Shared Services

Know-how transferieren

[27.09.2017] Unter dem Stichwort Shared Services werden ähnliche Prozesse in einem Unternehmen von einer zentralen Abteilung erbracht. Die Stadtwerke Herborn sind hier besonders erfolgreich – und geben ihre Expertise auch an Externe weiter.

Shared Services sind insbesondere bei kleinen und mittelgroßen Stadtwerken zu einem zentralen Baustein der Unternehmensorganisation geworden. Ziel von Shared Services ist es, eine effizientere Leistungserbringung zu ermöglichen. Ganz nach dem Motto „Vom Wissen der Spezialisten profitieren“ werden dabei sowohl die Vertriebsorganisation als auch die Netzbetreiberseite mit Abrechnungsservices, IT-Betrieb oder Buchhaltungsdienstleistungen von einer zentralen Dienstleistungsstelle aus versorgt. Die Vermarktung des eigenen Shared-Service-Bereichs an externe Kunden stellt hingegen noch immer eine Besonderheit in der Branche dar.
Die Stadtwerke Herborn beliefern die Region mit Strom, Trinkwasser und Erdgas und bieten Energiedienstleistungen an. Soweit unterscheidet sich das Unternehmen mit insgesamt rund 50 Mitarbeitern und gut 15.000 Kunden nicht von anderen klassischen Querverbundsstadtwerken. Daneben hat sich der Versorger aber auch als IT-Dienstleister mit einem Full-Service-Rechenzentrum für andere Versorgungsunternehmen positioniert.
Basis der IT-Dienstleistungen ist die Branchenlösung Schleupen.CS der Firma Schleupen aus Ettlingen, mit der die Herborner Stadtwerke bereits seit gut 25 Jahren eine sehr intensive und erfolgreiche Partnerschaft pflegen. Derzeit nutzen 14 weitere Stadt- und Gemeindewerke das Rechenzentrum des Versorgers, der ein komplettes Spektrum an IT-Dienstleistungen anbietet – vom Systembetrieb und Hosting über Updates, Wartung, Schulung und Support bis hin zur Konzeptberatung und Migrationsunterstützung.

Partner für Stadtwerke

Die Stadtwerke Herborn setzen dabei auf eine partnerschaftliche Kooperation mit Unternehmen aus derselben Branche. Wesentlicher Erfolgsfaktor der Dienstleistung ist die Kombination aus IT- und energiewirtschaftlicher Expertise, denn mit dem energiewirtschaftlichen Wissen kann das Kompetenz-Center der Stadtwerke Herborn weit mehr bieten als übliche IT-Dienstleister. So unterstützen die Fachleute des Unternehmens ihre Kunden beispielsweise auch in fachlichen Themen aus den Bereichen Vertragsabrechnung/Billing, Marktkommunikation, Rechnungswesen, Controlling oder Materialwirtschaft.
„Unsere Kunden und Partner schätzen an unserer Dienstleistung, dass diese nicht alleine darauf ausgerichtet ist, dass Programme und Systeme fehlerfrei laufen, sondern dass mit uns auch der fachliche Austausch in allen energiewirtschaftlichen Themen gesucht werden kann“ führt Jürgen Bepperling, Geschäftsführer der Stadtwerke Herborn aus. „Im Fokus unserer Dienstleistung steht dabei, dass die Herausforderungen und Probleme des täglichen Stadtwerkegeschäfts effizient und gleichzeitig regelkonform bewältigt werden können“ so Bepperling weiter.
Den angeschlossenen Stadt- und Gemeindewerken stehen dafür Experten aus allen Unternehmensbereichen der Stadtwerke Herborn zur Seite. „Für den Software Support werden in unserem Hause speziell aus- und weitergebildete Kollegen aus den jeweiligen Fachbereichen eingesetzt. Der entscheidende Vorteil dabei ist, dass die Mitarbeiter selbst jeden Tag mit den Systemen arbeiten und gleichartige Aufgaben lösen müssen wie ihre Kunden. Das garantiert einen Austausch auf Augenhöhe und

ein schnelles Verständnis für die Probleme des Gegenübers“ erklärt Stadtwerke-Chef Bepperling. Vorteile, die in der Branche anzukommen scheinen. Die Stadtwerke Herborn konnten mit dieser Dienstleistung in den vergangenen Jahren zumindest kontinuierlich wachsen und Kunden hinzugewinnen.

IT und Prozesse managen

Der Grundstein für die Shared-Services-Dienstleistung wurde schon vor mehr als 15 Jahren gelegt. So starteten die Stadtwerke Herborn im Jahr 2001 zunächst als reiner Rechenzentrumsdienstleister für ein kleineres Stadtwerk in regionaler Nähe. Schnell wurde jedoch klar, dass das nicht ausreichte. „Wer sich mit Informationstechnologie beschäftigt, muss sich automatisch auch mit den Geschäftsprozessen auseinandersetzen“, so das Credo des Unternehmens. Dementsprechend wurde das Service-Angebot schnell ausgebaut. Ob Schulungen oder Beratung, das Leistungsspektrum wurde sukzessive größer. Jürgen Bepperling bekräftigt: „Uns war es in erster Linie wichtig, qualitativ gute Arbeit zu leisten und mit unseren angeschlossenen Werken in die Breite zu wachsen, anstatt um jeden Preis neue Kunden hinzuzugewinnen. Umso mehr freut es uns, dass diese Bestrebungen auch belohnt werden. Die ersten Werke dürfen wir inzwischen seit mehr als 15 Jahren begleiten.“
Aus dem ursprünglich regional angelegten Dienstleistungskonzept ist inzwischen ein nationales Geschäft geworden. Die Kunden des Stadtwerke-Rechenzentrums erstrecken sich vom Ruhrgebiet bis nach Bayern und von Niedersachsen bis ins Saarland. Bei den 14 angeschlossenen Werken handelt es sich dabei keinesfalls nur um ganz kleine Unternehmen, auch Stadtwerke mit deutlich größeren Organisationseinheiten haben sich der Kooperation angeschlossen. „Unsere Kunden bewegen sich in der Größenordnung zwischen 10.000 und 100.000 abzurechnenden Verträgen über alle Ver- und Entsorgungssparten in den Marktrollen Lieferant und Energiehändler“, so Bepperling. Insgesamt erhalten damit rund 150.000 Kunden mit nahezu einer halben Millionen Verträgen quer durch die Republik ihre Energierechnungen quasi aus Herborn. „Damit gehören wir nicht mehr zu den kleinen Spielern im Markt“ erklärt der Geschäftsführer.
Im Zuge der kommenden Herausforderungen – angefangen von der Smart-Meter-Gateway-Administration über die anstehenden Veränderungen in der Marktkommunikation bis hin zu neuen vertrieblich-wettbewerblichen Anforderungen – ist davon auszugehen, dass die Prozesskomplexität und -geschwindigkeit für Stadtwerke in den kommenden Jahren weiter steigen wird. „Wir gehen davon aus, dass es aus diesen Gründen weiterhin einen verstärkten Trend für Kooperationen geben wird und sind davon überzeugt, dass unser Modell einen großen Vorteil für alle Beteiligten bietet. Wir sind darauf vorbereitet und freuen uns über jeden, der diesen Weg mit uns gehen möchte“ so Jürgen Bepperling abschließend.

()

Dieser Beitrag ist in der September-/Oktober Ausgabe 2017 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, Shared Services, Stadtwerke Herborn