

# Geschäftsprozessmanagement bei einem Energie-Versorger.

## 1 KUNDE

Bei dem Kunden handelt es sich um ein deutsches, regionales Stadtwerk mit knapp 100 Mitarbeitern und einem Umsatz von ca. 60 Mio. Euro. Ihren Kunden bieten die Stadtwerke neben der Versorgung mit Strom, Gas, Wasser und Wärme auch Telefonie- und Internetlösungen sowie einige Stadtbuslinien an. Darüber hinaus werden erneuerbare Energien durch verschiedene Projekte in der Region vorangetrieben.

## 2 HERAUSFORDERUNG

Das Management von Geschäftsprozessen ist schon lange kein Luxus mehr, den sich nur die Key Player leisten. Auch in kleinen und mittelständischen Unternehmen ist das Thema längst angekommen. Gerade in der Versorgerbranche buhlen international tätige Konzerne und regionale Versorger um die gleichen Endkunden. Dabei spielen nicht nur das jeweilige Angebotsspektrum und die Tarife eine Rolle, sondern auch die Versorgungssicherheit und zuverlässiger Service rund um den Kunden mit seinen Bedürfnissen. Es kommt demnach auf die Qualität an, welche sich dem Verbraucher durch einfache, reibungslose Abläufe offenbart.

Was der Kunde davon wahrnimmt ist dabei nur die Spitze des Eisbergs. Im Hintergrund sind dafür klar definierte Abläufe und Zuständigkeiten erforderlich. Diese zu definieren, einzuführen, ständig zu verbessern und gleichzeitig dem hohen

Maß gesetzlicher Anforderungen in den regulierten Sparten gerecht zu werden ist Aufgabe des Geschäftsprozessmanagements (BPM).

Im Rahmen der strategischen Neuausrichtung des Stadtwerks sollen durch dieses Projekt Freiräume geschaffen werden, um bestehende Geschäftsfelder auszubauen und profitabler betreiben zu können sowie den Einstieg in neue Geschäftsfelder analysieren und ggf. vorantreiben zu können.

### 3 APPROACH

Im Rahmen des Projekts wurde das STI BPM Framework an die Anforderungen der o.g. Stadtwerke angepasst und implementiert:

Zunächst wurde eine umfassende Analyse der existierenden Aufbauorganisation durchgeführt, inklusive aller Abhängigkeiten und Restriktionen. Ein Organisationsmodell mit klar definierten Rollen und Verantwortlichkeiten wurde eingeführt um ein professionelles Geschäftsprozessmanagement zu ermöglichen. Mit diesen Rollen wird auch die Kommunikationsstrategie eines Unternehmens optimiert. Die Definition und Bereitstellung von Tätigkeits-Listen und Hilfsmitteln war ebenfalls ein Schritt in dieser Projekt-Phase. Diese Hilfsmittel waren zum Beispiel Dokumente in Form von Vorlagen und Software-Tools. Die Tätigkeiten in den Phasen wurden auf das o.g. Rollenmodell zugeordnet.

Die Definition von Rollen und den dazugehörigen Verantwortlichkeiten reicht nicht aus, um erfolgreiches Prozessmanagement zu implementieren. Die Einführung von Phasen für die Entwicklung und Implementierung von Geschäftsprozessen ist ein zentraler Bestandteil unserer Prozessmanagement-Strategie.

Zudem fand eine abschließend eine Qualitätssicherung der Governance und Prozess-Priorisierung statt und die Mitarbeiter der Stadtwerke wurden von uns geschult, ihre eigenen Geschäftsprozesse zu designen und kontinuierlich zu verbessern. Um das designen und verwalten ihrer eigenen Prozesse für die Mitarbeiter der Stadtwerke auch in Zukunft einfach zu gestalten, stellte STI-Consulting entsprechende Schablonen zur Geschäftsprozessmodellierung zur Verfügung.

#### 4 KONTAKT

**Felix Schmegner**

Tel. +49 (89) 4520542-0

[felix.schmegner@sti-consulting.de](mailto:felix.schmegner@sti-consulting.de)

**STI-Consulting GmbH**

Franz-Joseph-Str. 40

D-80801 Munich

GERMANY

[www.sti-consulting.de](http://www.sti-consulting.de)