



CASE STUDY: DIGITALISIERUNG DES NETZANSCHLUSS-PROZESSES BEI EINEM FÜHRENDEM EUROPÄISCHEN ENERGIEVERSORGER

SCHROECK IT-CONSULTING GBR
LEIPZIGER PLATZ 12
10117 BERLIN

Kunde: Ein führender europäischer Energieversorger

Zeitraum: Seit 2023

Rollen: IT-Berater

Technologien: BPMN, Jira, Confluence, Miro, Axon Ivy, Java, SAP, Postman, REST API, Soap

Ausgangslage

Der Kunde hat als Teil seiner strategischen Digitalisierungsinitiative ein Projekt zur Digitalisierung des gesamten Netzanschlussprozesses gestartet. Hauptziel war es, die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen zu erhöhen, indem der Prozess kundenorientiert und digitalisiert gestaltet wird.

Lösung

1. **End-to-End Digitalisierung des Prozesses:** Der gesamte Netzanschlussprozess wurde vom ersten Kundenkontakt bis zur Rechnungsstellung digitalisiert.
 - Einführung moderner Kundenportale und eines spezialisierten Installateursportals
 - Standardisierung interner Workflows
2. **Effiziente und transparente Abläufe:** Die neuen digitalen Abläufe ermöglichen eine effiziente, einheitliche und transparente Bearbeitung über alle Regionen hinweg.
3. **Förderung einer leistungs- und kundenorientierten Arbeitsweise:** Einführung eines Kulturwandels zur Förderung einer leistungs- und kundenorientierten Arbeitsweise.

Ergebnisse

- Konsequente Digitalisierung und Kundenorientierung des Netzanschlussprozesses
- Effizientere und transparentere Abläufe
- Stärkung der Kundenzufriedenheit und des Vertrauens
- Einführung einer leistungs- und kundenorientierten Arbeitsweise

Rolle von Schroeck IT-Consulting GbR

Schroeck IT-Consulting hat das Projekt als IT-Berater unterstützt und war für die Integration des Tools an andere Systeme verantwortlich. Darüber hinaus hat Schroeck IT-Consulting die Automatisierung des Prozesses vorangetrieben und die Prozesse standardisiert.



Fazit

Die Digitalisierungsinitiative war ein voller Erfolg. Durch die konsequente Digitalisierung und Kundenorientierung des Netzanschlussprozesses konnte die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen nachhaltig gestärkt werden. Die neuen, effizienten und transparenten Abläufe haben zudem zur Stärkung der internen Leistungsfähigkeit und Kundenorientierung beigetragen. Schroeck IT-Consulting GbR war ein wertvoller Partner in diesem Prozess und hat durch seine Expertise und die erfolgreiche Integration des Tools maßgeblich zum Erfolg des Projekts beigetragen.