



**ZfK** | Zeitung  
für kommunale  
Wirtschaft



IT

## ZfK+ Oranienburg: Mehr Neukunden durch Digitalisierung

Was tun, wenn die Kundenzahlen stagnieren oder sogar zurückgehen? Die Stadtwerke Oranienburg beantworteten diese Frage ab 2017 mit einer Neupositionierung und konsequenten Digitalisierungsstrategie.

18.08.2021



**Der Order2Cash-Prozess der Stadtwerke Oranienburg sollte möglichst weitgehend digital und automatisiert abgewickelt werden.**

Bild: © Zinetron/AdobeStock

Mit knapp 90 Mitarbeitern versorgen die Stadtwerke die über 46.000 Einwohner der Stadt Oranienburg in der Region Oberhavel nördlich von Berlin mit Strom, Erdgas, Fernwärme und Trinkwasser. Die rein regionale Ausrichtung des Unternehmens führte dazu, dass die Kundenzahlen Mitte der 2010-er Jahre spürbar zurückgingen. „

Uns war klar, dass wir diesen Trend ohne einschneidende Maßnahmen nicht umkehren können. Deswegen fiel 2016 die Entscheidung, Energie auch über die regionalen Grenzen hinaus zu vermarkten“, beschreibt Jens Hellmeier, Applikationsmanager bei der Oranienburg Holding GmbH, die Ausgangssituation. Das Ziel war ehrgeizig: Von 2017

bis 2020 sollten rund 10.000 Neukunden gewonnen werden. Und das, ohne zusätzliche personelle Ressourcen aufbauen zu müssen.

„Ohne die konsequente Digitalisierung der Anläufe im Vertrieb ist solch ein Ziel natürlich nicht zu erreichen. Deswegen war dies von Beginn an ein zentraler Bestandteil des Projekts“, so Hellmeier weiter.

### **Marke mit regionaler Herkunft**

Um der eigenen Strommarke ein unverwechselbares Gesicht zu geben, setzten die Stadtwerke Oranienburg konsequent auf die Buchstaben OR des Autokennzeichens der Stadt und kreierten davon abgeleitet die ORIGINAL-Produktwelt. Im Zuge der Markenentwicklung orientierte man sich an den erfolgreichen Produkten und so entstand „ORIGINAL ENERGIE“ – eine Marke, die die regionale Herkunft in sich trägt, gleichzeitig aber Selbstbewusstsein ausstrahlt und damit auch überregional bestens funktioniert.

Transparent, fair und den Lebensumständen angepasst sollte das Angebot sein. Deswegen gingen die Stadtwerke auch bei der Vertragsgestaltung neue Wege: Statt der üblichen Jahresverträge bieten sie ihren Kunden eine monatliche Kündigungsfrist bei gleichzeitiger Preisgarantie über ein ganzes Jahr. Zudem bietet Original Energie ausschließlich 100 Prozent Öko-Strom.

### **Order2Cash-Prozess komplett automatisiert**

Um den Order2Cash-Prozess möglichst optimal an die individuellen Anforderungen anzupassen, entwickelten die Stadtwerke Oranienburg zunächst in Eigenregie einen ersten Prototyp. „Es stellte sich jedoch schnell heraus, dass wir damit unser Ziel, den Prozess möglichst komplett zu automatisieren, nicht erreichen konnten. Deswegen gingen wir parallel auf unseren langjährigen Softwarelieferanten Wilken zu und boten uns als Pilotpartner für die Umsetzung eines entsprechenden Standardprozesses an“, erzählt Hellmeier.

Schon seit Mitte der 90-er Jahre setzten die Stadtwerke auf die Branchensoftware NTS.suite von Wilken. Auf Basis des Moduls NTS.workflow sollte nun auch der Order2Cash-Prozess möglichst weitgehend digital und automatisiert abgewickelt werden. „Ein Vorteil war dabei sicher, dass der Prozess tief integriert in die operativen Systeme, angefangen bei der Abrechnung über die Buchhaltung bis hin zum Gerätemanagement, abgebildet werden konnte“, so Hellmeier.

### **Mehr als 20.000 Preise aktiv im Markt**

Vermarktet werden „Originalstrom“ und inzwischen auch „Originalgas“ über die Portale Verivox, Check24 sowie über die eigene Website [www.originalenergie.de](http://www.originalenergie.de). Integriert wurde auch das Wilken Kundenportal. Insgesamt werden über das System mehr als 20.000 Preise aktiv im Markt angeboten. Bei rund acht Preisanpassungen pro Jahr sind dies 1,6 Millionen Positionen, die pro Jahr veröffentlicht werden.

Durch die Digitalisierung wurde auch der Vertragsabschluss deutlich beschleunigt. Benötigte der alte Prozess im Schnitt 21 Minuten pro Vertrag, geschieht das nun in Sekunden. 90 Prozent aller Abschlüsse werden heute vollautomatisch verarbeitet. Sofern keine Eingriffe notwendig sind, weil etwa die Bonitätsprüfung oder Kündigung beim Vorlieferanten nicht sauber laufen, erhalten Neukunden die Vertragsbestätigung innerhalb von 24 Stunden, ohne dass ein Mitarbeiter dabei eingreifen muss.

## Neukundengewinnung übertroffen

Die 2017 verabschiedete Strategie ist voll aufgegangen: Das Ziel von 10.000 Neukunden bis Ende 2020 konnte mit rund 11.000 erreicht werden. Das gelang, wie geplant, ohne zusätzliches Personal. Lediglich der externe Dienstleister, der für Folgeprozesse wie die elektronische INVOIC-Rechnung sowie für den Gerätewechsel und -einbau verantwortlich ist, musste zwei zusätzliche Mitarbeiter einstellen.

„Das zeigt, wie sich selbst ein mittelgroßes Stadtwerk mithilfe der Digitalisierung im Markt nicht nur behaupten, sondern darüber hinaus auch einen Wachstumspfad einschlagen kann. Wichtig ist es aber nicht nur, dass alle Prozesse möglichst vollautomatisch und integriert abgewickelt werden. Letztlich muss auch die Botschaft stimmen. Und auch das ist uns mit unserer Marke ‚Original Energie‘ gelungen“, fasst Hellmeier zusammen. (sg)

## Mehr zum Thema



IT

### Gisa und Best Practice Consulting beschließen Partnerschaft

Beide Unternehmen planen, künftig vor allem im Bereich Kundenportale für Energieversorger enger...



IT

### Sicherheitslücken in OT-Umgebung nehmen zu

Es treten deutlich mehr Schwachstellen in industriellen Kontrollsystemen (ICS) zutage. Dies...



IT

### Redispatch bis BEHG: Südweststrom mit neuen Dienstleistungen für Stadtwerke

Die Stadtwerke-Kooperation erweitert zudem ihre Online-Plattform und stellt sich damit auch auf neue...