

VERNETZT.

CONNECT CAPACITY - DAS KUNDENPORTAL DER ZUKUNFT

In der Reihe **VERNETZT.** ist terranets bw im Austausch mit Expertinnen und Experten der Energiebranche zu Themen, die bewegen. Zum digitalen Kundenportal ConnectCapacity, eine Innovation der terranets bw, spricht **Andreas Schlund** aus dem Geschäftsfeld Dienstleistungen mit **Kurt Köstler**, Key Account Manager Gas bei Netze BW. Blockchain-Technologie bildet die Basis des neuen Dienstleistungs-Produkts, das seit 2021 auch der Verteilnetzbetreiber Netze BW für seinen digitalen und sicheren Kapazitätsprozess einsetzt.



In den letzten 15 Jahren haben sich Kundenbedürfnisse und -erwartungen stark verändert. Kund:innen erwarten, dass sie mit Firmen und deren Dienstleistungen auf unterschiedlichste Weise interagieren können.

— KURT KÖSTLER



KURT KÖSTLER

ist seit Oktober 2016 bei Netze BW als Netzkundenbetreuer Gas tätig.

Dabei betreut er nachgelagerte Gasnetzbetreiber der Netze BW, für die das Kundenportal ConnectCapacity zum Einsatz kommt. Die Plattform wird von terranets bw seit 2021 bereitgestellt. Zuvor war Kurt Köstler 16 Jahre lang im B2B-Vertrieb für Strom, Gas und Dienstleistungen im Konzern der EnBW tätig.



ANDREAS SCHLUND

ist bei terranets bw für die Vermarktung des Kundenportals ConnectCapacity zuständig.

Andreas Schlund ist seit knapp 15 Jahren bei terranets bw tätig. 2019 wechselte er aus der Kapazitätsvermarktung in das Geschäftsfeld Dienstleistungen. Im Rahmen des vielfältigen Produkt-Portfolios ist er unter anderem für die Kundenbetreuung und Vermarktung des Produkts ConnectCapacity zuständig.



VERNETZT.

CONNECT CAPACITY

- DAS KUNDENPORTAL DER ZUKUNFT

SCHLUND: Seit 2019 nutzt terranets bw ConnectCapacity für die jährliche Kapazitätsbestellung in Bezug auf Gas. Und das mit Erfolg: Mit der Einführung wurde die neue, komfortable Lösung direkt von allen Kund:innen genutzt. Nun ist ConnectCapacity auch bei Netze BW im Einsatz. Welche Aspekte waren für die Einführung des Kundenportals ausschlaggebend?

KÖSTLER: In den letzten 15 Jahren haben sich Kundenbedürfnisse und -erwartungen an Unternehmen stark verändert. Kund:innen erwarten mittlerweile, dass sie mit Firmen und deren Dienstleistungen auf unterschiedlichste Weise interagieren können. Mit unserem Kundenportal wollen wir eine Art Plattform für Kund:innen schaffen, auf der alle wichtigen Infos gebündelt dargestellt sind und die Kommunikation untereinander einfach und effizient erfolgt.



In unserem Kundenportal können nachgelagerte Netzbetreiber ihre Werte bequem digital pflegen und über die vergangenen Jahre eine Historie aufbauen, an der man sich in den Folgejahren orientieren kann.

KURT KÖSTLER

SCHLUND: Wie haben sich die Prozesse bei Netze BW durch den Einsatz von ConnectCapacity verändert?

KÖSTLER: Die Gasverteilung erfolgt in Deutschland von den Fernleitungsnetzbetreibern zu ihren nachgelagerten Verteilnetzbetreibern. Jeder Netzbetreiber muss jährlich seine Gasbezugsleistungen aus dem jeweiligen vorgelagerten Netz (Kapazitäten bzw. Vorhalteleistungen) abstimmen. Dieser Prozess wurde in der Vergangenheit insbesondere über die Versendung von Excel-Dateien abgewickelt, die von den Kund:innen ausgedruckt und unterschrieben zurückgesendet wurden. Dieser Vorgang gestaltete sich als sehr mühsam. Deshalb haben wir nach einer effizienten und sicheren Lösung gesucht. In unserem Kundenportal können unsere nachgelagerten Netzbetreiber ihre Werte nun bequem digital pflegen und über die vergangenen Jahre eine Historie aufbauen, an der man sich in den Folgejahren orientieren kann.

SCHLUND: Als terranets bw ConnectCapacity einführte, waren die Rückmeldungen durchweg positiv. Was melden Ihre Kund:innen zurück?

KÖSTLER: Unsere 18 nachgelagerten Netzbetreiber melden zurück, dass das Portal auf eine hohe Akzeptanz trifft. Die Kund:innen nehmen den Prozess als übersichtlich, strukturiert und ConnectCapacity als einfach zu bedienen wahr. Die Plattform wird sogar als ein Muster-Beispiel der Digitalisierung bezeichnet. Jegliche Kommunikation auf und aus der Plattform heraus wird digital dokumentiert und ist zu jeder Zeit



sowohl für die Kund:innen als auch für unsere Mitarbeitenden transparent einsehbar. Zudem ermöglicht ConnectCapacity eine direkte Zuordnung von Aufgaben an die jeweiligen Ansprechpartner:innen. Somit werden Verantwortlichkeiten nachvollziehbar und deutlich dargestellt.

SCHLUND: Als eines der ersten Unternehmen in Deutschland hat terranets bw mit ConnectCapacity einen ihrer Kernprozesse mit Blockchain-Technologie umgesetzt. Welche Vorteile erkennen Sie im Einsatz dieser Technologie?

KÖSTLER: Mit Blockchain gewährleisten wir den sicheren Umgang und die Unversehrtheit der Kundendaten. Hierbei handelt es sich um eine Art Logbuch, welches alle Daten chronologisch erfasst. Im Übrigen läuft der Einsatz der Blockchain „geräuschlos“ im Hintergrund. Wir möchten weitere Fachabteilungen innerhalb des Konzerns für das Kundenportal gewinnen, so können sie sich für die Zukunft rüsten.



Mit Blockchain gewährleisten wir den sicheren Umgang und die Unversehrtheit der Kundendaten.

KURT KÖSTLER

Mehr erfahren



Die **Netze BW GmbH** ist Teil des EnBW-Konzerns. Als Verteilnetzbetreiber für Strom, Gas und Wasser in Baden-Württemberg sorgt Netze BW für eine sichere und zuverlässige Versorgung.

www.netze-bw.de

Über ConnectCapacity

Das **Kundenportal ConnectCapacity** wurde 2019 bei terranets bw entwickelt. Mittels Blockchain-Technologie ermöglicht die Plattform eine digitale und sichere Umsetzung interner Bestellprozesse, wie der Kapazitätsbestellung. 2021 wurde ConnectCapacity an die Anforderungen und Prozesse von Verteilnetzbetreiber:innen angepasst und erfolgreich als innovatives Dienstleistungsprodukt der terranets bw eingeführt.

www.terranets-bw.de/fuer-kunden/dienstleistungen