

## Unternehmen im Bereich erneuerbare Energien optimiert die Auszahlungen an Kunden und gewährleistet die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften



**Branche:** Energie  
**Standort:** Deutschland

Im Jahr 2021 leitete WEMAG eine vollständige Neugestaltung seines EEG-Prozesses (Erneuerbare-Energien-Gesetz) ein, um erhebliche Ineffizienzen und mangelnde Transparenz zu beheben.

Mit Bizagi als Kern der Lösung zielte das Projekt darauf ab, die EEG-Workflows von der Antragstellung bis zur Auszahlung zu digitalisieren und zu optimieren und so einen ehemals manuellen und fragmentierten Prozess in ein integriertes, automatisiertes System umzuwandeln.

Im Laufe von 1,5 Jahren entwickelte sich der EEG-Prozess von einem Engpassbereich zu einem unternehmensweiten Vorzeigeprojekt, das durch Automatisierung, Überwachung und strukturierte Prozessverantwortung neue Maßstäbe in Sachen Transparenz, Effizienz und Benutzererfahrung setzte.

### Ziele

- Ein vollständig digitalisierter End-to-End-EEG-Prozess von der Antragstellung bis zur Auszahlung.
- Automatisierung von rund 300 Kundenbriefen pro Monat, wodurch die manuelle Bearbeitungszeit erheblich reduziert wird.
- Klare Prozessdokumentation und Verantwortlichkeiten, unterstützt durch ein detailliertes Prozesshandbuch und Schulungen.
- Monitoring-Dashboards in Tableau, die Echtzeit-Einblicke und Leistungsüberwachung ermöglichen.
- Integrierte Beschwerde- und Rückrufsysteme zur Verwaltung und Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Optimierte Prozessmodelle (z. B. HA Master <30 kW, Zählerinstallation, Zertifizierung und Netzberechnung).

### Erfolge

- Bearbeitungszeit: Halbierung für Systeme unter 30 kW (Nettozeit um 33 % reduziert, Kundenzeit um 75 % reduziert).
- Automatisierung: ~300 automatisierte Kundenbriefe pro Monat über Bizagi.
- Überwachung: Aktive Nutzung von Tableau-Dashboards zur Verbesserung der Transparenz und Kontrolle.
- Beschwerdemanagement: Deutlicher Rückgang der Beschwerden mit hoher Priorität seit Einführung des Krisenmanagements.
- Einführung: EEG Tableau und Prozessdokumentation wurden zu WEMAG-Standards und beeinflussten andere Geschäftsbereiche.
- Nachhaltigkeit: Agile Prozesse mit vorab ausgefüllten Jira-Boards und geschulten Key-Usern in den meisten Abteilungen sorgten für eine nahtlose Übergabe.

## Herausforderung

Das EEG (Erneuerbare-Energien-Gesetz) ist ein grundlegendes deutsches Gesetz, das darauf abzielt, die Energiewende zu beschleunigen. Es schreibt vor, dass Energie aus erneuerbaren Quellen wie Sonne, Wind, Biomasse und Wasser bei Einspeisung in das nationale Stromnetz vorrangig behandelt und fair vergütet werden muss.

Für Energieunternehmen bringt das EEG eine Reihe von rechtlichen Verpflichtungen mit sich. Netzbetreiber und Energieversorger sind verpflichtet, den von EEG-zertifizierten Anlagen erzeugten Strom anzunehmen und ins Netz einzuspeisen. Dabei müssen sie eine Vielzahl technischer, regulatorischer und finanzieller Prozesse bewältigen. Dazu gehört nicht nur die Sicherstellung der technischen Funktionsfähigkeit neuer Anlagen, sondern auch die Verwaltung der komplexen Vergütungssysteme, die Erzeuger von erneuerbarer Energie belohnen.

Ein wesentlicher Aspekt der EEG-Konformität ist die Berechnung und Verteilung von Einspeisevergütungen oder Marktprämien. Diese Zahlungen gehen an Erzeuger – oft Privatpersonen oder Unternehmen mit Solaranlagen oder Windkraftanlagen – und müssen mit hoher Präzision abgewickelt werden. Gleichzeitig sind die Unternehmen auch damit beauftragt, die EEG-Umlage von den Stromkunden einzuziehen, aus der diese Zahlungen finanziert werden. Der Spagat zwischen der Auszahlung von Fördermitteln und der Kostendeckung durch die Verbraucher erfordert robuste Finanzsysteme und eine strenge Aufsicht.

Über die Abrechnung hinaus führt das EEG auch erhebliche technische und betriebliche Anforderungen ein. Unternehmen müssen durchgängige Prozesse für die Bearbeitung von Anträgen neuer Anlagen zur Nutzung erneuerbarer Energien, die Organisation von Zählerinstallationen, die Durchführung von Netzverträglichkeitsprüfungen und die Zertifizierung von Anlagen verwalten.

Jeder Schritt dieses Prozesses muss dokumentiert und nachvollziehbar sein, was häufig die Koordination zwischen mehreren Abteilungen, externen Auftragnehmern und den Anlagenbetreibern selbst erfordert. Darüber hinaus unterliegen Energieunternehmen strengen Überwachungs- und Berichtspflichten. Sie müssen regelmäßig aktuelle Informationen an staatliche Regulierungsbehörden wie die Bundesnetzagentur übermitteln und dabei vollständige Transparenz darüber gewährleisten, wie EEG-Prozesse abgewickelt und wie Mittel verwaltet werden. Verstöße gegen die Vorschriften können zu Strafen oder rechtlichen Schritten führen, weshalb eine genaue Dokumentation und Prozesskontrolle von entscheidender Bedeutung sind.

Schließlich spielt der Kundenservice bei EEG bezogenen Aufgaben eine wichtige Rolle. Unternehmen wickeln Tausende von Interaktionen mit Netzbetreibern, Installateuren und Verbrauchern ab, die ebenfalls Strom erzeugen (sogenannte „Prosumer“). Diese Interaktionen umfassen die Erfassung neuer Kunden, die Verfolgung von Antragsstatus, die Bearbeitung von Beschwerden, die Erläuterung von Abrechnungen und vieles mehr. Ohne effiziente Systeme kann dieses Kommunikationsvolumen Teams überfordern und durch menschliches Versagen Risiken verursachen.

Angesichts des Umfangs, der Komplexität und der regulatorischen Sensibilität von EEG-Prozessen setzen Energieunternehmen zunehmend auf spezielle digitale Workflows und Automatisierungsplattformen – wie Bizagi –, um diese zu verwalten. Diese Tools bieten die Koordination, Transparenz und Effizienz, die erforderlich sind, um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen und ein besseres Kundenerlebnis zu bieten.

## Ergebnisse

Der gesamte EEG-Prozess läuft nun effizienter als je zuvor. Die Bearbeitungszeit für Anlagen unter 30 kW hat sich halbiert, wobei die Nettobearbeitungszeit durch Prozessoptimierung und -überwachung um 33 % und der Zeitaufwand für den Kunden durch ein besseres Dokumentenmanagement um 75 % reduziert wurde.

Der neue EEG-Prozess verschafft WEMAG zudem die nötige Transparenz, um effizient mit Kunden zu kommunizieren und ihnen klare Informationen über den aktuellen Stand zu liefern. Rund 300 Kundenbriefe werden jeden Monat mithilfe von Bizagi automatisiert.

„Zum ersten Mal können wir unseren Kunden Informationen über den Fortschritt geben.“

**Team Netzplanung**

„Das Image nach außen hat sich deutlich verbessert.“

**Netzwerkdienste**

Bizagi-Workflows koordinieren nun wichtige Momente im Kundenerlebnis, darunter die Einrichtung der erforderlichen neuen Zähler. Dies hat unter anderem zu einem deutlichen Rückgang der Beschwerden mit hoher Priorität geführt.

„Die neuen Verfahren für Zähler und Umrichter haben die Lücken im Prozess geschlossen.“

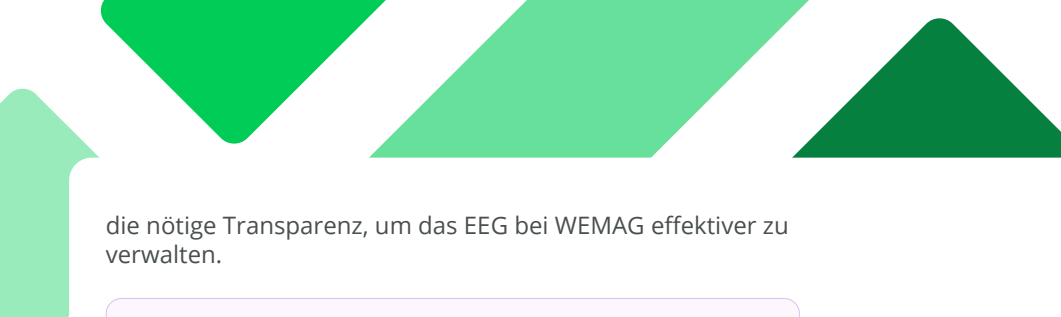
**Team für Netzplanung**

Zur Bewältigung der komplexen Arbeitsabläufe, die zur Erfüllung der vielfältigen Anforderungen des EEG erforderlich sind, koordiniert das auf Bizagi basierende System die durchgängigen Prozesse über Abteilungen, Auftragnehmer und externe Systembetreiber hinweg.

„Seit wir den gesamten Prozess in Bizagi abgebildet haben (vom Antrag bis zur Zahlung), haben wir viel mehr Transparenz für alle Abteilungen.“

**Grid-Kundensupport-Team**

Der digitalisierte Prozess führte zu schnittstellenintegrationen zwischen Altsystemen und automatisierten Dokumenten-Workflows. Dadurch konnte WEMAG Tableau-Dashboards einführen, die in die Bizagi-Workflows eingebunden sind und nun den Beteiligten – von den Teamleitern bis zur Geschäftsleitung – zur Verfügung stehen. Diese bieten den Beteiligten



die nötige Transparenz, um das EEG bei WEMAG effektiver zu verwalten.

*„Dank des neuen Überwachungssystems wissen wir immer, was auf uns zukommt – so können wir auf Veränderungen reagieren und rechtzeitig Maßnahmen ergreifen.“*

**Grid Calculation Team**