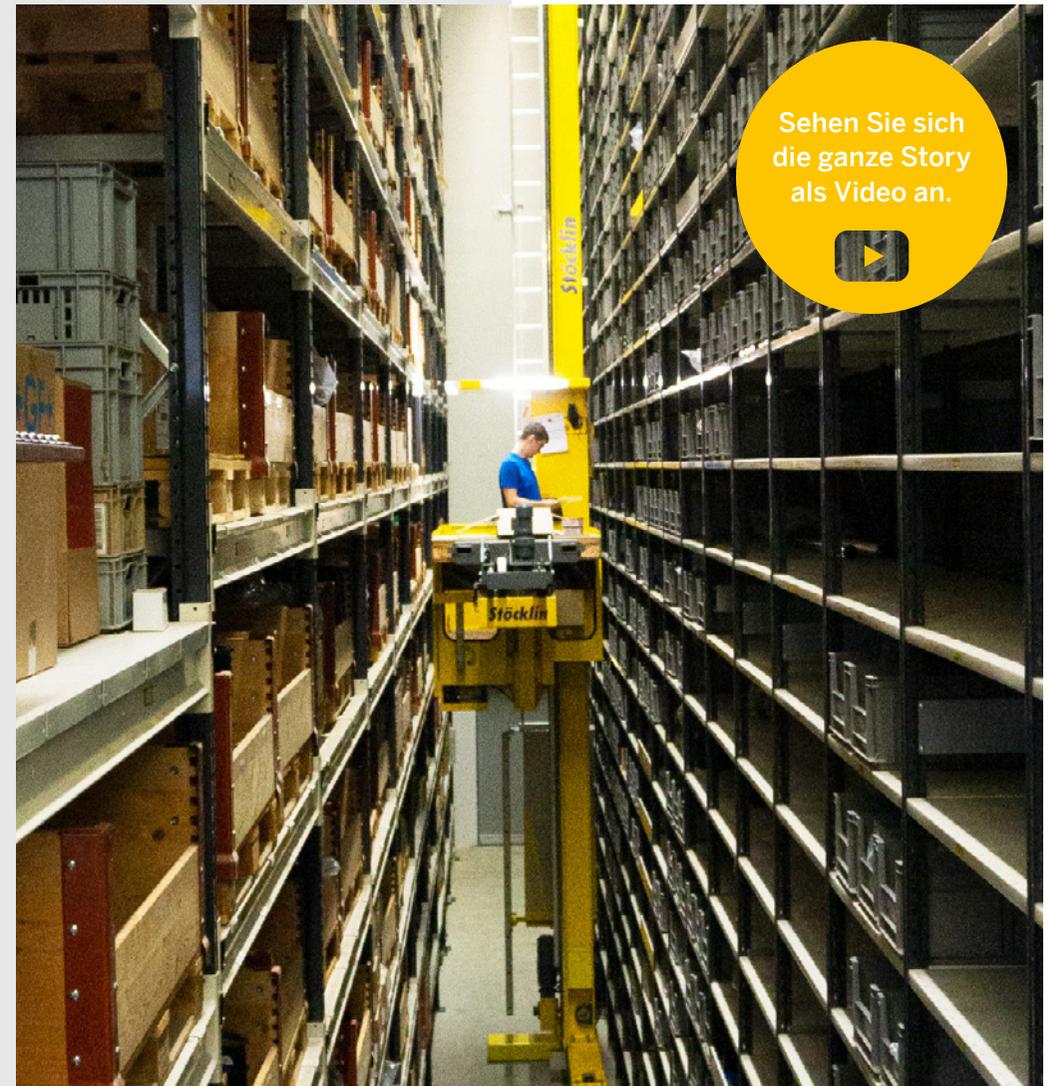


# Digitaler Schub für die Liberalisierung

Die Öffnung des Strommarktes schreitet in schnellen Schritten voran. Das Zuger Versorgungsunternehmen WWZ AG macht sich mit einer digitalen Transformation bereit für den Wettbewerb.



Sehen Sie sich die ganze Story als Video an.



Ausgangslage

Zielsetzung

Lösung

Nutzen

Kontakt

## Ausgangslage

Die Liberalisierung des Elektrizitätsmarktes wird in der Schweiz einen neuen ungewohnten Wettbewerb ermöglichen. WWZ erwartet die sich eröffnenden Chancen mit Hochspannung. Das Unternehmen ist Anbieter von Energie, Wasser, Elektromobilität und Telekommunikation. Mit ihren Projekten leisten WWZ einen fundamentalen Beitrag zu einer nachhaltigen regionalen sowie nationalen Energie- und Klimazukunft.

### Visionen für die Umwelt

Mit dem Wärme- und Kälteverbundprojekt Circulago beispielsweise versorgt das Unternehmen die Stadt Zug mit umweltfreundlicher Energie, die aus dem Zugersee gewonnen wird. Im Jahr 2020 ging die erste Quartierzentrale in Betrieb, die unter anderem die Einkaufsallee Metalli und das Parkhotel mit CO<sub>2</sub>-armer Wärme- und CO<sub>2</sub>-freier Kälteenergie versorgt. Ein weiteres Projekt ist der Bau eines Wärmeverbunds zur Versorgung der Region Ennetsee mit CO<sub>2</sub>-freier Abwärme von der Kehrlichtverbrennungsanlage Renergia in Perlen (LU). Und auch die Elektromobilität ist ein Zukunftsmarkt, in dem WWZ mit smarten Ladelösungen tatkräftig forciert. Das Unternehmen zählt in der Zentralschweiz zu den grössten 100 Arbeitgebern und beschäftigt aktuell knapp 500 Voll- und Teilzeitmitarbeitende.

### Digitaler Umschwung

Die Energiewende und die Öffnung des Marktes schreiten voran. Wie erlebt WWZ die grossen Veränderungen im Schweizer Strommarkt? Stefan Willi, Chief Technical Officer beim Versorgungsunternehmen, sieht insbesondere die Liberalisierung als grosse Chance: «Mit unserem Geschäftsfeld der Telekommunikation haben wir einen riesigen Pool an potenziellen Energiekunden, sobald der Markt für alle geöffnet wird.» Um auf das potenzielle Wachstum vorbereitet zu sein, braucht das Unternehmen ein leistungsfähiges Kundenmanagement-Tool, das den berühmten 360-Grad-Blick auf die Kundinnen und Kunden ermöglicht.

WWZ ist Anbieter von Energie, Wasser, Elektromobilität und Telekommunikation.



## Zielsetzung

Aus dem Bedürfnis nach einer zukunftsfähigen Vertriebslösung ging das grösste Transformationsprojekt der Unternehmensgeschichte hervor. Denn bevor die Kundenbeziehungen vollumfänglich digitalisiert werden konnten, mussten zuerst die Mitarbeitenden zu einem digitaleren Mindset geführt werden. «Wir wollten eine moderne HR-Lösung, die unseren Mitarbeitenden den besten Service bietet», so Stefan Willi. «Sobald unsere Mitarbeitenden den grossen Vorteil digitaler Dienstleistungen verstehen, werden sie nachvollziehen, warum wir auch unseren Endkunden ein Maximum an Digitalisierung bieten möchten.»

### Firmentransformation

Um die Vertriebs- und HR-Projekte in einer modernen Systemlandschaft realisieren zu können, entschied sich WWZ für die Umstellung auf ein neues ERP-Sys-

tem. Alle zukünftigen Prozesse sollten zentral über ein System laufen. Ebenfalls Entscheidungstreiber waren die Senkung der Betriebskosten sowie die freie Wahl des Projektpartners. «In ein paar Jahren wollen alle migrieren, sodass man in der Partnerauswahl eingeschränkt sein wird», so Willi.

### Vorreiterrolle

Als Implementierungspartner wählte WWZ den führenden SAP-Partner Innflow AG. Das IT-Beratungshaus ist auf ERP-Migrationen spezialisiert. Im April 2019 fanden die ersten Konzeptionsmeetings statt zur Umstellung vom 20 Jahre alten ERP-System SAP ECC auf das neue SAP S/4HANA. Dies war das Kernprojekt. Parallel dazu sollten die beiden SAP-Vertriebslösungen Sales Cloud und Marketing Cloud sowie die HR-Lösung SAP SuccessFactors in das ERP-System integriert werden.

« In ein paar Jahren wollen alle migrieren, sodass man in der Partnerauswahl eingeschränkt sein wird. »

Stefan Willi, CTO, WWZ AG

Lassen Sie uns  
unverbindlich über Ihre  
ganz individuellen Ziele  
sprechen.



## Lösung

Thomas Hottinger, Senior Partner bei der Innflow AG, war beeindruckt von der Power. «Normalerweise wird zuerst die ERP-Umstellung durchgeführt und erst danach die weiteren Innovationsschritte. Mit ihrer digitalen Transformation ist WWZ der erste Schweizer Energieversorger, der eine Umstellung seiner Kernprozesse in dieser Grössenordnung durchgeführt hat.» Für den Erfolg des Projekts waren für Stefan Willi zwei Punkte zentral.

### Erfolgsrezept

Erstens: die richtige Partnerwahl. «Man muss dem Partner nicht nur fachlich vertrauen können, sondern auch zwischenmenschlich gut auskommen», sagt Willi. Zweitens: das abteilungsübergreifende Verständnis, dass es sich nicht um ein reines IT-Projekt handelt, sondern um ein Transformationsprojekt des gesamten Unternehmens. «Nur mit der Unterstützung des Topmanagements hat man alle nötigen Ressourcen zur Verfügung. Wir haben alle Abteilungen von Anfang mitgenommen, indem wir regelmässig transparent über den Stand der Dinge informierten», so Willi.

### Auf den Punkt

150 interne und externe Projektmitarbeiter ermöglichten am 1. Januar 2021 einen erfolgreichen Go-live aller Systeme. Und das sogar auf den Tag genau. «In meiner gesamten Berufskarriere hatte ich es bis dahin nicht erlebt, dass ein Projekt so pünktlich

abgeschlossen werden konnte. Dies war nur dank der tollen Zusammenarbeit mit Innflow und unserem Projektleiter möglich», erinnert sich Stefan Willi.



Das Zusammenpassen ist entscheidend – nicht nur bei der Verkabelung, auch bei der Wahl der IT-Partner.

Könnte diese Lösung  
auch etwas für Sie sein?  
Finden Sie es hier  
heraus.



# Nutzen

Der Big Bang ist geschafft. WWZ hat auf einen Schlag vier neue Kernsysteme in Betrieb. Was hat sich seither verändert? «Wo früher Silos waren, haben wir heute eine Einheit», sagt Stefan Willi. «Dank der Transformation haben wir nun einen durchgängigen sauberen Datenstamm, der saubere Prozesse ermöglicht.» Nimmt man eine Datenänderung im ERP-System vor, wird sie durch smarte Schnittstellen in allen anderen Systemen gleichzeitig synchronisiert. Das spare enorm viel Zeit. «Früher musste ich jeden Monat rund 200 Rechnungen mit meinem Stift unterzeichnen. Heute gebe ich sie ganz bequem mit einem Klick im System frei», so Willi.

## Neue Marktbewirtschaftung

Im Hinblick auf die Liberalisierung bietet die Verknüpfung der Abteilungen ganz neue Möglichkeiten der Kundenbetreuung. «Wir können unseren Kunden zukünftig abteilungsübergreifende Servicelösungen anbieten», sagt Willi. Die Marketing Cloud unterstützt die neuen Vertriebsprozesse, indem sich beispielsweise sämtliche Social-Media-Kanäle des Unternehmens in das System integrieren lassen. Das vereinfacht das so wichtige Monitoring. «Wir merken immer mehr, dass unsere Kunden über Social Media mit uns Kontakt aufnehmen. Mit der SAP Marketing Cloud sind wir über sämtliche Online-Diskurse informiert und können darauf reagieren und teilnehmen.»

## Bereit für grosse Pläne

WWZ ist so begeistert von den Möglichkeiten der neuen Technologien, dass bereits das nächste IT-Projekt in den Startlöchern steht. «Für die Serviceabteilung führen wir demnächst das SAP Field Service Management ein. Es macht Papier und Stift überflüssig und ermöglicht unseren Technikern, dass sie ihre Dokumentationen direkt beim Kunden vor Ort in das System eingeben können», so Willi. Laut dem CEO will WWZ das kundenorientierteste Querverbandsunternehmen der Schweiz werden. Mit der digitalen Transformation scheint dieses Ziel ein grosses Stück näher gekommen zu sein.

«Die WWZ sind der erste Schweizer Energieversorger, der eine Umstellung seiner Kernprozesse in dieser Grössenordnung durchgeführt hat.»

**Thomas Hottinger**, Co-Managing Director & Senior Partner, Inflow AG

# Vorteile

## Zukunftsfähigkeit

- Prozessunterstützung für Liberalisierung Strommarkt
- Einbindung Social-Media in Vertriebsprozesse

## Convenience

- Smarte Schnittstellen zum ERP
- Manuelle Rechnungsfreigabe per Klick
- Basis für weitere Innovationsschritte

## Interne Stärkung

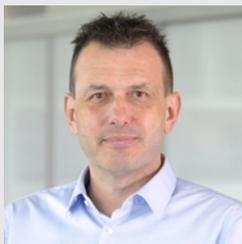
- Digitale HR-Plattform
- Verknüpfung der Abteilungen
- 360°-Blick-Kundentool

Mehr Informationen  
oder ein persönliches  
Gespräch gibt  
es hier.

# Kontakt

**Innflow AG**

Blegistrasse 1  
6343 Rotkreuz  
+41 58 705 07 05  
thomas.hottinger@innflow.com  
innflow.com

**Thomas Hottinger**

Co-Managing Director  
& Senior Partner

**Über Ihren Partner**

Die Innflow AG zählt zu den führenden SAP-Beratungsunternehmen der Schweiz und entwickelt wegweisende Lösungen aus einer Hand. Das rund 90-köpfige Team ist in der Wirtschaftsinformatik sehr breit abgestützt und verfügt über langjährige Erfahrung in der SAP-Beratung. Das Unternehmen betreut KMU genauso wie auch Weltkonzerne.

**WWZ AG**

Chollerstrasse 24  
6301 Zug  
+41 41 748 45 45  
info@wwz.ch

**Stefan Willi**

CTO

**Über WWZ**

- Gründung: 1892
- 500 Mitarbeitende
- 500 User
- Energiebranche
- Hauptsitz: Zug

Besuchen Sie  
WWZ online.