



FUTURE IS HERE

Always Available for Highest Yields

Einloggen

EIN-
FACH
EIN-
KAUF-
FEN
The Global PV ExpertsPERSÖNLICH
VIELSEITIG
PREISWERT

www.krannich-solar.com

Dienstleistungsmanagement für Energieversorgungsunternehmen

01. November 2016 | von: eisq

eisq steuert Dienstleister und entwickelt innovative Services

Outsourcing gehört mittlerweile zum täglichen Geschäft vieler Energieversorgungsunternehmen. Von der Kundenakquise bis zur Überprüfung von Messwerten lagern immer mehr Konzerne Services aus und lassen diese von externen Dienstleistern erbringen. Allerdings mit wenig Erfolg: „Rund 66 Prozent aller Fremdvergaben erreichen die vorgegebenen Ziele nicht“, erklärt Bernhard Gandolf, Geschäftsführer eisq GmbH & Co. KG aus Osnabrück. „Nur ein Energieversorgungsunternehmen, das seine Dienstleister effizient steuert, kann von einer Fremdvergabe auch wirklich profitieren. Häufig verfügen Unternehmen selbst noch nicht über das notwendige Know-how oder die benötigten Kapazitäten.“ Mit eisq berät der Certified Management Consultant Auftraggeber, Dienstleister erfolgreicher sowie kostenoptimaler zu steuern und entwickelt neue, innovative Services.

Energiesektor im Wandel

Doch warum ist die Konzeption neuer Leistungen für Energieversorgungsunternehmen so wichtig? Und welche Rolle spielt dabei die erfolgreiche Steuerung von Dienstleistern? Durch die Liberalisierung, dem Unbundling, der Energiewende und dem damit einhergehenden Wandel ehemaliger Monopolstrukturen steht der Energieversorgungssektor vor neuen Herausforderungen. „Die Aufgaben eines klassischen Stadtwerks verschieben sich“, erklärt Gandolf. „Es reicht nicht mehr aus, sich nur auf die Rolle als Netzbetreiber zu beschränken. Neue Erlösmodelle müssen her. Durch Smart Home kommen beispielsweise neue Player auf den Markt. Energieversorger dürfen hier den Anschluss nicht verpassen und müssen sich von den Mitbewerbern abheben.“ Vor diesem Hintergrund gewinnt die Wahl der richtigen Partner und Dienstleister enorm an Bedeutung. Denn wer seine Auftragnehmer erfolgreicher und besser einsetzt als die Konkurrenz, hat einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Aber wie finden Unternehmen den passenden Partner für die Fremdvergabe der Kundenbetreuung, der Abrechnung oder des Messwesens? Welche Dienstleistungsqualität erhalten sie für ihr Geld? Oder wie können sie die Dienstleistungsgüte erfolgreich managen? „Durch die Dienstleistersteuerung schaffen wir eine Schnittstelle zwischen den Energieversorgungsunternehmen und den beauftragten Partnern“, erklärt Gandolf. „Auftraggeber steuern die Zusammenarbeit noch wirkungsvoller und können so die eigenen Zielvorgaben besser erreichen. Netter Nebeneffekt: Der Kundennutzen steigt hierdurch merklich!“, so der eisq-Geschäftsführer.

Know-how und jahrelange Erfahrung

Seit vielen Jahren hilft eisq bereits Unternehmen aus dem Energieversorgungsbereich sich aktuellen und künftigen Anforderungen zu stellen. Prozessoptimierte Arbeit sowie der Vollzug eines Perspektivwechsels von der Abnahmestelle bis zum Kunden stellen das Gros der Tätigkeiten dar. Die Optimierung von Kommunikations-, Abrechnungs- sowie Messservices unterstützt eisq ebenso wie die Verbesserung der Vertriebservices. Von Smart Home über die Vernetzung unterschiedlicher Abteilungen wie Vertrieb und Kundenservice bis hin zu Messwesen, neuen Anreizsystemen oder auch Kundenbindung und Smart Meter Rollout entwickelt eisq

individuelle Lösungen. „Wir begleiten die Fremdvergaben über den gesamten Projektzeitraum und sichern den Erfolg ab“, so der Certified Management Consultant. Auch die Einführung, Optimierung und Steuerung von Service-Organisationen zählen zum Repertoire, ebenso wie das Service-Benchmarking. Außerdem verfügt das Osnabrücker Unternehmen über Know-how im Bereich Analyse und Design von Vertriebs- und Servicekontakten sowie in der Optimierung von Abrechnungsorganisationen.

Über eisq

Als einer der Marktführer im Bereich des Service und Dienstleistungsmanagements entwickelt eisq GmbH & Co. KG innovative Services auf Basis neuester wissenschaftlicher Methoden. eisq steht für european institute for service quality. Das Osnabrücker Unternehmen unterstützt Kunden kompetent auf dem Gebiet der Dienstleistersteuerung und hat sich auf die drei Sparten Energieversorgung, Pharmazie und Gesundheit spezialisiert. Geschäftsführer Bernhard Gandolf ist vom Bundesverband Deutscher Unternehmensberater e. V. als Certified Management Consultant ausgezeichnet. Bereits seit 2009 zertifiziert die Stiftung myclimate eisq als klimaneutrale Organisation.

[zurück zur Übersicht](#)
