

# BETRIEBSMODELL FÜR DIGITALE SERVICES

Konzeption und Umsetzung eines skalierbaren Betriebsmodells für digitale Use Cases

ESSAI AG, April 2021



SMART ENERGY



DIGITALISIERUNG



STRATEGIE



AGILE ORGANISATION



SMART CITY



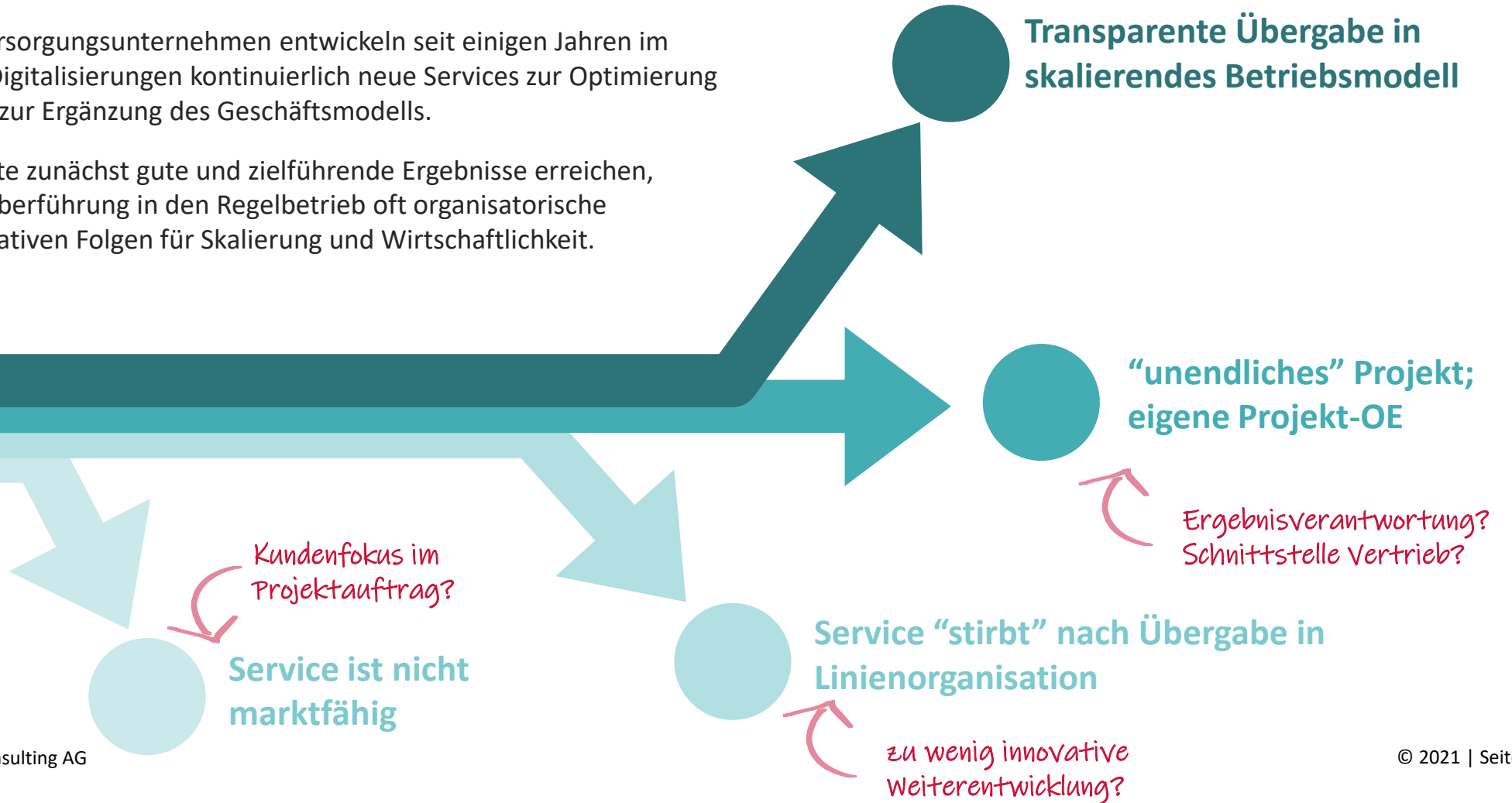
INFRASTRUKTUR

ESSAI

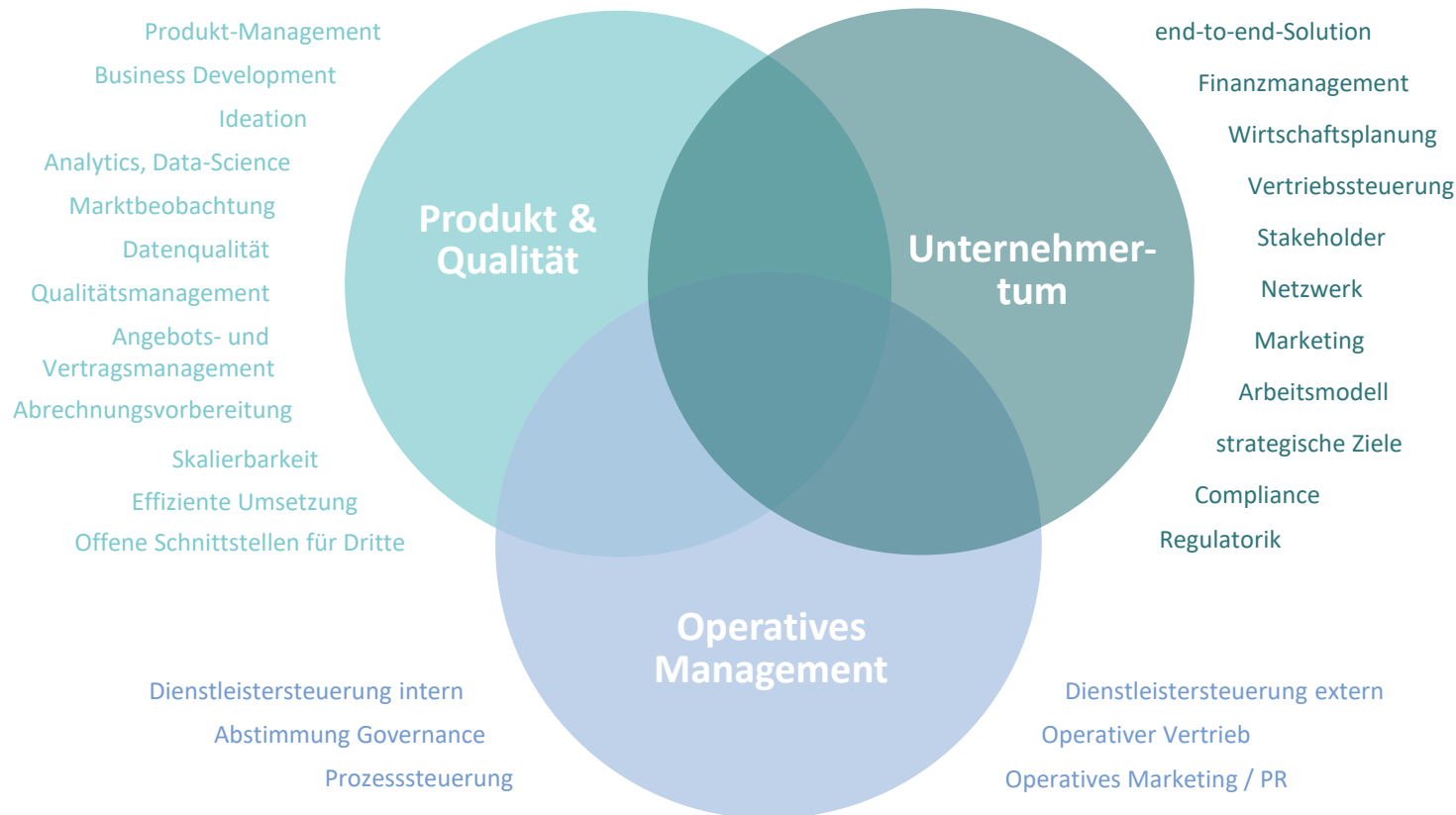
# Digitale Geschäftsmodelle benötigen nach ihrem Einführungsprojekt ein Betriebsmodell, das Innovation und wirtschaftliche Skalierung sicherstellt

Deutsche Energieversorgungsunternehmen entwickeln seit einigen Jahren im Zuge umfassender Digitalisierungen kontinuierlich neue Services zur Optimierung von Prozessen oder zur Ergänzung des Geschäftsmodells.

Während die Projekte zunächst gute und zielführende Ergebnisse erreichen, entstehen bei der Überführung in den Regelbetrieb oft organisatorische Hemmnisse mit negativen Folgen für Skalierung und Wirtschaftlichkeit.



## Ziel ist ein pragmatisches und agiles (= mitwachsendes) Betriebsmodell für digitale Services

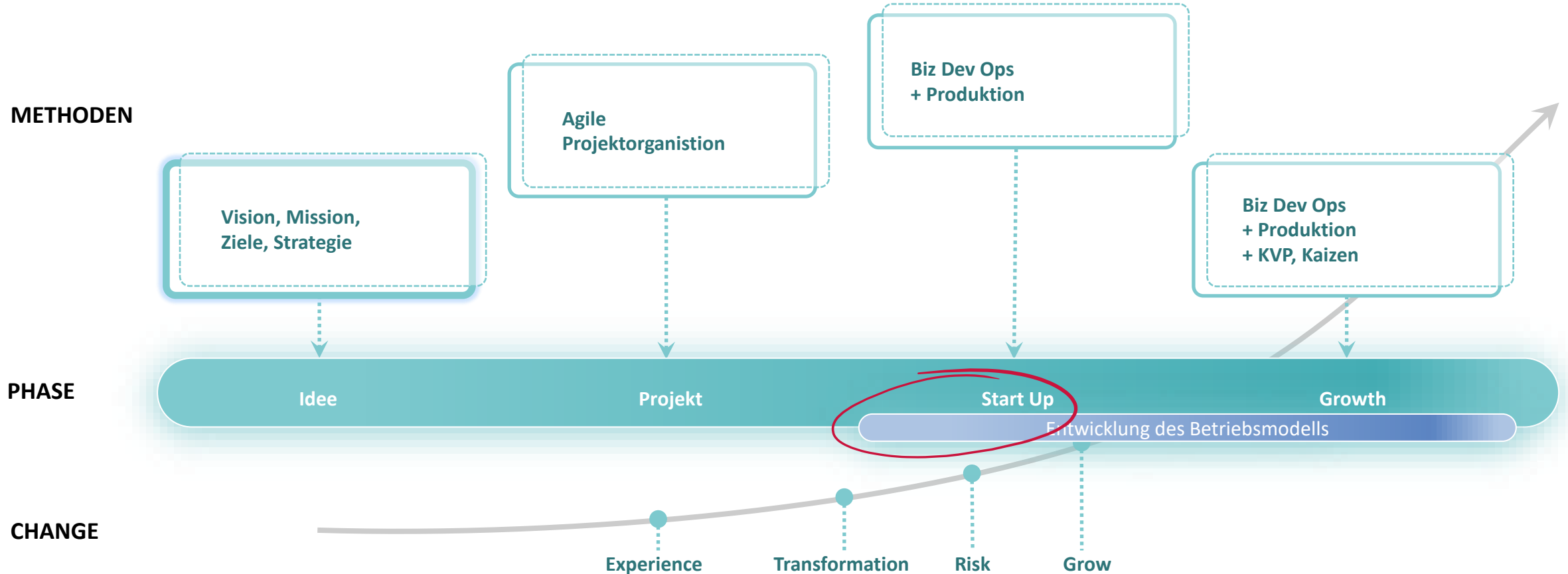


Das Betriebsmodell ermöglicht eine 360°-Sicht auf das neue Produkt, den neuen Service oder Use Case.

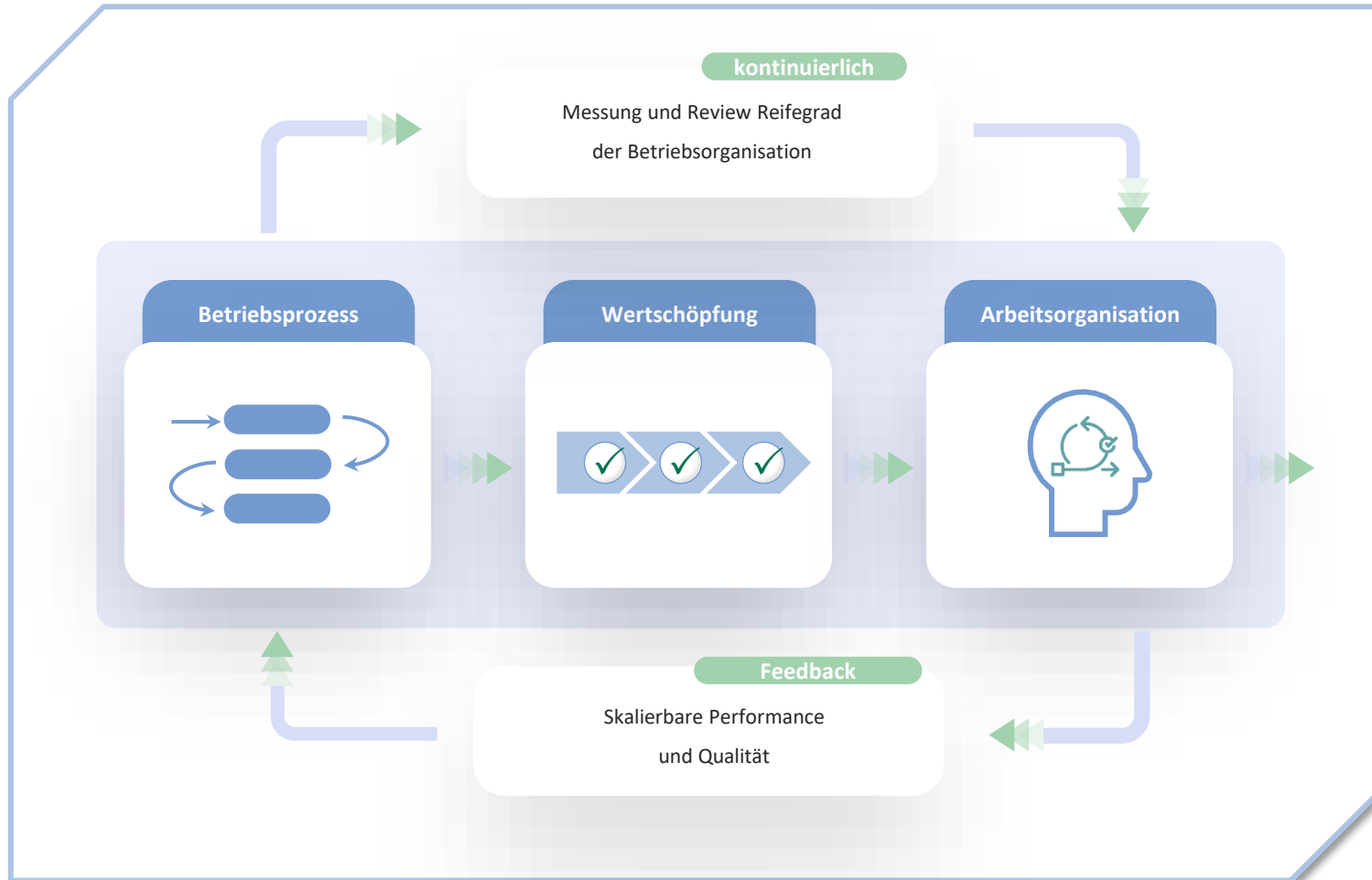
Für eine positive Qualitätswahrnehmung beim Kunden ist ab Marktreife ein pragmatischer und transparenter Betrieb etabliert. Parallel zur Produktentwicklung werden die für den wirtschaftlichen Erfolg mitentscheidenden Aufgaben gestaltet, z.B.:

- Solution Management
- Sicherstellung Servicequalität
- Festlegung Verantwortlichkeiten
- Kontinuierliche Innovation
- Beherrschung der Komplexität

Das Betriebsmodell sollte mit dem ersten marktreifen MVP etabliert werden; anfangs pragmatisch - später skalierbar



## Das Betriebsmodell sollte in 3 Dimensionen ausformuliert werden



### Status, Performance und Review

Reifegrad der Betriebsorganisation

z.B. anhand Skalierung, Alignment, Qualität

Performance und Qualität

z.B. KPI, Reporting

### Betrachtungsebenen des Betriebsmodells

Betriebsprozesse

z.B. gemäß ITIL, Dienstleistungssteuerung

Wertschöpfung

z.B. entlang der internen und externen Aufgaben über die verschiedenen Wertschöpfungsstufen des Services

Arbeitsorganisation

z.B. Rollen, Meetings, Artefakte, Methoden

ESSAI begleitet die Entwicklung des Betriebsmodells konzeptionell und begleitet die Einführung mit fachlichem und persönlichem Coaching

