

Effiziente Arbeitsabläufe für die Stadtwerke Bad Nauheim GmbH

Beratung

Das Projekt im Überblick

Projektlaufzeit: 15. November 2014 - 31. März 2015

Anforderung: Verbesserung von Prozessen und Marktpartnerkommunikation

Lösung: Praxisnahe Analyse, Konzeption und kooperative Unterstützung bei der Reduzierung der Durchlaufzeiten durch die hsag

Projektumfang: Ø 1 Mitarbeiterkapazität

Die Stadtwerke Bad Nauheim GmbH

Die Stadtwerke Bad Nauheim GmbH ist ein 100%ig kommunales Versorgungsunternehmen und versorgt die **Stadt Bad Nauheim** sicher und zuverlässig mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme.

Im Mittelpunkt stehen konkurrenzfähige und marktgerechte Produkte sowie ein außergewöhnlicher und kundennaher Service. Die Stadtwerke betreiben in der Kernstadt und Nieder-Mörlen das Stromnetz und im gesamten Stadtgebiet das Trinkwasser- und Erdgasnetz.

Rund 70 Mitarbeiter sorgen täglich für die zuverlässige und sorglose Bereitstellung von Energie und Trinkwasser.

www.stadtwerke-bad-nauheim.de

STADTWERKE
BAD NAUHEIM 
Neue Wege mit Erfahrung.

Die Kundenanforderung: Verbesserung und Definition von Prozessen in Netznutzung und Vertrieb

Aufgrund komplexer Anforderungen, hervorgerufen durch die Marktrollentrennung und die Umstrukturierung der Verantwortlichkeiten für Netz- und Vertriebsabläufe, entstanden bei den Stadtwerken Bad Nauheim **Kommunikations- und Organisationshürden** zwischen den einzelnen Abteilungen. So waren gerade zu Beginn die Übergabe von Klärfällen sowie Zuständigkeits- und Vertretungsregelungen im Tagesgeschäft zwischen Netz- und Vertriebsabteilung nicht klar festgelegt. Zusätzlich erschwerten undefinierte Prozesse und noch nicht aufgebautes „Know-how“ im Umgang mit **fremden Messstellenbetreibern (WiM-Prozesse)** den Alltag der Key-User. Die Kommunikation mit den Marktpartnern sowie die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Fristen verliehen dem Management von **Lieferanten- und Messstellenrahmenverträgen** eine neue, sehr komplexe Dimension.

Um das Prozessverständnis der Mitarbeiter zu verbessern und den Umgang mit Fristen, dem elektronischem Datenaustausch (GPKE, GeLi Gas, WiM, Ma-Bis, G685, GasNZV, StromNZV) und die Einhaltung der Veröffentlichungspflichten auf Netzseite zuverlässig zu gestalten, entschieden sich die Stadtwerke Bad Nauheim für **Beratungsleistungen der hsag**.

Die Beratungsleistung: Practical Consulting

Mit der Entwicklung des Practical-Consultant-Profiles reagierte die hsag auf gesteigerte Kundenanforderung in der Abwicklung höchst komplexer Prozesse und Aufgabenstellungen: So verfügen die hsag Practical Consultants zum einen über koordinierende, konzeptionelle Kompetenzen und das entsprechende Berater-Know-how, zum anderen auch über weitreichende operative Praxiserfahrung. So sind sie nicht nur in der Lage, komplexe Prozesse zuverlässig umzusetzen, sondern diese auch mit zu entwickeln, zu optimieren und zu schulen.

Effiziente Arbeitsabläufe für die Stadtwerke Bad Nauheim GmbH

Beratung

Kompetente, praxisnahe Beratung mit hoher Branchenexpertise

Für ihre Anforderungen fanden die Stadtwerke Bad Nauheim GmbH in den Practical-Consultant-Leistungen der hsag die **optimale fachliche und methodische Unterstützung für ein breites Aufgabenspektrum**:

- Kundenwertkorrekturen, Temperaturanalyse und Lastprofilprüfungen
- Einrichten der Hausanschlussüberprüfung im Gerätemanagement und dessen Erweiterung um technische Einrichtungen
- Objektstammbereinigung und Datenpflege
- Dokumentation und Festlegung der Zuständigkeiten und Vertreter für verschiedene Prozesse im Tagesgeschäft: Kündigung, EV-Beginn (Grund- und Ersatzversorgung), Abmeldeanfragen, Änderungsmeldungen, Zählerwechsel / -neusetzung (Übergabe Sparte Wasser), Zählerstands- / Zählwertübermittlung / Messwertübermittlung, Kunden anlegen für Lieferung in fremde Netzgebiete, Tabellenpflege im Lima, Anlegen Lieferanten, MSB/MDL-Prozesse (gemäß WiM)
- Soll-Definition der Schnittstelle "Shared-Service" – Umsetzung einer neuen Übergabe- und Bearbeitungsstruktur
- Schaffung und Pflege einer Kommunikationsstruktur in der Abteilung Netznutzung
- Aktualisierung und Versand aller Lieferantenrahmenverträge und Verträge für MSB-MDL
- Anlegen und Pflege der Verbrauchsstellen mit fremden MSB- und MDL

Erfolge der Zusammenarbeit

Die Stadtwerke Bad Nauheim GmbH profitieren von der umfangreichen Fachkompetenz der hsag für Organisation und Durchführung energiewirtschaftlicher Prozesse. Viele umgesetzte Verbesserungsvorschläge garantieren die **Reduzierung der Durchlaufzeiten** und somit **effizientere Arbeitsabläufe und qualitativ hochwertigere Prozesse**.

Die Zusammenarbeit mit der hsag zeichnet sich vor allem durch **schnelle, flexible und zuverlässige Einsatzfähigkeit** der hsag MitarbeiterInnen aus. Beratung und Kommunikation sind stets offen, verständlich und auf einem Level mit dem Kunden.

Durch ein hohes Maß an Flexibilität und nachhaltig eingesetzte Kompetenzen vor Ort konnte sich die hsag als starker und langjähriger Beratungspartner der Stadtwerke Bad Nauheim etablieren und somit wertvolle Prozessunterstützung bereitstellen.

Als positiver Nebeneffekt verlieh der Einsatz des Practical Consultants den Stadtwerken Bad Nauheim zudem Unabhängigkeit von Produkten der hausinternen Software.

„Die Zusammenarbeit mit der hsag Beraterin Frau Harnisch war stets von beiderseitigem Vertrauen begleitet. Dies ist sehr wichtig, da Frau Harnisch sowohl kritisch mit den Strukturen der Stadtwerke, als auch mit sensiblen Daten und Zahlen zu tun hatte.

Die sachliche und zielorientierte Problembearbeitung führte in unserem Unternehmen zu wesentlichen Verbesserungen der Prozessbearbeitung sowie der Strukturen.“

Norbert Mündel
Technischer Leiter und Leiter
Netznutzung
Stadtwerke Bad Nauheim GmbH

© 2015 hsag Heidelberg Services AG