

Energievertrieb umschiffet Klippen des Prozessmanagements

# Dienstleister übernimmt Marktprozesse

**PROZESS-OUTSOURCING** | Der Sprung von null auf 300 Kunden aus Industrie, Gewerbe und Wohnungswirtschaft binnen eines Jahres beweist, dass der 2011 in Bayreuth gegründete Erdgasversorger Energiehaus B2B GmbH die Bedürfnisse seiner Zielgruppe erfüllt. Das Erfolgsrezept besteht aus individueller Betreuung, der Sicherstellung langfristiger Preisstabilität und nicht zuletzt der Kooperation mit einem Dienstleister, der die Marktprozesse routiniert abwickelt und durch Kundenorientierung überzeugt.



**Hermann Seyferth, Geschäftsführer der Energiehaus B2B GmbH: erfolgreich im Gasvertrieb dank externer Unterstützung beim Prozessmanagement.**

Das Ziel der Energiehaus B2B GmbH war von Anfang an eindeutig definiert: „Mit dem Angebot maßgeschneiderter Produkt- und Dienstleistungslösungen für kleinere und mittelständische Unternehmen wollten wir eine Marktlücke besetzen“, berichtet Geschäftsführer Hermann Seyferth. „Unser Alleinstellungsmerkmal sind Kundenbeziehungen, die nicht mit dem Vertragsabschluss enden – auch wenn wir uns vorrangig im Standardlastprofil-Bereich und damit dem Massengeschäft bewegen.“ Bei der Gründung von Energiehaus B2B spielten die Erfahrungen, die in den Jahren zuvor unter dem Dach der Deutschen Marketing 24 GmbH als Beratungs- und Umsetzungspartner von Vertriebsgesellschaften gesammelt wurden, eine maßgebliche Rolle. „Aufgrund der umfangreichen vertrieblischen Beratungsaktivitäten im deutschen Energiemarkt wussten wir genau, wo bei der Ausgründung eines eigenen Versorgers die Potenziale, aber auch die Stolperfallen liegen“, so Seyferth. Für das Team von Energiehaus B2B stand deshalb rasch fest, dass seine neuartige Geschäftsidee nur mit kompetenter Unterstützung realisierbar war.

## Kapazitäten in Kundenbetreuung statt Marktprozesse investieren

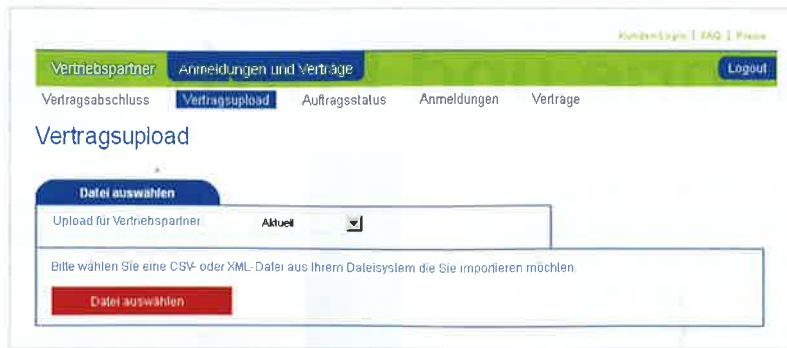
„Die Gestaltung marktfähiger Prozesse bei Abrechnung, Lieferantenwechsel usw. gleicht heutzutage einer Sisyphosarbeit, die bei uns enorme Kapazitäten

gebunden hätte“, ist sich Seyferth sicher. Kapazitäten, die der Manager des neuen Versorgers lieber in die Kundenbetreuung investieren wollte. „Bei den Servicegesellschaften, die ihre Leistungen unabhängig am Markt anbieten, zeigten sich jedoch hinsichtlich der Prozessqualität und -automatisierung deutliche Unterschiede. Wir sind daher ganz gezielt auf einige Unternehmen zugegangen, bei denen wir meinten, dass sie überhaupt für uns in Frage kommen“, schildert der Geschäftsführer das Vorgehen. Im Auswahlprozess kristallisierte sich schnell die LAS GmbH als Favorit heraus. Das Leipziger Unternehmen bestand die Prüfung nicht nur durch die nachweisliche Einhaltung aller regulatorischen Vorgaben. Mit der funktionierenden Umsetzung von Stichtagsabrechnungen konnte LAS auch eine ganz spezielle Anforderung erfüllen. Denn zu den potenziellen Kunden von Energiehaus B2B gehören beispielsweise Immobilien-gesellschaften mit deutschlandweit verteilten Abnahmestellen, die nicht selten von unterschiedlichsten Versorgern bedient werden. „Indem wir alle bundesweit vorhandenen Abnahmestellen eines Unternehmens unter einen Vertrag bringen, schaffen wir einen Mehrwert für unsere Kunden. Denn sie müssen sich nicht mehr durch einen Dschungel unterschiedlichster Liefervereinbarungen kämpfen. Grundvoraussetzung für die Harmonisierung der Laufzeiten ist dabei die Stichtagsabrechnung. Hier überzeugte in der praktischen Umset-

zung allein LAS. Das liegt wohl auch daran, dass das Team der LAS langjährige Expertise in der Immobilienwirtschaft mitbringt und die Anforderungen entsprechend genau umzusetzen wusste“, berichtet Seyferth.

## Aufteilung der Verantwortung macht sich bezahlt

Sechs Monate nach der Entscheidung konnte der Geschäftsbetrieb der Energiehaus B2B im Juli 2012 bereits in die Vollen gehen, wobei sich die Aufteilung der Verantwortlichkeiten unmittelbar bezahlt machte. Dank vorausschauendem und systematischem Projektmanagement liefen alle Prozesse, die im Rahmen der Full-Service-Unterstützung bei LAS angesiedelt sind, ab dem ersten Tag reibungslos: vom Auftrags- und Zählwertmanagement über die Marktkommunikation bis hin zu Abrechnung, Förderungsmanagement und den vereinbarten Kundenservice-Leistungen sowohl im SLP- als auch im RLM-Bereich. Somit konnten sich die Mitarbeiter des jungen Versorgers ganz auf ihre Kernaufgaben in der Beschaffung und Kundenberatung konzentrieren. „Mit unserem Angebot haben wir bei vielen KMU genau ins Schwarze getroffen“, berichtet Seyferth. Die individuelle Beratung und



Betreuung durch unsere mittlerweile 50 Key Accounter ist so erfolgreich, dass sich viele unserer Kunden von Anfang an für vier Jahre binden und zudem schon jetzt Verträge mit Lieferbeginn 1. Januar 2015 geschlossen werden."

### Alle Backoffice-Prozesse laufen reibungslos

Um die Kundenzufriedenheit aufrecht zu erhalten, müssen alle Abläufe im Hintergrund einwandfrei funktionieren und dabei gleichzeitig den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Hier steht LAS in der Pflicht. Nachdem die Neuanmeldungen von den Mitarbeitern im Backoffice der Energiehaus B2B GmbH erfasst und die entsprechenden Informationen in wöchentlicher Frequenz über ein Portal im System des Dienstleisters eingepflegt sind, laufen die erforderlichen Prozesse automatisiert ab. „Gerade Hausverwaltungen sind auf die zügige, transparente und korrekte Rechnungserstellung angewiesen, um die weiteren Schritte für

die Jahresabrechnungen der Eigentümer und Mieter einzuleiten“, weiß Seyferth. Hier kann der Versorger dank der professionellen Abwicklung durch LAS gezielt punkten. Auch Lieferantenwechsel werden schnell bearbeitet. „Selbst wenn es einmal hakt, ist der Dienstleister um sofortige Klärung bemüht, so dass Fristen jederzeit eingehalten werden können“, so Seyferth.

Zudem kann man sich bei Energiehaus B2B stets sicher sein, dass Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen umgehend in die Prozessbearbeitung einfließen. Von der Umsetzung neuer Formatvorgaben oder beispielsweise der SEPA-Umstellung bleiben die eigenen Mitarbeiter gänzlich unberührt, was sich als spürbarer Vorteil im Tagesgeschäft erweist. So klingt Seyferths Fazit zur bisherigen Zusammenarbeit positiv: „Mit LAS sind wir auch bei Veränderungen perfekt aufgestellt. Die saubere Verarbeitung von Standardprozessen ist heutzutage keine Selbstverständlichkeit, auch wenn man das glauben

Nachdem die Neuanmeldungen über ein Portal im System des Dienstleisters erfasst sind, laufen die erforderlichen Prozesse automatisiert ab.

sollte. Unser Partner hat entscheidenden Anteil daran, dass die Verträge auf Papier korrekt und fristgerecht in Euro umgewandelt werden. Von der kontinuierlichen Optimierung der Abläufe profitieren beide Seiten.“

### Der Pflicht folgt nun die Kür

Nach der erfolgreichen Startphase sind weitere Verbesserungen geplant. Aktuell steht vor allem das Reporting im Fokus, das zukünftig noch präzisere Kennzahlen für Entscheidungsprozesse liefern soll. Eine Erweiterung des Versorgungsgeschäftes der Energiehaus B2B GmbH auf die Sparte Strom ist grundsätzlich nicht ausgeschlossen. Ebenso steht die Verbrauchsvisualisierung über entsprechende Portallösungen als zusätzlicher Service für die Kunden zur Diskussion. „Zum heutigen Zeitpunkt haben sich alle unsere Erwartungen erfüllt“, bilanziert Seyferth. „Mit der Gasversorgung sind wir nach nur einem Jahr solide aufgestellt. Jetzt gilt es zunächst einmal, in diesem Umfeld zusätzliche Menge zu generieren.“

[www.las-online.de](http://www.las-online.de)

[www.energiehaus-b2b.de](http://www.energiehaus-b2b.de)



## IMPRESSUM

ISSN 1618-193X  
65. Jahrgang (2013)

**Herausgeber**  
Verein Deutscher Ingenieure

**Redaktion**  
Dipl.-Ing. Peter von Hindte (Chefredakteur)  
Dr.-Ing. R. Maaß, FDBR, Düsseldorf  
Redaktions-Assistenz: Sandra Schüttler, Tel. -1 24  
E-Mail: [bwk@springer-vdi-verlag.de](mailto:bwk@springer-vdi-verlag.de)

**Redaktionsbeirat**  
Dr.-Ing. E.-G. Hencke, VDI-GEU, Düsseldorf  
Dr.-Ing. R. Maaß, FDBR, Düsseldorf  
Prof. Dr.-Ing. H.-J. Wagner, LEE, Ruhr-Universität Bochum  
Prof. Dr.-Ing. U. Wagner, FFE, München

**Organ**  
BWK ist Organ des VDI für Energietechnik, der Forschungsstelle für Energiewirtschaft (FE) e.V., München, des Fachverbandes für Dampfkessel-, Behälter und Rohrleitungsbau e.V. (FDBR), Düsseldorf, und des Deutschen Dampfkessel-Ausschusses (DDA).  
In Fortführung der Zeitschriften „Archiv für Wärmewirtschaft“, „Feuerungstechnik“, „Wärme- und Kältetechnik“, „Praktische Energiekunde“ und vereinigt mit der Zeitschrift „Energie und Technik“.

**Verlag**  
Springer-VDI-Verlag GmbH & Co. KG  
VDI-Platz 1, 40468 Düsseldorf  
Postfach 10 10 22, 40001 Düsseldorf  
Commerzbank AG,  
BLZ 300 800 00,  
Kontonummer: 02 121 724 00  
SWIFT/BIC-Code: DRES DE FF 300,  
IBAN: DE69 3008 0000 0212 1724 00

**Geschäftsführung:** Christian W. Scheyko

**Layout:** Ulrich Jöcker

**Satz:** Medienpartner Mäurer GmbH,  
41836 Hückelhoven

**Druck:** KLIEMO printing, Hütte 53, 4700 Eupen,  
Belgien

**Copyright**  
Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Für unverlangt eingesandte Manuskripte kann keine Gewähr übernommen werden.

**Vertrieb und Leserservice**  
Tel. 02 11/61 03-1 40  
Fax 02 11/61 03-4 14  
E-Mail: [leserservice@springer-vdi-verlag.de](mailto:leserservice@springer-vdi-verlag.de)  
Vertriebsleitung: Christian W. Scheyko

**Bezugspreise**  
12 Ausgaben  
(davon 1/2 und 7/8 als Doppelhefte)  
Jahresabonnement: € 255,-  
VDI-Mitglieder: € 229,- (nur für persönliche Mitglieder)  
Studenten: € 113,-  
(gegen Studienbescheinigung)  
Preise Inland inkl. MwSt., Ausland exkl. MwSt.  
zzgl. Versandkosten  
(Inland: € 13,-, Ausland: € 31,50, Luftpost auf Anfrage) Einzelheft: € 32,- Inland inkl. MwSt., Ausland exkl. MwSt. zzgl. Versandkosten

Der Bezugszeitraum beträgt mindestens ein Jahr. Das Abonnement verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn es nicht 6 Wochen vor Ablauf des berechneten Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird.

Die Hinweise für Autoren und die Veröffentlichungsgrundlagen finden Sie im Internet unter [www.eBWK.de](http://www.eBWK.de)

**Anzeigen**  
BS MediaConsult GbR  
Ellen Buntenbruch  
Thomas Schropp  
Kühtal 6  
82319 Starnberg  
Tel. 0 81 51/44 83 18  
Fax 0 81 51/44 83 19  
E-Mail: [info@bs-mediaconsult.de](mailto:info@bs-mediaconsult.de)  
Es gilt der Anzeigentarif Nr. 54 vom 1. Januar 2013.

**Auslandsvertretung**  
**Österreich**  
Publicitas GmbH  
Representation Linz  
Peter Wokurka  
Leondingerstraße 27  
A-4020 Linz/Austria  
Tel. +43/70/66 88 76  
Fax +43/70/61 27 83  
Cell. +43/664/2 52 53 76  
mailto: [peter@wokurka.at](mailto:peter@wokurka.at)  
[www.publicitas.com/austria](http://www.publicitas.com/austria)



Weitere Informationen finden Sie unter [www.eBWK.de](http://www.eBWK.de)