

## ► Hingeschaut

Alternativen ausprobieren und Interessen ausloten  
Energie-Team veranstaltet 2020 kein klassisches Plenum

Genug mit Image  
Elektromobilität: Wege zum Turnaround

## ► Nachgefragt

Wo fehlt es denn?  
Personalmangel: Energieverantwortliche sprechen über eigene Lösungen

Zielnetzplanung über Spannungsebenen und Netzgebiete koordinieren  
Austausch benachbarter Verteilnetzbetreiber macht Sinn

## ► Nachgelesen

Chatbots – Ihre digitalen Mitarbeiter im Kundenservice  
Dürfen wir vorstellen: FRIDA – die digitale Assistentin der EnBW ODR

Kundenzentrierter Energievertrieb in der digitalen Energiewirtschaft  
SaaS-Lösung EnPowerX für Energielieferanten

## ► Wer kommt, wer geht?

Personalien

## ► Vorgemerkt

Termine Energie-Team

gemeinsam mehr erreichen ...



## Alternativen ausprobieren und Interessen ausloten

Energie-Team veranstaltet 2020 kein klassisches Plenum



In seiner Sitzung am 5. Februar in Esslingen diskutierte der Steuerungskreis neben Sachthemen auch über das Plenum, das traditionelle Jahrestreffen des Energie-Teams. Anlass waren die trotz gelungener Veranstaltungen rückläufigen Teilnehmerzahlen der letzten beiden Jahre. Im Ergebnis kam man zu dem Beschluss, die Tradition einmal zu unterbrechen und 2020 kein Plenum als große Tagungsveranstaltung zu machen, sondern Alternativen auszuprobieren. Unverändert bleibt das Ziel, die direkte persönliche Kommunikation zwischen Vertretern kleiner, mittlerer und großer Energieversorger in Baden-Württemberg auf möglichst breiter Basis zu gestalten.

Beim Rückblick auf das Plenum am 17. Oktober 2019 im Schloss Haigerloch herrschte im Steuerungskreis Einigkeit, dass es wieder eine gelungene Veranstaltung war: Organisation und äußerer Rahmen haben sehr gut gepasst, die Podiumsgespräche zu den drei Themen Elektromobilität, Fachkräftemangel und E.ON-Innogy-Übernahme waren aufschlussreich und lebhaft und die Atmosphäre insgesamt angenehm und gesprächsanregend.

Allerdings konnte das Ziel nicht erreicht werden, den rückläufigen Trend bei den Teilnehmerzahlen zumindest etwas umzukehren. Das Plenum lag 2019 nur auf dem Niveau von 2018 und damit deutlich um 20 - 25 % unter früheren Jahren, sowohl bei Stadtwerke- als auch bei EnBW-Vertretern. Die Ursachen sind offenbar struktureller Art, denn andere Veranstalter machen wohl ähnliche Erfahrungen. Zum einen ist das Veranstaltungsangebot in der und für die Branche in den letzten Jahren gewachsen. Auf der anderen Seite sind die zeitlichen Freiräume bei Geschäftsführern und Leitenden weniger geworden. Mobile Arbeitsformen bringen eher Arbeitsverdichtung als Entlastung und es gibt mehr externe und interne Pflichttermine.

Eine klassische und auch repräsentative Tagungsveranstaltung wie das Plenum sollte eine gewisse Teilnehmerzahl finden, damit Rahmen und Resonanz zusammenpassen. Sie wurde letztes Jahr zwar gerade noch erreicht, aber es steht zu erwarten, dass sie in den kommenden Jahren weiter abbröckelt. Die Überlegung lag also nahe, „Bewegung“ ins Spiel zu bringen und in diesem Jahr eher kleinere und flexiblere Veranstaltungsformate anzubieten und auch Neues auszuprobieren. Der relativ hohe Organisations- und Koordinationsaufwand, der sonst ins Plenum floss, kann auf diese Weise vielleicht in Summe mehr bewirken.

Was dabei hilft, diese „Bewegung“ in die richtige Richtung zu bringen, sind Hinweise, Vorschläge und Ideen aus dem Kreis der Leserinnen und Leser von Energie-Team Intern und von denen, die an den Gremientreffen und Veranstaltungen teilnehmen. Die Geschäftsstelle freut sich auf Feedback!

Axel Pfrommer, Netze BW  
0711 289-46646  
a.pfrommer@netze-bw.de



## Genug mit Image

Elektromobilität: Wege zum Turnaround



André Scholz, Volkswagen AG, brachte auf dem Plenum mit seinem Eingangsstatement und auf dem Podium die Sichtweise der Automobilindustrie ein

**Welche E-Strategie verfolgst Du? Die neue Gretchenfrage bewegte auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer beim Plenum des Energie-Teams und war Thema eines Vortrags und eines Podiumsgesprächs. Mittlerweile verfolgt die EnBW neue Pläne.**

Lars Walch ist zuversichtlich: „Wir setzen unsere E-Story fort. Die Kunden wollen das Laden in ihren Alltag integrieren. Beim weiteren Ausbau der Infrastruktur konzentrieren wir uns daher vor allem auf Schnelllader.“ Die Rede ist von High-Power-Chargern, mit denen E-Autos in

wenigen Minuten genügend Energie für die nächsten 100 Kilometer tanken. Für diese sucht die EnBW nach Flächen. Das Ziel: Schnellladehubs bevorzugt sowohl an Verkehrsknotenpunkten als auch in Ballungsgebieten zu errichten. Dazu gehören auch die Parkplätze großer Handelsunternehmen. „Öffentlicher Platz ist begrenzt. Die Retail-Branche aber hat großzügige Parkflächen“, erläutert Walch. Als Leiter der Strategie für Elektromobilität bei der EnBW setzt er auf neue Standorte: „Wir streben an den Schnellladern zehn Ladevorgänge täglich an. Das muss auch der Ladepunkt leisten: Ein schnelles Laden mit 50 bis 300 kW Spitze während des Einkaufs.“

Damit stellt die EnBW ihre bisherige Elektromobilitätsstrategie auf die nächste Stufe. Erst vor kurzem wurde das Programm SAFE abgeschlossen. Bei SAFE haben EnBW und fast 80 Stadtwerke-Partner ein flächendeckendes Ladenetz für E-Fahrer in Baden-Württemberg gespannt. Im ganzen Bundesland kann man durchschnittlich alle zehn Kilometer an einer AC-Station Strom tanken; auch auf dem Land. „Der Bau wurde zum großen Teil staatlich subventioniert, den Betrieb aber stemmen wir Unternehmen allein.“ Was wie klassische Daseinsvorsorge anmutet, hat auch mit dem öffentlichen Ansehen der Energiebranche zu tun. „Wir müssen zeigen, dass die Verkehrswende von unserer Seite aus bereits möglich ist. An einer flächendeckenden Ladeinfrastruktur wird sie jedenfalls nicht scheitern“, sagt Walch.

### Ungleiche Partner

Den Schwarzen Peter möchte die Autoindustrie ebenfalls nicht haben, was auf dem letzten Plenum des Energie-Teams deutlich wurde. Dort diskutierten rund 80 Stadtwerke-Vertreter mit André Scholz, der den Ladeservice der Volkswagen AG verantwortet. Der Autofachmann sieht nach wie vor die Infrastruktur als eigent-



liche Barriere für den Einstieg in die Elektromobilität – Grund für die Wolfsburger, neben der „Volkswallbox“ für Zuhause in ein eigenes Schnellladenet der Autoindustrie zu investieren. Dazu könnten Autokäufer auch gleich noch den Strom bei VW kaufen – ein neues Geschäftsmodell, das im Plenum zwar auf wenig Zustimmung stieß, aber auch kaum Sorgen weckte. „Bei Wallboxen haben die Leute mehr Vertrauen in uns Stadtwerke als in VW“, sagte Helmut Oehler, Chef der Stadtwerke Baden-Baden. „Wir Netzbetreiber sind stark in Vorleistung gegangen. Es fehlt aber

noch ein ausreichendes Angebot an alltagstauglichen E-Fahrzeugen. Die meisten Modelle haben heute noch sehr lange Lieferzeiten. Erst wenn genug Fahrzeuge den Markt durchdringen, werden die Ladesäulen auch genutzt und kann daraus ein Geschäft werden“, äußerte Oehler bei der Veranstaltung kritisch.

Auch die Energiedienst Holding sieht im VW-Strompaket keine direkte Konkurrenz. „Spätestens wenn mehrere Wallboxen in einer Straße stehen, braucht es Lastmanagement oder Speicherlösungen von uns“, sagte Werner Zehetner, verantwortlich für den Bereich Projekte und Mobilität. Ebenfalls auf dem Plenum stellte er vor, wie die hauseigene E-Strategie aussieht. „Mit unserem E-Carsharing-Angebot namens my-e-car konzentrieren wir uns auf junge Digitalaffine, die zwar mobil sein möchten, aber kein eigenes Auto besitzen wollen. In der Regel möchten sie auch klimaneutral unterwegs sein. My-e-car ist explizit für diese Zielgruppe. Dabei kombinieren wir Carsharing mit Elektromobilität und hundert Prozent Ökostrom. Hierfür nutzen wir unser flächendeckendes Ladenetz in Südbaden.“



Zur Frage „Elektromobilität: Was können wir erreichen?“ diskutierten (v.r.n.l.) André Scholz/Volkswagen AG, Helmut Oehler/Stadtwerke Baden-Baden, Lars Walch/EnBW Energie Baden-Württemberg AG, Werner Zehetner/Energiedienst Holding AG und Moderator Günter Sicken

### Mehr Gemeinschaft gesucht

Noch ist kaum absehbar, ob Erstausrüster oder Energieunternehmen das Rennen um die Versorgung des Endkunden gewinnen werden. Doch von einem verbesserten Informationsfluss könnten heute schon alle profitieren. Mehr Wissen, etwa über regionale Pkw-Absatzzahlen, würde nicht nur dem Netz dienen. „Daten aus dem Fahrzeug, etwa über das Ladeverhalten, wären spannend für unsere Zusammenarbeit. Dafür brauchen wir dringend genormte IT-Schnittstellen zwischen Fahrzeug und Ladesäule“, plädiert Walch. Wird das Auto erkannt, gewinnt auch der Kunde an Komfort. Intelligentes Laden wäre möglich, zu einem Zeitpunkt der netzdienlich und tariflich günstig ist. Walch sieht hier die eigene Branche in der Verantwortung: „Gemeinsam könnten wir das Thema besser verfolgen.“



Intelligentes Laden wäre ein interessantes Geschäft für Stadtwerke. Wenn aber nur die Autoindustrie über intelligente Daten verfügt, hat sie einen klaren Wettbewerbsvorteil plus den Erstkontakt zum Kunden.“

Noch ist die Position der Branche bei diesen Zukunftsthemen nicht sehr scharf. SAFE nehme den Autofahrern zwar die Sorge vor dem leeren Tank. „Um Elektromobilität alltagstauglich zu machen, brauchen wir aber vor allem die Schnellladepunkte. Zudem sind diese auch wirtschaftlicher zu betreiben als reguläre AC-Ladesäulen.“ Es deute alles darauf hin, dass zukünftiges „Normalladen“ zuhause oder beim Arbeitgeber geschehe. „Unterwegs möchten die Menschen den Turbo, um schnell weiterfahren zu können“, resümiert Walch. Größere Standorte, mehrere Ladepunkte und ein hoher Fahrzeugdurchlauf – erwartet wird der Turnaround in 15 Jahren. „Zum jetzigen Zeitpunkt ist das ein reines Investitionsgeschäft. Dafür brauchen wir starke Partner.“

Sandra Leder  
Freie Redakteurin  
0711 6646540  
sandlux@web.de



## Wo fehlt es denn?

**Personalmangel: Energieverantwortliche sprechen über eigene Lösungen**



**Der Fachkräftemangel stand auch beim letzten Plenum des Energie-Teams im Mittelpunkt. Vier Geschäftsführer tauschten sich über ihre Personallage auf dem Podium aus. Dabei zeigte sich, wie grundlegend die Unterschiede sind.**

Am drängendsten wirkte die Lage der Netze BW. Allein im technischen Bereich werden in den kommenden Jahren rund 800 Mitarbeiter das Unternehmen aus Altersgründen verlassen, 60 Prozent davon mit Meisterqualifikation. Deren Ausscheiden wiegt schwer – dauert doch eine entsprechende Ausbildung im günstigsten Fall acht Jahre. „Wir bilden dreimal so viele Auszubildende aus wie noch vor fünf Jahren, um das abzufedern“, erläuterte Bodo Moray, Geschäftsführer bei Netze BW. „Aber zum einen wird es herausfordernder, geeignete junge Menschen zu gewinnen. Nicht alle jungen Leute, die gekonnt mit dem iPhone umgehen, sind auch technikaffin.“ Zum anderen arbeite man gegen die Zeit: „Vom Recruitingprozess bis zur Übernahme und selbstständigem Arbeiten beim Kunden vergehen fünf Jahre. Erst dann sind die Jungmonteure in der Lage, selbstständig zu arbeiten.“

Das Ticken der Uhr hört man auch in Villingen-Schwenningen: „Wir bilden über Bedarf aus, um später genug wirklich geeignete Leute zu bekommen. Aber in unserer Region herrscht Vollbeschäftigung, und andere Branchen sind nicht an unseren Tarifvertrag gebunden“, meinte Ulrich Köngeter, Geschäftsführer der dortigen Stadtwerke.

Klaus Saiger von der FairNetz GmbH in Reutlingen hingegen hat das Problem mit der Überalterung im Unternehmen nicht. „Das liegt daran, dass wir in den letzten 20 Jahren immer über Bedarf ausgebildet und Weiterbildungen zum Meister, Techniker und Ingenieur angeboten haben. Kontinuierlich wurden junge Leute eingestellt. Viele unserer Führungskräfte sind Eigengewächse. Wir versuchen auf dem Arbeitsmarkt mit unserer mittelständischen Struktur, sehr guter Aus- und Weiterbildung sowie einer zeitgemäßen Unternehmenskultur zu punkten.“

### Günstige Größe

Auch in Lahr ist man relativ entspannt: „Wir finden in der Region genug geeignete Lehrlinge, und viele davon wollen sich bei uns weiterqualifizieren“, berichtete Dr. Ulrich Kleine vom Elektrizitätswerk Mittelbaden. Sein Pluspunkt? „Unsere Leute identifizieren sich mit uns.“ Der Versorger als Familie – diesen Markenkern pflegt man auch in Villingen-Schwenningen. „Unsere ganze Wortwahl auf der Homepage soll den Schulterschluss zwischen Kunde und Stadtwerk abbilden. Für uns ist das wichtiger, als an einem allgemeinen Branchenimage zu feilen“, so Köngeter.

Auch bei der Netze BW greifen Werte wie regionale Verankerung und Teamgedanke, hinzu kommt aber der überregionale Blickwinkel. Bodo Moray setzt deshalb darauf,



das Image der Branche über den Verband im Gesamten zu stärken. Vorbild hierfür sei die seit 2010 vom Handwerk getragene Kampagne. „Ohne Strom läuft kein iPhone, das müssen wir transportieren. Heute wollen die Menschen Arbeit mit Sinn. Wir haben die Zukunftsthemen – das wissen bloß zu wenige.“ Gerade das Beispiel E-Mobilität zeigt, wie es sich mit wichtigen Zeitfragen punkten lässt. Seit das Thema so präsent ist, verzeichnet man bei der Netze BW wesentlich mehr Bewerbungen um Praktika oder Bachelorarbeiten. „Wir müssen hier noch sichtbarer werden und beweisen, dass wir die treibende Kraft hinter der Energiewende sind. Das ist unsere Botschaft für die jungen Menschen“, betont Moray.

### Was noch hilft

Noch ist eine gemeinsame Kampagne Zukunftsmusik – gibt es auch Lösungen für jetzt? Kleine setzt auf seine Azubis als Werbeträger: „Wir schicken die Jungen auf Ausbildungsmessen. Doch ohne Grund werden sie niemandem erzählen, dass sie sich bei uns wohl fühlen. Über Beweglichkeit im Unternehmen und Möglichkeiten zum internen Stellenwechsel tragen wir als Verantwortliche erheblich zu ihrer Zufriedenheit bei.“ Auch in Reutlingen ist die Flexibilität gewachsen. „Bei uns ist die Mitgestaltung durch den Einzelnen keine Phrase. Das gilt unabhängig von Alter und Status. Wenn unsere jungen Leute Positives berichten sollen, müssen sie es auch erleben. Wir fordern und fördern hierarchieübergreifendes Arbeiten und mischen Jung und Alt in Teams. Mit dem Bau eines eigenen Ausbildungszentrums für die praktische Ausbildung haben wir eine Idee der Auszubildenden umgesetzt. Auch bei der Planung und im Bau des Ausbildungszentrums waren die Auszubildenden federführend.“

Junge Werbeträger helfen also, aber auch das Unternehmen muss intern flexibler werden. Darüber besteht Konsens auf dem Podium. „Wir müssen unsere Teams anders organisieren. Wenn unsere erfahrenen Mitarbeiter gehen, werden wir Wissenstransferstellen schaffen. Ich würde gerne verstärkt auch Mitarbeiter in Partner-Stadtwerke entsenden oder umgekehrt bei uns einsetzen. Das müssen wir uns einfach mal trauen“, sagte Moray. Schließlich vereine alle das oberste Ziel der Netzstabilität: „Konkurrenz soll uns nicht am Austausch hindern. Denn an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden täglich müssen wir liefern – und das machen wir in der Branche doch mit Leidenschaft.“

Sandra Leder  
Freie Redakteurin  
0711 6646540  
sandlux@web.de



## „Wir gehören zu den Guten“



Bodo Moray

**Bodo Moray hat eine Vision: In Esslingen soll eine Netzschnule für die ganze Branche heranwachsen. Der Arbeitsdirektor der Netze BW setzt dafür auf mehr Austausch unter Netzpraktikern.**

**Energie-Team Intern:** Herr Moray, kürzlich hat die Netze BW ihr neues Aus- und Weiterbildungszentrum mit einem großen Kongress eröffnet. Hat sich der Aufwand gelohnt?

**Bodo Moray:** Auf jeden Fall. Unser erstes Ziel konnten wir erreichen, nämlich mit unseren Dienstleistern und Kollegen in der Branche gemeinsam über unser dringendes Problem, die Demographie, zu reden. Die Versorgungssicherheit ist unsere Richtschnur. Diesem obersten Ziel sind wir gemeinsam mit den anderen Unternehmen unserer Branche verpflichtet. Als größter Netzbetreiber im Land ist es unsere Aufgabe, ein Signal zu setzen und andere einzuladen, um gemeinsam die Herausforderungen anzunehmen.

**Wie kann das Bildungszentrum in Esslingen für eine bessere Zusammenarbeit in der Branche sorgen?**

In Essen gibt es die altgediente Kraftwerksschnule. In Esslingen wollen wir das Aus- und Weiterbildungszentrum zur führenden Netzschnule entwickeln. Hier sollen die netztechnischen Standards erarbeitet werden, die wir in der Energiewende brauchen. Expertenwissen teilen, auf Fachebene diskutieren, gemeinsam an Lösungen arbeiten – das ist für mich Austausch.

**Stichwort Fachkräftemangel – wer kaum freies Personal findet, schickt seine Fachleute nur ungerne weg, oder?**

Wir bieten die Lehrgänge sowieso für unsere eigenen Leute an. Die sind kein Rekrutierungsmittel, sondern Teil der Dienstleistung, die wir hausintern haben. Wir wollen uns nicht gegenseitig ins Gehege kommen. Aber wo kleinere Netzbetreiber mit zwei bis drei Ausbildern alle Themen selbst schulen, besteht die Gefahr, dass man schnell im eigenen Saft schwimmt. Auf unseren Fachkongressen profitiert man von externen Ausbildern und Partnern, das ist ein Gewinn für alle – auch für uns. Außerdem bin ich davon überzeugt, dass wir mit Weiterbildung generell dem Fachkräftemangel begegnen. Je qualifizierter ein Mensch ist, desto lieber arbeitet er in seinem Betrieb – das ist ein Thema für alle Energieunternehmen und dient auch der Attraktivität der Branche.



### Was bietet die Netze BW in Esslingen konkret an?

Das reicht von der Praxisschulung „Retten vom Mast“ bis zum Industriemeister Netz. Neben den Sparten Strom, Gas, Wasser bedienen wir auch das Thema Glasfaser. Unsere Vision für das neue Aus- und Weiterbildungszentrum ist es, klassische Ausbildung besser mit akademischer Wissensvermittlung zu verknüpfen; das geht dann bis zum Masterstudiengang. Auch muss unsere Weiterbildung den Führungskräftemangel berücksichtigen, zum Lehrstoff muss auch gehören, wie Betriebsmannschaften enger zusammenarbeiten und sich organisieren können. Damit hoffen wir, unsere Partner und deren Nöte zu erreichen.

### Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

Einen intensiven Branchendialog! Den brauchen wir, um die Energiewende zu stemmen. Als Arbeitsdirektor wünsche ich mir, dass die Energiebranche viel sichtbarer wird und Kampagnen über den Verband startet; ähnlich wie die Handwerker. Junge Leute suchen heute verstärkt nach Sinn in der Arbeit, da können wir mit unserem Thema Energiewende doch hervorragend punkten. Das ist das Thema der Gegenwart. Wir sind die Gestalter der Energiewende, und die beste Energie ist menschlich. Das ist unser Auftrag und unsere Botschaft.

#### Aus- und Weiterbildungszentrum der Netze BW

Das neue Aus- und Weiterbildungszentrum der Netze BW in Esslingen hat im Herbst 2019 seine Arbeit aufgenommen. Es bietet Raum für unterschiedliche Praxisschulungen, wie etwa die Freileitungsmontage in acht Metern Höhe, die Fernauslesung von Kabelfehlern oder die Ortung von Gasleckagen. Netze BW arbeitet mit dem Deutschen Verein des Gas- und Wasserfaches (DVGW) und dem Rohrleitungsbauverband (rbv) sowie Partnern von IHK und Fachhochschule Stuttgart zusammen. Eines der neuen Angebote ist die Zertifizierung zur Infrastrukturfachkraft Glasfaser zusammen mit der deutschen Glasfaserschule und der IHK Reutlingen. Am Standort in Esslingen ist auch die neue Leitwarte der Netze BW für das Strom- und Gasnetz untergebracht.



# Zielnetzplanung über Spannungsebenen und Netzgebiete koordinieren

Austausch benachbarter Verteilnetzbetreiber macht Sinn



Erweiterungsarbeiten in einem Umspannwerk

Im vergangenen Jahr waren in der regionalen Presse mehrere Berichte zu finden zum Ausbau von Übergabepunkten zwischen Netze BW und Stadtwerken durch Umspannwerkserweiterungen oder zweite Leitungen. Lastzunahmen und wachsende dezentrale Einspeisung aus Erneuerbaren machen solche Leistungserweiterungen erforderlich. Aus diesem Anlass berichtete Julian Liebhart im Themenforum Netz über die Zielnetzplanung bei Netze BW und plädierte im Interesse vorausschauender und effizienter Planung für einen möglichst frühzeitigen Austausch unter den Netzbetreibern.

Innerhalb des EnBW-Konzerns ist die Zielnetzplanung derzeit ein großes Thema. Der Übertragungsnetzbetreiber TransnetBW und der Verteilnetzbetreiber Netze BW arbeiteten erstmals gemeinsam an der strategischen Netzplanung für die nächsten 15 Jahre. Bislang gab es den Netzentwicklungsplan der Übertragungsnetzbetreiber (NEP) und den Netzausbauplan der Netze BW (NAP), dabei betrachtete jeder nur sein eigenes Netz. Die gemeinsame Zielnetzplanung soll nun NEP und NAP vereinen. Oftmals wird Leistung aus dem Übertragungsnetz durch das Verteilnetz geleitet. Bei einer getrennten Zielnetzplanung von Übertragungsnetz und Verteilnetz ist die zusätzliche Belastung des Verteilnetzes durch Transite aus dem Übertragungsnetz nicht abbildbar. Zudem kommt es auch an den Übergabepunkten von der Höchstspannungsebene auf die Hochspannungsebene immer wieder zu Leistungserhöhungen.

„Ebenso wichtig ist aber auch ein stetiger Informationsaustausch zwischen der Hochspannungsebene und der Mittelspannungsebene, also zwischen der Netze BW und den angeschlossenen Netzen der Stadtwerke“, sagt Julian Liebhart von der strategischen Stromnetzplanung der Netze BW. Damit Entwicklungen im Mittelspannungsnetz voll in die Hochspannungsnetzplanung einfließen können, sollten die nachgelagerten Netzbetreiber Kenntnisse über zukünftige Einspeisungen oder Lasten möglichst frühzeitig mitteilen.

## Leistungsgrenzen

„Von Interesse sind dabei nicht nur sprunghafte Leistungserhöhungen innerhalb der Grenzen der vertraglich vereinbarten Leistungen, sondern insbesondere auch eine Prognose der schleichenden Lastzunahme im Netzgebiet“, erklärt Liebhart. „Entscheidend ist vor allem die Vorschau, wann die vertraglich vereinbarte Leistungsgrenze erreicht wird.“ Geplante Erweiterungen oder Neubauten im Bereich der Industrie und des Gewerbes oder Planungen für PV- oder Windparks in der Region sind für den Verteilnetzbetreiber wichtige Daten für eine realitätsnahe Prognose. Gerade bei den Stadtwerken hat man solche Informationen in





Die Entwicklung der Ladeinfrastruktur für Elektromobilität ist ein wichtiger neuer Faktor für die Zielnetzplanung

der Regel schon sehr früh, wohingegen die Netze BW ohne entsprechende Informationen die Leistungsentwicklung im Stadtwerke-Netz nur sehr schwer einschätzen können. Die Zahl der Elektrofahrzeuge muss künftig für das Zielgebiet ebenfalls prognostiziert werden. Dabei geht es nicht allein um deren Anzahl, sondern auch um die räumliche Verteilung sowie um das Ladeverhalten der Nutzer. Für den Verteilnetzbetreiber ist wichtig zu wissen, wie viele Fahrzeuge an welcher Art von Ladesäulen gleichzeitig geladen werden.

„Durch eine frühzeitige Koordination gewinnen wir in jedem Fall wichtige Zeit“, erklärt Liebhart. „Lastzuwächse können wir dann bei der Erneuerung von Umspannwerken oder Leistungstransformatoren langfristig berücksichtigen.“ Ein laufender Austausch könnte außerdem die Gelegenheit bieten, sich über Prognosemethoden und Planungsprämissen auszutauschen. In einzelnen Fällen haben Stadtwerke die Netze BW auch beauftragt, die Zielnetzplanung für sie zu übernehmen.

### Erdschlusskompensation

Die Erdschlusskompensation ist eine weitere Herausforderung bei der Versorgung von nachgelagerten Netzbetreibern. In der Regel übernimmt der vorgelagerte Netzbetreiber die Erdschlusskompensation des nachgelagerten Netzbetreibers. „Durch die zunehmende Verkabelung reicht die Dimensionierung der Kompensationseinheiten in den Umspannwerken aber oft nicht mehr aus“, sagt Liebhart. Das liege vor allem daran, dass die Prognose der Auslastung der Erdschlusskompensations-Spulen anhand der geplanten Verkabelungsmaßnahmen im eigenen Netz vorgenommen werde. „Die Verkabelungsmaßnahmen in den Netzen der Stadtwerke können wir ohne entsprechende Informationen nicht abschätzen“, erklärt Liebhart. „Größere Verkabelungsmaßnahmen sollten daher immer mit dem vorgelagerten Netzbetreiber abgestimmt werden.“

### Wissen teilen

Die Energiewende, die Mobilitätswende und nicht zuletzt die Wärmewende stellen die Netzbetreiber vor große Herausforderungen: Die Stromnetze müssen so geplant und schließlich auch ausgebaut werden, dass sie den neuen Anforderungen entsprechen und eine stabile Stromversorgung sicherstellen. Für eine möglichst realitätsnahe Prognose zukünftiger Bedürfnisse ist eine Absprache über alle Spannungsebenen unerlässlich.

Ingo Fleuchaus  
Freier Journalist  
07628 803320  
info@textdirekt.de



### Zielnetzplanung

Die elektrischen Verteilnetze unterliegen auf allen Spannungsebenen vielen Einflüssen. Verbraucher kommen hinzu, neue Erzeuger wollen einspeisen. Die Netzbetreiber werden oft erst spät über die Bedürfnisse informiert. Die Energie- und Mobilitätswende erfordert jedoch eine zügige und kosteneffiziente Weiterentwicklung der Verteilnetze. Nur so können die Energieversorger auch in Zukunft eine stabile Stromversorgung gewährleisten. Das Stromnetz muss daher über das Hilfsmittel der Zielnetzplanung ständig auf Jahre hinaus geplant und zugleich immer wieder den aktuellen Bedürfnissen angepasst werden.

Für die Netzbetreiber bedeutet dies ein erhöhtes Planungsaufkommen, das nicht nur die zusätzlichen Herausforderungen der Energiewende sowie den Ausbau der Elektromobilität berücksichtigen muss, sondern auch die Einführung neuer „smarter“ Technologien. Die dezentrale Stromeinspeisung steigt, die erneuerbaren Energien sind auf dem Vormarsch, neue Speichertechnologien werden benötigt und Wohnraum wird verdichtet. Der Netzausbau muss also viele soziodemografische Bedingungen erfüllen und zahlreichen technischen Anforderungen genügen.

Man muss die Gegenwart kennen, um die Zukunft zu planen. Zu Beginn der Zielnetzplanung stehen daher immer eine Ist-Aufnahme und eine Zustandsbewertung der Infrastruktur. Doch insbesondere bei der privaten Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge liegen oft keine ausreichenden Informationen vor, da für Ladesäulen bis 3,8 Kilowatt keine Meldepflicht besteht. Auch die Prognose der zukünftigen Entwicklung der Elektromobilität ist nicht einfach.

Neben den technischen Fragestellungen müssen die Netzbetreiber auch die Finanzierung der notwendigen Investitionen im Auge behalten. Die Zielnetzplanung muss deshalb nicht nur kontinuierlich angepasst werden, sondern im besten Fall mehrere denkbare Szenarien berücksichtigen. Dabei stellt sich etwa die Frage, ob für noch mehr Zuverlässigkeit bei der Stromversorgung auch etwas mehr bezahlt wird oder ob die kostengünstigere Variante nicht vielleicht ausreicht.



## Chatbots – Ihre digitalen Mitarbeiter im Kundenservice

Dürfen wir vorstellen: FRIDA – die digitale Assistentin der EnBW ODR



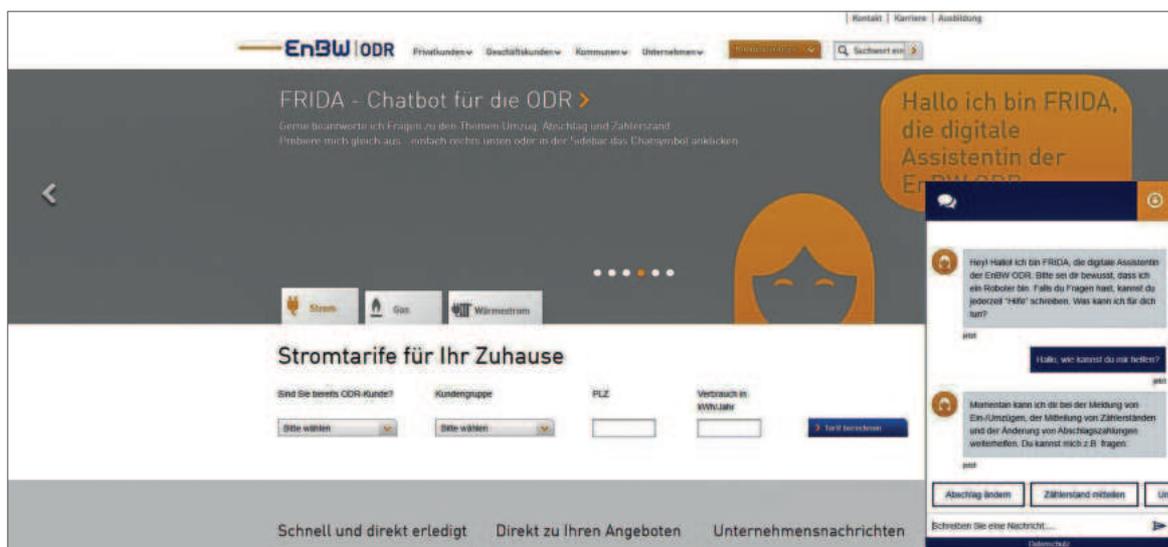
Die Kunden von Energieversorgungsunternehmen und Stadtwerken erwarten eine zunehmende Digitalisierung. Die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG (ODR) geht hier mit der neuen digitalen Assistentin FRIDA einen Schritt voran. FRIDA beantwortet Kunden eine Vielzahl von Fragen rund um die ODR und deren Produkte. Sie kann darüber hinaus fallabschließend Anliegen in den Bereichen Zählerstände, Abschläge und Umzüge bearbeiten, sowie Neukunden beim Vertragsabschluss bearbeiten. Beim Runden Tisch für Öffentlichkeitsarbeit wurde das Praxisbeispiel vorgestellt.

Digitale Assistenten erobern unseren Alltag. Nicht nur Sprachagenten wie Google Siri, Amazon Alexa oder Google Home sind für viele nicht mehr wegzudenken, auch Chatbots haben sich bei vielen Unternehmen zu einem Standardkanal in der Kundenkommunikation entwickelt. Woher kommt dieser Trend? Zum einen ist bei vielen Kunden, insbesondere den „digital natives“, die Erwartungshaltung vorhanden, Serviceleistungen rund um die Uhr, also 24/7, nutzen zu können. Zum anderen haben signifikante Fortschritte in den benötigten Technologien solche Lösungen erst in den letzten Jahren überhaupt möglich gemacht.

Chatbots sind Software-Roboter, die mit dem Benutzer über textbasierte Kommunikation interagieren. Hierbei gilt es für den Chatbot, die Eingaben des Benutzers dem richtigen Anliegen zuzuordnen, um korrekt antworten zu können. Hierfür können regelbasierte Systeme zum Einsatz kommen, die anhand spezifischer Schlagwörter der Eingabe das Anliegen zuordnen. Alternativ kommt ein NLP (Natural Language Processing)-System zum Einsatz. Hierbei wird über Machine-Learning ein neuronales Netzwerk trainiert, das den Chatbot den Zusammenhang zwischen einer Eingabe des Benutzers und dessen Anliegen („Intent“) lernen lässt. Dieser Ansatz ermöglicht es dem Chatbot, kontinuierlich aus den weiteren Benutzereingaben dazuzulernen. So lernt der Chatbot Schritt für Schritt eine zunehmende Zahl an Kundenanliegen zu bearbeiten. Chatbots können in verschiedene textbasierte Kommunikationskanäle eingebunden werden. So kann der Chatbot auf der Webseite oder dem Kundenportal präsent sein, aber auch in sozialen Medien wie Facebook oder Messenger-Apps wie Skype, Telegram oder WhatsApp eingebunden werden. Ein Chatbot ermöglicht somit ein konsistentes Benutzererlebnis über verschiedene Kanäle hinweg.

Für Energieversorger und Stadtwerke liegen die Vorteile von Chatbots auf der Hand. Auch deren Kunden erwarten eine Digitalisierung der Geschäftsprozesse und die damit einhergehenden Service-Verbesserungen: Erreichbarkeit rund um die Uhr, keine Wartezeiten in der Hotline sowie Self-Services. Zum anderen ist ein innovatives Image insbesondere wichtig, um für eine junge, digitalaffine Zielgruppe attraktiv zu sein. Chatbots bieten EVUs eine gute Gelegenheit, Erfahrungen in der Digitalisierung der Kundenschnittstelle zu sammeln. So können die Daten aus den Chat-Konversationen ausgewertet werden, um anhand von Kennzahlen Informationen zu den wichtigsten Kundenanliegen zu erlangen.





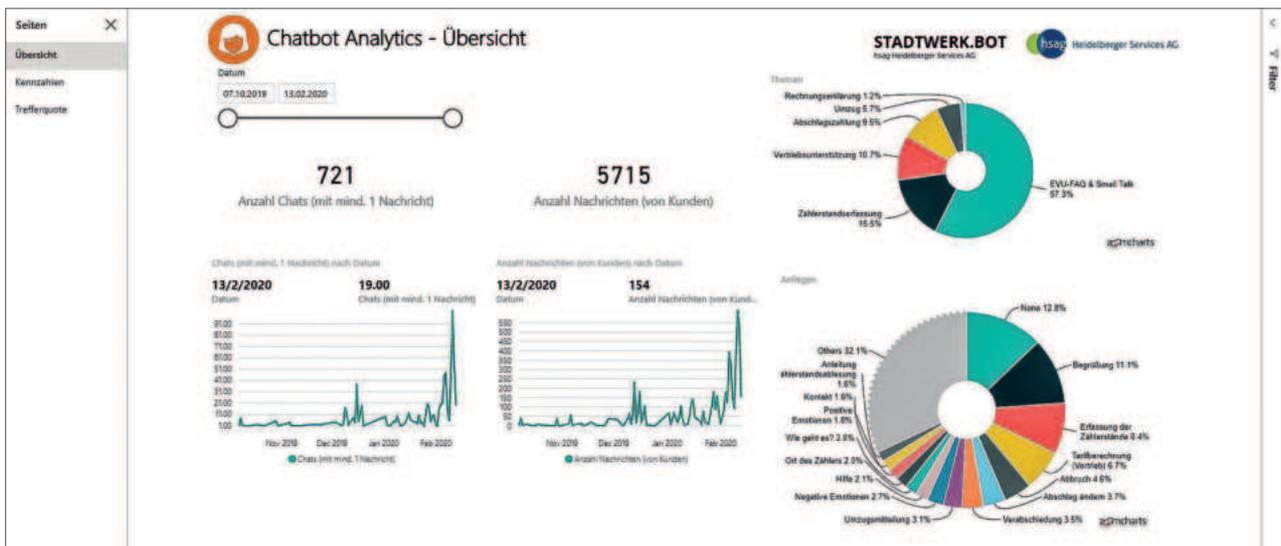
Aber auch qualitative Analysen der Chatverläufe ermöglichen es Vertrieb und Produktmanagement, die Kundenbedürfnisse besser zu verstehen und gegebenenfalls neue Produkte und Leistungen abzuleiten. Die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG hat sich entschieden, diesen Weg zu gehen. Die ODR ist somit ein schönes Beispiel für einen Vorreiter im Bereich der Digitalisierung der Kundenschnittstelle.

Die ODR ist in der Region tief verwurzelt und legt großen Wert auf Kundenservice und lokale Präsenz im Raum Ostwürttemberg, Hohenlohe und Donau-Ries. Heute versorgt sie auf der Ostalb und im angrenzenden Bayern rund 120 Gemeinden mit Strom und 71 mit Gas, ist an drei Stadtwerken beteiligt und bietet sichere Arbeits- und Ausbildungsplätze. Die ODR bündelt als regionaler Anbieter die Bereiche Strom, Gas, Wasser/Abwasser und energienahe Dienstleistungen sowie Telekommunikation in Zusammenarbeit mit der NetCom BW. In Bezug auf die Energiewende gilt die ODR als erfolgreicher Vorreiter für innovative, flexible Lösungen im Hinblick auf eine intelligente Netz- und Kommunikationsinfrastruktur.

Um neue Wege im Kundenservice zu gehen hat sich Bernd Eßlinger, Bereichsleiter Kundenservice bei der ODR, dazu entschieden, mit der digitalen Assistentin FRIDA die Digitalisierung der Geschäftsprozesse einen Schritt weiter zu bringen. FRIDA kann über 1.000 Fragen beantworten. Diese reichen von generellen Themen rund um die ODR und ihre Produkte bis hin zu themenspezifischen Fragen zu Abschlägen, Zählerstanderfassung und Umzug. Neben der Beantwortung von Anliegen der bestehenden Kunden kann FRIDA auch Neukunden beim Vertragsabschluss unterstützen.

FRIDA basiert auf dem Chatbot Isa der hsag Heidelberger Services AG. Dadurch wird auf eine vortrainierte Lösung zurückgegriffen und ein breites Wissen bereits ab Start ohne Individualentwicklung oder Projekt den Kunden zugänglich gemacht. FRIDA profitiert von umfangreichen Best-Practices in den Geschäftsprozessen, die aus der Bearbeitung operativer Prozesse im Tagesgeschäft abgeleitet sind. Dies spiegelt sich auch in den LiveDashboards





wider, die einen Einblick in die Nutzung ermöglichen. Hier finden sich neben einer Analyse der Themengebiete und Anliegen auch Kennzahlen zur fallabschließenden Bearbeitung der einzelnen Geschäftsprozesse. Darüber hinaus ermöglicht eine hohe Flexibilität der Lösung je Geschäftsprozess die Automatisierung schrittweise iterativ auszuprägen. So kann per „Lotsenfunktion“ auf bestehende Funktionalität auf Webseite oder Kundenportal zurückgegriffen werden. Alternativ können Daten im Chat erfasst werden und per E-Mail und CSV-Format leichtgewichtig bereitgestellt werden. Eine Anbindung an bestehende BackendSysteme (SAP, SIV, Schleppen u.a.) ist via REST Web-Services einfach zu realisieren. Diese Flexibilität ermöglicht einen agilen Ansatz und eine schrittweise bedarfsgerechte Automatisierung der Prozesse.

Bei der Gestaltung des Bots, bspw. bei der Antwortgeschwindigkeit oder der Gestaltung der Antworten kann auf neueste wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Partnerschaft mit dem KIT in Karlsruhe zurückgegriffen werden. Durch die Bereitstellung als Software-as-a-Service aus der Microsoft Azure Cloud ist sowohl eine hohe Skalierbarkeit als auch Stabilität gewährleistet. Ein weiterer Vorteil: Alle Anforderungen aus der DSGVO sind bei diesem datenschutzkonformen Betrieb erfüllt.

Abschließend kann die gewählte Vorgehensweise als genau richtig bewertet werden. Der Ansatz, schnell zu starten, um erste Erfahrungen zu sammeln und daraus Ableitung für eine iterative Automatisierung der Prozesse mit der höchsten Nutzungsintensität zu treffen, ermöglicht eine effektive Einführung. Dies spiegelt sich auch schön in den ersten Erfahrungen sowie im Feedback der Nutzer wider.

Harald Jonitz  
 hsag Heidelberger Services AG  
 06221 89378-55  
 h.jonitz@hsag.info



# Kundenzentrierter Energievertrieb in der digitalen Energiewirtschaft

SaaS-Lösung EnPowerX für Energielieferanten



Mit „Mehr als Energie“ positionierte sich die EnBW auf der E-world 2020

Mit der fortschreitenden Digitalisierung steigen die Erwartungen der Kunden und damit die Herausforderungen an die Systeme und an die prozessuale Abwicklung – beginnend bei Kundenanfragen über Produktkampagnen bis zur Durchführung der energiewirtschaftlichen Prozesse. Uwe Geiß, bei den EnBW Operations verantwortlich für die Geschäftsentwicklung für Abwicklungs- und Systemdienstleistungen, berichtete eine Woche vor der E-World 2020 in Essen in der Steuerungskreissitzung des Energie-Teams über die Motive für die Suche nach einer neuen Plattform und die mit dem neuen Werkzeug EnPowerX verbundenen Vorteile.

Die Digitalisierung und ihre Angebote sind mittlerweile – unabhängig von Alter oder Geschlecht – ein fester Bestandteil der Lebenswelt geworden. Darauf müssen sich Energieversorger einstellen. Eine echte Ausrichtung und Zentrierung auf den Endkunden bedeuten mehr, als nur attraktive Produkte zu schnüren. Es geht darum, schnell, zum richtigen Zeitpunkt mit dem richtigen Angebot über den richtigen Kanal die Kunden für sich zu gewinnen und ihnen eine Servicewelt zu bieten, die sie zufriedenstellt: einfach, von überall zugänglich und flexibel muss sie sein, Angebote und Produkte müssen auf ihre Lebenssituation passen. Das heißt für Energieversorger: Sie müssen den Kunden in den Mittelpunkt ihres Vertriebs stellen – und das nicht nur über den kompletten Lebenszyklus des Kunden, sondern auch entlang der gesamten Prozesskette der energiewirtschaftlichen Abwicklung.

Als Energieversorger hat die EnBW sich dieser Herausforderung ebenfalls gestellt. Mit diesem Ergebnis: Seit 2019 laufen alle Marken der EnBW produktiv auf einer selbst entwickelten IT-Lösung, die state of the art als Standard denkt. Insgesamt sind nun über drei Millionen Zählpunkte auf der Service- und IT-Lösung erfolgreich live geschaltet. Sukzessive wird die Plattform von der EnBW durch Automatisierungsservices und digitale Schnittstellen zum Kunden weiter optimiert.

## Die neue Servicewelt: Erlebnisqualität in all ihren Facetten und Prozesstiefen

Diese Lösung hat die EnBW zu EnPowerX, einer innovativen SaaS-Lösung für andere Energieversorger, weiterentwickelt, um die Energielieferanten nachhaltig für die Dynamik der digitalen Welt auszurüsten. Der intelligente und ganzheitliche Plattformsansatz von EnPowerX wird um wesentliche Architekturprinzipien ergänzt. Dadurch können Anpassungen durch Marktveränderungen schneller, flexibler und effizienter gestaltet und umgesetzt werden. Die agile IT-Struktur von EnPowerX wird so zu einem elementaren Vehikel, um die Anforderungen bestmöglich umzusetzen.

Um dieses Ziel zu erreichen, stellt die Lösung EnPowerX ein vollumfängliches



Portfolio an Automatisierungstools, Fähigkeiten und best-of-breed-Services zur Verfügung. Aufgrund der modularen IT-Architektur ist die kundenspezifische Anbindung von neuen und bereits beim Kunden vorhandenen Services gewährleistet – über die Schnittstellen und Layer-Struktur kann EnPowerX mit den Anforderungen, den Innovationen und den Kunden dynamisch ohne aufwendige Systemveränderungen mitwachsen.



Mit EnPowerX kann die EnBW als IT-Dienstleister und Partner eine vollumfängliche Service- und IT-Lösung anbieten, die die digitalen, kundenseitigen und technischen Anforderungen ganzheitlich mitdenkt und umsetzt – für einen erfolgreichen Vertrieb in einer modernen, digitalen Energiewirtschaft.

Die Service- und IT-Lösung EnPowerX war ein Schwerpunktthema der EnBW

### EnPowerX-Community: Gemeinsam gestalten

Die EnPowerX-Community ist eine Möglichkeit, sich mit EnPowerX frühzeitig auseinanderzusetzen. Speziell konzipierte Formate von Webinaren über Schwerpunktberichte sowie individuelle Workshop-Reihen ermöglichen es den Mitgliedern, tiefergehende Einblicke in die Funktionalitäten, in die Prozesse und die damit verbundenen Themen zu gewinnen. Die EnPowerX-Community ist exklusiv allen Mitgliedern vorbehalten. Weitere Informationen finden Sie unter [www.enpower-x.com](http://www.enpower-x.com).

Denise Schmitt  
EnBW Energie Baden-Württemberg AG  
0721 63-24260  
[d.schmitt@enbw.com](mailto:d.schmitt@enbw.com)



Der Austausch zwischen EnBW, Partnern, Kunden und Interessenten war dieses Jahr besonders intensiv – wir merken: der Energiemarkt sucht nach neuen Lösungen

Alle Fotos  
© Lukas Schulze / EnBW



# Personalien

Schicken Sie uns Ihre  
Meldungen zu  
Personalien an  
[info@energie-team.org](mailto:info@energie-team.org)

## Personalien aus Unternehmen:

**Bad Waldsee:** Zum 1. Januar 2020 wurde [Manfred Erne](#) als neuer Geschäftsführer der Stadtwerke Bad Waldsee bestellt. Er löst die Interims-Geschäftsführerin [Regine Rist](#) ab. Erne kommt von der MTU Friedrichshafen und kennt die Kommunalwirtschaft aus einer früheren dreijährigen Tätigkeit bei den damaligen Technischen Werken Friedrichshafen.

**Biberach:** [Dietmar Geier](#) hat die Geschäftsführung der Stadtwerke Biberach und des regionalen Energieversorgers e.wa riss aus persönlichen Gründen niedergelegt. Die Leitung der Stadtwerke übernimmt bis auf weiteres [Margit Leonhardt](#), die Leiterin des städtischen Kämmereiamtes, die Leitung der e.wa riss liegt in den Händen der kaufmännischen Geschäftsführerin [Katja Kägebein](#).

**Ellwangen:** Seit 1. November 2019 verstärkt [Ulrich Hoffmann](#) das Management der NetCom BW als technischer Geschäftsführer. Er kommt von Unitymedia Kabel BW. Vorsitzender der Geschäftsführung ist unverändert [Bernhard Palm](#).

**Emmendingen:** Zum 31. Dezember 2019 verabschiedete sich [Karl-Heinrich Jung](#) als Geschäftsführer der Stadtwerke Emmendingen. Als seinen Nachfolger bestellten die Gesellschafter den bisherigen kaufmännischen Leiter [Björn Michel](#), der seit 2008 für das Unternehmen tätig ist.

**Heilbronn:** [Erik Mai](#) ist seit 1. Februar 2020 neuer Geschäftsführer der Stadtwerke Heilbronn. Er war bisher Prokurist bei der Kreisbaugruppe Waiblingen, dem kommunalen Wohnbaukonzern des Landkreises Rems-Murr, und zuvor bei der Stadt Böblingen in leitenden kommunalwirtschaftlichen Funktionen tätig.

**Karlsruhe:** [Stephan Bornhöft](#) ist zum Geschäftsführer der Stadtwerke Karlsruhe Netzservice GmbH als Nachfolger von [Dr. Michael Becker](#) bestellt worden. Bornhöft arbeitete bisher beim Technologiekonzern ABB in verschiedenen leitenden Funktionen.

**Lindau:** [Hannes Rösch](#) ist jetzt vertraglich zum Alleingeschäftsführer der Stadtwerke Lindau bestellt worden, nachdem er die Funktion bereits seit Oktober 2019 nach der Abberufung von [Thomas Gläßer](#) kommissarisch ausgeübt hatte. Rösch ist seit 2015 in Lindau und arbeitete zuvor bei den Stadtwerken Ulm/Neu-Ulm.

**Ludwigsburg:** Zum Jahreswechsel ist [Bodo Skaletz](#) als Vorsitzender der Geschäftsführung der Stadtwerke Ludwigsburg-Kornwestheim nach 20-jährigem Wirken ausgeschieden. Neuer Vorsitzender ist der bisherige zweite Geschäftsführer [Christian Schneider](#). Neuer zweiter Geschäftsführer und verantwortlich für Technik, IT und Personal ist [Johannes Rager](#), der zuvor als Prokurist den Bereich Zentrale Dienste und Strategie leitete.

**Schorndorf:** Der Geschäftsführer der Stadtwerke Schorndorf, [Andreas Seuffer](#), hat Anfang Februar das Unternehmen auf eigenen Wunsch mit sofortiger Wirkung verlassen. Die Geschäfte führen bis auf weiteres die Prokuristen [Louis van Rooyen](#) und [Miriam Wojtzek](#).



## Termine 2020

Energie-Team Baden-Württemberg

~~25. März 2020~~

**Wasserstoff: Besichtigung Power-to-Gas-Anlage**

Grenzach-Wyhlen

Plantermin wurde wegen Coronavorsichtsmaßnahmen abgesagt!  
Neuer Termin folgt.

April/Mai

**Themenforum Unternehmensentwicklung**

Ort noch offen

6. Mai 2020

**Themenforum Bürger & Energiewende**

Stuttgart

20. Mai 2020

**Steuerungskreis**

Rottweil

24. September 2020

**Steuerungskreis**

Rastatt



# Impressum

Energie-Team Intern  
EnBW Energie Baden-Württemberg AG  
Schelmenwasenstraße 15  
70567 Stuttgart

[www.energie-team.org](http://www.energie-team.org)

## Redaktion

Anca Kolenbrander  
Netze BW GmbH  
Telefon 0711 289-42311  
[a.kolenbrander@netze-bw.de](mailto:a.kolenbrander@netze-bw.de)

Axel Pfrommer  
Netze BW GmbH  
Telefon 0711 289-46646  
[a.pfrommer@netze-bw.de](mailto:a.pfrommer@netze-bw.de)

Dr. Jochen Schicht  
ENRW Energieversorgung Rottweil GmbH & Co. KG

Markus Schneider  
Stadtwerke Karlsruhe GmbH

## Gestaltung und Produktion

Guntram Gerst  
[guntramgerst.de](http://guntramgerst.de)



