

# changing energy

## ENERKO – Ihr Experte für die Ressourcenwirtschaft

ENERKO besteht aus vier inhabergeführten Unternehmen, die ihren Ursprung und ihre Vision miteinander teilen: Prozesse der Ressourcen- und insbesondere der Energiewirtschaft zu optimieren. Als Partner für kommunale und privatwirtschaftliche Unternehmen, für Institutionen und Behörden, für Investoren und Aufgabenträger. Außergewöhnliche Lösungen entwickelt ENERKO für Energie- und Wasserversorgung, Entsorgung, Stadtentwicklung und Umweltschutz. An den Standorten Aachen, Aldenhoven, Berlin und Düsseldorf ist ENERKO Ihr Partner für Projekte und Prozesse in der Ressourcen- und Energiewirtschaft. Seit mehr als 30 Jahren.

### Editorial

Die Energiebranche vollzieht einen Wandel. Eine konsequente Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse ist die eine Seite der Medaille, sich laufend ändernde Gesetze und Technologien, wechselnde Marktrollen, eine zunehmende Dezentralisierung und nicht zuletzt die Digitalisierung die andere. Die Kunst besteht zunehmend darin, diese Aspekte erfolgreich zusammenzubringen und zu bündeln. Mehr denn je heißt es für Energieversorger daher: Den Überblick behalten. Als Einzelkämpfer wird es immer schwieriger, am Markt wettbewerbsfähig zu bleiben. Daher sollten schon jetzt wo nötig und wo möglich die Weichen für die Zukunft gestellt werden. Am besten mit einem vertrauensvollen und kompetenten Partner an der Seite. ENERKO ist seit über 30 Jahren in der Energiewirtschaft unterwegs. Unsere Mitarbeiter wissen, worauf es ankommt. Mit unserem neuen Corporate Magazine möchten wir Ihnen ab jetzt in regelmäßigen Abständen fachliche und persönliche Einblicke in unseren Unternehmensalltag geben. In der ersten Ausgabe sprechen wir unter anderem darüber, warum Business Process Outsourcing auch für Energieversorger immer wichtiger wird, wie unser neues Produkt „Sale Solution“ optimal Ihre VertriebsEinheiten unterstützen kann und mit welchen Themen und Produkten wir bei der „E-world energy & water“ vom 6. bis 8. Februar in Essen antreten. Es würde mich freuen, wenn wir uns dort auch persönlich kennenlernen. Zunächst aber wünsche ich Ihnen eine spannende Lektüre!



Ihr Rolf Bergedieck  
Geschäftsführer EES ENERKO  
Energy Solutions GmbH

## Frischer Wind für Ihr Unternehmen

### Business Process Outsourcing erobert die Energiewirtschaft

Business Process Outsourcing – kurz „BPO“ – ist mittlerweile aus vielen Branchen nicht mehr wegzudenken. Der Grund liegt auf der Hand: Auf diese Weise können relativ kurzfristige Prozesse optimiert und neue Kapazitäten geschaffen werden. Das Auslagern ganzer Geschäftsprozesse an professionelle Dienstleister bedeutet zwar zunächst eine Investition, mittel- und langfristig aber eine deutliche Gewinnsteigerung in jeglicher Hinsicht. Denn Unternehmen können sich wieder voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren, ohne wertvolle Ressourcen auf „Nebenschauplätzen“ zu verschenken!

Auch Energieversorger profitieren mit dem richtigen Partner an ihrer Seite vom BPO. Warum? Weil sie sich täglich in einem vielschichtigen und ständigen Veränderungen unterworfenen System bewegen. Unterschiedliche Produkte, variable Liefermengen, individuelle Kundenverträge, Kommunikation mit verschiedenen Marktteilnehmern und neue Marktrollen machen den Vertrieb von Energie zu einem hochkomplexen Geschäftsmodell.

Die ENERKO Gruppe gehört mit ihrer Dienstleistung „Sale Solution“, zu den Marktführern im Bereich der operativen Unterstützung von Energievertriebseinheiten und hält für ihre Kunden umfassendes Know-how aus über einem Jahrzehnt an Erfahrung in diesem Bereich bereit. Für die verschiedenen Dienstleistungsprodukte kann ENERKO, je nach Art und Umfang des Projekts, auf alle notwendigen Ressourcen zurückgreifen:

- **Betrieb eines eigenen Rechenzentrums**
- **Verwendung von Standardsoftware eines Marktführers in diesem Bereich**
- **Vorhalten entsprechend qualifizierten Personals**
- **Erprobte und etablierte Prozesse**

Was heißt das genau für private und kommunale Energieversorger sowie andere Unternehmen aus dem Energiesektor, die diesen Service nutzen?

- **Energieversorger können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren, sprich auf kundenorientierte und wettbewerbsdifferenzierende Prozesse in den Bereichen Kunden(rück)gewinnung, Kundenentwicklung sowie Kundenbindung.**
- **Prozessrisiken werden verringert, da diese auf den Projektpartner verlagert werden.**
- **Der Erfolg im Massenkundengeschäft hängt nicht – wie oft angenommen wird – überwiegend im Einkauf. Bei einem Haushaltskunden mit 3,5 MWh Jahresverbrauch macht ein Einkaufspreisvorteil von 3,00 €/MWh lediglich rund 10,00 € im Jahr aus. Die Abwicklungskosten von Energieversorgern variieren dagegen in Deutschland zwischen 30 € und 200 € je Jahr. Hier kann noch viel Potenzial ausgeschöpft werden.**
- **Die Komplexität von Abläufen und Geschäftsprozessen im eigenen Haus kann verringert werden.**

Auch wenn manche Energieversorger dem recht neuen Werkzeug „BPO“ momentan noch eher skeptisch gegenüberstehen und Hintergrundprozesse noch im eigenen Haus bearbeiten möchten, gilt es schon jetzt, an morgen zu denken! Denn es ist absehbar, dass der Energiemarkt noch komplexer werden wird. Ein gutes Netzwerk sowie ein starker und verlässlicher BPO-Partner an der Seite sind daher zukünftig Garanten dafür, langfristig mit qualitativ hochwertigen Produkten am Markt bestehen zu können und die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern.

Seien Sie einen Schritt voraus! Sprechen Sie uns an! Wir finden die richtige Lösung für Sie.

[www.enerko.de](http://www.enerko.de)

# Erstklassig beraten von der Planung bis zur Umsetzung

## Erfolgreiches Outsourcing in 5 Schritten

Sie wollen Kosten einsparen, möchten auf das Know-how von Spezialisten setzen, sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren und beabsichtigen, eines Ihrer Geschäftsfelder an unternehmensexterne Partner auszulagern? Dann sollten Sie über Outsourcing nachdenken! Mit dem richtigen Partner ist das ganz einfach: Fünf Schritte – und Sie sind am Ziel.

## Step 1

### Durchführung einer Ist-Analyse und Identifikation potenzieller Outsourcing-Felder

Startpunkt ist immer die Ist-Analyse eines Unternehmens. Dabei werden die Prozesse der Wertschöpfungskette im Unternehmen untersucht, um anschließend alle erfolgskritischen Prozesse und die für das Outsourcing geeigneten Geschäftsfelder zu identifizieren. Grundsätzlich gilt: Prozesse mit geringem Wertschöpfungsanteil eignen sich eher für das Outsourcing. Wertschöpfende Kernprozesse sollten besser intern durchgeführt werden.

## Step 2

### Prozesse bewerten und eine Make-or-Buy-Entscheidung treffen

Die identifizierten Prozesse sollten in einem zweiten Schritt bewertet werden. Hierbei ist neben dem internen Aufwand für Mitarbeiter auch der für die notwendige Soft- und Hardware zu betrachten. So erhält man einen guten Überblick über die Kosten einzelner Prozesse. Daneben ist immer auch die Frage nach dem Risiko zu stellen. Denn dieses kann neben dem bloßen Aufwand auch verringert werden.

## Step 3

### Einleitung eines Outsourcing- Projekts

Ist eine Entscheidung zugunsten des Outsourcings gefallen, sollte ein entsprechendes Projekt nach Möglichkeit in der jeweiligen Fachabteilung umgesetzt werden. Dabei gilt es, von Beginn an die jeweiligen Mitarbeiter einzubeziehen und Ziele klar zu formulieren.

## Step 4

### Auswahl des Projektpartners

In einer nächsten Phase sind die Anforderungen möglichst genau zu definieren. Es ist nicht nur wichtig, einen möglichst kostengünstigen Partner für das Outsourcing zu finden, der auszulagernde Prozess muss sich zudem möglichst optimal in die bestehenden Arbeitsabläufe integrieren lassen. Eine Dokumentation der Ist-Prozesse mit genau definierten Schnittstellen stellt eine optimale Implementierung sicher.

## Step 5

### Implementierung der Outsourcing-Lösung

Im Rahmen der Implementierung der vereinbarten Leistungen empfiehlt es sich, nach der Einrichtung der Dienstleistung diese eine bestimmte Zeit lang als Parallelbetrieb zu praktizieren. So kann die geforderte Qualität entsprechend abgesichert werden.

## „Man muss und kann nicht alles selbst machen!“

Im Interview: Rolf Bergedieck, Geschäftsführer EES ENERKO Energy Solutions GmbH



### Was sind 2018 aus Ihrer Sicht die wichtigsten Themen im Energiesektor?

*Bergedieck:* Das Thema Digitalisierung wird uns weiter beschäftigen. Denn für den Betrieb der Energieversorgung sind heutzutage viele

Daten nötig, die ausgetauscht werden müssen. Natürlich stehen auch technische Themen wie Sektorkopplung, Kraft-Wärme-Kopplung, Energieeffizienz und Betriebsoptimierung der technischen Anlagen weiter im Fokus und das unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen wie z.B. das EEG/KWK-Gesetz sowie die weitere Entwicklung der Energie- und CO<sub>2</sub> Preise. Eine derartige Komplexität erfordert die dauerhafte Betriebsoptimierung der technischen Infrastruktur mit Blick auf die Erzeugungs- und die Bedarfsseite. Nicht zu vergessen ist die Optimierung der Geschäftsabläufe in den Unternehmen, z. B. über Outsourcing. Denn man muss und kann nicht alles selbst machen.

Wie diese Unterstützung aussehen kann, zeigt ENERKO nun bei der E-world.

*Bergedieck:* Ja, als ENERKO präsentieren wir uns dort mit dem gesamten Leistungsspektrum, das wir am Markt anbieten:

technische Beratungsfelder, z. B. die konkrete Unterstützung von Unternehmen bei der Planung und dem Bau von Anlagen, Dienstleistungen zur Prozessunterstützung und -optimierung für Netzbetreiber und Vertriebe, Softwareprodukte im Bereich Angebotsmanagement und natürlich Wirtschaftsprüfung und Rechtsberatung. Dieses sehr umfangreiche Angebot, das wir in dieser Branche bereitstellen, ist in seiner Kombination schon einmalig.

### Setzen Sie bei der diesjährigen E-world einen besonderen Schwerpunkt?

*Bergedieck:* Etwas fokussierter präsentieren wir unsere Dienstleistungen im Bereich Business Process Outsourcing. Aber natürlich nutzen wir die E-world auch zur Kommunikation mit bestehenden Kunden, Neukunden und potenziellen Kunden. Denn hier treffen sich alle wichtigen Vertreter der Branche.

### Welche Weichen sollten Energieversorger 2018 unbedingt stellen?

*Bergedieck:* Zum einen die technisch-wirtschaftliche Betriebsoptimierung, zum anderen natürlich eine Geschäftsprozessoptimierung. Dabei kann ENERKO Unternehmen optimal unterstützen. Einerseits sind wir sehr praktisch in

der Umsetzung tätig, technisch z. B. wenn es um Anlagenbau geht, im Bereich Dienstleistungen, wenn es um Prozessabwicklungen, z. B. im Energiedaten- oder Portfoliomanagement geht. Auf der anderen Seite können wir auf unsere über 30-jährige Erfahrung zurückgreifen.

## E-world 2018

Auf der Leitmesse „E-world energy & water 2018“ vom 6. bis 8. Februar in Essen ist die ENERKO wie in den vergangenen Jahren mit einem eigenen Messestand vertreten. Gerne laden wir Sie ein, uns zu besuchen und sich über unser Dienstleistungs- und Beratungsangebot zu informieren.

HALLE 1 (EINGANG SÜD)  
STANDNUMMER 1-224

# Vertriebe sollten ihre **bilanzierten Mengen prüfen!**



Fach-  
beitrag



Beitrag von Michael Kusen, Teamleiter Dienstleistungen, EES ENERKO

Der Titel dieses Artikels ist eine klare Handlungsempfehlung an alle Energievertriebe, die Endkunden mit Strom und/oder Erdgas versorgen. Denn viel zu groß kann der finanzielle Schaden sein, wenn eine Rechnung ins Haus kommt, die auf Basis von falsch bilanzierten Mengen entstanden ist und dann nicht mehr korrigiert werden kann. Befindet sich ein Lieferant in einer Vollversorgung, bilden die bilanzierten Mengen die Grundlage für die Commodity-Abrechnung und diese sollte selbstverständlich geprüft werden können. Aber auch im eigenen Bilanzkreis sollte die Prüfung der bilanzierten Mengen eine wesentliche Rolle spielen, denn diese Mengen bilden die Basis für die Berechnung der Ausgleichsenergie in der Bilanzkreisabrechnung.

Unabhängig vom gewählten Bilanzkreismodell sind die bilanzierten Mengen aber bei der Mehr- und Mindermengenabrechnung zu beachten. Insbesondere bei SLP-Kunden im Gasbereich ist es in der Vergangenheit schon vereinzelt zu bösen Überraschungen gekommen, als sich nach der Zählerablesung herausstellte, dass die Allokationen aufgrund von Bilanzierungsfehlern gar nicht zum tatsächlichen Verbrauch passten. Wir sprechen unsere Kunden regelmäßig darauf an und weisen auf die Notwendigkeit hin, zählpunktscharfe Bilanzierungsrelevante Energiedaten vorzuhalten, um eine Schattenbilanzierung durchführen zu können – egal ob im eigenen Haus oder durch einen Dienstleister.

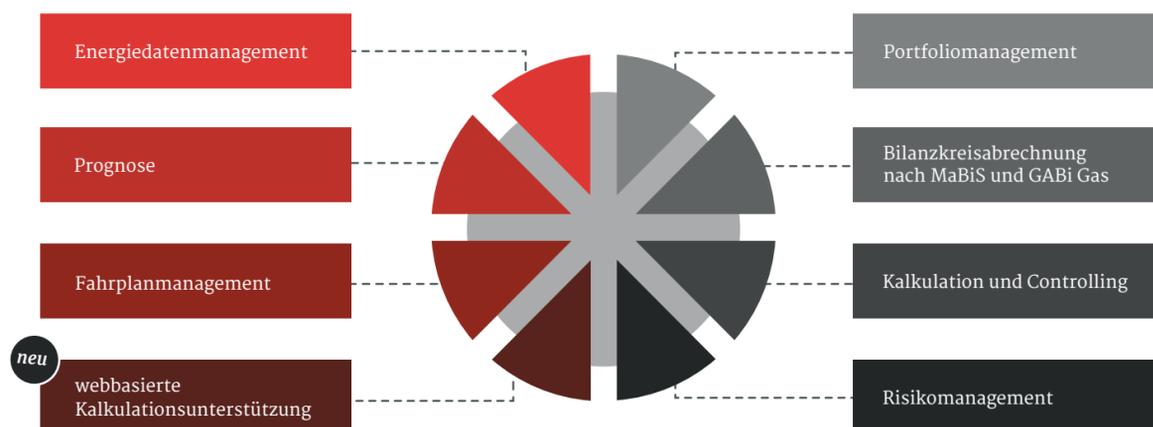
## Einfach, einfacher, **Sale Solution**

neues  
Tool

Jetzt wird auch die Kalkulation zur „Nebensache“

Ein komplexer Vertrieb ist in der Energiewirtschaft nicht unüblich. Den Überblick behalten können Sie trotzdem. Dafür sind nur drei Dinge nötig: Eine optimale Strategie, der richtige Partner sowie eine ebenso einfache wie effektive Lösung. Mit der Dienstleistung „Sale Solution“, die neben „Net Solution“ der Produktfamilie „Solution

as a Service“ angehört, bietet die ENERKO genau ein solches Rundum-sorglos-Paket an. Die Dienstleistungen, die im Rahmen der modularen Lösung angeboten werden, richten sich an Energievertriebseinheiten und unterstützen sie mit passgenauer Expertise in folgenden Bereichen:



Neues Tool für die Digitalisierung Ihres Energievertriebs

Nun wurde „Sale Solution“ um das neue Tool „webbasierte Kalkulationsunterstützung“ erweitert. Dabei handelt es sich um eine an unsere zentrale Dienstleistung „Energiedatenmanagement“ angebundene Webanwendung für den Vertrieb. Vertriebsmitarbeiter können damit überall und jederzeit auf Daten von Bestandskunden zugreifen, Lastgänge potenziell neuer Kunden hochladen oder aus Standardlastprofilen synthetisieren. Die folgenden Schlüsselfunktionen sind entscheidend für die Leistungsfähigkeit:

- **Ausgewählte Zeitreihen können in beliebige Zeiträume prognostiziert, auf künftige Bedürfnisse angepasst, auf Kennwerte hin analysiert und mit einer beliebigen PFC preislich bewertet werden.**
- **Es können beliebige Aufschläge für z. B. Margen, Risiken und Vertriebskosten definiert und frei konfiguriert werden.**
- **Untersuchung von Spotmarkt-, Mengen- und Ausgleichsenergieerisiken sowie deren monetäre Bewertung mit am Markt erprobten Methoden.**

- **Definition von Kriterien, nach denen ein Lastgang zur Kalkulation durch z. B. den Handel freigegeben oder sogar durch diesen mit einer Expertensicht selber bewertet werden muss.**

Der komplette Kalkulationsprozess ist geführt, so dass kein Schritt vergessen oder ausgelassen werden kann. Zudem werden alle Kalkulationen in der zentralen Datenbank gespeichert und stehen für weitere Aufgaben sicher zur Verfügung. Es können neue Varianten angelegt werden. So bleibt jede Version einer Kalkulation mit allen Informationen erhalten.

Außerdem können Bindefristaufschläge nach verschiedenen Modellen Berücksichtigung finden und unterschiedliche Rechte vergeben werden. So ist gewährleistet, dass personell zwischen Kalkulieren und Administrieren getrennt werden kann – eine unerlässliche Funktion beim Einsatz dezentraler Vertriebsmitarbeiter.

# Erfolgreiche Prozessoptimierung made in Neuss

**Der Wettbewerbsdruck steigt. Digitalisierung, Dekarbonisierung und Dezentralisierung erfordern neue Handlungsstrategien. Die Anforderung, Prozesskosten im Griff zu behalten, Ressourcen für eine noch stärkere Kundenfokussierung freizusetzen und neue Geschäftsfelder zu bearbeiten, führten auch die Stadtwerke in Neuss zu der Frage nach Kernkompetenz und Outsourcing.**

Die Stadtwerke Neuss Energie und Wasser GmbH sind seit 1998 der Lieferant von Erdgas, Wasser und Fernwärme in der Stadt Neuss. Weitere verwandte Märkte zu erschließen gehörte aber schon immer zur Wachstumsstrategie dieses frühen Vertreters der Rekommunalisierung. Neben der erfolgreichen Expansion im Bereich des Wärme-Contracting mit der Tochter gc Wärmedienste GmbH & Co. KG wurde auch der Vertrieb von Strom seit 2009 zu einem signifikanten Geschäft ausgebaut. Heute sind die Stadtwerke Neuss Energie und Wasser GmbH der etablierte Stromversorger in und um Neuss.

Von Beginn an war den Verantwortlichen in Neuss klar, dass Prozesskosten eine Schlüsselposition für einen erfolgreichen Energievertrieb darstellen. Nach einer Bestandsaufnahme der eigenen Ressourcen und der Analyse der für das Stromgeschäft notwendigen Geschäftsprozesse, konnten die neuen Aufgaben in zwei Kategorien eingeteilt werden.

Auf der einen Seite diejenigen Prozesse, die sich als wettbewerbsdifferenzierend herausgestellt haben. Hierbei handelt es sich vor allem um Prozesse aus Management und Kundenkontakt wie zum Beispiel Produktentwicklung, Kampagnenmanagement, Kundenservice oder Prozessoptimierung am Point of Sale. Diese Prozesse sind wesentlich, um sich von Wettbewerbern zu differenzieren, sie gehören eindeutig zur Kernkompetenz einer Vertriebsseinheit.

Auf der anderen Seite finden sich Prozesse wieder, die nicht wettbewerbsdifferenzierenden Charakter haben wie zum Beispiel Portfoliomanagement, Fahrplanmanagement, Prognosen und die Abwicklung des MaBiS Prozesses.

Im Rahmen einer make-or-buy-Untersuchung beantworteten die Stadtwerke Neuss die Frage nach der aktuellen und zukünftigen strategischen Bedeutung aller Prozesse und beleuchteten die Vor- und Nachteile eines möglichen Outsourcings. Als wesentlicher Kostentreiber von Lösungen im eigenen Haus stellten sich, neben den Personalkosten, Lizenz- und Wartungskosten für immer komplexere Landschaften aus IT Systemen und die damit verbundenen

aufwändigen Customizing-, Implementierungs- und Schnittstellenprojekte heraus. Hinzu kommen Aufwendungen, um den sicheren Betrieb dieser hochverfügbaren Systeme in einem Rechenzentrum zu gewährleisten.

Es wurde aber nicht nur der monetäre Aspekt berücksichtigt, ebenso spielte u. a. der Aspekt der Reduzierung von Komplexität im eigenen Haus eine wichtige Rolle. Im Ergebnis sollten das Energiedatenmanagement, Prognosefunktionen, die Abwicklung von Fahrplanmeldungen, die Prüfung der Bilanzkreisabrechnungen, das Portfoliomanagement, das Angebotsmanagement sowie das Vertriebscontrolling mit externer Unterstützung bewältigt werden.

**In einem Auswahlprozess konnte sich u. a. die ENERKO mit Ihren Dienstleistungen aus dem Bereich Sale Solution als Partner durchsetzen.**

In einer gemeinsamen Planungsphase wurde die exakte Ausprägung der Dienstleistung erörtert.

Wie in vielen Fällen ist das Anforderungsprofil an Dienstleistungen in diesem Bereich im Detail sehr individuell und der Erfolg eines solchen Projektes hängt maßgeblich von der reibungslosen Implementierung der ausgelagerten Prozesse in den Arbeitsablauf des Energieversorgers ab.

Die Kooperation der beiden Häuser entwickelt sich seitdem laufend weiter. Heute sind die Stadtwerke in Neuss bereits Grundversorger und forcieren sowohl den Ausbau des etablierten Vertriebsgeschäftes als auch die Erschließung neuer Geschäftsfelder. Im ersten Quartal des Jahres 2018 haben die Stadtwerke sich dazu entschlossen, zusätzlich Teilprozesse im Bereich des Erdgasvertriebs durch ENERKO unterstützen zu lassen. Mit der webbasierten Kalkulationsunterstützung wird nun auch unser neuestes Dienstleistungsprodukt eingeführt und somit die Vertriebsprozesse weiter digital unterstützt.

## Mitarbeiterporträt: **Michael Kusen**



Michael Kusen  
Teamleiter Dienstleistungen

Seit Anfang 2009 arbeitet Michael Kusen für die ENERKO Gruppe. Nach seinem BWL-Studium in Aachen fand er hier seinen direkten Einstieg ins Berufsleben. Eine gute Entscheidung, wie er heute noch findet. „Mein Job ist sehr abwechslungsreich, man bekommt viel Verantwortung übertragen und nicht zuletzt habe ich sehr nette und äußerst kompetente Kollegen“, so der 36-Jährige. Nachdem der Diplom-Kaufmann zunächst in kleineren Beratungsprojekten und in der operativen Abwicklung mitgewirkt hat, bekleidet er seit 2011 die Position „Teamleiter Dienstleistungen“. Mit sieben weiteren Mitarbeitern in seinem Team kümmert er sich um die unterschiedlichsten Aufgaben wie die Initialisierung von neuen Kunden, Personalorganisation, Kundenbetreuung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Auch 2018 steht für Kusen und sein Team jede Menge auf der Agenda. Bis Ende Januar müssen softwaretechnisch die „Zählpunktbezeichnungen“

auf „Marktlokationen“ umgestellt werden. Langfristig kommen 2018 weitere Neuerungen im Rahmen des Messstellenbetriebsgesetzes hinzu. „Auch die fortschreitende Digitalisierung wird uns weiter beschäftigen“, so Kusen. Großes Potenzial sieht er hierbei insbesondere in puncto neuer Beratungsansätze und Geschäftsmodelle.

**„Zukünftig müssen Energieversorger den Sprung zum Energiedienstleister schaffen.“**

Als Ausgleich zum Büroalltag hält sich Kusen nicht nur sportlich mit Tennis, Tischtennis und Boxen fit, sondern er verweist auch gerne. Erst vor wenigen Monaten ist er nach Kapstadt geflogen. „Am besten abschalten kann ich allerdings, wenn ich Zeit mit meiner Familie und meinen Freunden verbringe“, verrät Kusen.