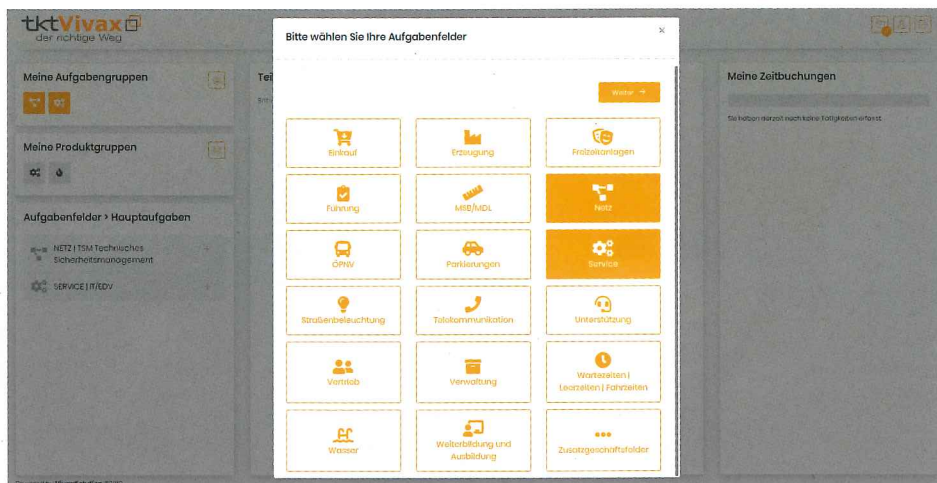


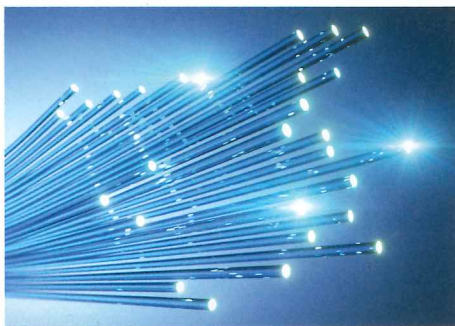
## Breitbandausbau: Die Prozesse müssen laufen

In Sachen Breitbandausbau herrscht bei vielen Versorgungsunternehmen derzeit echte Startup-Stimmung. Denn anders als in klassischen Geschäftsbereichen wie Strom oder Erdgas betreten Stadtwerke hier echtes Neuland. Die Folge: Es wird viel ausprobiert, einzelne Prozesse werden schnell ausgelagert und statt mit spezialisierten Software-Werkzeugen werden die Abläufe „Hands-on“ mit Microsoft Excel, Word oder gar mit dem Telefon abgewickelt. Dass strukturierte Prozesse die absolute Voraussetzung für ein funktionierendes Geschäftsmodell sind, bemerken viele Unternehmen spät. Die Folge: Der Übergang von der Startup-Phase in den Regelbetrieb erfolgt nicht, die Kunden sind unzufrieden und der wirtschaftliche Erfolg bleibt aus.

Um Breitbandnetze und -produkte erfolgreich vermarkten zu können, ist es unabdingbar, dass Versorgungsunternehmen auch die digitale Versorgung als ihr Kerngeschäft begreifen. Dabei gelten dieselben und zum Teil höhere Qualitätsstandards als bei Strom, Erdgas, Wärme oder Wasser. Eine der großen Herausforderungen ist es, dass es beim Breitbandgeschäft in der Regel noch keine standardisierten Abläufe im Unternehmen gibt. Auch entsprechende Prozessmodelle sind noch rar gesät. Deswegen wurde jetzt das Modell des Prozesskostenanalyse-Werkzeugs Vivax PROCOCO deutlich erweitert und um alle wichtigen Abläufe, die mit dem Breitbandgeschäft zusammenhängen, ergänzt. Als Teil des Anwendungspakets Vivax Analytics ermöglicht es Vivax PROCOCO, sämtliche Unternehmensprozesse aus Organisations-, Kosten- und Kapazitätssicht zu bewerten.



Das komplette Prozessmodell eines Versorgungsunternehmens als Basis für die Analyse



Die Grundlage dafür ist ein Prozessmodell, in dem bereits rund 600 versorgungstypische Geschäftsprozesse mit etwa 6.000 zugeordneten Tätigkeiten je Sparte und Bereich hinterlegt sind.

Bevor es an die Prozessgestaltung und Analyse geht, muss jedoch geklärt werden, wie die eigene Breitbandstrategie aussehen soll. Denn ein Unternehmen, das sich lediglich als Passivnetzbetreiber aufstellt, ist aus Prozesssicht

deutlich einfacher abzubilden als ein Internet-Service-Provider, der die komplette Palette an Breitbandprodukten anbietet. Zudem muss strukturiert festgelegt werden, welche Prozesse im eigenen Hause abgewickelt werden und welche an externe Partner ausgelagert sind.

Gerade beim Übergang von der Startup-Phase in den „Regelbetrieb“ bietet sich die Chance, mithilfe von Vivax PROCOCO die Strategie zu überprüfen und eine Bestandsaufnahme der bestehenden Abläufe vorzunehmen. Dabei sollte auch das Thema IT nicht außen vorgelassen werden: Über das Vivax Analytics-Modul ITA können die Mitarbeiter hier schon während der Erfassung parallel angeben, welche IT-Werkzeuge für welchen Arbeitsschritt genutzt werden – Informationen, die für eine durchgängige Digitalisierung und Optimierung der IT-Infrastruktur unverzichtbar sind.

Durch die softwarebasierte Prozessanalyse mit Vivax PROCOCO und ITA sind Versorgungsunternehmen in der Lage, die Effekte von Optimierungsmaßnahmen auch im Breitbandgeschäft sofort zu überprüfen und nach zu justieren. Denn sie können die Prozesskosten auf Tätigkeits-, Prozess- oder Bereichsebene regelmäßig erfassen und auswerten. Mithilfe des Vivax-Prozessmodells ist es so möglich, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufzusetzen und so die Wettbewerbsfähigkeit immer weiter zu steigern. Und dies nicht nur beim Thema Breitband, sondern über alle Sparten wie Strom, Gas, Wasser, Abwasser, Freizeitanlagen, Parkierung, Photovoltaik, Straßenbeleuchtung, Wärme, ÖPNV oder Dienstleistungen hinweg.

Dirk Fiemel, Geschäftsführer der tktVivax GmbH  
[www.tkt-vivax.de](http://www.tkt-vivax.de)

KD072



Vivax PROCOCO: Von der Prozesskostenanalyse bis zur Digitalisierungsstrategie