

Breitbandausbau

Die Prozesse müssen laufen

Beim neuen Geschäftsmodell Breitbandnetze und -produkte gibt es in den meisten Unternehmen noch keine standardisierten Prozesse. Umso wichtiger ist es daher, sämtliche Abläufe aus Organisations-, Kosten- und Kapazitätssicht sowie die Strategie kontinuierlich zu bewerten. Dafür wurde das Prozessanalysetool Vivax Proco um alle wichtigen Abläufe des Breitbandgeschäfts erweitert.

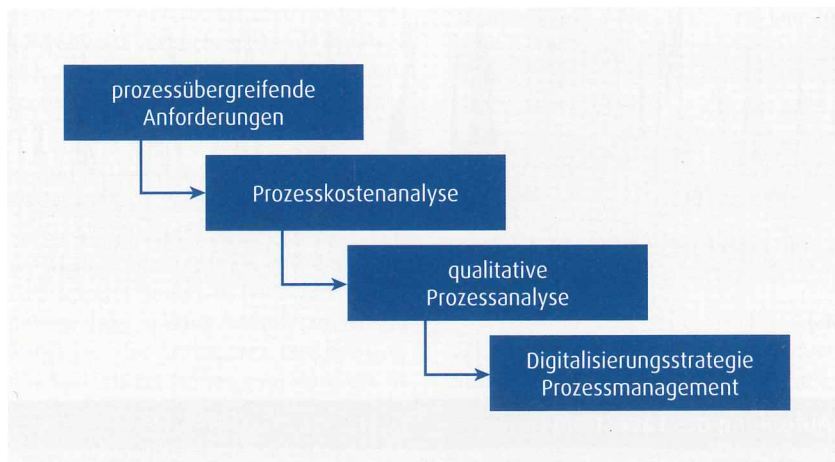


Bild 1. Vivax Proco: Von der Prozesskostenanalyse bis zur Digitalisierungsstrategie

In Sachen Breitbandausbau herrscht bei vielen Versorgungsunternehmen derzeit echte Start-up-Stimmung. Denn anders als in klassischen Geschäftsbereichen wie Strom oder Erdgas betreten Stadtwerke hier echtes Neuland. Die Folge: Es wird viel ausprobiert, einzelne Prozesse werden schnell ausgelagert und statt mit spezialisierten Software-Werkzeugen werden die Abläufe händisch mit Microsoft Excel, Word oder gar mit dem Telefon abgewickelt. Dass strukturierte Prozesse die Voraussetzung für ein funktionierendes Geschäftsmodell sind, bemerken viele Unternehmen erst spät. Das Ergebnis: Ein Übergang von der Start-up-Phase in den Regelbetrieb erfolgt nicht, die Kunden sind unzufrieden und der wirtschaftliche Erfolg bleibt aus.

Breitband gehört zum Kerngeschäft

Um Breitbandnetze und -produkte erfolgreich vermarkten zu können, ist es unabdingbar, dass Versorgungsunternehmen auch die digitale Versorgung als ihr Kerngeschäft begreifen. Dabei gelten dieselben und zum Teil höhere Qualitätsstandards wie bei Strom, Erdgas, Wärme oder Wasser. Eine der gro-

ßen Herausforderungen ist es, dass es beim Breitbandgeschäft in der Regel noch keine standardisierten Abläufe im Unternehmen gibt. Auch entsprechende Prozessmodelle sind noch rar gesät. Deswegen wurde jetzt das Modell des Prozesskostenanalyse-Werkzeugs Vivax Proco deutlich erweitert und um alle wichtigen Abläufe ergänzt, die mit dem Breitbandgeschäft zusammenhängen (Bild 1). Als Teil des Anwendungspakets Vivax Analytics ermöglicht es Vivax Proco, sämtliche Unternehmensprozesse aus Organisations-, Kosten- und Kapazitätssicht zu bewerten. Die Grundlage dafür ist ein Prozessmodell, in dem bereits rund 600 versorgungstypische Geschäftsprozesse mit rund 6000 zugeordneten Tätigkeiten je Sparte und Bereich hinterlegt sind.

Strategie rechtzeitig festlegen

Bevor es an die Prozessgestaltung und -analyse geht, muss jedoch geklärt werden, wie die eigene Breitbandstrategie aussehen soll. Denn ein Unternehmen, das sich lediglich als Passivnetzbetreiber aufstellt, ist aus Prozesssicht deutlich einfacher abzubilden als ein Internet-Service-Provider, der die komplette

Palette an Breitbandprodukten anbietet. Zudem muss strukturiert festgelegt werden, welche Prozesse im eigenen Hause abgewickelt werden und welche an externe Partner ausgelagert sind.

Vor allem auf die Kundenkommunikation sollte dabei ein besonderes Augenmerk gelegt werden. Denn in der Start-up-Phase wird oft die Bestandskundenbetreuung vernachlässigt – schlichtweg, weil man noch keine Bestandskunden hat. Wenn dann auch noch die Prozesse nicht sauber laufen, rächt sich das schnell. Selbst wenn die Prozesse an externe Partner ausgelagert wurden, steht in der Regel der Name und das Logo des Stadtwerks auf den Angeboten. Unzufriedene Kunden, gepaart mit mangelhaftem Service, können deswegen die Imagewerte eines Stadtwerks nachhaltig schädigen.

Von der Analyse bis zur Umsetzung

Beim Übergang von der Start-up-Phase in den Regelbetrieb bietet sich die Chance, mit Vivax Proco die Strategie zu überprüfen und eine Bestandsaufnahme der bestehenden Abläufe vorzunehmen. Die Erfassung der Tätigkei-

ten erfolgt softwareunterstützt durch die Mitarbeiter selbst. Auf diese Weise kann die erforderliche Datenbasis ohne großen Zusatzaufwand und innerhalb kurzer Zeit aufgebaut werden. Die dazugehörigen Informationen zu den Kosten werden aus den betriebswirtschaftlichen Anwendungen übernommen. Durch eine softwaregestützte Tätigkeitsanalyse, bei der die einzelnen Mitarbeiter auf Sparten- und Aufgabenebene erfassen, wie viel Zeit sie für die einzelnen Tätigkeiten aufwenden, entsteht so eine genaue Landkarte der Prozesskosten, aus der klar hervorgeht, wo die größten Optimierungspotenziale liegen. Dabei sollte auch das Thema IT nicht außen vorgelassen werden: Über das Analytics-Modul ITA von Vivax können die Mitarbeiter schon während der

Erfassung parallel angeben, welche IT-Werkzeuge für welchen Arbeitsschritt genutzt werden – Informationen, die für eine durchgängige Digitalisierung und Optimierung der IT-Infrastruktur unverzichtbar sind.

Durch die softwarebasierte Prozessanalyse mit Vivax Proco und ITA sind Versorgungsunternehmen in der Lage, die Effekte von Optimierungsmaßnahmen auch im Breitbandgeschäft sofort zu überprüfen und nachzuzustieren. Denn sie können die Prozesskosten auf Tätigkeits-, Prozess- oder Bereichsebene regelmäßig erfassen und auswerten. Mit dem Vivax-Prozessmodell ist es so möglich, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufzusetzen und so die Wettbewerbsfähigkeit immer weiter zu

steigern. Dies gilt nicht nur beim Thema Breitband, sondern über alle Sparten wie Strom, Gas, Wasser, Abwasser, Freizeiteinrichtungen, Parkierung, Photovoltaik, Straßenbeleuchtung, Wärme, ÖPNV oder Dienstleistungen hinweg.



Dirk Fiemel,
Geschäftsführer,
tktVivax GmbH, Berlin

>> info@tk-tvivax.de

>> www.tkt-vivax.de

Anzeige

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

bdew
Energie. Wasser. Leben.

Messwesen 2020

11. bis 12. November 2020 in Berlin

Der Rollout startet! Alles, was Sie jetzt wissen müssen!

- Prüfung Rolloutquoten, Verträge, Auslegungsfragen – die BNetzA klärt auf
- Die Sicht des BMWi: § 14a EnWG, Digitalisierungsbarometer, Gateway-Standardisierung
- Logistik: Wie funktioniert SILKE in der Praxis? Wie gelingt es kostengünstig?
- **Steuern und Schalten:** Wie weit sind Technik und regulatorischer Rahmen?
- Erfolgreiche Geschäftsmodelle: Submetering, Mieterstrom, Quartierskonzepte

Informieren und Anmelden: www.ew-online.de/messwesen2020

VOR ORT

PER LIVESTREAM

ODER DIGITAL

Sie entscheiden, wie Sie teilnehmen möchten.