

Partnerschaft mit Spezialisten

Kernkompetenz bleibt im Unternehmen, aber die IT macht der Dienstleister

Derzeit gibt es zwei grundsätzlich unterschiedliche Strategien für den Energievertrieb in deutschen Stadtwerken. Die einen konzentrieren sich auf ihre Stärken vor Ort und agieren ausschließlich regional. Die anderen kreieren eigene Marken und setzen auf überregionale Präsenz. Ein Beispiel für den zweiten Weg ist die neue Energiemarke „Clevergy“. Im Februar gestartet, sieht sich das Gemeinschaftsunternehmen der Stadtwerke in Nürnberg (N-Ergie AG) und Hannover (enercity Stadtwerke Hannover AG) auf dem besten Weg, das gesteckte Ziel von 15 000 Neukunden im ersten Jahr zu erreichen. Clevergy setzt dabei konsequent auf die Auslagerung aller Tätigkeiten, die nicht zu den Kernkompetenzen gehören und arbeitet deswegen u. a. eng mit dem Schweriner Dienstleister e.dat zusammen.

„Der Händler kümmert sich um das Marketing und die Vertriebsstrategie, und sobald ein Vertrag zustande kommt, übernehmen wir“, bringt *Torsten Brinker*, Geschäftsführer der e.dat, das Outsourcing-Konzept auf den Punkt. Die Grundidee dabei ist, dass viele Kernprozesse in den Energievertriebsorganisationen ähnlich ablaufen. Diese Prozesse sind damit leicht zu implementieren und müssen anschließend nur noch individuell gestaltet werden. Ein Konzept, das auch Clevergy am Ende überzeugte. „Es hat heute wenig Sinn, alles selbst und im eigenen Hause lösen zu wollen. Gerade bei der IT werden die Anforderungen immer komplexer. Da ist es deutlich günstiger, wenn man sich mit den entsprechenden Spezialisten zusammenschließt“, begründet Clevergy-Geschäftsführer *Thorsten Hansen* die Entscheidung zugunsten von e.dat.

Entscheidend sei dabei auch gewesen, dass sich e.dat als unabhängiger Dienstleister flexibel und schnell auf die Anforderungen von Clevergy eingestellt habe. Denn das Zeitfenster war eng: So fiel die Entscheidung zugunsten von e.dat Ende 2007, der Start von Clevergy war aber schon am Schalttag, dem 29. Februar, vorgesehen. So musste der Dienstleister in nur wenigen Monaten sowohl das Call Center organisieren als auch die Anwendungen für die Abrechnung sowie die gesamte Abwicklung der Marktprozesse vom Lieferantenwechsel bis zum Rechnungseingang für die Netznutzung einrichten.

„CleverClicker“

Es gelang, die besonderen Anforderungen von Clevergy zu erfüllen, und man setzte dazu Schleupen.CS ein. Im Zentrum steht der CleverClicker, ein Online-Werkzeug, mit dem sich der Kunde seinen Tarif zusammenstellen kann. Dabei sind zahlreiche Parameter wie Vertragslaufzeit, Service-Level, Zahlungsweise oder Konditionen veränderbar, ja selbst die Zusammensetzung des Stroms nach Normalstrom (frei von Kernenergie) oder Ökostrom aus 100% Wasserkraft. „Diese Flexibilität in der Software abzubilden war nicht einfach, aber wir haben es mit Schleupen.CS im vorgegebenen Zeitrahmen geschafft“, so Brinker.

Für Clevergy war es entscheidend, dass e.dat über die Einzelheiten des Geschäftsmodells und die individuellen Spezialitäten Stillschweigen bewahrt – auch wenn weitere Händler zum Kundenkreis gehören. „Diskretion ist das A & O in einer solchen Partnerschaft. Denn nur so lassen sich unsere Wettbewerbsvorteile sichern“, beschreibt

Thorsten Hansen den Ansatz. Dabei setzt Clevergy nicht auf eine „normale“ Kunden-/Lieferantenbeziehung, sondern auf eine enge Partnerschaft, die auch regelmäßig überprüft wird. So war ein Kommunikationskonzept von vornherein Teil der Ausschreibung. Darin wurden auch regelmäßige Bewertungen festgelegt, damit Probleme frühzeitig erkennbar werden. Clevergy plant, die Partnerschaft beim Einstieg in den Gasmarkt entsprechend auszuweiten.

Nachdem die e.dat ihr Händlerkonzept jetzt im Markt etabliert hat, folgt nun der Ausbau dieser Angebote durch eine Lösung für Netzbetreiber. Denn der Bedarf an Outsourcing-Lösungen steige nicht nur bei Joint-Ventures großer Versorgungsunternehmen, wie das Beispiel Clevergy zeige. Gerade auch die mittleren und kleineren

Stadtwerke werden nach Einschätzung von *Torsten Brinker* in Zukunft vor großen Herausforderungen stehen, wenn sie die gestiegenen Anforderungen an die Informationstechnologie im Alleingang umsetzen wollen: „Das beginnt bei der Entflechtung, die jetzt eine vollständige Systemtrennung zwischen Netz und Vertrieb vorsieht, geht weiter über die Anforderungen von GPKE und GeLi und endet sicher noch nicht bei der Anreizregulierung, die ohne eine Senkung der Prozesskosten auch in der IT nicht zu meistern sein wird.“

Die Auslagerung des einen oder anderen Teilprozesses, insbesondere dann, wenn es sich um neu hinzukommende Prozesse handelt, sei eine echte Alternative, denn damit könne den Anforderungen z. B. an das Unbundling auf eine sehr einfache und effiziente Weise genüge getan werden. „Die Unternehmen können sich so auf ihre Kernkompetenzen und ihr Kerngeschäft konzentrieren. Die zunehmende Komplexität der Anforderungen wird dann über den externen Dienstleister abgewickelt. Auf diese Weise sparen die Unternehmen effektiv an Aufwand und Kosten“, beschreibt er den Ansatz. Seiner Ansicht nach wird dies zu einem weiteren Wachstum bei Dienstleistern wie z. B. der e.dat führen. **Uwe Pagel**



ete für Einsteiger

speziell kleinere und mittlere Versorger im Visier

tering jedoch vor allem die Möglichkeit, den Kunden durch intelligente Tarifgestaltung oder durch zusätzliche Angebote bei der Energieeffizienzberatung zu binden. „Der Zugriff auf das individuelle Verbrauchsverhalten gehört zu den Schlüsselfunktionen für die Entwicklung von Mehrwertangeboten. Hier kann das Stadtwerk vor Ort durch entsprechende individuelle Beratungsangebote seinem Kunden dabei helfen, seinen Energieverbrauch zu senken, und damit deutlich mehr Kosten einzusparen als dies durch einen Wechsel zu einem billigeren Stromanbieter möglich wäre“, beschreibt Dr. Schaffer einen wesentlichen Vorteil. Zudem sollten sich gerade auch kleine und mittlere Strom-

forderungen an Smart Metering und Energie Management innerhalb einer Systemlösung abdeckt, nicht nur für Strom, sondern spartenübergreifend auch für Gas, Wasser oder Wärme. Damit eröffne man Multi-Utility-Unternehmen und Netzbetreibern ein breites Spektrum von Möglichkeiten für die Entwicklung neuer Dienstleistungen. Darüber hinaus könnten mit den zentralen Steuerungsfunktionen auch zahlreiche Energie-Einsparpotentiale erschlossen werden – etwa durch das Vermeiden unnötiger Leistungsspitzen oder durch einen effizienteren Energieeinsatz, merkt der Hersteller an (www.ubitronix.com). **Georg Dutzi**