

Ökoenergieanbieter verbessert Service und Image

Prozessqualität als Kernelement des Vertriebs

OUTSOURCING | Das Auslagern von Geschäftsprozessen entwickelt sich zunehmend zur strategischen Stellschraube im Wettbewerb. Wie wichtig dabei ein erfahrener und kompetenter Partner ist, zeigt das Beispiel der Secura Energie GmbH. 2011 wechselte der Ökoenergieanbieter zu einem neuen Dienstleister. Innerhalb von nur sechs Monaten wurden alle Prozesse auf den neuen Partner und dessen IT-Systeme übertragen. Die positiven Folgen waren bereits nach wenigen Monaten spürbar.

Die Secura Energie GmbH vertreibt bundesweit Ökostrom- und Naturgas. Das Geschäftsmodell des Mannheimer Unternehmens ist geprägt von einer kontinuierlichen Prozessoptimierung durch Zusammenarbeit mit externen Partnern. Anfang 2011 stand Secura Energie vor der bislang wichtigsten Entscheidung in der gut dreijährigen Unternehmensgeschichte. Das Absinken der Kundenbewertung signalisierte Handlungsbedarf. Die einzige Möglichkeit, den Trend in eine positive Richtung zu drehen, sah das Unternehmen in einem neuen Konzept mit einer effizienteren Outsourcing-Lösung. Diese musste innerhalb von sechs Monaten umgesetzt werden. In die engere Auswahl kamen verschiedene Energiemarktdienstleister. Neben der Effizienz der Prozesse, die alle angefragten Unternehmen garantierten, waren der Faktor Zeit sowie die Abwicklung aus einer Hand die relevanten Kriterien. Die Count+Care GmbH aus Darmstadt machte schließlich das Rennen.

The screenshot shows the 'meine-SECURA Kunden-Portal' interface. At the top, there's a green header with the Secura Energie logo and navigation links for 'Impressum' and 'Häufige Fragen'. Below the header, the main content area is titled 'VERTRAGSÜBERSICHT'. On the left, there's a vertical menu with options like 'Weitere Energie bestellen', 'Persönliche Daten', 'Postfach', 'Dokumente', 'Urmzug', 'Ihr Wechsel zu uns', 'Zählerstand', 'Bankeinzug', 'Verträge', 'Rechnungen', 'Einstellungen', and 'Kontakt'. The main content area is divided into sections: 'Vertragübersicht' (contract overview), 'Ihre Vertragsdaten' (contract data), and 'Energieart' (energy type). The 'Vertragübersicht' section includes a 'LOGIN STATUS' box indicating the user is logged in as 'Max Mustermann' with a 'SITZUNG BEENDEN' button. The 'Ihre Vertragsdaten' section shows contract number '3000035738' and address 'Musterstraße 33'. The 'Energieart' section shows 'Strom' and 'SECURA Ökostrom' with various meter and billing details. At the bottom, there are buttons for 'Zurück zur Übersicht', 'Drucken', and 'Beenden'.

Umsetzung auf Hochtouren

„Der einzige Anbieter, der uns die Umsetzung innerhalb eines halben Jahres zusichern und alle Aufgaben im eigenen Hause abdecken konnte, war Count+Care“, erinnert sich Andreas Ross, seit April 2011 Leiter Operations bei der Secura Energie GmbH. „Alle anderen Wettbewerber gingen von mindestens zwölf Monaten Projektdauer aus und traten teilweise als Anbietergemeinschaft aus zwei bis vier Firmen auf. Aufgrund meiner bisherigen Erfahrungen war ich überzeugt, dass es sich bei der Zusage eines Produktivstarts in sechs Monaten durch Count+Care um kein leeres Versprechen handelt. Dieser Dienstleister bringt alle nötigen Voraussetzungen mit: von der funktionsfähigen technologischen Basis über die umfangreiche Erfahrung in Migrationsprojekten bis hin zum tiefgreifenden fachlichen Know-how.“

Da die Daten von insgesamt drei Non-SAP-Systemen des alten Dienstleisters

**Übersichtlich strukturiert:
das Kundenportal der Secura
Energie GmbH (im Bild die
Vertragsübersicht).**

(Abrechnungs-, Kontokorrent- und CRM-System) auf einem neu aufgebauten Mandanten in SAP IS-U zusammengeführt werden mussten, gingen die Beteiligten sofort an die Arbeit. „Einzelne Aufgaben, über die sonst mehrere Monate diskutiert werden kann, wurden in wenigen Tagen definiert“, so Ross. Dabei orientierte sich Secura Energie eng am Standard der Prozessabwicklung von Count+Care. In Workshops wurden alle Themen vom Lieferantenwechsel über die Abrechnung bis zum Forderungsmanagement sowie die Gestaltung der Stand-by-Systeme eShop, Customer Self Service Portal oder Dokumentenmanagement in kürzester Zeit besprochen und ein ausführliches Pflichtenheft erstellt. Bisherige Verfahrensschritte sollten zum größten Teil übernommen werden.

Hindernisse bei Datenübernahme gemeistert

Die besondere Herausforderung bestand in der sauberen Migration der Daten. Da Prozesse bisher über eine heterogene Systemlandschaft mit zahlreichen Schnittstellen abgewickelt wurden, wichen Tabellen und Datenbankstrukturen vom IS-U-Standard ab. Das Einspielen der Daten in das SAP-IS-U-System des neuen Partners brachte auch Schwachstellen beim bisherigen Stammdatenabgleich ans Licht. Da für die Bereinigung nur ein kurzes Zeitfenster zur Verfügung stand, galt es Prioritäten zu setzen. „Es war nicht möglich, innerhalb weniger Monate vollständige Übersicht in die Datenlage zu bringen“, erläutert Ross. „Daher hatten wir von Anfang an Restriktionen bei der Übernahme festgelegt. Beispielsweise wurden in manchen Fällen allein die Belege ab der letzten beglichenen Turnusrechnung sowie bisherige Abrechnungen als PDF ins neue System übernommen. Die gesamte weitere Kundenhistorie verblieb im alten Daten-Pool, der GDPdU-

Andreas Ross, Secura Energie GmbH:
„Funktionierende Prozesse haben unmittelbare Auswirkungen auf das Tagesgeschäft und auf das Unternehmensimage.“

konform eingefroren wurde.“ Dadurch konnte sichergestellt werden, dass bei fast allen ausgewählten Informationen die Übernahme in das SAP-IS-U-System im Darmstädter Rechenzentrum problemlos verlief. Die restlichen Daten verlangten nach zusätzlichen, ausgeklügelten Übersetzungsalgorithmen, für die verbleibenden Zählpunkte musste die Zuordnung einzelner Buchungen und Belege manuell erfolgen.

Parallel zur Migration wurde die Altlastenbereinigung in Angriff genommen. Es galt, zahlreiche Rechnungen nach-

zuziehen, was nicht zuletzt eine umfangreiche bilaterale Klärung mit den Marktpartnern erforderte. Zudem wurden alle Netzbetreiber mit den neuen Kommunikationsdatenblättern für den Edifact-Nachrichtenaustausch angeschrieben. Produktiv ging das neue System am 1. Dezember 2011. „Mit dem Start liefen alle Prozesse der Secura Energie reibungslos und vorgabenkonform. Dies war nur mit dem überdurchschnittlichen Einsatz aller Beteiligten und einer reibungslosen Zusammenarbeit mit Count+Care möglich“, so Ross. „Die zuständigen Kollegen arbeiten in der heißen Phase im November fast durchgängig, selbst am Wochenende.“ Heute ist die Aufarbeitung der Fehler fast abgeschlossen und man kann sich weiteren systemseitigen Optimierungen zuwenden.

Kundenservice profitiert von optimierter Prozessabwicklung

Das neue Call-Center, das zeitgleich mit Count+Care seine Arbeit aufnahm, profitiert deutlich von der verbesserten

Prozessabwicklung. Beim Start standen noch zahlreiche Dokumente und alte Tickets zur Bearbeitung aus. „Anfangs war aufgrund des vorhandenen Rückstaus die doppelte kalkulierte Anzahl von Mit-



arbeitern im Einsatz“, erinnert sich Andreas Ross. „Auch das Call-Volumen lag in den ersten Monaten nach dem Wechsel noch weit über den täglich kalkulierten Anrufen. Die Mannschaft konnte jedoch schnell auf das Normalmaß reduziert werden, da die Anrufe im Servicecenter durch die neuen, optimierten Prozesse um 90 % zurückgingen.“ Beschwerden, die auf die alte Prozesswelt zurückzuführen sind, gebe es kaum noch, zeigt sich der Leiter Operations zufrieden mit den Ergebnissen. Da die Kollegen im Kundenservice über eine Standleitung

auf der IT-Plattform der Count+Care GmbH arbeiten, sind Schnittstellenprobleme ausgeschlossen. Aktionen wie Abschlagsplanänderungen oder der Vermerk von Aus- oder Umzügen im Customer Interaction Center (CIC) erfordern keinen zusätzlichen Datenabgleich, da die Front-Ends direkt mit IS-U kommunizieren.

Bemerkenswerter Turnaround bei Kundenbewertung

Für die Mitarbeiter der Secura Energie GmbH glich der Start mit dem neuen Dienstleister einem Neuanfang. „Natürlich war das vergangene Jahr für unser Team sehr anstrengend“, blickt Ross zurück. „Die Motivation wurde von den verbesserungsfähigen Abläufen der Vergangenheit deutlich beeinflusst. Es ist nicht befriedigend, wenn nur 50 % der Akquisen durchlaufen und die Beschwerden der Kunden zunehmen. Doch trotz anfänglicher Skepsis hat in den letzten Monaten jeder einzelne seinen Beitrag dazu geleistet, um diese Situation zu ändern. Für alle wird jetzt deutlich, wie wichtig funktionierende Standardprozesse sind. Wenn diese laufen, hat das unmittelbare Auswirkungen auf das Tagesgeschäft der Fachabteilungen und das gesamte Unternehmensimage.“

Die Service-Bewertung der Secura Energie GmbH durch das Verbraucherportal Verivox ist im letzten Jahr auf der Notenskala von 2,4 auf 1,9 gestiegen. Gleichzeitig können sich Vertrieb und Marketing wieder voll und ganz auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren. Aktuell steht beispielsweise die Aufnahme von Gewerbekunden im Standardlastprofil ins Portfolio an. Da die Fachabteilungen nicht mehr mit anderen Baustellen beschäftigt sind, liegt die ganze Konzentration auf der Entwicklung passender Produkte. „Vor einem Jahr haben nicht viele an diese schnell wirkenden Verbesserungen geglaubt“, freut sich Andreas Ross über den bemerkenswerten Turnaround. „Nun stehen alle Zeichen auf Erfolg.“

www.countandcare.de
www.secura-energie.de