideen zusammen mit ausgewählten Nutzern werden dabei Probleme und Verbesserungspotenziale frühzeitig erkannt und sichergestellt, dass finale Lösungen dem (oftmals latenten) Kundenbedürfnis entsprechen.

Innovatives Energiemanagement kann dabei mitunter in einer auf Kundenbedürfnissen basierenden intelligenten Verknüpfung von Energiewirtschaft und Informationstechnik beruhen – wie bspw. auf einer smarten Vernetzung und Steuerung bzw. Optimierung dezentraler Eigenproduktion und diverser Speicherkomponenten im Sinne einer energetischen Komplettlösung (Prosumerintegration). Mobile Anwendungen (Apps) als digitale Kundenschnittstelle werden dabei zunehmend als Grundlage für auf Customer Insights und der intelligenten Verknüpfung und Verarbeitung grosser Datenmengen beruhende Geschäftsmodelle für innovative Mehrwert-Dienstleistungen fungieren. Innovative Energieversorgungsunternehmen stehen vor der Herausforderung, die zunehmende Komplexität für ihre Kunden zu reduzieren und gleichzeitig zu lernen, in Märkten mit kleinen Margen durch vielfältige Kooperationen bzw. Wertschöpfungsnetzwerke zu bestehen.



Dr. oec. HSG Christian Opitz ist Leiter des auf strategische und quantitative Fragestellungen im Bereich konventioneller und erneuerbarer Energien spezialisierten Competence Center Energy Management (ior/cf-HSG) der Universität St.Gallen
www.energiemanagement.unisg.ch