

## Ihr Einstieg in den Online-Energievertrieb: **Ein Leitfaden**

Schnelle Implementierung, digitales Kundenerlebnis, sinkende Stückkosten: Mit unserer Prozesslösung revolutionieren Energiedienstleister ihren Energievertrieb zu überschaubaren und fixen Investitionskosten.

Unser Leitfaden zeigt Ihnen die wichtigsten Aspekte und Anforderungen für Ihren Einstieg in den digitalen Energievertrieb und stellt die einzelnen Schritte der Umsetzung vor.

### **WARM-UP:**

#### **Abwicklungskosten (CTS) reduzieren**

Um im umkämpften Strommarkt wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Energielieferanten ihre Cost-to-Serve-Aufwände (CTS) fortlaufend senken. CTS umfassen hierbei alle Servicekosten (Prozesse und IT), die ein Versorger aufwenden muss, um seine Energiekunden zu beliefern.

Mögliche Ansatzpunkte sind:

- Betrieb eines Self-Service-Portals
- Produktplatzierung mit monatlicher Kündigung
- Online-Rechnungslegung in asynchronen Abrechnungsintervallen
- Service-Hotline mit Inbound- bzw. Rückruf-Service
- Skalierbare Service-Organisation
- Skalierbare modulare IT-Infrastruktur mit einem SaaS-Ansatz
- IT mit sehr hohem release-fähigen Standard und sehr einfachem Handling bei hoher Prozessautomatisierung
- Intelligente Vernetzung von Service-Bausteinen

#### **Onboarding-Kosten minimal halten**

Je kosteneffizienter Ihr Einführungsprojekt, desto besser. Deshalb sollten die Investitions- und Projektkosten so gering wie möglich sein und alle weiteren Ressourcenaufwände ebenso.

Folgende Aspekte tragen zum kosteneffizienten Onboarding bei:

- Kurze und schnelle Projekteinführung
- Abgestecktes Budget und gedeckelte Projektkosten („Out-of-the-Box“)
- Sehr schnelles Customizing (maximale Dauer: vier Monate)
- Alle Formulare im Standard enthalten und kundenspezifisch anpassbar
- Digitale Präsenz beim Kunden mit geringerem Aufwand
- Positionierung als digitaler Anbieter (Zweitmarke als Abgrenzung zum traditionellen Geschäft)

**Das Ziel: Geringere CTS-Aufwände – mehr Ertrag.**

# How to: Mit diesen 3 Schritten gelingt der Einstieg auf unsere Plattform

Für Ihren Einstieg auf unsere Plattform empfehlen wir folgendem Ansatz:

## Schritt 1:

### Das Pilotprojekt (Woche 1-8)

Innerhalb von acht Wochen wird die Umgebung aufgebaut, die für die Produktivsetzung gebraucht wird: Sie enthält die abzubildenden Strom- und Gasprodukte, die Hauptbuchkonfiguration und alle weiteren Grundeinstellungen des Systems. Das Projektteam erhält in dieser Phase einen tiefen Einblick in die Systemlandschaft und kann sie unter realen Bedingungen testen. Im Pilotierungszeitraum werden auch die noch notwendigen Punkte für den anschließenden Go-live auf MVP-Basis besprochen und festgelegt. Für den Go-live fehlt hier meistens nur noch die mögliche Migration von Bestandsverträgen. Eventuell werden auch die ausgelieferten Standardformulare angepasst.

## Schritt 2:

### Go-Live auf MVP-Basis (Woche 9-12)

In dieser Phase setzen wir die noch offenen Punkte um, um den Go-live starten zu können. Die Service-Prozesse werden final abgestimmt und produktiv genommen. Zusätzlich finden Schulungen für die End-User statt. Diesen Meilenstein erreichen Sie in der Regel 12 Wochen nach Projektbeginn.

## Schritt 3:

### Regelbetrieb und Weiterentwicklungen (ab Woche 13)

Sobald der Regelbetrieb erfolgreich gestartet ist, werden Kundenanforderungen für weitere Funktionen und Services mit dem Produkt-Backlog abgeglichen. Auf der Produkt-Roadmap ist dafür die zeitliche Abfolge fixiert. Die System-Updates erfolgen alle acht Wochen entlang der standardmäßig veröffentlichten Releases. Sie als Kunde partizipieren automatisch von dieser fortlaufenden Weiterentwicklung unserer Software und sind immer auf dem neuesten Stand. Eigene Investitionen für die Software-Weiterentwicklung sind meist nicht notwendig.

# Checkliste: Was eine Prozesslösung können muss

## Prozesse

- Flexible Produktgestaltung durch Preiskomponenten
- Vertragsverwaltung
- Vertrags- und Stammdatenhaltung
- Stammdatenpflege
- Marktkommunikation
- Kundenkommunikation
- Technische und fachliche Marktkommunikation
- Billing

## Schnittstellen

- INVOIC/REMADV-Prozesse
- Nebenbuch (Kreditoren & Debitoren)
- Hauptbuchanbindung (z. B. SAP FI)
- Flexible Datenbankauswertungen
- Akquise-Portal
- CSS-Portal
- Standardformulare
- Anbindung Zahlungsdienstleister
- Anbindung Wetterdienstleister (DWD)
- enet-Daten und integrierte Post-CD
- Dokumente- und E-Mail-Ablage im BDM (Big Data Managementsystem)

Die Prozesslösung sollte sowohl in der Cloud als auch On Premise nutzbar sein.

## Warum wir der richtige Partner für Ihren Einstieg sind: Mit uns ...

- ... nutzen Sie die Investitionskraft des gesamten Bertelsmann-Konzerns und schöpfen die umfangreiche Wertschöpfungskette verbundener Unternehmen ab
- ... profitieren Sie von langjähriger Branchenerfahrung in der Energiewirtschaft
- ... genießen Sie Full-Service: umfassende Beratung und Anwendungsbetreuung, weitere IT-Services sowie BPO-Leistungen von unseren etablierten Partnern
- ... bekommen Sie „Alles aus einer Hand“ (mit unserer Generalunternehmerschaft)
- ... sichern Sie sich alle modernsten Rechenzentrumsleistung (on premise, Private oder Public Cloud)
- ... erhalten Sie die Lösung myBusiness Supplier – welche die schnelle und einfache Abwicklung aller notwendigen Prozesse für Ihren Online-Energievertrieb ermöglicht – als Bestandteil der Arvato Energie Plattform®.

## myBusiness Supplier kennenlernen?

Kontaktformular ausfüllen und unser Fact Sheet herunterladen:

[www.arvato-systems.de/mybusiness-supplier](http://www.arvato-systems.de/mybusiness-supplier)

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | Stefan Uebe | Director Strategy Consulting

Telefon: +49 341 35522 612 | E-Mail: [stefan.uebe@bertelsmann.de](mailto:stefan.uebe@bertelsmann.de)

[www.arvato-systems.de/mybusiness-supplier](http://www.arvato-systems.de/mybusiness-supplier)

**arvato**  
**BERTELSMANN**  
Arvato Systems