



ANWENDERBERICHT DER STADTWERKE BAD KISSINGEN

Wie Business Service Providing den Rücken freihält

Das Schleupen-BSP-Team unterstützt bei
Standard- und Massenprozessen in der Marktkommunikation (MaKo)

Wie Business Service Providing beim Fachkräftemangel helfen kann

Viel Aufwand, wenig Leute – gerade in der MaKo trifft ein steigendes Arbeitsvolumen durch regulatorische Änderungen auf einen eklatanten Fachkräftemangel. Für die Stadtwerke Bad Kissingen GmbH war die Auslagerung von Standard- und Massenprozessen an das Business Service Providing (BSP)-Team der Schleupen SE die Lösung.

Einige Mitarbeitende aus der Abteilung Marktkommunikation (MaKo) hatten das Unternehmen verlassen und die entstandenen Vakanzen waren schwer zu besetzen. Denn gerade in diesem Fachbereich sind hochspezialisierte Fachkräfte nötig, die so gut wie gar nicht auf dem Arbeitsmarkt zu finden sind. Auch die Möglichkeit, kurzfristig Neu- oder Quereinsteiger einzusetzen und zu Experten aufzubauen, scheidet aus. „Es braucht ungefähr drei Jahre, bis das erforderliche Know-how aufgebaut ist“, weiß Anja Binder, Geschäftsführerin bei den Stadtwerken.

SCHLEUPEN ÜBERZEUGT MIT BSP-ANGEBOT

Aber trotz aller Personalprobleme muss die Marktkommunikation laufen und diverse regulatorische Änderungen müssen ebenfalls fristgerecht umgesetzt werden. Um diese Aufgaben zu bewältigen, ohne die noch vorhandenen Mitarbeitenden zu überlasten, entschieden sich die Stadtwerke dafür, einen Teil der Prozesse an externe Dienstleister auszulagern. Nach der Sichtung verschiedener Anbieter in diesem Bereich fiel die Wahl auf das BSP-Team der Schleupen SE. Bei Schleupen wurde zum einen sehr hohe Kompetenz im Umgang mit dem eigenen Produkt vorausgesetzt, zum anderen auch die Fähigkeit, Fachfragen auf dem kleinen Dienstweg inhouse schnell klären oder eskalieren zu können. Diese Annahme hatte sich in der Praxis bereits bestätigt.

VOR ALLEM NETZPROZESSE AUSLAGERN

Im Vorfeld wurde geklärt, welche Prozesse sich überhaupt sinnvoll abgeben lassen und welche sinnvollerweise im Haus abgewickelt werden. Grundsätzlich lässt sich sagen, dass es bei den vertrieblichen Prozessen deutlich mehr Individualität gibt. Denn durch die verschiedenen Tarife, unterschiedliche Tarifstrukturen und Vertriebsprozesse ergeben sich auch in der MaKo für jedes Stadtwerk andere, eigene Prozesse. Anders sieht das im Bereich Netz aus. Hier gibt es zahlreiche standardisierte Prozesse und Massenprozesse, die viel Kapazität binden können. Folglich war die Entscheidung, die eher individuellen Prozesse, die an den Bereich Vertrieb gebunden sind, im Haus zu behalten und die letztgenannten Standardprozesse an das BSP-Team der Schleupen SE abzugeben. Zu nennen sind hier vor allem größere Teile des Messwertclearings, MaKo-Prozesse im Vertragsdatenmanagement sowie die Aufgaben in den Bereichen der GPKE und GeLi Gas.

Hier kann das Schleupen-BSP-Team seine Stärken ausspielen. Dazu gehört vor allem die große Routine bei diesen Prozessen und das konzentrierte Abarbeiten der Aufgaben. Denn anders als die Mitarbeitenden der Stadtwerke Bad Kissingen werden die Teammitglieder weniger durch Anfragen unterbrochen.



DIE GEWONNENE ZEIT SCHAFFT RAUM FÜR REGULATORIK

Die Mitarbeitenden der Stadtwerke gewinnen durch die Auslagerung Zeit, sich um die Spezialthemen zu kümmern. Außerdem können sie die Kapazitäten nutzen, um die Änderungen in der Regulatorik umzusetzen, die sonst sehr schwierig umsetzbar wären. Mit dem 24h-Lieferantenwechsel ist bereits das nächste Großprojekt zu bewältigen.

Für die Stadtwerke Bad Kissingen bietet das BSP-Angebot der Schleupen SE ein hohes Maß an Sicherheit, die anliegenden Aufgaben in der MaKo bewältigen zu können. Denn das BSP-Team übernimmt auch Urlaubs- und Krankheitsvertretungen. Die personelle Ausstattung ermöglicht hier die nötige Flexibilität.

FLEXIBILITÄT SCHAFFT EFFEKTIVITÄT IN DER ZUSAMMENARBEIT

Flexibilität prägt die Zusammenarbeit zwischen den Stadtwerken Bad Kissingen und dem BSP-Team der Schleupen SE schon seit ihrem Beginn im Juli 2024. Denn der Umfang der Leistungen wird immer wieder bilateral neu abgestimmt. Es liegt kein starrer Vertrag zugrunde, sondern es wird immer wieder neu versucht, maximale Effektivität zu erreichen. Dabei wurden

manche Prozesse, die erst ausgegliedert wurden, auch wieder ins Haus zurückgeholt. Denn manche Prozesse waren zwar standardisiert, mussten aber trotzdem inhouse wieder angefasst werden. Im Rahmen der Zusammenarbeit, die auf Langfristigkeit angelegt ist, lässt sich so die Effektivität immer weiter steigern. Dabei empfiehlt Anja Binder aus der Erfahrung heraus gerade zu Beginn der Zusammenarbeit eine enge und häufige Abstimmung. So lassen sich Missverständnisse vermeiden, wer genau welche Aufgaben übernimmt.

Es konnte mittlerweile ein spezialisierter Mitarbeitender in der Marktkommunikation eingestellt werden, trotzdem setzt Anja Binder nach wie vor auf das Schleupen-BSP-Team. „Wir brauchen das Personal vor Ort, das sich mit den hochkomplexen Prozessen auskennt, gleichzeitig jedoch eine Entlastung bei den standardisierten Prozessen, um unsere Mitarbeitenden vor der Arbeitsverdichtung zu schützen. BSP ist für uns das Back-up, das langfristig die Autarkie in der MaKo garantiert“, so Binder. ■



Über die Stadtwerke Bad Kissingen

Die Stadtwerke Bad Kissingen GmbH sorgt als regionales Unternehmen für eine zuverlässige Versorgung mit Strom, Gas, Wasser und Fernwärme für die Stadt Bad Kissingen. Gleichzeitig betreiben sie den öffentlichen Personennahverkehr, zwei Parkhäuser sowie die KissSalis Therme. Daneben kümmern sie sich auch um die Weiterentwicklung der regionalen Ladeinfrastruktur. Als modernes, kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen engagieren sich die Stadtwerke aktiv für zukunftsfähige Lösungen mit Blick auf die Region.

**SPRECHEN SIE UNS AN,
WENN SIE MEHR ZU DIESEM THEMA
WISSEN MÖCHTEN.**

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: +49 (0) 2841 912 - 3500
E-Mail: vertrieb@schleupen.de
Web: schleupen.de