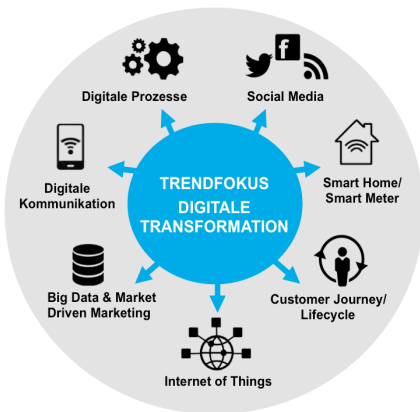




## DIGITALE TRANSFORMATION IN DER VERSORUNGSWIRTSCHAFT

bpc begleitet den Digitalisierungsprozess ganzheitlich und berät Sie in allen relevanten Fragen

Der globale Trend der digitalen Transformation stellt auch die Versorgungswirtschaft vor vielfältige Herausforderungen. Vor allem Kundenerwartungen orientieren sich am digital Machbaren. Die Folgen für Energieversorger sind unmittelbar zu spüren: Vom Online Service, über Apps und Social Media agieren Verbraucher digital und selbstbestimmt. Sie erwarten eine uneingeschränkte Informationsverfügbarkeit (24/7) und Erreichbarkeit des Unternehmens über jeden Kanal (Omni-Channel-Kommunikation). Dabei steht die optimale Bedienbarkeit aller Benutzeroberflächen im Fokus, sowie die Erwartungshaltung, Änderungen in Echtzeit durchführen zu können.



### PROJEKTANFORDERUNGEN

Die Enpuls AG hat in Zusammenarbeit mit bpc ihr strategisches Leistungsportfolio neu ausgerichtet. Gemeinsam mit bpc unterstützt sie ihre Kunden bei der Schaffung nachhaltiger Mehrwerte und Wettbewerbsvorteile durch Digitale Transformation, geprägt von Innovations-, Diversifikations- und Technologiefähigkeit. Ziel der Enpuls AG war es, in einem kontinuierlichen Prozess die Roadmap, die IT-Plattform und das Dienstleistungsportfolio vollständig auf die strategischen Anforderungen der Digitalisierung auszurichten. Erste Initiativen, wie der vollständige Ausbau der Online-Kanäle, sind bereits kurzfristig umgesetzt worden. Die Digitalisierung verlangt auch bei den Mitarbeitern nach neuen Fähigkeiten, die ausgebaut oder erlernt werden müssen. Neben Technologien wie Java, HTML 5 oder CSS müssen auch die Projektpertise und die Sensibilisierung für das Corporate Design geschult werden.

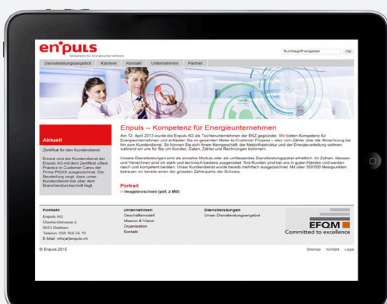
### DER KUNDE

**Enpuls AG**

<http://www.enpuls.ch>



Die Enpuls AG wurde als Tochterunternehmen der Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ) gegründet und bietet Kompetenz für Energieunternehmen. Enpuls entlastet seine Kunden im gesamten Meter-to-Customer Prozess, d.h. vom Zähler über die Abrechnung bis hin zum Kundendienst. So können sich die Kunden selbst ihrem Kerngeschäft, der Netzinfrastruktur und der Energieverteilung widmen, während sich Enpuls für sie um deren Kunden, Daten, Zähler und Rechnungen kümmert. Ziel der Enpuls ist es, eine perfekte Customer Experience zu schaffen, um die Kunden im Umgang mit der Enpuls selbst und ihrem umfassenden Angebot immer wieder zu begeistern.



# DER PROJEKTABLAUF

Das Projekt gliederte sich in vier Hauptphasen:



## DAS PROJEKTERGEBNIS

Mit der erarbeiteten „Digitalen Roadmap“ nutzt Enpuls die bestehenden Chancen der Energiewende der digitalen Transformation. Enpuls und ihre Kunden profitieren gleichermaßen von der gemeinsam mit bpc konzipierten strategischen Neuausrichtung der IT-Plattform und des Dienstleistungsportfolios.

Mit der Definition der Roadmap wurden fachliche Anforderungen, IT-Architekturen und Innovationen gebündelt und in einem Projektplan zusammengeführt. Dabei wurden die Einsatzpotenziale von Big Data, Internet of Things, Customer Journey & E-Commerce, Cloud, Social Media und mobilen Lösungen geprüft und bewertet.

Ziel der ersten Phase war die kurzfristige Digitalisierung aller Kommunikationskanäle zu Geschäftspartnern. Sämtliche Prozesse von Kunden und Lieferanten wurden auf digitale Potenziale überprüft und konsequent pro Zielgruppe in die Umsetzung gegeben. Es wurden responsive, voll-integrierte Portale auf Basis des Plattformgedanken für Privat- und Geschäftskunden sowie für den Netzbereich umgesetzt.

Zur Erzielung maximaler Prozesseffizienz wurden die Prozesse hochautomatisiert und vollständig in die Backendsysteme integriert.



## DAS FAZIT



Das strukturierte bpc-Vorgehensmodell zur Identifizierung von digitalen Optimierungsmöglichkeiten und Innovationen gepaart mit Umsetzungskompetenz und Erfahrung hat für Enpuls messbaren Nutzen und Mehrwerte generiert. Als wesentliches Ergebnis hat sich nachhaltig gezeigt, dass die Digitalisierung nicht nur Auswirkung auf einzelne Geschäftsbereiche hat, sondern allumfassend für die gesamte Unternehmung betrachtet werden muss. Der Begriff „Digitale Transformation“ muss folglich erweitert werden um „Digitale Innovations- und Businessstransformation“- mit dem Ziel das „Digital Enterprise“ auszubauen. Enpuls und bpc freuen sich darauf, gemeinsam mit Ihnen die Digitalisierungs-Roadmap für Ihr Unternehmen zu entwickeln und so den globalen Trend optimal und maßgeschneidert zu nutzen!