

ausrichten, orientieren auch die Auszahlung von Tantiemen und die Chancen auf Aufstiegsmöglichkeiten von Führungskräften an den NPS-Werten in den jeweiligen Abteilungen. Mitarbeiter und Führungskräfte lernen somit, den Kunden eindeutig in den Fokus ihrer Überlegungen und Aufgaben zu stellen.

### 5 Thesen auf dem Weg zu begeisterten Kunden:

Zentrale Ergebnisse aus der Online-Befragung der Führungskräfte

**1: Erst die eigenen Mitarbeiter zu Fans machen**  
Nur bei 35 Prozent der Mitarbeiter wird die Wahrscheinlichkeit als sehr hoch angesehen, dass sie die Leistungen des eigenen Unternehmens an Freunde und Familie weiterempfehlen.

**2: Die Anzahl der Promotoren unter den Kunden steigern**

63 Prozent der eigenen Kunden werden von den Führungskräften der Energieunternehmen als „Kritiker“ des Unternehmens eingestuft. Nur 9 Prozent werden als „Promotoren“ gesehen, also als Kunden, die die Leistungen aktiv weiter empfehlen.

### 3: Aktives Verkaufen als Hauptaufgabe der kommenden Jahre

43 Prozent der Führungskräfte schätzen die Steigerung des „aktiven Verkaufens“ als Hauptaufgabe der kommenden Jahre in den Kunden-Centern der Energiewirtschaft ein.

### 4: Mehr Transparenz in den Produkten schaffen

Als Voraussetzung für die Verkaufserfolge der Mitarbeiter wünschen sich 33 Prozent der Befragten mehr Transparenz in den Produkten und der Produktgestaltung.

### 5: Ein attraktives Anreizsystem für motivierte Mitarbeiter

Ein Viertel der Befragten wünscht sich ein attraktiveres Angebot an Prämien und finanziellen Möglichkeiten für die eigenen Mitarbeiter.

### Fazit:

Die konsequente Orientierung am Kunden und an der Messung der Kundenbeziehung durch den Net Promoter Score (NPS) wird es gerade Unternehmen der Energiewirtschaft möglich machen, sich trotz steigender Preise signifikant im Wettbewerb zu differenzieren.

Den Unterschied zwischen unzufriedenen und begeisterten Kunden werden die Menschen machen, die die Energie verkaufen und den Service dazu liefern. Diese Menschen an der Schnittstelle zum Kunden brauchen mehr denn je spezielle Unterstützung, Motivation, Vorbilder und Anreize, um einen begeisterten Job machen zu können. ■

## zur Person

### Olaf Heger

- MA Kommunikationswissenschaften; Inhaber: HS:Results
- Spezialist für Veränderungsprojekte in Führung und Vertrieb
- Stationen: Audi AG, Kienbaum GmbH, Körschgen, Pongé und Kollegen,
- MT Management Training; Besttrain Mindgroup

### Andre Stuer

- Dipl.-Informatiker; Inhaber: HS:Results
- Andre Stuer Management Consultants
- Spezialist für Strategieentwicklung und Management Development
- Stationen: KPMG AG, Corporate Development GmbH, DaimlerChrysler Services AG

# Ein Portal für alle: Leitungsauskünfte drastisch vereinfachen

## Webbasierte Auskunftsdatenbank für Netzbetreiber

Vor jedem Bauvorhaben steht in der Regel erst einmal jede Menge Papierkrieg. Denn es muss frühzeitig geklärt werden, ob im Erdreich Strom-, Gas-, Telefon-, Wasser- oder Fernwärmeleitungen liegen oder ob sonstige netzseitigen Anforderungen zu beachten sind. Um dieses Verfahren zu vereinfachen, hat die NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG jetzt eine webbasierte Auskunftsdatenbank entwickelt, über die sämtliche Anfragen künftig papierlos abgewickelt werden können, nicht nur, was das NBB-Netz anbetrifft. Denn das neue Leitungsauskunftsportal ist als offene Lösung konzipiert. So können mit einer einzigen Anfrage alle Netzbetreiber, die im jeweiligen Gebiet aktiv sind, aber auch die zuständigen Ämter, erreicht werden.

VON U. PAGEL, S. HAAK-FROHMANN UND J. BESLER

Die NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG ist mit ihrem 12.000 Kilometer

langen Erdgasnetz einer der größten Gasverteilernetzbetreiber Deutschlands. Mit diesem Netz versorgt sie nicht nur den ländlichen Raum Brandenburgs, sondern auch das dicht besiedelte Berlin. Entsprechend groß ist das Aufkom-

men bei den Leitungsanfragen. „In der Regel bekommen wir nicht nur jede Menge schriftlicher Anfragen zur Leitungsauskunftserteilung. Ein Großteil der Anfragenden ist darüber hinaus spät dran und will eine entsprechend schnelle



Bearbeitung. Bei der Flut der Anfragen ist das natürlich nicht immer möglich“, beschreibt Jürgen Besler, Gruppenleiter der Abteilung Dokumentation und Informationsverarbeitung bei der NBB, die Problemstellung. Zwar arbeitet die NBB schon seit ihrer Gründung im Jahr 2006 mit einer webbasierten Auskunftsdatenbank und einem elektronischen Archiv. Die Anfragen und Auskünfte wurden jedoch bislang papierbasiert abgewickelt. Die Bearbeitungszeiten bei Nichtberührung von Leitungen oder Betriebsanlagen sowie bei Standardfällen lagen dabei normalerweise bei 10 Arbeitstagen, Sonderfälle (Verkehrsbauvorhaben, Erdgasspeicher, Bauleitplanungen) wurden in der Regel innerhalb von 20 Arbeitstagen beantwortet.

Doch in der Regel sind bei Leitungsanfragen nicht nur die Gasleitungen betroffen, sondern auch weitere Netze wie Strom, Telekommunikation oder Wasser. So multiplizieren sich Aufwand und Kosten – und eventuell auch der Ärger des Anfragenden, vor allem, wenn die Zeit drängt. „Es lag deswegen nahe, hier neue Wege zu suchen, um solche Anfragen schneller, einfacher und auch integriert bearbeiten zu können. Und so entstand die Idee eines webbasierten Verfahrens“, berichtet Steffen Haak-Frohmann, Leiter der Abteilung Dokumentation und Informationsverarbeitung.

### Eine Lösung für alle Anfragen

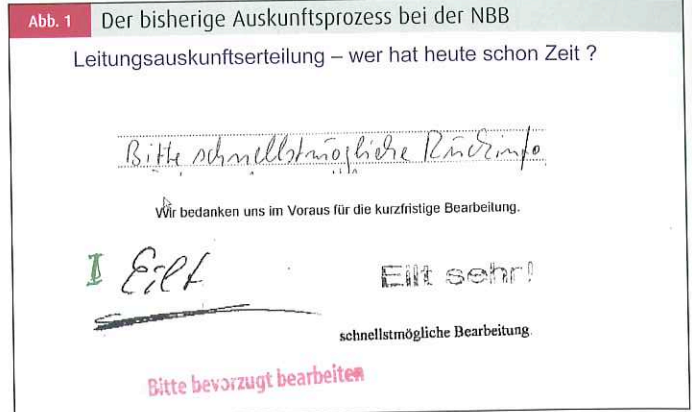
Was zunächst als NBB-eigene Portaldatenbank angedacht war, zog schnell größere Kreise. Denn parallel beteiligte sich die NBB auch am Projekt „e-Straße“, das vom Berliner Senat ins Leben gerufen worden war. Ziel dieses Projekts ist die elektronische Unterstützung der Kommunikation zwischen Versorgungsunternehmen und öffentlicher Verwaltung zur Vereinfachung und damit Verkürzung des Genehmigungs- und Planungsprozesses. Neben der NBB waren hier auch weitere Netzbetreiber wie Vattenfall und die Berliner Wasserbetriebe beteiligt. „Unser Konzept für eine webbasierte Portaldatenbank zur bereits bestehenden Auskunftsdatenbank passte natürlich ideal zu den Zielen von ‚e-Straße‘. Deswegen haben wir unseren Ansatz geöffnet, so dass nicht nur unterschiedliche Netzbetreiber über einen einheitlichen Zugang angesprochen werden können, sondern parallel auch die beteiligten Ämter“, so Jürgen Besler.

Durch den modularen Ansatz war diese Erweiterung leicht umsetzbar. Denn die Kommunikation mit dem Kunden übernimmt eine eigene Portaldatenbank, die nicht nur die Benutzeroberfläche steuert, sondern auch die Verteilung der Anfragen übernimmt. Hinter dieser Portaldatenbank liegen dann die einzelnen Auskunftsdatenbanken der beteiligten Netzbetreiber und Ämter.

Um die unterschiedlichen Anforderungen aller Beteiligten abdecken zu können, verfügt die Auskunftsdatenbank über individuell anpassbare Benutzerrollen mit räumlich skalierbaren Bezügen, so dass die Datenbanken jeweils spezifisch für den jeweiligen Netzbetreiber ausgerichtet werden können. Erleichtert wird dies durch ein breites Instrumentarium, das in die Datenbank integriert wurde. Dazu gehören beispielsweise die Registrierung und digitale Archivierung von Empfangsbestätigungen, Aufgabemeldungen, Einweisungen vor Ort, Baustellenkontrollberichte sowie Kostenangebote und Kostenübernahmen. Integriert ist aber auch ein Text- und Formular-Generator, über den Textbausteine und Musterformulare zur Verfügung gestellt werden können, dies auch in Abhängigkeit von der Art der Leitungsanfrage (B = Bauvorhaben, A = Abriss, ...). Über die Anbindung des digitalen Archivs ist auch sichergestellt, dass sämtliche Auskünfte lückenlos dokumentiert werden können. Damit wird die Leistungsauskunft zu einem integralen Bestandteil der Leitungsdokumentation.

### Eine Anfrage genügt

Für den Anfragenden wird das Leitungsauskunftsverfahren auf diese Weise drastisch vereinfacht. Denn statt für jeden Leitungsnetzbetreiber und für jedes betroffene Amt einen eigenen Brief aufzusetzen, zu frankieren und zur Post zu bringen, erhält er nun einen zentralen Zugang, der zudem an allen sieben Tagen der Woche 24 Stunden zur Verfügung steht. Nötig sind lediglich ein Internetzugang und ein gängiger Webbrowser. Dort gibt er einmal alle

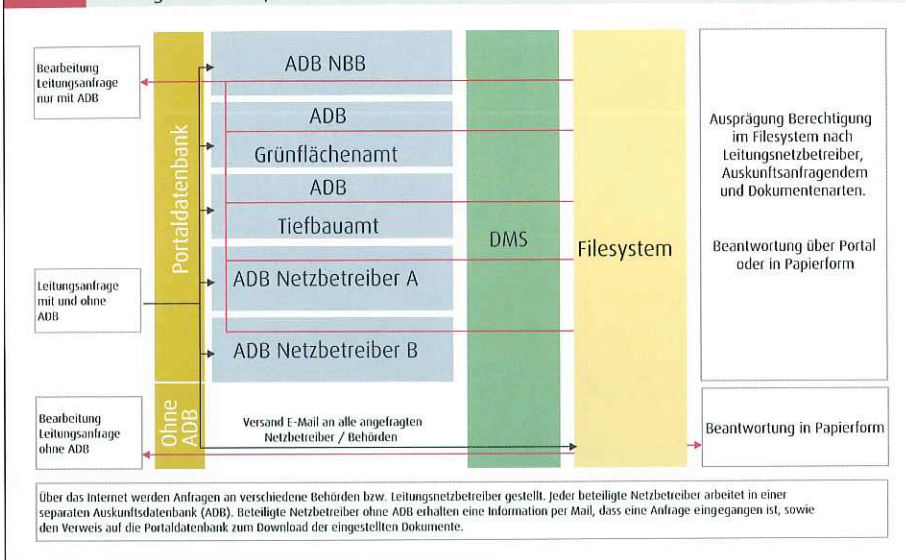


wesentlichen Informationen zum Ort und zur Art des Bauvorhabens ein und erreicht damit sämtliche Beteiligten auf einmal. Über das Leitungsauskunftsportal werden dabei nicht nur alle relevanten Informationen abgefragt, sondern es können auch sämtliche zum Vorgang gehörenden Dokumente hochgeladen werden, beispielsweise Planzeichnungen. Voraussetzung ist, dass sie im PDF-Format vorliegen. Die Portaldatenbank zeigt dem Anfragenden ferner an, welche Netzbetreiber vor Ort betroffen sein könnten, abhängig von der eingegebenen Adresse.

Aber auch aus Sicht der beteiligten Netzbetreiber und Ämter werden die Prozesse deutlich vereinfacht. Denn das Leitungsauskunftsportal wurde als eigenständiges Werkzeug konzipiert, das ohne Eingriffe in die EDV oder in die allgemeine Organisation in Betrieb genommen werden kann und sämtliche Prozesse des Auskunftsverfahrens abdeckt. Auch hier erfolgt die Bedienung via Webbrowser, die Kommunikation wird über E-Mails abgewickelt. „Wir haben ganz bewusst auf eine Integration in die vorhandenen IT-Strukturen verzichtet, denn das hätte so manchen Netzbetreiber eher abgeschreckt. So ist aber ein direkter Zugriff auf die Unternehmensdaten möglich, und dennoch kann der gesamte Prozess in hohem Grade automatisiert und papierlos abgewickelt werden“, beschreibt Steffen Haak-Frohmann die Vorteile. Dabei werden alle Vorgänge lückenlos digital dokumentiert und die dazugehörigen Dokumente über sechs Jahre archiviert, wie dies vom Gesetzgeber verlangt wird. Um eine rechtssichere Dokumentation und Nachvollziehbarkeit gewährleisten zu können, ist es nicht nur nötig, dass sich die Anfragenden identifizieren, sondern auch, dass bei Auskünften sichergestellt wird, dass alle wichtigen Informationen tatsäch-



Abb. 2 Leitungsauskunftportal – Infrastruktur



lich abgeholt werden. Denn wird bei einer Baumaßnahme eine Leitung beschädigt, muss der Netzbetreiber nachweisen können, dass alle relevanten Leitungsinformationen beim Anfragenden vorgelegen haben oder vorliegen, die Schuld also eindeutig bei ihm liegt. Deswegen informiert das Leitungsauskunftportal den Anfragenden aktiv über eine vorliegende Auskunft und erinnert ihn je nach gesetzter Frist auch daran, die bereitgestellten Informationen abzurufen. Tut er das nicht, wird dies ebenfalls dokumentiert, ein Nicht-Quittieren kann nach einer Erinnerung zur Sperrung des Users führen. Auf diese Weise kann im Ernstfall zuverlässig nachvollzogen werden, ob dem Anfragenden alle wichtigen Informationen vorgelegen haben oder nicht.

### Ein Win-Win-Modell für alle Beteiligten

Natürlich muss solch ein Angebot auch finanziert werden. Die NBB hat deswegen ein Gebührenmodell entwickelt, das diese Finanzierung sichert und gleichzeitig Einsparungspotenziale für alle Beteiligten erschließt. Abgerechnet wird dabei fallweise. Der Anfragende zahlt je angefragten Netzbetreiber oder angefragtes Amt einen Betrag, der in etwa seinen bisherigen Kosten für den Briefversand entspricht. Sämtliche Aufwände, die ansonsten mit dem Versand verbunden sind, entfallen durch die elektronische Verarbeitung und die Beantwortungszeiten verkürzen sich ebenfalls drastisch. Damit hat der Anfragende einen echten Mehrwert gegenüber dem bisherigen Verfahren. Auch für die beteiligten Ämter

und Netzbetreiber erfolgt die Abrechnung fallweise. Die Kosten liegen hier ebenfalls ungefähr im Rahmen der bisher angefallenen Fremdkosten für Porto, Papier und Ähnliches. Sämtliche Einsparungen, die durch die optimierte Abwicklung aller Prozesse bei der Netzauskunft entstehen, kommen dagegen in voller Höhe dem beteiligten Partner zugute. „Wir haben das Konzept ganz bewusst als kooperatives Modell angelegt, denn so entsteht eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten. Sie profitieren künftig in vollem Umfang von den Effizienzsteigerungen, ohne dass dafür groß investiert werden muss“, so Jürgen Besler. Er rechnet deswegen mit einem sehr großen Interesse von Netzbetreibern, sich an diesem Modell zu beteiligen: Alle Netzbetreiber stehen vor dem Hintergrund der Anreizregulierung unter dem starken Druck, ihre Prozesskosten wo immer möglich deutlich zu reduzieren. Deswegen ist das Leitungsauskunftportal der NBB auch grundsätzlich offen für alle Netzbetreiber in ganz Deutschland. „Nach der Pilotphase, die im Oktober beginnt, zielen wir mit dem neuen Portal natürlich zunächst auf den Großraum Berlin/Brandenburg. Wir haben das System aber von vornherein mandantenfähig angelegt, so dass wir prinzipiell

jeden deutschen Netzbetreiber integrieren können, und das spartenunabhängig, ob Strom, Erdgas, Telefon, Wasser, Abwasser, Beleuchtungskabel oder Fernwärme. Weiter können natürlich auch Auskünfte im Zuge der Beteiligung als Träger öffentlicher Belange zu öffentlichen Planungsmaßnahmen gemäß BauBG und zu sonstigen öffentlich-rechtlichen Planungsmaßnahmen darüber erteilt werden“, fasst Jürgen Besler das neue Angebot zusammen. ■

## zur Person

### Uwe Pagel

- Studium der Politikwissenschaften und der Soziologie in Stuttgart und Konstanz
- 1988–1993 Redakteur beim Süddeutschen Rundfunk
- 1993–2000 Leitung Marketing bei der Wilken GmbH
- 2000 Mit-Initiator der EDNA-Initiative e.V.
- seit 2001 Gründer und Geschäftsführer der Press'n'Relations GmbH

### Steffen Haak-Frohmann

- 2002–2005 Sachgebietsverantwortlicher technische Ablauforganisation in der EMB Erdgas Mark Brandenburg GmbH
- Seit 2006 Abteilungsleiter der Abteilung Dokumentation und Informationsverarbeitung, NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG

### Jürgen Besler

- 1999–2005 stellvertretender Abteilungsleiter Dokumentation, Netzplanung in der EMB Erdgas Mark Brandenburg GmbH
- Seit 2006 Gruppenleiter der Abteilung Dokumentation und Informationsverarbeitung, NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG

Abb. 3 Gedanke/Idee

Anfragende Firmen, Ämter, Privatpersonen erhalten die Möglichkeit, eine Leitungsanfrage digital über das Internet zu stellen (als registrierter oder nicht registrierter User). Dabei wird die Leitungsanfrage an eine am Portal teilnehmende Anzahl von Leitungsnetzbetreibern/Behörden/Ämtern verteilt.

