

## Business Process Management im Netz

# Schneller zum Hausanschluss

Mit digitalen Lösungen können Energieversorger ihre Geschäftsprozesse und die Netzwirtschaft effizienter machen. Abrechnungsprozesse, Forderungsmanagement, Energiehandel, Netzsteuerung oder der Aufbau virtueller Kraftwerke – die Einsatzmöglichkeiten sind breit.

Die e-regio GmbH & Co. KG in Euskirchen etwa hat vor einiger Zeit eine Workflow-Software für den Prozess des Haus- oder Netzwerkanschlusses installiert.

**W**er für seinen Neubau beim örtlichen Energieversorger die notwendigen Anschlüsse beantragen will, muss jede Menge Unterlagen einreichen. Oft werden diese dann jedoch nicht so zügig bearbeitet, wie der Antragsteller es sich wünscht. Der Grund: Dokumente liegen nur in Papierform vor, müssen manuell von einem Sachbearbeiter zum nächsten gereicht werden und stehen nicht sofort gebündelt bereit. So fehlt oft der Überblick zum Sachstand eines Verfahrens.

Angesichts zunehmenden Wettbewerbs spüren zwei Drittel der deutschen Energieversorgungsunternehmen bereits den Druck durch hohe Erwartungen der Kunden, so eine Studie von PWC. Diese betrachten die Verfügbarkeit digitaler Kontaktkanäle und guten Service heute als selbstverständlich und wechseln bei zu hohen Preisen auch gerne mal den Anbieter.

## Oft fehlt eine Strategie zur Digitalisierung

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Energieversorger deshalb ihre Prozesse optimieren, transparenter machen und durch Automatisierung beschleunigen.



Die e-regio GmbH & Co. KG aus Euskirchen bietet ihren Kunden eine digitalisierte Abwicklung bei der Installation von Hausanschlüssen. Bild: e-regio

Zwar plant eine Mehrheit für die nächsten Jahre ein verstärktes Engagement im Bereich der Digitalisierung. Doch nur rund die Hälfte der befragten Unternehmen betrachtet die Digitalisierung als umfassendes Thema für die gesamte Organisation. Auch fehlt den meisten eine konkrete Strategie, um die Chancen der Digitalisierung zu nutzen. Generell gilt: Je größer ein Energieversorger (gemessen am Versorgungsgebiet), desto besser ist er bereits digital aufgestellt.

Der Netz-/Hausanschlussprozess stellt einen solch zentralen Prozess dar. Er ist besonders interessant, weil er viele verschiedene Abteilungen miteinander verbindet: Vertrieb, Buchhaltung, Technische Planung, externe Partner und Dienstleister (Anlagenbauer, Tiefbauer usw.). Es ist ein klassischer Standardvorgang: 3 000 Hausanschlüsse verlegt die e-regio GmbH & Co. KG in Euskirchen pro Jahr, hinzu kommen 100 bis 200 Versorgungsleitungen. Das Lotus-Notes-System, mit

dem diese Vorgänge bei e-regio bislang verwaltet wurden, war in die Jahre gekommen und sollte ersetzt werden. Der IBM-Partner X-Integrate aus Köln, ein Tochterunternehmen der Timetoact Group, implementierte eine Business-Process-Management (BPM)-Lösung auf Basis von IBM BPM im Unternehmen.

Wie andere Energieversorger auch nutzt e-regio spezielle Softwarelösungen zur Steuerung und Planung von Baumaßnahmen wie Lovion oder Lima. Diese sind allerdings sehr technisch und decken nur einen Teil der Prozesskette ab. Die neue BPM-Komponente setzt früher an, betrachtet den gesamten Prozess und verbindet dadurch die einzelnen Abteilungen miteinander.

Der Anschlussprozess startet jetzt damit, dass der Kunde seine Anfrage über ein Webportal an den Energieversorger schickt. Dort gibt er die Art des Anschlusses ein und fügt die dazugehörigen Dokumente bei. An dieser Stelle schaltet sich die BPM-Applikation ein. Sie prüft, ob es ein Neu- oder Bestandskunde ist, ob es schon einen Kundenbetreuer gibt. Falls ja, wird dieser direkt kontaktiert, falls nicht, wird ihm ein solcher zugeordnet – abhängig von der Art des Gebäudes (Miet-/Bürogebäude). Der Prozess wird also dahingehend optimiert, dass die Verantwortlichen im Unternehmen automatisiert

genau die Dokumente (etwa Baupläne) erhalten, die sie benötigen, um den Prozess schneller voranzutreiben.

## Anfragen werden automatisiert bearbeitet

Etliche Kunden schicken ihre Angebotsanfragen auch per E-Mail. Dann ist dies der Startpunkt für den elektronischen Workflow. Automatisiert werden also zunächst die Anfragenbearbeitung und anschließend die Angebotserstellung. Hat der Kunde das Angebot bestätigt, startet der nächste Prozessschritt: Die zur Bauausführung erforderlichen Planungsdaten werden erstellt und an Lovion weitergegeben. Umgekehrt übergibt die Projektmanagementsoftware Informationen zur Abrechnung, Fakturierung oder Archivierung an das BPM-Tool. Dieses lässt sich also an bestehende Lösungen für einzelne Prozessschritte, wie beispielsweise die Projektierung, andocken. Es muss keine End-to-End-Automatisierung darüber stattfinden, sondern der modulartige Einsatz erlaubt auch Szenarien der Teilautomatisierung.

Vom automatisierten Netz-/Hausanschlussprozess profitiert nicht nur der Energieversorger in Form kürzerer Bearbeitung, transparenter Arbeitsabläufe und mehr Überblick. Auch Kunden und exter-

ne Partner freuen sich über schnellere Reaktionszeiten und damit raschere Abwicklung des Bauvorhabens.

## Transparenz auch im Beschaffungswesen

Der zweite große Prozess, der bei e-regio jetzt mit BPM-Unterstützung digitalisiert abläuft, ist das Beschaffungswesen. Von Büromaterialien bis zu Rohren, Zählern und anderem technischen Equipment bestellt das Unternehmen bis zu 10 000 Artikel pro Jahr. Jeder der 400 Beschäftigten ist ein potenzieller Besteller und damit Nutzer der webbasierten BPM-Lösung. „Beschaffung ist ein Massenprozess und muss geschmeidig laufen“, sagt Oliver Moritz, Leiter Netzdokumentation/IT/Projektmanagement bei e-regio. Es gibt unterschiedlichste Bestelltypen im Unternehmen: vom Bürokaufmann, der pro Halbjahr eine neue Druckerpatronen benötigt, bis zur Fachabteilung, die täglich mehrere hundert Meter Rohre ordert. Sie alle bringt e-regio mit der Software unter einen Hut. Das gefürchtete „Maverick Buying“ – also wildes und eigenmächtiges Einkaufen – ist damit unterbunden. Es gibt Kontrolle darüber, wer was bestellt, und Vorgesetzte können eingreifen. ■

[www.x-integrate.com](http://www.x-integrate.com)