

Qualitätssicherung basiert auf **Fakten**

Das Thema Prozesstransparenz spielt für Versorgungsunternehmen eine immer größere Rolle. Wie das Unternehmen Count+Care als Energiemarktdienstleister mit dieser Anforderung umgeht, schildert Jürgen Lindstädt.

Herr Lindstädt, die Komplexität der Energiemarktprozesse nimmt kontinuierlich zu. Was können Unternehmen tun, um nicht den Überblick zu verlieren?

Es ist ja nicht nur die Komplexität der Prozesse. Die Datenflut insgesamt wird immer größer – und das unabhängig von der Marktrolle oder dem Fachbereich. Es kommt mehr denn je darauf an, relevante Informationen gezielt zu bündeln und in aussagekräftige Kennzahlen zu überführen. Deren Definition sollte sich zudem genau am Informationsbedürfnis der jeweiligen Zielgruppe orientieren. Als Anbieter von Prozessdienstleistungen stehen wir in diesem Zusammenhang sogar doppelt in der Pflicht.

Was meinen Sie damit?

Auf der einen Seite müssen wir die Effizienz unserer eigenen Prozesse kontinuierlich hinterfragen, denn nur so können wir uns verbessern. Andererseits fordern

unsere Kunden stichhaltige Argumente dafür, dass ihre Prozesse bei uns in guten Händen sind. Wer diesen Nachweis als Dienstleister nicht erbringen kann, wird im zunehmenden Wettbewerb das Nachsehen haben.

Auftraggeber wollen also wissen, wofür sie ihr Geld ausgeben: Wie schaffen Sie diese Transparenz gegenüber Ihren Kunden?

Durch Fakten, die passgenau aufbereitet werden. Bereits 2011 haben wir gemeinsam mit der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG ein Forschungsprojekt gestartet, um die Potenziale eines spezifischen End-to-End-Reportings entlang der Prozesskette von Versorgungsunternehmen im Detail zu identifizieren. Die gewonnenen Erkenntnisse sind dann sofort umgesetzt worden. Durch die Kombination des Fachwissens zu den unterschiedlichsten Prozessen im energiewirtschaftlichen Tagesgeschäft und moderner Business Intelli-

gence Software ist unser Kennzahlensystem EPA entstanden. Der Name ist dabei Programm, denn EPA steht für EVU Process Analytics.

Wodurch zeichnet sich die Lösung konkret aus?

Durch Ganzheitlichkeit. Denn Monitoring-Möglichkeiten – sofern im energiewirtschaftlichen Alltag überhaupt vorhanden – fokussieren nach wie vor meist nur einzelne Teilbereiche der vielfältigen Anwendungslandschaft von Versorgern, beispielsweise im Rahmen der Marktkommunikation, der Abrechnung oder des Forderungsmanagements. Mit EPA ist es uns gelungen, alle relevanten Daten der unterschiedlichsten involvierten Bereiche miteinander in Beziehung zu setzen und prozessspezifisch zu betrachten. Wir lösen also bestehende Systemgrenzen auf und bilden die Realität der Anwender ab. Denn schließlich erfolgt auch die Prozessbearbeitung bereichsübergreifend. Durch diese Verknüpfung von Einzelinformationen wird unsere Leistung nicht nur quantitativ, sondern auch qualitativ messbar.

Können Sie dafür ein Beispiel nennen?

Das Informationsinteresse unterscheidet sich natürlich je nach Mitarbeiter, von Abteilung zu Abteilung oder auch nach Hierarchiestufe im Unternehmen. Aber um die weitreichenden Möglichkeiten an einem Anwendungsfall zu präzisieren: Es lässt sich beispielsweise nicht nur die



Im Interview: Jürgen Lindstädt

Jürgen Lindstädt verantwortet seit 2012 den Bereich Business Development beim Darmstädter Energiemarktdienstleister Count+Care. Zuvor war der studierte Nachrichtentechniker im Unternehmen als Leiter Energiedaten-Management und Zählerfernauslesung tätig, wobei ein Schwerpunkt auf der Aufbereitung energiewirtschaftlicher Anforderungen lag.

Anzahl der bearbeiteten Lieferantenwechsel für einen bestimmten Zeitraum abrufen. Zudem kann auf einen Blick visualisiert werden, wie viel Zeit jeder einzelne Vorgang in Anspruch genommen hat, welche Marktpartner oder auch Sachbearbeiter involviert waren und ob, warum, an welcher Stelle und in welcher Form Probleme aufgetreten sind.

Und wenn sich die Interessenlage ändert: Wie schnell können denn neue Kennzahlen erstellt oder bestehende angepasst werden?

In kürzester Zeit. Die grundlegende Voraussetzung ist, eine gemeinsame und unternehmensweit einheitliche Datenbasis zu schaffen. Für uns stand dabei nicht allein das SAP-System im Fokus. Zudem wurden Schnittstellen zu den Plattformen der Zählerfernauslesung, Marktkommunikation und Ticketverwaltung, der Telefonanlage und des Dokumenten-Managements geschaffen.

„Das Thema Business Intelligence in der Energiewirtschaft steckt noch in den Kinderschuhen.“

Entsprechend des jeweiligen Informationsbedarfs kann dann die Verknüpfung der Einzelinformationen erfolgen. Hierbei sind wir absolut flexibel, auch was die visuelle Aufbereitung und Darstellung betrifft. Der Zugriff auf die Kennzahlen erfolgt entweder via Web-Portal am Rechner oder per iPad-App. Im Moment liegt unser Fokus vor allem auf der kontinuierlichen Weiterentwicklung von intuitiven Dashboards. Diese sollen den jeweiligen Zielgruppen – vom Team-Leiter über

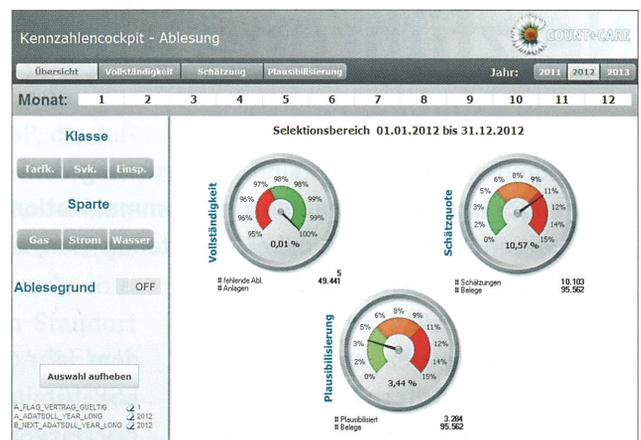
Abteilungs- und Organisationseinheitsleiter bis hin zur Geschäftsführung – über unterschiedliche Aggregationsstufen einen passgenauen Überblick über die für sie relevanten Kennzahlen verschaffen. Hinterfragt werden dabei etwa die Vollständigkeit der Abrechnung oder die Plausibilität von Lastgangdaten.

Können Sie den Nutzen der neuen Möglichkeiten quantifizieren?

Durch die enorme Vielfältigkeit und Anwendungsbreite ist es schwer, den Mehrwert in eine quantitative Aussage zu pressen. Fest steht, dass wir ganz neue Einsichten in unsere internen Geschäftsabläufe gewinnen. Stärken sowie Schwächen und vor allem deren Gründe und Ursachen treten viel deutlicher hervor. Auf diese Weise können wir gezielt optimieren. Durch das wachsende Bewusstsein für ganzheitliche Zusammenhänge haben wir aber auch gegenüber unseren Kunden ganz neue Auskunftsmöglichkeiten. So lässt sich beispielsweise direkt nachvollziehen, inwieweit Preisanpassungen im Vertrieb die Zahl der Lieferantenwechsel beeinflussen.

Wie reagieren Ihre Auftraggeber darauf?

Durchaus positiv, was uns nicht wirklich überrascht. Wie bereits angedeutet, steckt das Thema Business Intelligence in der Energiewirtschaft ja noch in den Kinderschuhen. Unsere Lösung stellt in diesem Sinne schon et-



Mit dem Kennzahlen-Cockpit alle Daten im Blick.

was Besonderes dar. Doch gerade im Umfeld der Energiemarktdienstleistung ist ein effektives Reporting inzwischen das A und O. Im zunehmenden Wettbewerb verlangen die Auftraggeber ganz zu Recht stichhaltige Nachweise hinsichtlich der Qualität der für sie erbrachten Leistungen. Mit EPA stellen wir sicher, dass sich jederzeit nachvollziehen lässt, inwieweit die vereinbarten Service Level erfüllt werden.

Welche weiteren Ausbaustufen sind geplant?

Der Informationsbedarf wächst immer weiter und spezifische Betrachtungen entlang der einzelnen Stufen der Prozessabwicklung werden wichtiger. Deswegen zählt vor allem die Flexibilität eines solchen Reporting-Systems. Mit EPA haben wir eine entsprechende Basis geschaffen. Jetzt steht der bedarfsorientierten Weiterentwicklung der Kennzahlenabfrage für unterschiedlichste Anwendungsfälle nichts mehr im Wege. So sind wir jederzeit in der Lage, unsere tägliche Leistung qualitativ zu hinterfragen. Dies kommt nicht nur uns, sondern vor allem unseren Kunden zugute.

Interview: Rebecca Hasert