

zeiten zeigt eine ausgezeichnete Performance, Unterschiede zum bisherigen dezentralen Betrieb sind nicht feststellbar.

Der erste Kunde in Unterfranken, die EZV Energie- und Service GmbH, eine Gesellschaft der Kommunen Wörth am Main, Erlenbach und Obernburg, hat Ende 2010 im neu geschaffenen AKDB-Rechenzentrum für Versorgungsunternehmen den Echtbetrieb aufgenommen. So konnten die Auszüge der Tarifrunden sowie die Sondervertragskunden noch im Dezember abgerechnet werden. Die EZV-Verantwortlichen waren entsprechend zufrieden. Sie hatten nach der Zählerstandserfassung den Lauf für die Jahresverbrauchsabrechnung der rund 12.500 Stromkunden gestartet. Anschließend wurden die Rechnungen im Rechenzentrum gedruckt, kuvertiert und mit Porto-Optimierung versandt. Der Wechsel von weiteren Energieversorgungswerken in das neue Rechenzentrum soll Ende 2011 und 2012 erfolgen.

Die nächste Herausforderung für die Strom- und Gasversorger steht mit den Wechselprozessen im Messwesen (WiM) bereits unmittelbar bevor. Mit dem Festlegungsverfahren zur Standardisierung von Verträgen und Geschäftsprozessen hat der Gesetzgeber die rechtlichen Grundlagen für eine Liberalisierung des Messwesens im Energiesektor geschaffen. Neue Prozesse und Datenformate für Messstellenbetreiber und -dienstleister müssen gemäß Bundesnetzagentur zum Oktober 2011 umgesetzt sein. Die AKDB unterstützt die Energieversorgungswerke bei der Einführung dieser Wechselprozesse, liefert die dafür erforderliche Software und schult die Kunden. ■

Unterstützung bei Engpässen

Zahlreiche Regulierungsvorgaben sowie der Wettbewerb zwingen Energieversorgungsunternehmen zu immer mehr Anpassungen. Um sich auch künftig auf ihr Kerngeschäft konzentrieren zu können, benötigen Stadtwerke daher zeitweise flexible Unterstützung von außen.

Die Zahl der Energieversorger, die Personal suchen, um die Regulierungsanforderungen bewältigen zu können, nimmt stetig zu. Auch die abzuarbeitenden Berge von liegengelassenen Abrechnungen, Lieferantenwechseln und Kundenbeschwerden werden immer größer. Gleichzeitig versuchen immer mehr Versorgungsunternehmen, massiv neue Kunden zu gewinnen. Auch für die dadurch entstehenden Prozesse wird Personal benötigt. Dabei geht es zum einen darum, Rückstände abzuarbeiten – also um vorübergehende Entlastung. Andere denken darüber nach, Geschäftsprozesse teilweise oder ganz auszulagern, weil die Kosten für eine eigene Bearbeitung zu hoch sind. Benötigt werden demzufolge flexibel skalierbare Unterstützungsleistungen, welche die individuelle Situation berücksichtigen.

Bereits die Umsetzung von GPKE, GABi Gas und MaBiS hat insbesondere kleinere und mittlere Energieversorger über die Maßen belastet. In den vergangenen Monaten stand nun mit den Wechselprozessen im Messwesen (WiM) eine noch größere Herausforderung an, deren Vorgaben hochkomplex sind: Bei WiM müssen nicht nur Daten auf elektronischem Wege mit den Marktpartnern ausgetauscht, sondern auch das Auswechseln der Zähler abgebildet werden. Dennoch hielt

sich die Zahl der Wechselprozesse zunächst in Grenzen. Es muss also vergleichsweise viel Aufwand für relativ wenig Nutzen betrieben werden. Für zahlreiche Stadtwerke war dies endgültig ein Grund darüber nachzudenken, derartige Anforderungen künftig mit externer Hilfe umzusetzen. Schließlich müssen nicht nur geeignete IT-Werkzeuge für die Prozessabbildung eingeführt, sondern auch das entsprechende Know-how aufgebaut werden.

Klarheit verschaffen

Bevor man darüber nachdenkt, Prozesse komplett auszulagern, sollte man sich erst einmal einen Überblick über die Ist-Situation verschaffen. Denn der permanente Umsetzungsdruck durch die Regulierungsvorgaben hat in vielen Unternehmen dazu geführt, dass die Abläufe ad hoc angepasst und nicht grundlegend überprüft wurden. Die notwendigen Veränderungen in der Organisation blieben vielfach Stückwerk. Die Prozesse wurden weder durchgängig angepackt noch optimiert. Hinzu kommt, dass sich vielerorts regelrechte Stapel an unerledigten Aufgaben gebildet haben, verursacht durch die mit den vielen Projekten verbundene hohe Belastung. Diese müssen dringend abgearbeitet werden. Teil der Ist-Analyse ist auch die Überprüfung der vorhandenen personellen Ressourcen

und des internen Know-hows. Denn vielfach können Aufgaben mittel- oder langfristig durchaus mit eigenen Kräften erledigt werden, wenn diese durch eine Neustrukturierung der Abläufe und der Organisation von anderen Aufgaben entbunden werden.

Bei der Auswahl eines externen Dienstleisters sollte man deshalb darauf geachtet werden, dass dieser nicht nur in den Kategorien „ganz oder gar nicht“ denkt, sondern in der Lage ist, das Versorgungsunternehmen flexibel und skalierbar zu unterstützen – bei Bedarf auch im Haus und befristet. So kann es durchaus sinnvoll sein, erst einmal im Unternehmen aufzuräumen und die Stapel an unerledigten Aufgaben abzarbeiten, bevor die weiteren Schritte angegangen werden. Aber auch die interimweise personelle Unterstützung bei der Abwicklung von einzelnen Prozessen sollte als Option erwogen werden. Schließlich ist der In-House-Einsatz externer Experten auch bei der Überbrückung von personellen Engpässen, die beispielsweise durch Urlaub, Schwangerschaften oder Krankheiten entstehen können, praktikabel. Priorität hat hierbei immer die Sicherung der Handlungsfähigkeit des Unternehmens. Zur Minimierung von Risiken, beispielsweise bei der Erprobung neuer Geschäftsmodelle, ist der befristete Einsatz externer Spezialisten

ebenfalls sinnvoll. Als Beispiel kann hier ein Energieversorger dienen, der sich vorgenommen hat, in Deutschland zu expandieren und dafür 50.000 neue Kunden anzuwerben. Der Business-Plan

steht. Selbstverständlich hat man einen Überprüfungspunkt mit entsprechenden Kriterien und einem Zeitpunkt, möglicherweise nach zwei Jahren, festgelegt, zu dem betrachtet wird, ob die wirtschaftlichen Ergebnisse stimmen beziehungsweise erreichbar erscheinen. Für die Expansion soll Personal eingestellt werden. In der Regel ist es jedoch schwierig, Mitarbeiter für ein Projekt zu finden, das bereits nach zwei Jahren bereits wieder beendet sein kann. Hier hilft die zeitweise Unterstützung durch einen Dienstleister. Auf diese Weise wird auch das Anstellungsrisiko gemindert, das beim bestehenden Arbeitsrecht durchaus zur finanziellen Belastung werden kann. Des Weiteren können Stadtwerke als Beispiel genannt werden, die im Wettbewerb viele Kundenwechsel zu bewältigen haben. Hier müssen Fristen befolgt werden, die immer kürzer werden. Die Nichteinhaltung bringt Ärger



Ist-Analyse: Betrachtung der Aufwände und Kosten.

mit der Netzagentur und eventuell ein Bußgeld mit sich. Die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister kann auch hier dazu beitragen, Risiken zu senken oder ganz auszuschalten.

Breites Spektrum an Optionen

Wichtig bei der Ist-Analyse der Abläufe im Unternehmen ist nicht zuletzt die Betrachtung der mit den Prozessen verbundenen Aufwände und Kosten. Aber auch die IT-Kosten sollten genau unter die Lupe genommen werden. Verfügt das Unternehmen beispielsweise über eine moderne IT-Infrastruktur, kann es unter Umständen besser sein, diese weiter zu nutzen, aber eventuell in Form eines Managed-Service-Vertrags von einem externen Dienstleister betreiben zu lassen. Damit bleiben die Investitionen in Hard- und Software gesichert, die internen Aufwände für die Administration und den IT-Betrieb fallen jedoch weg. Alternativen dazu sind klassische Rechenzentrumslösungen, bei denen die Software im Outsourcing genutzt wird. Aber auch die vielzitierte Cloud stellt eine Möglichkeit dar, beispielsweise in Form einer sogenannten Private Cloud, einer geschlossenen Lösung, auf die nicht über das öffentliche Internet zugegriffen werden kann.



Der Autor: Stefan Söchtig

Stefan Söchtig, bisher kaufmännischer Geschäftsführer der Technischen Werke Friedrichshafen TWF und weiterhin Leiter des Projektes T-City Friedrichshafen, hat zum 1. Oktober 2011 als Geschäftsführer die Verantwortung für die Geschäftsentwicklung der Wilken GmbH übernommen.

Grundsätzlich kann am Ende die Auslagerung von Prozessen ein Beitrag zum leichteren Nachweis der Netzkosten in der Entgeltregulierung sein. Hier kann ein in der Energiewirtschaft und gerade im Entgeltverfahren erfahrener Dienstleister die Netzentgeltanträge aktiv unterstützen. Auch zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit insbesondere von kleinen und mittleren Versorgungsunternehmen leistet die Auslagerung ihren Beitrag. Denn so können sich Unternehmen künftig weiter auf ihr Kerngeschäft, den Verkauf von Energie und die Sicherstellung der Versorgung und immer mehr auch den beratenden Kontakt zum Kunden, konzentrieren und müssen sich nicht um Abläufe kümmern, die nur Kosten erzeugen, aber keine Erträge bringen. Typische Beispiele für die Unterstützung sind die Abwicklung von Marktprozessen wie WiM, MaBiS, GPKE oder GeLi Gas. Darüber hinaus können auch zahlreiche weitere Geschäftsprozesse eines Stadtwerks extern abgewickelt werden – von der Energielogistik bis hin zur Abrechnung einschließlich Forderungsmanagement. Entscheidend dabei ist, sich einen Partner zu suchen, der über ausgewiesene Expertise im Energiemarkt verfügt. Denn die komplexen Marktbeziehungen können nur von Fachleuten zuverlässig bearbeitet beziehungsweise mit entsprechend beigegebenem Personal gesteuert werden.

Wichtig kann auch sein, dass die Mitarbeiter im Stadtwerk von diesem Dienstleister geschult werden, damit die Kommunikation zwischen externen und internen Kräften funktioniert. Vor allem auch, wenn die Integration mit den weiter im Unternehmen angesiedelten Prozessen zuverlässig funktionieren soll. ■

AKDB

Innovativ. Kraftvoll. Partnerschaftlich.



Markus Hofmann
Leiter des Geschäftsfelds
Personalwirtschaft der AKDB

40 JAHRE
Innovationen
Effizienz
Erfahrung
Fortschritt

Mehr Transparenz. Mehr Effizienz.

Vertrauen Sie der Kompetenz der AKDB, wenn es um Ihre moderne Verwaltung geht. OK.PWS verbessert alle Abläufe in Ihrer Personalwirtschaft.

Die modular aufgebaute Lösung bietet Ihnen Softwareunterstützung bei Personalabrechnung, Personaladministration, Stellenbewirtschaftung, Organisation, Fehlzeitenverwaltung, Personalkostencontrolling, Personalentwicklung und der Verwaltung von Bewerbern.

Damit schaffen Sie die Basis für ein vorgangsbezogenes Personalwesen.

Sprechen Sie mit uns: Telefon +49 89-5903-0

www.akdb.de

OK PERSONAL