

STANDARDISIERTE PROZESSE MACHEN DAS LEBEN LEICHTER

STADTWERKE WOLFHAGEN OPTIMIEREN
 VERTRIEBSPROZESSE MIT WILKEN NEUTRASOFT

Gerade kleinere Stadtwerke haben schon aus Kostengründen in der Regel nicht die Möglichkeit, sich IT-Lösungen auf den Leib schneidern zu lassen. Das ist vielfach auch gar nicht nötig. Denn mit der Einführung von vordefinierten Standardprozessen kann Aufwand eingespart und die Qualität der Bearbeitung deutlich verbessert werden. Das zeigt das Beispiel der Stadtwerke Wolfhagen, die seit diesem Jahr auf das Kampagnenmanagement und den Angebotsprozess von Wilken Neutrasoft setzen.

Die Stadtwerke Wolfhagen in Nordhessen gehören zu den kleineren Versorgungsunternehmen im Land. Mit 30 Mitarbeitern betreuen sie 6.000 Stromkunden im eigenen Netz und versorgen 4.000 Haushalte mit Wasser. Darüber hinaus sind sie für die Betreuung der Straßenbeleuchtung zuständig, engagieren sich über einen Solarpark sowie eine BürgerEnergieGenossenschaft aktiv an der Umsetzung der Energiewende, organisieren die Müllabfuhr und übernehmen als IT-Dienstleister für die Stadt auch die Abrechnung für Müll und Abwasser. Parallel dazu sind die Stadtwerke Wolfhagen bereits 2006 in den Stromvertrieb außerhalb des eigenen Netzgebietes eingestiegen. Ein Geschäft, das sich nach einer Anlaufphase ab dem Jahr 2008 ausgesprochen erfolgreich entwickelte. So konnten bis heute mehr als 5.000 Neukunden hinzugewonnen werden. Doch mit dem Erfolg stiegen auch die Anforderungen an die IT, denn die zahlreichen Neukunden mussten natürlich auch systemtechnisch verarbeitet werden. Das Problem: Der vorgelagerte Angebotsprozess wurde zu diesem Zeitpunkt noch nicht von der Branchenlösung NTS.suite abgebildet

und auch die Funktionalität des in Wolfhagen eingesetzten ERP-Systems Microsoft Dynamics NAV deckte die entsprechenden Anforderungen nur unzureichend ab. Deswegen wurde zunächst ein Workaround geschaffen und das Angebotswesen über eine individuell erstellte SharePoint-Datenbank abgebildet. „Mit dieser Lösung waren wir zwar in der Lage, die deutlich erhöhte Anzahl von eingehenden Aufträgen kurzfristig zu bewältigen. Doch auf Dauer war dieses Vorgehen wenig optimal. Denn der Aufwand, die Daten anschließend in das Abrechnungssystem zu übertragen, war relativ groß. Zudem bedeutete jede Änderung und Anpassung, dass wir selbst an der Datenbank basteln mussten, mit dem entsprechenden internen Aufwand“, erinnert sich Alexander Rohrssen, Bereichsleiter Shared Services bei den Stadtwerken Wolfhagen.

MEHR DATENQUALITÄT UND TRANSPARENZ

Mit der Markteinführung der Module NTS.com, Kampagnenmanagement sowie dem

Standard-Angebotsprozess war für die Stadtwerke Wolfhagen die Stunde gekommen, sich endgültig von der Übergangslösung zu verabschieden. Dabei stand am Anfang die Überlegung, den bestehenden Prozess möglichst 1 : 1 mit der neuen Lösung abzubilden. Doch Alexander Rohrssen stellte diesen Ansatz sehr schnell infrage: „Natürlich gibt es Abläufe, von denen der Abschied schwerfällt, weil man sie zehn Jahre oder mehr im Hause gelebt hat. Doch gerade bei einem Prozess, der von der Kampagne über die Anfrage und das Angebot bis hin zum Vertragsabschluss reicht, macht das nicht unbedingt Sinn. Denn die einzelnen Schritte laufen in den meisten Stadtwerken im Grundsatz sehr ähnlich ab. Man gewinnt also nichts, wenn man hier eine ganz individuelle Lösung schneidert“, so seine Einschätzung. Im Gegenteil: Eine Standardisierung bot für ihn die Chance, den Ablauf besser und eindeutiger zu strukturieren als bisher. „Je weniger genau Prozesse definiert und in ihrem Ablauf vorgegeben werden, desto ‚kreativer‘ werden die Mitarbeiter bei der Umsetzung. In Folge leidet vor allem die Datenqualität.



Die Stadtwerke Wolfhagen GmbH ist ein Querverbundunternehmen im Landkreis Kassel. Es versorgt circa 7.000 Haushalte mit Strom und Wasser im Stadtgebiet von Wolfhagen. Für den kommunalen Anteilseigner werden zusätzliche Gebührenabrechnungsdienstleistungen erbracht. Neben den Kerngeschäften betreiben die Stadtwerke Wolfhagen zwei Nahwärmenetze sowie einen Solarpark mit einer Leistung von 5.000 Kilowatt und ein Blockheizkraftwerk. Der Energievertrieb der Stadtwerke Wolfhagen beliefert derzeit bundesweit fast 11.000 Kunden mit Strom. Seit dem Jahr 2012 sind Bürger und Kunden direkt zu 25 Prozent über die BürgerEnergieGenossenschaft Wolfhagen an ihren Stadtwerken beteiligt.

Zudem sind die Informationen oftmals nur schwer zu finden, was gerade den Vertriebsprozess stark behindern kann“, beschreibt Alexander Rohrssen die Vorteile. Im Rahmen der neuen Lösung gibt es dagegen keine „Ausschweifungen“ mehr. Vom Kundenmailing über das Angebot bis hin zur Vertragsanlage erfolgt die Bearbeitung durchgängig nach einem einheitlichen Schema, das durch das System vorgegeben wird. Dabei bleibt genug Spielraum, um die wichtigsten unternehmensspezifischen Anwendungen zu berücksichtigen. „Ein Standard ist ja kein völlig starres Korsett. Denn jede Standard-Software kann über die unterschiedlichen Konfigurationsoptionen an die eigenen Besonderheiten angepasst werden. Danach ist der Prozess jedoch festgeschrieben und jeder muss sich daran halten“, so Rohrssen.

EINFACHE UMSTELLUNG FÜR DIE MITARBEITER

Die Implementierung des Angebotsprozesses sowie der dazugehörigen Module NTS.com und Kampagnenmanagement

erfolgte im Herbst 2012 in nur fünf Tagen. Da zeitgleich jedoch aufgrund einer Preiserhöhung des benachbarten Regionalversorgers noch eine große Kundenaktion mit dem Altsystem gefahren werden musste, erfolgte die Einführung schrittweise in den Wochen darauf. Für die Mitarbeiter war die Umstellung ausgesprochen einfach, da sie bei Bedarf mit sogenannten Wizards durch den Prozess geführt wurden, die im jeweiligen Arbeitsschritt genau erläutern, was zu tun ist. Da das Modul zudem in Microsoft Dynamics NAV integriert ist und damit über dasselbe „Look and Feel“ verfügt, gab es auch bei der Akzeptanz keine Probleme. Alexander Rohrssen ist deswegen ausgesprochen zufrieden mit der Entscheidung, einen Standardprozess einzuführen: „Die Datenqualität hat sich schon in den ersten Wochen spürbar verbessert. Auch die Abläufe sind deutlich flüssiger, schon weil die Systembrüche, die uns früher behindert haben, weggefallen sind. Zudem haben wir sehr viel mehr Überblick über die laufenden Vertriebsaktivitäten und können Fragen wie beispielsweise nach der Zahl der Angebote, die im Moment bei

Tariffkunden liegen, auf Knopfdruck beantworten.“ Grundsätzlich ist daher die Einführung von Standardprozessen für ihn eine Option für jedes Stadtwerk: „Gerade bei Abläufen, die nicht wettbewerbsrelevant sind, weil sie entweder überall ähnlich laufen oder durch Gesetzes- und Regulierungsvorgaben weitestgehend vorgegeben werden, macht es überhaupt keinen Sinn, das Rad jeweils neu zu erfinden. Den Aufwand, den man hier durch Standards einsparen kann, sollte man lieber dort investieren, wo sich echte Marktvorteile sichern lassen.“