

Die Region mit Lebens- qualität versorgen

Die WWZ Energie AG ist ein sogenanntes Querverbundunternehmen, das den Kanton Zug und seine umliegenden Regionen mit Energie, Wasser, Telekommunikation und Elektromobilität versorgt. So wird ein substanzieller Mehrwert an Lebensqualität für die lokale Bevölkerung geschaffen. Das Resultat kann sich sehen lassen: Mit knapp 500 Mitarbeiter:innen werden jährlich rund 230 Millionen Franken erwirtschaftet. Doch wie bringt man die verschiedenartigen Branchen softwaretechnisch unter einen Hut? Und wie wird man zum kund:innenorientiertesten Energie- und Telekom-Verbundunternehmen der Schweiz? Stefan Willi, CTO, und Adrian Rüegg, Leiter Application Management, ermöglichen uns Einblick in dieses innovative Unterfangen.

BEITRAG

_STEFAN WILLI, CTO und
_ADRIAN RÜEGG, Leiter Application Management
WWZ Energie AG

Erschienen im SMART insights 2021 Magazin
In Kooperation mit



smart
people –
smart
software®



„DIE ZUKUNFT DER MOBILITÄT
IST ELEKTRISCH.“

Was als kleines lokales Versorgungsunternehmen für Elektrizität und Wasser vor 130 Jahren begann, ist zum innovativen Querverbundunternehmen avanciert. In den 70er-Jahren startete man mit dem Aufbau der Telekommunikation und später folgten der Anschluss der Region an das Schweizer Erdgasnetz, der Auf- und Ausbau des Wärme- und Kältegeschäfts sowie der Elektromobilität. Die Mission von WWZ ist bis heute gleich geblieben: ihre Kund:innen mit Lebensqualität zu versorgen. Im Fokus stehen dabei weder spezifische Branchen noch Zielgruppen. Nein, hier geht es um etwas weit Grösseres. Nämlich darum, ein holistisches, nahtloses und benutzer:innenfreundliches «Plug and Play»-Kund:innenerlebnis aus einer Hand zu schaffen. Denn bei WWZ stehen die Kund:innen an oberster Stelle und diese Wertschöpfungskette macht WWZ damit zu etwas Besonderem.

CTO Stefan Willi erklärt: «Das Gesamtkunstwerk WWZ hat in der Schweiz nur wenige Konkurrenten. Warum? Es gibt nur eine Handvoll Energieversorgungsunternehmen, die ganz oder teilweise in privatem Besitz sind – bei uns sind es 70%. So können wir agiler und innovativer am Markt agieren als viele unserer Mitstreiter. Vor allem aber ist unsere Geschäftsleitung offen für progressive Unternehmensansätze.»

Die interne Vision heisst Service 4.0

Nun treibt WWZ ihre Digitalisierungsstrategie noch dynamischer voran. Nicht nur extern, sondern auch intern. Ihre Vision mit dem Namen Service 4.0 hat das Ziel, bis 2025 sämtliche internen Abläufe komplett zu digitalisieren. Dabei gibt es zwei zentrale Punkte: eine Steigerung der internen Effizienz bei gleichzeitiger Senkung der Kosten, um so mehr Output mit gleich viel Personal zu erzielen.

Auch gilt es, eine neue Lösung durch etliche Mitarbeiter:innenstufen von unterschiedlich digitaler Maturität zu implementieren. Und die Benutzer:innengruppen könnten nicht vielfältiger sein. Das reicht von Brunnenmeister:innen, Leitungsmoniteur:innen oder Sanitärinstallateur:innen über Ingenieur:innen in Bereichen wie Energie oder Informatik, bis hin zu Geomatiker:innen,

Elektromonteur:innen oder Verwaltungsangestellte:innen. Sie alle haben individuelle Bedürfnisse und Anforderungen, um effizient zu arbeiten. Die einfache und intuitive Bedienung der Applikationen ist also essenziell.

Adrian Rüegg betont: «Diejenigen, die draussen arbeiten, haben andere Bedürfnisse als diejenigen im Büro. Genau diesen Herausforderungen werden wir uns in den nächsten Jahren stellen. Es gilt, alle Mitarbeiter:innen perfekt auszustatten, damit sie optimal arbeiten können.»

Eine Lösung für unbegrenzte Flexibilität

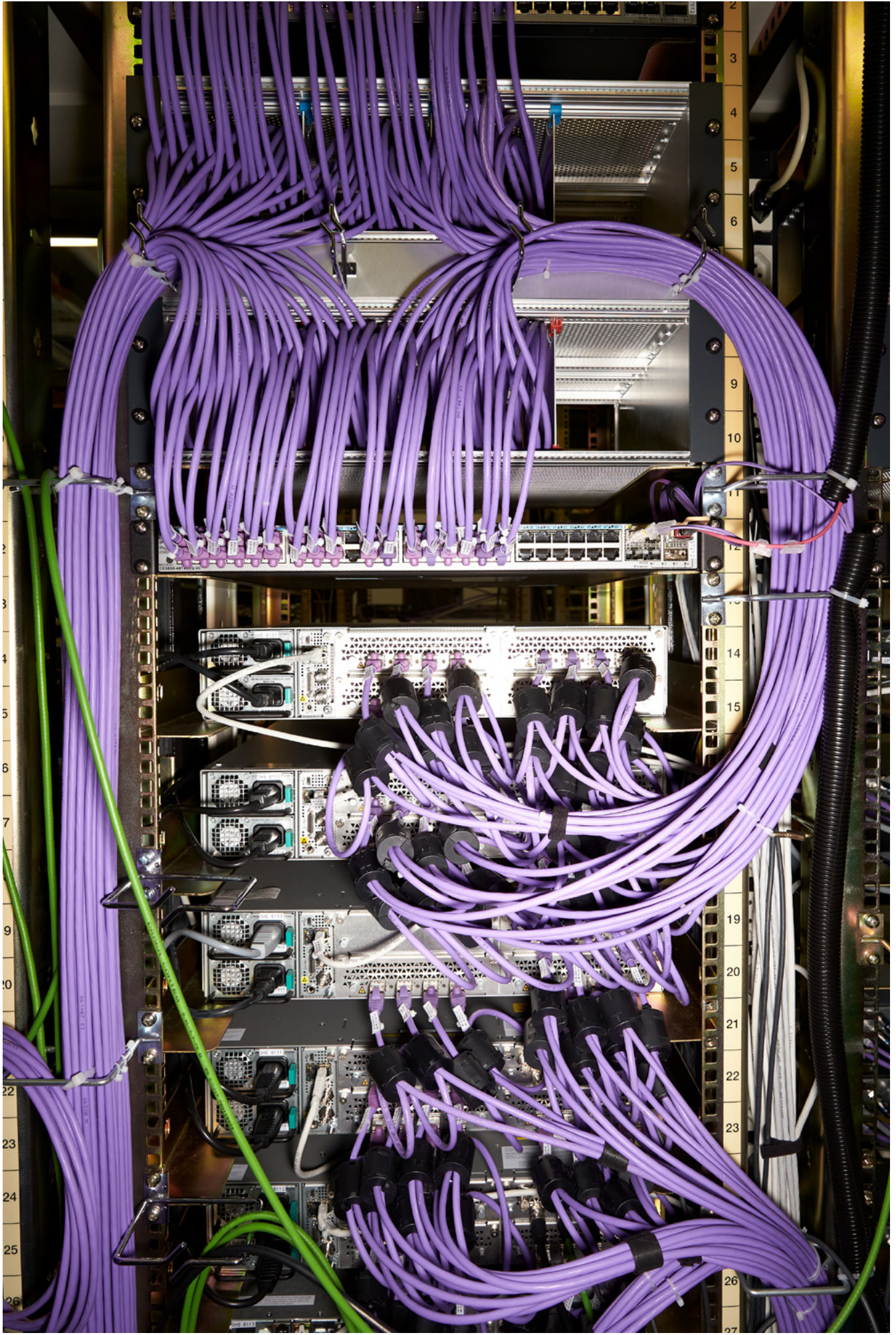
Während Service 4.0 eine rein interne Mission ist, gilt es gleichzeitig, die externe Innovation mit zukunftsweisenden Lösungen voranzutreiben. Bis 2014 nutzte WWZ für den Telekommunikationsbereich ein von Ergon entwickeltes Business Support System (BSS) namens Taifun. Die Software bildete den kompletten kund:innenseitigen End-zu-End-Prozess ab. Vom Angebot und Verkauf der WWZ Telco-Produkte über die Bereitstellung bis zur Übergabe der Abrechnungsdaten an Accounting-Systeme oder -Dienstleister. Als sich WWZ dem Telekom-Verbund Quickline angeschlossen hatte, wurde Taifun durch dessen eigene Lösung ersetzt. Es folgten Auslagerungen von weiteren IT-Prozessen, was dazu führte, dass WWZ sich in ihrer Agilität und Entscheidungsgewalt zu eingeschränkt sah.

Folglich entschied man 2019, die Business- und Operationssupport-Systeme wieder selbst aufzubauen und zu betreiben, um in Zukunft eigenständig handeln zu können. Ergon wurde daraufhin beauftragt, auf Basis von Tango – einer Plattform für Bestellmanagement, Auftragserfüllung und Rechnungsabwicklung – eine massgeschneiderte Lösung für WWZ zu entwickeln. Ein hohes Mass an Konfigurierbarkeit von Produkten, Preisen und Rabatten als auch Änderungen von Serviceabläufen ermöglichen ein schnelleres und flexibleres Reagieren auf Marktbedürfnisse. Das Back End von Tango ist das Herzstück der neuen Lösungsarchitektur; es können jegliche Umsysteme angeschlossen werden, die den Betrieb aller Services unterstützen. Trotz hoher Flexibilität ist Tango pflegeleicht, was natürlich die operativen Kosten



_OB ELEKTROMONTEUR:IN, SANITÄRINSTALLATEUR:IN ODER GEOMATIKER:IN -
_WWZ BESCHÄFTIGT EINE GROSSE ANZAHL UNTERSCHIEDLICHSTER BERUFSGRUPPEN.

5
-VERTEILUNG DER TV SIGNALE. MWZ BELIEFERT
ÜBER 120 000 DIGITALANSCHLÜSSE.



«IM VERBUND MUSSTEN WIR AUF EINE VIELZAHL UNTERSCHIEDLICHER PARTNER RÜCKSICHT NEHMEN – DORT WERDEN KREATIVE INPUTS LANGE BESPROCHEN UND EINE UMSETZUNG KANN ZWEI JAHRE DAUERN. MIT TANGO KÖNNEN WIR INNOVATIONEN FREIEN LAUF LASSEN.»

_STEFAN WILLI, CTO, WWZ



_HOHE UND SCHNELLE VERFÜGBARKEIT - MIT DEM TIER-3-RECHENZENTRUM IST WWZ FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET.



**«ES GILT, ALLE MITARBEITER:INNEN
PERFEKT AUSZUSTATTEN, DAMIT SIE
OPTIMAL ARBEITEN KÖNNEN.»**

—ADRIAN RÜEGG, LEITER APPLICATION MANAGEMENT, WWZ



8

_DAS NEUE, HOCHMODERNE RECHEN-
_ZENTRUM VON WWZ AM HAUPTSITZ
IN ZUG ENTSPRICHT DEN HÖCHSTEN
SICHERHEITSSTANDARDS.



erheblich senkt. Das Tüpfelchen auf dem I? Mit Tango könnte man weitere Geschäftszweige, z.B. den Energiebereich, agil abbilden und bestehende Portale ablösen. Resultat: eine beispiellose, einheitliche Customer Journey.

**Kostensenkung ist gut,
Unabhängigkeit ist besser**

Laut WWZ besteht der Mehrwert von Tango nicht primär in der Automatisierung und Kosteneinsparung, sondern darin, das Gesamtprodukt Querverbundunternehmen aufs nächste Level zu bringen. Stefan Willi erläutert: «Unsere oberste Priorität ist die Unabhängigkeit, ja die Freiheit, eigene Produkte schnell zu entwickeln und kund:innenfreundlich zu bündeln. Und wenn ein Dienst nicht funktioniert, wollen wir es schnellstmöglich ändern. Im Verbund mussten wir auf eine Vielzahl unterschiedlicher Partner Rücksicht nehmen – dort werden kreative Inputs lange besprochen und eine Umsetzung kann zwei Jahre dauern. Mit Tango können wir Innovationen freien Lauf lassen.»

Tango ermöglicht, auf die Ideen und Bedürfnisse von Kund:innen sowie Mitarbeiter:innen einzugehen und Produkte und Services anzupassen. Das ist zentral, da die Kundschaft heutzutage generell interaktiver ist, was wertvolle Nähe schafft. Feedbacks sind auch immer ein bisschen Marktforschung, denn man erhält Informationen und kann diese nun praktisch in Echtzeit umsetzen. Egal ob sie von Kund:innen, Partnern, eigenen Shops oder aus der Marktforschung kommen. Diese hohe Agilität beflügelt die Effizienz, den Fortschritt und die Zufriedenheit der einzelnen Interessengruppen. Ganz im Sinne des modernen Querverbundunternehmens.

Gewappnet für die Zukunft

Im Verwaltungsrat von WWZ blickt man der Zukunft optimistisch entgegen und freut sich, bald eigene innovative Produkte auf den Markt bringen zu können und weitere zukunftsweisende Projekte voranzutreiben. Wie z.B. Circolago, bei dem man weite Teile von Zug und Baar mit umweltfreundlicher Energie aus dem Zugersee für Heizung, Warmwasser, Klimakälte und Serverraumkühlung versorgt – und das regional und nachhaltig. Damit kommt WWZ ihrem Ziel ganz nah: Das kund:innenorientierteste Energie- und Telekom-Verbundunternehmen der Schweiz zu werden. Die passende IT-Lösung dazu haben sie bereits. />

«UNSERE OBERSTE PRIORITÄT IST DIE UNABHÄNGIGKEIT, JA DIE FREIHEIT, EIGENE PRODUKTE ZU ENTWICKELN UND KUND:INNENFREUNDLICH ZU BÜNDELN. UM SCHNELLER AUF MARKTVERÄNDERUNGEN UND TRENDS ZU REAGIEREN.»

_STEFAN WILLI, CTO, WWZ



_UNSERE HOMEOFFICE-LEARNINGS
Stefan Willi und Adrian Rüegg

MAN LERNT VON SEINEN MITARBEITER:INNEN

MAN DENKT, DASS ANGESTELLTE VON IHREN VORGESETZTEN LERNEN SOLLTEN. DIE PANDEMIE HAT UNS EINES BESSEREN BELEHRT. DENN IN DER INTIMEN ATMOSPHÄRE DES HOMEOFFICES MUSSTEN WIR LERNEN, UNS MEHR ZEIT ZUM ZUHÖREN ZU NEHMEN.

MAN ARBEITET SMARTER

WIR HABEN BEIDE FESTGESTELLT, DASS WIR IM HOMEOFFICE VIEL PRODUKTIVIER GEARBEITET HABEN. VIELLEICHT AUCH, WEIL DER ARBEITSWEG WEGGEFALLEN IST? JEDENFALLS HÄTTEN WIR IM BÜRO KAUM EIN SOLCHES PENSUM LEISTEN KÖNNEN.

MAN REDET VERMEHRT ÜBER RESULTATE ALS PROZESSE

DURCH DIE HOMEOFFICE-PFLICHT HABEN WIR GELEHRT, UNSEREN MITARBEITER:INNEN MEHR ALS JE ZU VERTRAUEN. WENIGER MICROMANAGING ERSPART ZEIT UND ENERGIE, DIE ANDERWEITIG EINGESETZT WERDEN KÖNNEN. DIE RESULTATE SPRECHEN FÜR SICH.



Lust auf mehr?

Digitalisierungsvorhaben
Zukunftsmacher
Tech-Trends

Jetzt bestellen
ergon.ch/smart2021

