

iS Software Fachbeitrag für die BWK Nr. 03/2020

BPO in der Energiewirtschaft - Next Level

# Gemeinsamer Erfolg durch ProcessSharing



Arbeitsteilung wird für viele Energieversorger zum Erfolgs- und Überlebensfaktor | 1

Die Motivation von Energieversorgungsunternehmen, sich mit dem Thema „Verlagerung von Geschäftsprozessen und von Verantwortungen“, kurz BPO, auseinanderzusetzen, wird seit jeher kontrovers diskutiert und von Unternehmen unterschiedlicher Größe verschieden interpretiert. Größere Unternehmen (Top 100 der Energiewirtschaft) konzentrieren sich auf ihre Kernkompetenzen und verlängern ihre Werkbank, indem sie administrative Prozesse ohne jegliches strategisches Differenzierungsmerkmal (un-)befristet an externe BPO-Dienstleister vergeben. Für kleine und mittlere Energieversorgungsunternehmen (KMEvU) wird das zunehmend zur Überlebensfrage.

Die KMEvUs sehen sich mit zahlreichen Herausforderungen konfrontiert, die mit eigenen Ressourcen kaum zu bewältigen sind. Die Notwendigkeit dominiert die Freiwilligkeit. Neue Themen wie MaKo, MaBiS oder Redispatch werden durch die Bundesnetzagentur initiiert. Andere, wie Telekommunikation über Glasfaser, Heiz-/Nebenkostabrechnung, wMSB oder TVoverSAT tragen die Märkte kontinuierlich an die KMEvUs heran. Einige Themen stehen nicht zur Diskussion – es braucht Lösungen. Zu anderen muss der Energieversorger Position gegenüber Eigentümern/Kommunen, Kunden und den Mitarbeitern beziehen.

#### KONTAKT

iS Software GmbH  
Donaustauer Straße 115  
93059 Regensburg

#### ANSPRECHPARTNER

Mike Horne  
Leiter Marketing & Vertrieb

Telefon +49 941 46452 2609  
E-Mail Mike.Horne@is-software.com

## Pressemitteilung

Unabhängig von der Unternehmensgröße waren und bleiben (Prozess-)Kosten und Risikoabwägung die relevanten Kriterien für eine BPO-Entscheidung. In den Anfängen des BPO wurden eher kleine Aufgabenpakete aufgrund eines temporären Personalengpasses durch Krankheit oder Urlaub an externe Dienstleister vergeben. Ein Vertrauensverhältnis war nicht nötig, Aufgabenerledigung zu wirtschaftlichen Bedingungen der entscheidende Faktor.



Prozessoptimierung entsteht, wenn Abläufe perfekt miteinander verzahnt sind. | 2

Mittlerweile sehen wir bei der iS Software aber einen BPO-Level, der den höchsten Grad der Partnerschaft zwischen EVU und BPO-Anbieter, also eine vertrauensvolle und umfassende Integration erfordert: Es braucht eine trusted BPI-Partnerschaft, also die vertrauensvolle Geschäftsprozess-Integration mit gemeinsamer Zielsetzung und geteiltem Risiko. Diese Entwicklung zeigt sich bei allen Unternehmen in der Energiebranche, aber mit signifikanten Konsequenzen bei den kleinen und mittleren Energieversorgern.

Um diesem Trend zu begegnen, verstärkt die iS Software ihre BPI-Anstrengungen. Neue Lösungsangebote werden mit den Marktteilnehmern diskutiert und ausgearbeitet, bestehende Partnerschaften mit Prozessdienstleistern intensiviert und neue Partnerschaften eingegangen.

Beispielhaft sind die folgenden, in die Zukunft gerichteten Angebote erweiterter BPI-Lösungen, die auch bereits im Einsatz sind:

### **BPI-VertriebTOTAL / BPI-NetzTOTAL**

Kleine Gemeinden mit eigenem Netz oder mit Konzessionsvertrag (mit größeren EVUs) möchten weiterhin in eigenem Namen für ihre Bürger Strom und Gas anbieten. Unter Kosten- und Kompetenzaspekten erfolgt dies bei einer vergleichbar geringen Anzahl an Haushalten mit der eigenen Organisation selten bis nie wirtschaftlich. Selbst der Konzessionär, also das größere EVU und häufig Anwender des marktführenden ERP-Systems, kann aufgrund relativ hoher Prozesskosten diese Dienstleistung nicht zu vertretbaren Kosten anbieten.

#### **KONTAKT**

iS Software GmbH  
Donaustauer Straße 115  
93059 Regensburg

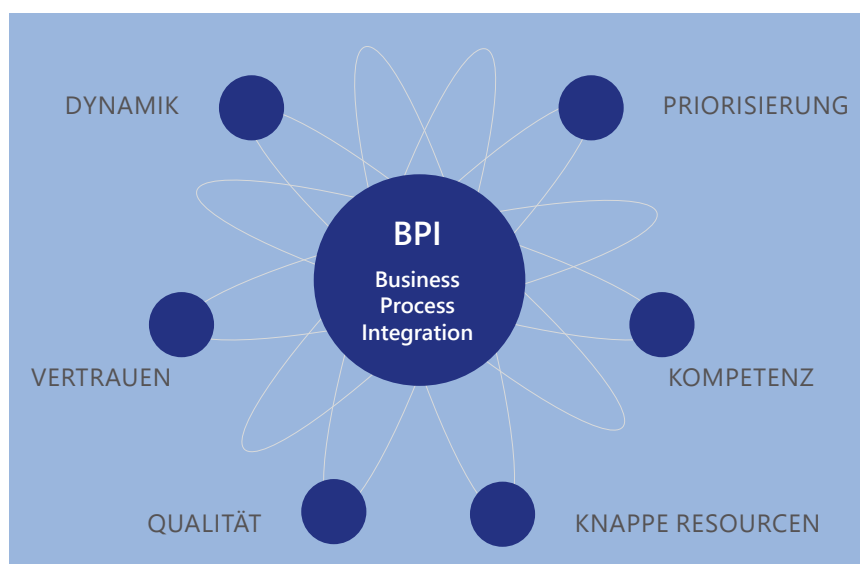
#### **ANSPRECHPARTNER**

Mike Horne  
Leiter Marketing & Vertrieb

Telefon +49 941 46452 2609  
E-Mail Mike.Horne@is-software.com

## Pressemitteilung

In solchen Fällen werden von iS Software sämtliche Prozesse und Aufgaben eines EVUs oder für den Konzessionär – im Namen der Gemeinde – übernommen. Häufig beinhaltet sind Software, Rechenzentrumsleistungen und Prozessdienstleistungen einschließlich aller damit verbundenen Services. Die Vorteile sind transparent und nachvollziehbar: Kosten werden planbar, die Leistungen sind durch Verträge abgesichert, Aufgaben und Verantwortlichkeiten eindeutig zugeordnet. Außerdem, und das ist ein unschätzbare Vorteil, ist die (Rück-)Übertragung auf das EVU oder auf den Konzessionär jederzeit möglich. Beispielhaft wäre die Partnerschaft der iS Software mit den Stadtwerken Kulmbach zu nennen.



BPI verbindet die wesentlichen Charakteristika von Prozessen | 3

### BPI-Migration

Viele KMEvUs, die heute Systeme des ERP-Marktführers im Einsatz haben, sind verunsichert über ihre Zukunft oder leiden unter Kostenzwängen. Die Migration auf andere Systeme und Lösungen ist immer mit gewissen Risiken verbunden. Verständlich, dass sich die Verantwortlichen bezüglich einer Umstellung eher defensiv verhalten, trotz hohen Kostendrucks. Gemeinsam mit iS Software-Partnern wurde ein Paket geschnürt, das hier entgegenwirkt. In einem BPI-Migrationsprojekt werden die Prozesse einschließlich der Systemanwendung übernommen. Über die Laufzeit der Zusammenarbeit verantwortet die iS Software maßgeblich die Systemumstellung, die Prozesse werden beibehalten, Kostenverbesserungen nachgewiesen. Am Ende der Zusammenarbeit ist eine Rücknahme der Prozesse unter reduzierten Kosten mit neuem System möglich.

#### KONTAKT

iS Software GmbH  
Donaustauer Straße 115  
93059 Regensburg

#### ANSPRECHPARTNER

Mike Horne  
Leiter Marketing & Vertrieb

Telefon +49 941 46452 2609  
E-Mail Mike.Horne@is-software.com

## Pressemitteilung

### BPI-SpartenBündelung

EVUs erkennen zunehmend, dass sich ihre Kunden unterschiedliche Spartenlösungen aus einer Hand wünschen. So werden Lösungen oder Kombinationen wie Energie (Strom/Gas) mit Telekommunikation oder Energie mit Immobilienwirtschaft diskutiert. Eine integrative Prozessbearbeitung, speziell eine einheitliche Abrechnung, scheint vorstellbar. Diverse Versuche in der Vergangenheit haben jedoch gezeigt – Ausnahmen mag es geben –, dass eine integrative Systemlösung eines „Administrationssystems für Telekommunikationsleistungen (Telekommunikations-CRM)“ und eines „Abrechnungssystems der Energiewirtschaft“ weder zielführend, wirtschaftlich und aufgrund der unterschiedlichen Randbedingungen auch nicht sinnvoll ist. Entsprechend wurde ein Produkt geschaffen, das auf einer organisatorischen prozessualen Grundlage steht.

Basierend auf diesen genannten, grundlegenden BPI-Lösungen arbeitet die iS Software mit ihren Partnern und Kunden intensiv an weiteren Angeboten, um auch künftig gemeinsam erfolgreiche Geschäftsmodelle in einem hart umkämpften Markt zu etablieren. An dieser Stelle möchten wir auf eine Fortführung der Reihe „BPO – Next Level“ hinweisen. Möglichkeiten und konkrete Beispiele zu BPO-Lösungen in energiebezogenen und sonstigen Genossenschaften (wie Immobilien, Handel) werden wir vorstellen.

Zeichen 6300

### AUTOR

Roland Zahradnik  
Geschäftsführer iS Software GmbH



### KONTAKT

iS Software GmbH  
Donaustauer Straße 115  
93059 Regensburg

### ANSPRECHPARTNER

Mike Horne  
Leiter Marketing & Vertrieb

Telefon +49 941 46452 2609  
E-Mail [Mike.Horne@is-software.com](mailto:Mike.Horne@is-software.com)