



## **Beschluss des Stadtrats**

vom 6. Oktober 2021

### **Nr. 1034/2021**

### **Elektrizitätswerk, Entwicklungsthema «Digitale Kundenkanäle (DiCE)», IT-Ausgaben**

IDG-Status: öffentlich

#### **1. Ausgangslage**

In seinem Zielbild 2024 hat das Elektrizitätswerk der Stadt Zürich (ewz) die Ziele für die kommenden Jahre definiert. Das ewz will sich als effiziente Lieferantin für nachhaltigen Strom und als Serviceanbieterin etablieren. Es will Partner für innovative Energie- und Kommunikationsangebote sein und legt u. a. einen besonderen Fokus auf komplexe Areal- und Grossprojekte mit verbundenen Zusatzdienstleistungen, intelligenten Optimierungen und datenbasierten Services.

Um diese Ziele zu erreichen, braucht es eine Modernisierung der IT-Infrastruktur, die Weiterführung der digitalen Transformation, die Standardisierung und Automatisierung von Prozessen und die Erreichung einer grösstmöglichen operativen Exzellenz.

Die Ziele im Zielbild 2024 sollen über verschiedene Gefässe erreicht werden. Eines dieser Gefässe ist das Entwicklungsthema «Digitale Kundenkanäle», abgekürzt «DiCE». DiCE ist ein nach aktueller Planung auf zwei Jahre ausgerichtetes Vorhaben, das mehrere Projekte rund um die digitalen Kundenkanäle und alle Kundensegmente beinhaltet. Im Fokus stehen durchgängige digitale Informations-, Kauf- und Mutationsprozesse seitens der ewz-Kundinnen und Kunden, die autonom auf ewz.ch abgewickelt werden können.

Zur Umsetzung der für das Projekt DiCE definierten Ziele (Definition der IT-Anforderungen und deren Umsetzung im Web-Front- und -Backend sowie in SAP) sind IT-Ausgaben von Fr. 2 969 000.– zu bewilligen.

#### **2. Herausforderungen, Zielsetzungen und Vorgehen**

##### **2.1 Herausforderung am Markt und Vision von DiCE**

Physische Kontaktkanäle für Kundinnen und Kunden (Postweg, Telefon, persönliches Gespräch) und die damit verbundene manuelle Bearbeitung von Anliegen sind mit hohen Kosten verbunden. Zudem werden vom Regulator (Gesetzgeber, Eidgenössische Elektrizitätskommission [EiCom]) laufend neue Anforderungen definiert, die primär digital umgesetzt werden müssen. Um in Zukunft im Wettbewerb bestehen zu können, muss das ewz diese Anforderungen erfüllen und sich gleichzeitig über das digitale Erlebnis seiner Kundinnen und Kunden im Markt positionieren. Damit dies gelingt, muss das ewz seine Kundinnen und Kunden, deren individuelle Bedürfnisse und Begebenheiten sowie die jeweilige «Customer Journey» (Kundinnen-/Kunden-Erlebnisreise) kennen, um dann automatisiert, gezielt, individuell und persönlich die Benutzerinnen und Benutzer für sein digitales Angebot zu gewinnen.



Dieses digitale Angebot soll ganzheitlich, nahtlos und mit dynamisiertem und personalisiertem Inhalt ausgestaltet sein. Erfahrungen und Erkenntnisse aus der digitalen Interaktion mit Kundinnen und Kunden verfeinern das Wissen über ihre Bedürfnisse und erlauben, dieses Angebot immer wieder rasch und gezielt auszubauen und zu optimieren.

Dabei wird auf einen effektiven Ressourcen- und Mitteleinsatz geachtet, wodurch die Transaktionskosten gesenkt werden und der Anteil der Erträge, die über die digitalen Kanäle generiert werden, ausgebaut wird. Ein optimal auf die Bedürfnisse abgestimmtes digitales Angebot trägt nicht zuletzt auch zur Bindung der Kundinnen und Kunden ans ewz bei.

Im Endausbau soll DiCE als langfristige Vision zu einer digitalen Plattform führen, die ohne Ab sprung auf separate Anwendungen durchgehend auf ewz.ch betrieben wird, sich als einheitlich gestaltete Oberfläche präsentiert und auf der mit einem einzigen Benutzernamen und Passwort alle Angebote genutzt werden können.

## 2.2 Zielsetzungen von DiCE im Detail

DiCE verfolgt sechs Zielsetzungen, anhand derer der Erfolg des Vorhabens gemessen wird:

Zielsetzung	
(1) Zufriedenheit und Loyalität der Kundinnen und Kunden	Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden im digitalen ewz-Universum kann kontinuierlich gemessen und weiter erhöht werden, und die festgelegten Ziele werden erreicht. Das digitale Angebot wird auf Basis der erhaltenen Rückmeldungen optimiert und kontinuierlich ausgebaut.
(2) Operative Exzellenz und Transaktionskosten	Das digitale Angebot des ewz wird rege genutzt, wodurch sich die operative Exzellenz verbessert und die Transaktions- bzw. manuellen Aufwandskosten durch sinnvolle und intelligente Automatisierung gesenkt werden.
(3) Absatz	Aufgrund des guten digitalen Angebots wird bei bestehenden ewz-Leistungen der Absatz auf den digitalen Kanälen erhöht, durch neue digitale Angebote werden zudem neue Erträge generiert.
(4) Zukunftsfähige Infrastruktur	Entwicklung einer digitalen Infrastruktur, die auch künftigen Anforderungen genügt.
(5) Performance	Optimierung und Stabilisierung der Performance der digitalen Kanäle (Geschwindigkeit, mit der die Seite lädt, Verfügbarkeit der Seite), um gute Voraussetzungen für ein positives Erlebnis seitens der Nutzenden zu schaffen.
(6) Schnelle Erreichung der Marktreife	Konsequente Priorisierung der umzusetzenden Themen und der effiziente Einsatz der richtigen Mittel führen zu einer schnellen Erreichung der Marktreife.

## 2.3 Organisation des Entwicklungsthemas

Das Team hinter dem Entwicklungsthema DiCE besteht aus rund 25 Personen und bringt Spezialistinnen und Spezialisten aus verschiedenen Disziplinen und Geschäftsbereichen des ewz zusammen. Team-Mitglieder sind u. a. Software-Ingenieurinnen und -Ingenieure zur Entwicklung von Web- und SAP-Applikationen, Spezialistinnen für die benutzerorientierte Ausgestaltung von Websites und Spezialisten für die Umsetzung von Benutzerbedürfnissen in technische Anforderungen.

Ergänzt werden die beteiligten ewz-Mitarbeitenden durch Mitarbeitende der Organisation und Informatik (OIZ) und vor allem durch externe Spezialistinnen und Spezialisten, deren Fachwissen für die konkrete Umsetzung der geplanten IT-Themen (Funktionalitäten und Applikationen)



3/5

erforderlich ist. Bei ihrer Auswahl werden wo immer möglich städtische Standardlieferantinnen und -lieferanten bevorzugt berücksichtigt. Neben attraktiven kommerziellen Konditionen gewährleisten die dahinterstehenden langfristigen Partnerschaften mit diesen Anbieterinnen den Wissenstransfer.

Operativ werden die Themen in DiCE in thematisch gegliederten Subteams abgearbeitet. Ein Team kümmert sich z. B. um die Website und neue Applikationen auf ewz.ch. Ein weiteres Team fokussiert sich auf die in ewz.ch integrierte Plattform «Mein ewz», in der Privatkundinnen und Privatkunden sowie Geschäftskundinnen und Geschäftskunden in einem passwortgeschützten Bereich selbständig u. a. persönliche Daten und Rechnungen einsehen und weitere Dienstleistungen nutzen können.

Beim sog. «Business Owner» laufen die Fäden wieder zusammen. Er ist verantwortlich für die inhaltlich homogene Ausrichtung und Entwicklung von DiCE. Alle drei Monate stimmt er die nächsten Vorhaben in DiCE im ewz-Portfolioboard ab, um insbesondere die fortlaufende Orientierung am Zielbild 2024 sicherzustellen. Zum ewz-Portfolioboard gehören u. a. sämtliche Geschäftsleitungsmitglieder.

### 3. Kosten

	Fr.
Externe Dienstleistungen	1 007 700
Externe IT-BeraterInnen	1 332 300
Organisation und Informatik (OIZ)	166 000
<b>IT-Ausgaben</b>	<b>2 506 000</b>
Reserven rund 10 %	250 732
Mehrwertsteuer 7,7 %	<u>212 268</u>
<b>Total IT-Ausgaben</b>	<b>2 969 000</b>

### Folgekosten

Bei den im Kostenvoranschlag aufgeführten Ausgaben handelt es sich nicht um Investitionen, sondern um Dienstleistungen zur Erarbeitung neuer Funktionen, Prozesse und von Prozessanpassungen bzw. Prozessoptimierungen gemäss Kapitel 2. Aus diesem Grund fallen keine Kapitalfolgekosten (Abschreibungen oder Verzinsungen) an.

Im Rahmen von DiCE werden bestehende Systeme um zusätzliche Funktionen erweitert. Für diesbezügliche Wartung und Support fallen keine zusätzlichen betrieblichen Folgekosten an, da sich die Gesamtkosten für den Betrieb der bestehenden Systeme durch diese Funktionen nicht erhöhen. Wartung und Support dieser Systeme sind bereits über bestehende Verträge (z. B. mit OIZ) abgedeckt.

Zusätzlich fallen Eigenleistungen durch Mitarbeitende des ewz von rund 2,2 Millionen Franken an für Anforderungs-Management, Backend-Entwicklung SAP und User-/Userinnen-Experience, die keinen Ausgabencharakter haben und damit nicht wesentlich sind i. S. v. § 15 Abs. 1 lit. e Gemeindeverordnung (VGG, LS 131.11) i. V. m. Art. 14 Finanzhaushaltverordnung (FHVO, AS 611.101) und Art. 38 Abs. 1 Finanzhaushaltreglement (FHR, AS 611.111) und daher nicht in den Objektkredit einzurechnen sind.

Diese Ausgaben sind anteilmässig im Budget 2021 und 2022 eingestellt und sind im Finanz- und Aufgabenplan 2022–2025 vorgemerkt.



#### 4. IT-Controlling

Grundsätzlich bedürfen IT-Projekte mit einem Ausgabenbedarf über der Ausgabenkompetenz der Dienstchefinnen und Dienstchefs einer Annahme-Empfehlung durch das IT-Controlling. Davon ausgenommen sind, in Absprache mit dem städtischen IT-Controlling, IT-Themen, die die Kernprozesse bei ewz rein technisch unterstützen, rein branchenspezifische Anforderungen haben und keinen Bezug oder Widerspruch zur städtischen IT-Strategie gemäss Stadtratsbeschluss (STRB) Nr. 68/2007 aufweisen.

Die Zielsetzungen und Themen des vorliegenden Vorhabens DiCE sind auf die Bedürfnisse eines am Markt tätigen Energieversorgungs-Unternehmens ausgerichtet und stark branchenspezifisch. Die zu erwartende vollständige Öffnung des Strommarkts intensiviert den Wettbewerb mit anderen Energieversorgungsunternehmen. Diese gesteigerte Wettbewerbssituation verlangt noch stärker die massgeschneiderte aktive Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, die attraktive Aufbereitung von Produktinformationen und automatisierte Verkaufsprozesse. Insbesondere Geschäftskundinnen und -kunden, die sich bereits heute in einem liberalisierten Markt bewegen, haben sehr spezifische Bedürfnisse bezüglich Berechtigungen zur Einsehbarkeit ihrer persönlichen Daten und deren Mutation bei Bedarf.

Verschiedene Zielsetzungen und Themen von DiCE wirken zudem auf die Erfüllung von in Branchendokumenten formulierten Vorgaben und Empfehlungen des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen (VSE) hin (zum Beispiel Vorgaben im Bereich Rechnungslegung und Reporting) oder erfüllen andere regulatorische Vorgaben wie die gesetzliche Pflicht, Endverbraucherinnen und Endverbrauchern Informationen über den eigenen Energieverbrauch elektronisch zugänglich zu machen (Art. 8a Abs. 1 lit. a Ziff. 3 und Abs. 2 lit. c Stromversorgungsverordnung, SR 734.71).

Vorliegend sind somit Kernprozesse des ewz betroffen, die über die IT-Aufwendungen im Rahmen des Vorhabens DiCE technisch unterstützt werden und branchenspezifisch auf das ewz zugeschnitten sind. Die über DiCE umzusetzenden IT-Themen stehen überdies nicht im Widerspruch zur städtischen IT-Strategie. Vor diesem Hintergrund kann somit von einer Annahmeerempfehlung des IT-Controllings abgesehen werden.

#### 5. Zuständigkeit

Gemäss Art. 10<sup>ter</sup> Gemeindeordnung (AS 101.100) ist der Stadtrat zuständig für sämtliche Ausgaben zur Beschaffung von Informatiksystemen und zur Realisierung von Informatik-Applikationsprogrammen, auch soweit es sich nicht um gebundene Ausgaben handelt. Die Ausgaben sind deshalb ungeachtet ihrer Höhe durch den Stadtrat zu beschliessen.

Auf Antrag des Vorstehers des Departements der Industriellen Betriebe beschliesst der Stadtrat:

1. Für das Projekt «Digitale Kundenkanäle (DiCE)» werden IT-Ausgaben von Fr. 2 969 000.– bewilligt.
2. Die Ausgaben werden den Produktgruppen 1 (Energieproduktion, -beschaffung und -Verkauf), 3 (Netzbetrieb) und 5 (Energiedienstleistungen) des Elektrizitätswerks (4530) belastet.



5/5

3. Mitteilung an den Vorsteher des Departements der Industriellen Betriebe, die Stadtschreiberin, den Rechtskonsulenten und das Elektrizitätswerk.

Im Namen des Stadtrats  
Die Stadtschreiberin

Dr. Claudia Cuche-Curti