



Jana Scheller, Stadtwerke Strausberg, Fachbereichsleitung Controlling/Finanzen - Projektleitung Stefan Biesalski, Projekt:Unternehmensberaterung GmbH, Geschäftsführer - Projektleitung Nico Prott, Projekt:Unternehmensberaterung GmbH, Junior Consultant

Quick-Check: Organisation und Prozesse – Den Shared Service fit für die Zukunft machen

Die Energiewirtschaft stellt heutzutage eine besonders wandlungsreiche Branche dar. Äußere Einflüsse, wie gesetzliche und politische Anforderungen, zwingen die Unternehmen sich stetig anzupassen. Ein effektiver Einsatz des bestehenden Personals sowie eine hohe Prozesseffizienz sind daher unabdingbar, um dem steigenden Aufgabenkomplex der Energiewirtschaft gewachsen zu sein. Ferner ist es wichtig, die Aufgaben gleichmäßig auf Mitarbeiter zu verteilen, Redundanzen vorzuhalten und Wissen so breit wie möglich auf das Personal zu transferieren. Um diesen Herausforderungen und Ansprüchen gerecht werden zu können, ist eine regelmäßige Überprüfung der Prozesseffizienz und der Organisation ratsam.

Daher entschlossen sich die Stadtwerke Strausberg im Oktober 2016, ein Projekt in Zusammenarbeit mit der Projekt:Unternehmensberatung GmbH aufzusetzen, in dem der Shared Service unter den oben genannten Gesichtspunkten analysiert und überprüft werden sollte. Nach anfänglicher Festlegung und Definition von Zielen und Rahmenbedingungen des Projektes, wurde im ersten Projektabschnitt eine Kapazitätsüberprüfung in enger Abstimmung mit den betroffenen Mitarbeitern vorgenommen, die vorhandenen Prozesskosten errechnet und diese mit dem Benchmark-Pool der Projekt:Unternehmensberatung verglichen. In den folgenden Analysegesprächen wurden in einem zweiten Projektabschnitt Schwachstellen und Verbesserungspotenziale in Prozessen unterschiedlicher Themenfelder wie Ablesung, Lieferantenwechsel, Forderungsmanagement oder Kundenbetreuung gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeitern identifiziert.

Als Grundlage einer solchen Prozess- und Organisationsanalyse dient immer ein von der Projekt:Unternehmensberatung GmbH eigens entwickeltes Prozessmodell, welches sämtliche Standardprozesse der Energie- und Versorgungswirtschaft kennt. Auf Basis dieses Modells wurden gemeinsam mit den Stadtwerken Strausberg die untersuchungsrelevanten Prozesse individuell abgestimmt. Aufsetzend auf dem abgestimmten Prozessmodell wurde der Abfragebogen zur Kapazitätsverteilung erstellt, durch die Mitarbeiter prozessbezogen befüllt und



© Projekt:Unternehmensberatung GmbH, München



anschließend ausgewertet. Im Zuge dessen fielen bereits die ersten Prozesse ins Auge, die ungewöhnlich viel oder auch wenig Kapazität binden.

Auf die Kernthemen wurde in den anschließenden Mitarbeitergesprächen intensiver Bezug genommen, um entsprechende Schwachstellen und Verbesserungspotenziale herausarbeiten zu können. Die Ergebnisse wurden abschließend mit den Mitarbeitern des Shared Service diskutiert, validiert und durch die Berater strukturiert. Um für die Stadtwerke Strausberg neben der Erhebung von Kennzahlen einen zusätzlichen Mehrwert zu generieren, wurden auf Grundlage der Potenziale einige Handlungsempfehlungen abgeleitet, die den Mitarbeitern und Führungskräften in einem abschließenden Workshop vorgestellt wurden. Neben Aspekten die gut laufen (z.B. Marktkommunikation und Forderungsmanagement) wurde auch Empfehlungen ausgesprochen, um z.B. störanfällige Schnittstellen sowie die Kommunikation zum IT-Dienstleister, die Organisationsstruktur des Bereichs oder den Wissens- und Informationstransfer zu verbessern.

Um die Mitarbeiter stärkst möglich in den Veränderungsprozess miteinzubeziehen, haben sich die Stadtwerke Strausberg für die eigenständige Umsetzung der dargestellten Handlungsempfehlungen entschieden. Dabei hat man selbst und gemeinsam mit den Mitarbeitern festgelegt, welche Themen final umgesetzt werden sollen und in welcher Reihenfolge dies geschieht. "Das Vorgehensmodell der Projekt:Unternehmensberatung GmbH lieferte in kurzer Zeit gute Ergebnisse zu vertretbaren Kosten", zeigte sich Jana Scheller zufrieden mit dem Endresultat des Projektes, "die übergebene Maßnahmenliste stellt für uns ein gutes Strukturierungselemt dar, anhand dessen wir die Punkte aktuell gezielt abarbeiten können."

Hinweis Bei Fragen oder für weiterführende Informationen sprechen Sie uns gerne an:

Projekt:Unternehmensberatung GmbH Landwehrstr. 61 80336 München +49 89 4111 23 406 info@projektdp.de www.projektdp.de



© Projekt:Unternehmensberatung GmbH, München

