

Auswertung: Erhebung zur Digitalisierung

Thema	Hohe Priorisierung	Niedrige Priorisierung	Bereits eingeführt
1. Kundenansprache über eine Stadtwerke App	30,52%	54,74%	14,74%
2. Bündelung von Kundendaten (Smart Data/ Energy Data Analytics)	60,22%	36,56%	3,22%
3. Onlineabfrage von Rechnungen und Preisabfragen	57,14%	11,22%	31,64%
4. Onlineabfrage von Verbrauchs- informationen und Vertragsdaten	56,70%	14,43%	28,87%
5. Sprachinformation als Kommunikationskanal	5,49%	91,21%	3,30%
6. Digitale Kundenkonten	50,00%	34,44%	15,56%
7. Zählerstanderfassung und Vollintegration in das Abrechnungs- system (ggfs. über Stadtwerke App)	69,38%	15,31%	15,31%
8. Blockchain Lösungen	15,05%	83,87%	1,08%
9. Einsatz von Chatbots	6,52%	89,13%	4,35%
10. Präzise Prognosen mit künstlicher Intelligenz	23,91%	71,74%	4,35%
11. Intelligente Heimvernetzung	29,03%	67,74%	3,23%
12. Digitale Mobilität – z.B. Carsharing	31,52%	64,13%	4,35%

Unter „Weitere Themen“ wurden genannt:

- Kundensupport mittels Tickets: Wir gegenüber Kunden, Lieferanten gegenüber uns
- Produkte zur Kundenbindung (Kombi-/Treuebonus, Standardisierte Abrechnungslösung für Mieter /Quantifizierungskonzepte)
- Digitalisierung der Schnittstelle zwischen Wohnungswirtschaft (Verbrauch, Abrechnung, Umzugsmanagement, Leerstandmanagement), Wärmeabrechnung, Wohnungsgewerkschaft
- Betriebs- und Heizkostenabrechnung mit vollständigem Datenaustausch in die ERP-Systeme der Wohnungswirtschaft.
- Flexible Tarifgestaltung, Online Tarifrrechner /günstigster Tarif), Online Vertragsabschluss / Wechsel zu Stadtwerke
- Abrechnung von Mobilstromverträgen, Abrechnung Elektroladevorgänge Home-Bereich, Abrechnung E-Mobilität
- Eine verbesserte Digitalisierung im Bereich des techn. ERPs; z.B. mehr Flexibilität bei Kapazitäts- und Mitarbeiterereinsatzplanungen, Materialauswahl, Chargenmanagement von Material und identischen Auftragskopien für die Anlage eines Neuauftrags
- CRM System / Individuelle Erweiterbarkeit der ERP & CRM Lösung
- Tätigkeit als ISP
- Integration von Lösungen 3. Anbieter als Alternative zu CS.PV
- Einfaches, offenes Workflow-System / durchgängige Prozessautomatisierung (z. B. Anschlussprozess)
- "Intuitives und sicheres" OLAP
- Offene IT-Architektur / CS.IT schneller und "moderner" ausbauen bzw. o. g. erbauen
- Dokumentenmanagement
- KWK Umsetzung
- Instandhaltung + GIS; offenes System bzw. Schnittstellen