

# Effizienz im Energiesektor: Warum Netzbetreiber auf digitale Antragsstrecken setzen

Sascha Reif

*Die Digitalisierung hat in den letzten Jahren alle Branchen erfasst, so auch den Energiesektor. Dieser Artikel wirft einen detaillierten Blick auf die Digitalisierung des Netzanschlusses und wie sie die Energiewende vorantreibt. Der steigende Anschlussbedarf von Photovoltaikanlagen, Elektrofahrzeugen und Wärmepumpen stellt die Netzbetreiber vor große Herausforderungen. Herkömmliche analoge Prozesse sind zeitaufwändig und fehleranfällig. Die Zukunft liegt in digitalen Lösungen, die den Kundennutzen erhöhen, Personal entlasten und Kosten senken.*

Der Bau eines neuen Hauses weckt Vorfreude: Die eigenen vier Wände versprechen Unabhängigkeit von Dritten, vielleicht gehört sogar ein großer Garten für die Familie dazu. Doch hinter der romantischen Vorstellung steckt nicht nur viel Arbeit, sondern auch jede Menge Bürokratie. Dazu zählt beispielsweise die Anmeldung von Strom, Gas oder Wasser und Telekommunikation. Für jedes Medium müssen neue, separate Anträge gestellt werden. Aufgrund der unterschiedlichen Bearbeitungsgeschwindigkeiten sind in der Regel auch mehrere Tiefbauarbeiten auf dem Grundstück notwendig. Das ist nicht nur teuer, sondern es macht die Koordination der verschiedenen Gewerke für den Bauherrn komplex.

Der Prozess der Anmeldung von eben Wasser, Gas oder Strom und Telekommunikation ist heute für Antragssteller nicht transparent. Der Status quo zu jedem dieser Netzanschlussbegehren muss durch Kontaktaufnahme mit dem Kundencenter selbst erfragt werden. Wenig besser sieht es im Übrigen mit Blick auf den Immobilienbestand aus. Sowohl Anträge auf Netzanschlussverweigerungen als auch Ummeldungen sind bislang oftmals mit großem Aufwand verbunden. Aufgrund der teilweise noch papiergebundenen Prozesse, des hohen Prozessvolumens und der verschiedenen beteiligten Verantwortungsbereiche beim Netzbetreiber, die solche Anträge bearbeiten, kann sich der Antragsprozess über mehrere Wochen bis Monate hinziehen. Für die Bauherren sind die Prozesse mühsam und langwierig – kundenfreundlich ist das nicht.

Auch für die Netzbetreiber ist dies alles andere als effizient. Das hohe Prozessaufkommen erfordert einen hohen Personaleinsatz,

die fehlende Vorplausibilisierung der Antragsunterlagen führt zu regelmäßigen Nachfragen beim Antragssteller. Zudem führen papier- und aktenbasierte Prozesse zu langen Durchlaufzeiten. Eine Folge sind vermehrte Kundenrückfragen. Diese führen zu zusätzlichem Aufwand in der Kundenbetreuung und verlängern den Prozess weiter. Netzbetreiber erkennen, dass diese Situation nicht mehr länger tragbar ist. Weder für sie noch für ihre Kunden.

## Bundesregierung macht digitale Antragsstrecke zur Pflicht

Ab 2024 greifen regulatorische Verpflichtungen, die zumindest die Bereitstellung

einer digitalen Antragsstrecke für Netzanschlussbegehren rechtlich erforderlich machen. Mit dem Osterpaket der Bundesregierung zur Beschleunigung des Ausbaus der erneuerbaren Energien vom Mai 2022 wurden verschiedene Vorgaben eingeführt. Dazu gehört, dass die Beantragung des Netzanschlusses standardisiert über die Internetseite des Netzbetreibers erfolgen muss (§6 NAV). Auch die Errichtung von EEG-Eigenanlagen, die Nutzung zusätzlicher Verbrauchseinrichtungen sowie die Erweiterung und Änderung von Anlagen müssen über diesen Weg erfolgen (§19 NAV). Ab 2025 müssen Netzbetreiber zudem entsprechende standardisierte Prozesse für die Beantragung von EEG-Erzeugungsanlagen bis 30 kW sowie für bidi-



Abb. Gründe für und Anforderungen an ein Netzkundenportal

Quelle: adesso

rektionale Speicher und Ladepunkte über ihre Internetseite anbieten (§8 EEG, §14e EnWG, &14e Abs. 2 EnWG).

Der Grund für die Vorgaben des Bundes: Durch die Vielzahl neuer Photovoltaikanlagen, Ladepunkte für Elektrofahrzeuge, Wärmepumpen sowie Photovoltaik-Balkonkraftwerke ist die Nachfrage nach erweiterten Netzanschlüssen in den letzten Monaten und Jahren enorm gestiegen. Dies stellt die Netzbetreiber vor Probleme, sie kommen mit der Masse an Anfragen schlichtweg nicht mehr hinterher. Eine durchgängige Digitalisierung ist zwingend erforderlich, um mehrere tausend Vorgänge pro Jahr wirtschaftlich und zeitnah abwickeln zu können. Politisch ist diese gewünscht, um die Verbreitung dieser regenerativen Technologien nicht auszubremsen.

Aber nicht nur wegen des hohen Auftragsvolumens wollen Netzbetreiber und Stadtwerke in die Digitalisierung investieren. Auch eine immer stärkere Serviceorientierung ist Treiber. Die Unternehmen wollen ihren Kunden einen transparenten, möglichst einfachen und im Idealfall spartenübergreifenden Prozess für alle Medien – ob Wasser, Gas oder Strom – anbieten. Separate Einzelanträge sollen der Vergangenheit angehören.

Im Optimalfall bindet ein Netzanschlussportal zudem eine dritte Partei ein: die Installateure. Die meisten Netzbetreiber arbeiten bei Netzanschlüssen mit Dienstleistern zusammen. Ein Netzanschlussportal ermöglicht die direkte Interaktion von Sachbearbeitenden des Netzbetreibers mit den beauftragten Dienstleistern. Diese gebündelte Kommunikation sorgt nicht nur für mehr Übersicht, sondern beschleunigt zugleich die Prozesse – vom einfachen Zugriff auf relevante Dokumente bis hin zu automatisierten Meldungen bei fertiggestellten Arbeiten. Bislang ist die interdisziplinäre Organisation der Gewerke vielerorts noch Aufgabe des Netzanschlusssuchenden. Eine Integration in ein Netzanschlussportal führt daher zu einer gesteigerten Servicequalität.

### Alles digital – alles besser?

Derzeit gibt es einige Anbieter, die die digitale Antragsstrecke für den Endkunden umsetzen. Die Herausforderung besteht in

der einfachen Integration dieser Prozesse in die proprietären Systeme der mittelständischen Hersteller von ERP-Lösungen für Netzbetreiber. Im SAP-Umfeld gibt es mit adesso derzeit nur einen Anbieter, der auf Basis der Business Technology Platform eine End-to-End-Integration als standardisiertes Produkt unter Clean-Code-Aspekten anbieten kann.

Doch wie werden die Endnutzer die neuen digitalen Lösungen annehmen? Wie einfach und verständlich werden die Antragswege sein? Ein einfaches Webformular als Ersatz für den Download eines PDF-Formulars wird den Erwartungen der Kunden bald nicht mehr gerecht. Gerade weil die meisten Menschen diese Dienste nur sehr selten nutzen, gehören geführte Antragsstrecken, die Mehrwerte und Zusatzinformationen bieten, zu einer guten und einfachen Nutzererfahrung. Auch die Netzbetreiber sind stark motiviert, die Durchlaufzeiten ihrer Prozesse immer weiter zu verkürzen. Nur so können sie die steigende Anzahl an Anträgen für Wallboxen oder PV-Anlagen schnell und effizient bearbeiten.

Immer mehr Unternehmen gehen daher dazu über, einen Webshop einzurichten, in dem der Kunde aus einem Katalog die passenden Dienstleistungen auswählt und anschließend über einen Konfigurator alle notwendigen In-

formationen eingibt. Im Idealfall erhält er am Ende direkt eine Bestellung und löst einen Auftrag aus. Wenn diese Services und Angebote tatsächlich reibungslos funktionieren, sparen digitale Bestellungen allen Beteiligten Zeit, Kosten und Nerven – und der Bau der eigenen vier Wände wird zumindest in dieser Hinsicht ein wenig entspannter.

### Fazit

Ein smart ausgestaltetes Netzanschlussportal birgt für alle Beteiligten Vorteile. Auf Kundenseite sorgen weniger Papierkram und geführte, transparente Prozesse für eine schnellere Abwicklung und damit für größere Zufriedenheit. Dank automatisierter Benachrichtigungen sind Kundinnen und Kunden stets über den aktuellen Bearbeitungsstatus informiert. Die gesteigerte Kundenzufriedenheit ist zugleich ein Vorteil für den Netzbetreiber. Dieser muss weniger Supportanfragen bearbeiten und ist in der Lage, die internen Prozesse effizienter zu gestalten. Nicht zuletzt ist die Erfüllung der ab 2024 greifenden regulatorischen Vorschriften ein triftiger Grund, ein Netzanschlussportal einzuführen.

*S. Reif, Senior Account Manager, adesso SE, Dortmund*  
[www.adesso.de](http://www.adesso.de)

The advertisement features a dark blue background with a radial light effect. In the center, the text "Follow us!" is written in a large, white, sans-serif font. Surrounding this text are several white icons: LinkedIn, a stylized 'X' logo, a calendar, a lightbulb, a Twitter bird, a flame, a water drop, a lightning bolt, a sun, and a leaf. Below the main text, the website address "www.energie.de" is displayed in white. At the bottom, the text "Das Portal der Energiewirtschaft" is written in white, followed by the logo "eNergie.de" in white and blue.