

Dienstleistersteuerung für Energieversorgungsunternehmen

Auftragnehmer zielorientiert lenken

OUTSOURCING | Von der Kundenakquisition über die Betreuung bis zum Messwesen – immer mehr Energieversorgungsunternehmen (EVU) lagern Services an externe Dienstleister aus. Allerdings überwiegend mit geringem Erfolg. In weniger als der Hälfte aller Fremdvergaben werden die vorgegebenen Ziele erreicht. Der Schlüssel für erfolgreiches Outsourcing liegt in der effizienten Steuerung der Dienstleister. Bernhard Gandolf, Certified Management Consultant von eisq, verrät Auftraggebern, wie man Dienstleister zielorientiert steuert. Damit verbessern Unternehmen den Ertrag der Fremdvergabe.

Warum ist die Konzeption neuer Leistungen für EVU so wichtig? Und welche Rolle spielt dabei die erfolgreiche Steuerung von Dienstleistern? Durch Liberalisierung, Unbundling, Energiewende und Digitalisierung steht der Energieversorgungssektor vor großen Herausforderungen. Die Aufgaben und Erlöswege eines klassischen Stadtwerks verschieben sich. Es reicht nicht mehr aus, sich ausschließlich auf die Rolle als Netzbetreiber und lokaler Versorger zu beschränken. Neue Geschäftsmodelle müssen her. Denn durch Smart Home beispielsweise kommen neue Player auf den Markt. Um nicht den Anschluss zu verpassen, brauchen EVU nicht nur aus Kostengesichtspunkten immer öfter Dienstleister. Die anderen klassischen Gründe für eine Fremdvergabe gelten weiterhin: Schnelligkeitsgewinn, Hinzunahme von Know-how, Steigerung der Flexibilität und rechtliche Trennung.

Bernhard Gandolf von der eisq GmbH & Co. KG vermittelt Know-how bei der Steuerung von Dienstleistern.



Bilder (2): eisq

Gezielte Aus- und Weiterbildung macht den Erfahrungsnachteil von EVU-Mitarbeitern bei der Dienstleistersteuerung wett.

Wettbewerbsvorteile durch kluge Dienstleistersteuerung

Auch deswegen gewinnen die Wahl der richtigen Partner und Dienstleister sowie deren Steuerung enorm an Bedeutung. Denn wer seine Auftragnehmer erfolgreicher und besser einsetzt als Marktbegleiter, erzielt einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Es gilt, den optimalen Partner für die Fremdvergabe der Kundenbetreuung, der Abrechnung oder des Messwesens zu finden. Den richtigen Grad der Dienstleistungsqualität gewährleistet eine fundierte Steuerung durch den Auftraggeber. Ein Dienstleistersteuerer bildet die Schnittstelle zwischen EVU und den beauftragten externen Partnern. Er vertritt die Interessen des Stadtwerks gegenüber den Dienstleistern.

Wer als Energieversorger mit Auftragnehmern zusammenarbeitet, hat in der Regel einen Erfahrungsnachteil. Aufgrund ihrer Tätigkeit für eine Vielzahl von Firmen

sind Dienstleister es gewohnt und sehr geübt darin, eigene Interessen bestmöglich zu wahren. Im Gegensatz dazu beschäftigen Unternehmen maximal eine Handvoll externer Dienstleister. Die Dienstleistersteuerer verfügen dementsprechend über weniger Gelegenheiten, die eigene Rolle und die eigenen Interessen in der Zusammenarbeit zur Geltung zu bringen (und sich darin zu üben).

Trainingsinhalte lassen sich unmittelbar anwenden

Um diesem Ungleichgewicht entgegenzuwirken, entwickelte die Osnabrücker eisq GmbH & Co. KG eine modulare Aus- und Weiterbildung für Dienstleistersteuerer. In den Seminaren trainieren die Teilnehmer in neutraler Atmosphäre mit Partnern den Praxisalltag eines Dienstleistersteuerers. Sowohl Berufsanfänger als auch Spezialisten mit langjähriger Erfahrung profitieren davon. So werden Berufseinsteiger sich ihrer Rolle bewusst und lernen, die zukünftigen Erwartungen an sich besser einzuschätzen: „Mir wurde

im Verlauf des Seminars schnell klar, was ich bis jetzt falsch gemacht oder nicht beachtet hatte“, blickt Andreas Gladden von der Entega GmbH & Co. KG auf den Kurs zurück. „Mir wurde aber auch bewusst, was ich in der Vergangenheit instinktiv richtig gemacht hatte. Das alles zusammen hat mir sehr geholfen, meine doch noch frische Rolle als Dienstleistersteuerer deutlicher zu sehen und gestärkt aus der Veranstaltung zu gehen.“

Erfahrene Dienstleistersteuerer andererseits vertiefen ihr Wissen und ziehen ihren Nutzen aus dem Austausch von Erfahrungen. Ron Radtke von der Tchibo Energie GmbH schätzt vor allem die praxisnahen Kenntnisse, die in den Modulen vermittelt wurden: „Sowohl die sehr angenehme Teilnehmergruppe als auch die Arbeitsatmosphäre sorgten für einen abwechslungsreichen Erfahrungsaustausch. Die gewonnenen Kenntnisse über die rechtlichen Rahmenbedingun-

gen zum Thema Silent Monitoring konnten direkt in die Praxis umgesetzt werden.“

Outsourcing-Beratung in Theorie und Praxis

Gerade EVU-Vertreter profitieren in besonderer Weise von Aus- und Weiterbildungskonzepten. Im Vergleich zu anderen Branchen begann der Sektor erst deutlich später damit, die vielfältigen Möglichkeiten des Outsourcings zu nutzen. Telekommunikationsunternehmen starteten beispielsweise schon einige Jahre früher die Zusammenarbeit mit Outsourcing-Anbietern.

Seit vielen Jahren unterstützt eisq Unternehmen aus dem EVU-Bereich, sich aktuellen und künftigen Branchenanforderungen 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. Die Fremdvergaben werden über den gesamten Projektzeitraum begleitet und ein Erfolg durch stetige Beratung abgesichert. Auch die Einführung, Optimierung und Steuerung von Service-Organisationen zählen zum Repertoire, ebenso wie das Service-Benchmarking. Außerdem verfügt das Os-nabrücker Unternehmen über Know-how im Bereich Analyse und Design von Vertriebs- und Servicekontakten sowie in der Optimierung von Abrechnungsorganisationen.

i www.eisq.eu