

Prozess-Management

Kleiner Racker mit Prozesserfahrung

[26.03.2013] Mit einer ungewöhnlichen Marke spricht die Stadtwerkekooperation SEV Kunden via Internet an. Für funktionierende Prozesse, etwa die automatisierte Abwicklung des Lieferantenwechsels, sorgt ein externer Dienstleister in Generalunternehmerschaft.

Die Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH bündelt die Kompetenz von insgesamt acht erfahrenen Energiemarktakteuren: Um bundesweit Strom und Gas zu günstigen Konditionen online vertreiben zu können, haben sich die Versorgungsunternehmen aus Ahlen, Emmerich, Fröndenberg, Haltern am See, Hamm, Herten, Wickede sowie die GSW Gemeinschaftswerke Kamen-Bönen-Bergkamen vor drei Jahren unter einem gemeinsamen Dach zusammengeschlossen. Ersten Überlegungen zur Erweiterung der eigenen, regionalen Versorgungsgebiete folgten schnell Taten und der „Kleine Racker“ wurde geboren: Mit der außergewöhnlichen Marke wollte die neu gegründete Stadtwerkekooperation via Internet vor allem Familien ansprechen – und das in ganz Deutschland.

Der Weg von der Idee zur Umsetzung war kurz, da hinsichtlich der Eckdaten des Projekts unter allen Beteiligten sofort Einigkeit herrschte. „Es bestand von Anfang an keinerlei Zweifel daran, dass sich ein solches Projekt nur gemeinsam stemmen lässt“, erinnert sich Markus Deimel, Prokurist der SEV, an die Unternehmensgründung und ergänzt: „Zudem war uns die Bedeutung funktionierender Prozesse bewusst – gerade vor dem Hintergrund der bundesweiten Belieferung. Hier kann man sich als neuer Anbieter schnell die Finger verbrennen, wenn nicht sofort alles reibungslos läuft.“ Um kein Risiko einzugehen, startete die SEV umgehend die Suche nach einem passenden Partner, der die Anforderungen verlässlich abdecken konnte. Der Faktor Zeit spielte eine entscheidende Rolle. „Das Projekt sollte innerhalb von sechs Monaten auf die Beine gestellt werden und gleichzeitig unsere hohen Qualitätsansprüche erfüllen – keine leichte Aufgabe“, bringt Deimel die damalige Herausforderung auf den Punkt.

Professionelle Weichenstellung

Statt quantitativer Ziele zählte insbesondere die Stimmigkeit des Gesamtauftritts. „Mit unserem Produkt wollten und wollen wir es unseren Kunden so einfach wie möglich machen – bei einem gleichzeitig fairen Preis. Als Online-Anbieter sind wir darauf angewiesen, dass die Arbeit hinter den Kulissen des Internet-Portals effizient abgewickelt wird. Im Kontakt mit den Kunden dürfen wir uns keine Schwächen erlauben, schon aus eigenem Interesse nicht. Denn Fehler oder Verzögerungen verursachen auch in unseren Reihen Aufwand und unsere Kapazitäten sind begrenzt“, so Deimel.

Um diesen Problemen von Anfang an einen Riegel vorzuschieben, wurde bei der Auswahl des Dienstleisters genau hingeschaut. Die SEV wusste aus eigener Erfahrung, auf welche Prozesse besonders geachtet werden musste. Allen voran zählte natürlich die automatisierte Abwicklung des Lieferantenwechsels. Damit dieser funktioniert, galt es, alle bundesweiten Marktpartner ins Boot zu holen und Lieferantenrahmenverträge abzuschließen. Somit erforderte der Start des „Kleinen Rackers“ umfassende Vorbereitung aufseiten des zukünftigen Servicepartners. Im Ausschreibungsverfahren konnte sich schließlich das Unternehmen Count+Care aufgrund der weitreichenden Expertise bei einem angemessenen Preis durchsetzen. Zudem war der Darmstädter Dienstleister laut Deimel der einzige Anbieter, bei dem das vorgegebene Zeitfenster der Umsetzung keinen Schrecken auslöste. Neben den klassischen Geschäftsprozessen – von Aufbau und Betrieb des Online-Kunden-Centers, dem Lieferantenwechsel und der Anmeldung über die Marktkommunikation bis hin zur Abrechnung – wurde

auch der Kundenservice in die Verantwortung des Dienstleisters übergeben. Der Partner steuert seitdem in Generalunternehmerschaft die Serviceprozesse und fungiert gegenüber der SEV als zentraler Ansprechpartner für alle Fragen rund um den Kunden- und Marktpartnerkontakt. Gerade in diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass bei der Entscheidung nicht allein die Fakten auf dem Papier den Ausschlag gaben. Es wurden ebenso von allen Bewerbern Referenzen im Markt eingeholt, Portale getestet oder auch bei Kunden-Hotlines angerufen.

Präzise Anforderungen

Damit der „Kleine Racker“ mit seinem Strom- und Gasangebot pünktlich zum 1. Juli 2010 das Licht der Welt erblicken konnte, wurden die von Anfang an präzise gesteckten Anforderungen der SEV hinsichtlich Kundenansprache, Wechselbeleg und Co. in spezifischen Arbeitsgruppen zwischen den Fachbereichen der beteiligten Stadtwerke und Count+Care im Detail abgestimmt. Auf Basis des Prozess- und Automatisierungswissens des Dienstleisters entstand ein stringenter Umsetzungsplan. Die relevanten Schnittstellen, beispielsweise zur Hauptbuchhaltung von SEV, waren klar definiert. Darüber hinaus zählte vor allem beim Wechselprozess die Festlegung eindeutiger Kontaktpflichten, um bei Problemen sofort reagieren zu können.

„Zudem müssen im Online-Center alle entsprechenden Informationen, wie Abrechnungen, sicher und vollständig hinterlegt sein“, macht Deimel den Anspruch deutlich. Die Mitarbeiter im Kundenservice hatten von Anfang an direkten Zugriff auf alle Systeme der Prozessabwicklung, um eine hohe Reaktionsbereitschaft und Auskunftsfähigkeit sicherzustellen. „Alles in allem hat der Start super geklappt. Zunächst waren unsere eigenen Mitarbeiter in der Pflicht und haben geprüft, ob alles funktioniert. Dann kam der große Moment: Die ersten externen Anmeldungen gingen ein. Trotz unseres eher heimlichen Markteintritts ohne größere Vertriebshilfen konnten wir Ende 2010 bereits 3.500 Kunden verzeichnen, inzwischen sind wir bei über 30.000, was sich absolut mit unseren Erwartungen eines sukzessiven, aber gesunden Wachstums deckt“, so Deimel. „Wir sind kein großer Anbieter mit einem enormen Vertriebs- und Marketing-Apparat im Hintergrund. Reibungsverluste können wir nicht einfach kompensieren: Es zählt jeder Kunde, den wir mit Qualität binden müssen.“

Hohe Kundenzufriedenheit

Einzelne Abläufe werden seit dem Start kontinuierlich überprüft und weiter optimiert. Es ist dabei vor allem von Bedeutung, dass sich Fehler, die niemals vollständig ausgeschlossen werden können, jederzeit rückverfolgen lassen. Dafür muss der Kommunikationsfluss zwischen Count+Care und SEV effektiv gestaltet werden. Nicht zuletzt hinsichtlich des Reportings sind die Erfahrungen sehr positiv. Die gepflegten und fehlerfreien Übersichten zu Verbräuchen und Kundenprofilen helfen der SEV, die Beschaffung, die über die Energiehandelsgesellschaft West (EHW) erfolgt, weiter zu optimieren. Auch neue Marktanforderungen lassen den Stadtwerksverbund kalt, da beispielsweise alle Formatanpassungen verlässlich über den Dienstleister erfolgen, der zu jedem Zeitpunkt Marktkonformität garantieren kann. „Mithilfe des Unternehmens Count+Care ist es uns gelungen, trotz der eigenen schlanken Organisation in kürzester Zeit eine hohe Prozessstabilität und Kundenzufriedenheit zu erreichen. Dank der professionellen Unterstützung bei der Abwicklung des Tagesgeschäfts und einer hohen Skalierbarkeit der zugrunde liegenden IT-Landschaft steht dem Ausbau unserer Aktivitäten nichts im Weg“, so SEV-Prokurist Markus Deimel abschließend.

()

Stichwörter: Informationstechnik, Count+Care, Prozess-Management, Stadtwerke Energie Verbund SEV