

Auslagerung von Geschäftsprozessen und Services

Fit für das nächste Gefecht

OUTSOURCING | Vor dem Hintergrund neuer prozessualer Anforderungen durch MaBiS und WiM ist es wichtiger denn je, dass die bekannten Standardprozesse bei den Energiemarktakteuren hochautomatisiert und fehlerfrei laufen. Dazu gehört in erster Linie die Abrechnung. Eine reibungslose Abwicklung ist Grundlage für die Umsetzung neuer Regeln und die Einhaltung von Fristen. Volker Abert, Geschäftsführer der Darmstädter Count+Care GmbH, zeigt im Interview mit BWK, wie ein Dienstleister hierbei gezielt unterstützen kann und was bei der konkreten Ausgestaltung der Zusammenarbeit beachtet werden sollte.



Wie schätzen Sie die Bereitschaft zur Auslagerung der Abrechnungsprozesse im deutschen Energiemarkt generell ein?

Es findet ein Umdenken statt. Dies ist vor allem auf den wachsenden Leidensdruck jeder einzelnen Marktrolle zurückzuführen. Die Komplexität der Prozesse steigt vor dem Hintergrund immer neuer Vorgaben der Bundesnetzagentur kontinuierlich an und treibt die Energieversorgungsunternehmen schlicht und ergreifend an ihre Kapazitätsgrenzen. Die Auslagerung bestimmter Abläufe an einen externen Marktpartner wird daher immer häufiger als Möglichkeit in Betracht gezogen, um dem ausufernden Zeit- und Kostenaufwand im eigenen Unternehmen Einhalt zu gebieten. Bestehende Dienstleistungspartnerschaften zeigen zudem, dass die Qualität der Ergebnisse unter der Beauftragung eines „Externen“ nicht leidet – ganz im Gegenteil. Der größte Aufklärungsbedarf besteht aus unserer Sicht deshalb weiterhin beim Thema Datensicherheit.

Wie lassen sich solche Ängste entkräften?

„Transparentes und verlässliches Vorgehensmodell nachweisen“

Der Schutz von Daten ist ja grundsätzlich und branchenunabhängig ein äußerst sensibler Punkt. Hier zählt einfach ein gewisses Grundvertrauen. Dieses kann natürlich verstärkt werden, wenn man den Kunden gegenüber ein transparentes und verlässliches Vorgehensmodell nachweisen kann. Dabei stehen konkrete Sicherheitsmaßnahmen im Vordergrund. Beispielsweise lässt sich die Intensität der Zutrittskontrollen zu unseren Rechenzentren real belegen und ist sozusagen ein greifbarer Faktor in diesem sonst eher abstrakten Themenfeld. Authentifizierungssysteme beim physischen Zugang zu den Daten sind aus diesem Grund bereits in vielen Fällen ein guter Indikator dafür, welchen Stellenwert das Thema Sicherheit bei einem Dienstleister genießt. Ein weiterer

Zutrittskontrollen für Rechenzentren sind ein greifbarer Faktor im sonst eher abstrakten Themenfeld der Sicherheitsmaßnahmen.

wichtiger Punkt ist die Erfahrung. So setzt sich Count+Care bereits seit Jahren intensiv mit exakt dieser Problematik auseinander. Der Kunde kann darauf vertrauen, dass seine Daten bei uns in sicheren Händen sind.

Um noch einmal auf das Thema Auslagerungsbereitschaft zurückzukommen: Sind die prozessregulatorischen Anforderungen der Treiber, oder spielt der Kostendruck die entscheidende Rolle?

Beides sind wichtige Faktoren. Natürlich merken die Marktteilnehmer, dass sich über die Skaleneffekte eines gut aufgestellten Service-Partners die Kosten spürbar senken lassen. Mit der Unterstützung des Dienstleisters können

zudem klar definierte Qualitätsstandards verlässlich und auf Dauer garantiert werden. Er zeichnet darüber hinaus für die vorgabengetreue Abwicklung verantwortlich. Damit wird dem Auftraggeber eine große Last genommen, und seine Mitarbeiter sind in der Lage, sich wieder ganz auf das Kerngeschäft zu konzentrieren. Das kommt dem Unternehmenserfolg nachhaltig zugute. Für eine solche funktionierende Partnerschaft ist Transparenz auf beiden Seiten allerdings Grundvoraussetzung – sowohl im Hinblick auf die Kosten als auch beim Service.

Wo gibt es bei der Vertragsausgestaltung mit potenziellen Kunden heute den größten Klärungsbedarf?

Ein konkreter Themenbereich lässt sich hier nicht ausmachen. Es muss jedoch von Anfang an darauf geachtet werden, dass alle Beteiligten von der gleichen Ausgangssituation ausgehen und ein klares Bild vorherrscht, was erwartet wird und welche Umsetzungsvarianten es zu welchen Kosten gibt. Dies erfordert bereits in der Angebotsphase die entsprechende fachliche Kompetenz auf jeder Seite. Erfahrungen aus vergangenen Ausschreibungen haben gezeigt, dass gerade in dem Punkt der erwarteten Leistungen und Projektinhalte noch Optimierungspotenzial steckt – im Hinblick auf die Transparenz. Es ging daraus beispielsweise nicht hervor, ob der Auftraggeber ein Rundum-Sorglos-Paket wünscht oder Einzelleistungen, die einem bestimmten Anspruch im Hinblick auf Qualität oder Preis genügen. Um höchstmögliche Flexibilität zu gewährleisten, setzt Count+Care auf ein Angebot aus eindeutig definierten Leistungsbausteinen, die sich individuell kombinieren lassen – vom Basisprozess bis zur High-End-Dienstleistung.

Worin liegen die Vorteile für Energieversorgungsunternehmen, wenn sie sich Count+Care anvertrauen?

„Langjährige Erfahrung als Mehrwert weitergeben“

Hohe Qualität zu einem wettbewerbsfähigen Preis. Hier wollen wir gar nicht als Billiganbieter ins Feld ziehen, sondern mit einer verlässlichen Leistung überzeugen. Diese lässt sich optimal an die Wünsche des Auftraggebers anpassen und deckt je nach Bedarf die gesamte Prozesskette ab: von der Übernahme der plausibilisierten Verbrauchsdaten



Volker Abert, Geschäftsführer der Count+Care GmbH:
„Wir wollen nicht als Billiganbieter ins Feld ziehen, sondern mit verlässlicher Leistung überzeugen.“

über die Erstellung der Abrechnung für den Endkunden inklusive Auflistung der Rechnung im Webportal bis hin zur Forderungsverfolgung oder der Überprüfung von Netznutzungsentgeltabrechnungen der jeweiligen Netzgesellschaften. Das wichtigste Argument ist dabei mit Sicherheit unsere langjährige Erfahrung, die wir als Mehrwert weitergeben. Natürlich muss eine Rechnung richtig und zugleich verständlich aufgebaut sein. Dennoch ist der Vorgang an sich ein standardisierter Prozess, der sich durch die bereits angesprochenen Skaleneffekte auf Dienstleisterseite kosteneffizient abwickeln lässt. Dazu gehört eine gewissenhaft aufgebaute, leistungsfähige IT-Landschaft, die ein sofortiges Reagieren auf neue regulatorische Anforderungen ermöglicht. Um hier stets den entscheidenden Schritt voraus zu sein, engagieren wir uns in Interessensvertretungen wie der Edna-Initiative, dem BEMD oder auch BDEW. Dadurch bleiben wir am Puls des Gesetzgebers und können zukünftige Entwicklungen und Vorgaben bereits proaktiv im Leistungsportfolio vorbereiten.

Inzwischen gibt es zahlreiche Anbieter in diesem Marktbereich: Erwarten Sie eine Konsolidierung?

„Wir erwarten Diversifikation statt Konsolidierung“

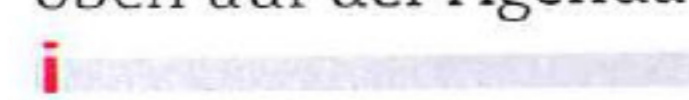
Statt einer Konsolidierung rechne ich viel eher mit einer Diversifikation. So drängen inzwischen auch ganz neue Unternehmen in den Energiemarkt, die

mit der Erfahrung aus anderen Bereichen wie zum Beispiel der Telekommunikationsbranche werben. Dort ist die Standardisierung und Automatisierung der Abrechnung vor dem Hintergrund flexibler Tarife ja insgesamt deutlich weiter vorgeschritten. Dafür fehlt diesen Dienstleistern oftmals noch das spezifische Hintergrundwissen zu den abrechnungsverwandten energiewirtschaftlichen Prozessen. Und damit sind wir wieder bei der Kombination aus Qualität und Preis. Es geht darum, Energieversorgungsunternehmen durch ein umfangreiches Angebot zu überzeugen, das neben der Sicherstellung des Zahlungseingangs auch auf die Zufriedenheit der Endkunden abzielt. Darüber hinaus gilt es, manuelle Clearing-Quoten so gering wie möglich zu halten, um Prozesskosten zu senken. Es bleibt abzuwarten, wie sich der Wettbewerb hier entwickelt. Im Moment sorgt die Bundesnetzagentur bei MaBiS und WiM für soviel Arbeit, dass der Bedarf an Unterstützung im Hinblick auf die Umsetzungsfristen kaum gedeckt werden kann. Es ist zudem auch offen, welche Richtung der Gesetzgeber im Wassermarkt einschlägt. Wenn die aktuellen Preissenkungsverfügungen gegenüber Wasserversorgern wirklich Verbote einer Liberalisierung sind, steht der Branche noch einiges bevor.

Welche Wachstumsstrategie verfolgt Count+Care?

„Wir sehen die Datenauswertung als Trend- und Wachstumsfeld“

Unser Ziel ist der kontinuierliche Ausbau des externen Geschäftes über alle Bereiche und Marktrollen hinweg. Bis 2015 streben wir eine Umsatzerhöhung von 25 % an. Insbesondere das Thema Datenauswertung sehen wir aktuell als Trend- und Wachstumsfeld. Denn sowohl im Beschaffungsmanagement als auch im Bereich Kundenanalyse und -segmentierung zählt zunehmend eine verlässliche und aussagekräftige Informationsbasis. Mehrwert generierende Services rund um den elektronischen Zähler werden immer wichtiger. Energieeffizienz spielt dabei vor allem im industriellen Umfeld eine tragende Rolle. Nachhaltigkeit kann jedoch nur verkaufen, wer selbst mit gutem Beispiel vorangeht. So steht unter anderem das Thema Green IT in den eigenen Reihen ganz oben auf der Agenda.

 www.countandcare.de