

Vorwort

Nach dem Erfolg der 1., mittlerweile vergriffenen Auflage des Buches „Wettbewerbsorientierter Vertrieb in der Energiewirtschaft“¹, kommt nun eine 2., völlig neu bearbeitete Auflage auf den Markt.

In der Zwischenzeit hat die Komplexität der Geschäftsprozesse und der Marktkommunikation zugenommen. Der Wettbewerb im Energiemarkt wird stärker, neue Energielieferanten und -dienstleister kommen auf den Markt, die Wechselbereitschaft der Kunden hält an und die Diversifikation des Produktangebotes sowie der Dienstleistungen entfaltet sich.

Vor dem Hintergrund fallender Umsätze und Margen fordert der Wettbewerbsdruck eine hohe Agilität im Produkt- und Kundenbeziehungsmanagement sowie im Bereich der Energiedienstleistungen, um sich im Wettbewerb behaupten zu können. Die IT trägt dazu bei, die Prozesse durchgängiger und effizienter zu gestalten, die Qualität zu verbessern und Kosten zu reduzieren. Die Energiewende wird weitere gravierende Umwälzungen im Energiemarkt nach sich ziehen, die sich auf alle Bereiche der Energiewirtschaftsbranche auswirken werden.

Dieses Buch gliedert sich in vier Teile. Der erste Teil beinhaltet Fachbeiträge. Eine Zusammenfassung finden Sie in den nachfolgenden Abschnitten. Der zweite Teil des Buches enthält tabellarische Übersichten über die am Markt angebotenen, auf den Vertrieb bezogenen Standard-Softwarelösungen (z. B. Kalkulation, Prognose, CRM, Controlling, Portfoliomanagement). Die Informationen beruhen auf den Aussagen der Hersteller. Referenzen und Ansprechpartner der Softwarehersteller finden Sie am Ende der tabellarischen Darstellungen. Im dritten Teil werden die Unternehmen, in denen die Autoren tätig sind, porträtiert. Im vierten und letzten Teil stellen sich die Autoren vor.

An dieser Stelle sei angemerkt, dass – trotz sorgfältiger Arbeit – keine Haftung für die Vollständigkeit und Richtigkeit der dargestellten Software übernommen werden kann. Ebenso sind nicht alle geschützten Markennamen entsprechend gekennzeichnet.

Marius Dallmann, bofest consult, befasst sich in seinem Beitrag mit: *Systematische Kundenverlustprävention durch Churnmanagement – Vertriebseffizient*

¹ Wettbewerbsorientierter Vertrieb in der Energiewirtschaft, Kalkulation, Controlling, Beschaffung, hrsg. v. Christiana Köhler-Schute, KS-Energy-Verlag, Berlin 2007

durch überlegenes Kundenverständnis. Churnmanagement, ein Kunstwort aus „change“ und „turn“, beinhaltet Maßnahmen, die abwanderungswillige Kunden dazu anhalten sollen, nicht zu wechseln. Der Autor beschreibt den integrativen Ansatz eines Churnmanagement-Prozesses u. a. unter Berücksichtigung von Kundenwertanalyse, Analyse der Kündiger und der Wechselwahrscheinlichkeit. Er konkretisiert die monetäre Bedeutung des Churnmanagements anhand eines Rechenbeispiels eines 3-Personen-Haushaltes unter Einbindung von Customer Lifetime Value.

„Es gilt die These, dass ein Geschäftsmodell des reinen Energielieferanten kein Erfolgsmodell mehr sein wird, sondern nur die Weiterentwicklung der Versorgungsunternehmen zu kundenorientierten Energieeffizienzdienstleistern zukunftstauglich ist,“ so Bernhard Mildebrath, Schleupen, in seinem Beitrag *Energieeffizienz als innovatives Geschäftsfeld in der Versorgungswirtschaft*. Er geht davon aus, „dass Versorgungsunternehmen auch mit Leistungen für mehr Energieeffizienz gewinnbringend arbeiten können...“ und untermauert seine Aussagen mit Daten und Fakten und erläutert sie anhand einiger Beispiele aus der Praxis.

Annemarie Eckert und Holger Bonk, rku.it, gehen in ihrem Beitrag *Branchen- und praxisorientierte IT als Erfolgsfaktor bei der Umsetzung neuer Vertriebsmodelle* zunächst kurz auf das Wechselverhalten der Verbraucher und auf die Reaktion der Energieversorger ein. In diesem Zusammenhang erläutern sie die Bedeutung des reibungslosen Einsatzes der Informationstechnologie, insbesondere im Zusammenhang mit dem Wechselprozess sowie der Kundenbindung, und plädieren für den Einsatz von branchenspezifischen IT-Standardlösungen.

Markus Rahe, Kisters, geht in seinem Beitrag *Energiewirtschaftliche Perspektiven fordern Prozessoptimierung im Energievertrieb* zunächst auf die wettbewerblichen aktuellen und zukünftigen Herausforderungen der Energieversorger ein. Im Weiteren erläutert er die Prozesse in der Angebotskalkulation und zeigt auf, welche Variationen, unter Einbindung der Deckungsbeitragsrechnung, durch den Einsatz von durchgängigen IT-gestützten Prozessen möglich sind und wie Vertriebsmitarbeiter entsprechend der Zielsetzung zum Erfolg des Unternehmens beitragen können.

Uwe Rühlemann, R-Systems, erläutert in seinem Beitrag *„Von Löwen und Lämmern“ ... deutschlandweite Vertriebsprodukte!*, wie man auf Basis von Deckungsbeitragsrechnung und Clusterung deutschlandweit zu einer regionalisierten Produktpreisfindung kommt. Er erläutert die Kriterien für eine Deckungsbeitragsrechnung und beschreibt über die Bildung von Referenzfällen und über die Clusterung von vergleichbaren Netzgebieten eine schrittweise Bewertungsmethode, die zu einer Regionalpreisstruktur führt.

Claudia Wiebke Effner und Dr. Ingrid Heinrich, LEM Ingenieurbüro Last- und Energiemanagement, erörtern in ihrem Beitrag *Jahresprognosen – Grundlage für eine Beschaffungsplanung, Bepreisung und Angebotserstellung* mehrere Möglichkeiten, Jahresprognosen nach unterschiedlichen Gesichtspunkten zu erstellen, und befassen sich im Weiteren mit der Angebotskalkulation auf Basis von Initial- bzw. Jahresprognosen. Zum Schluss stellen sie die Module ihres Softwareproduktes LoadManager vor.

Dr. Horst Wolter, Soptim, beschreibt in seinem Beitrag *Transferpreismodelle – Schiedsrichter zwischen Vertrieb und Beschaffung* dieses Modell als Managementkonzept, um die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Beschaffung zu optimieren, welches, so der Autor, einen permanenten Kommunikationsprozess unter Einbindung der Unternehmensleitung erfordert, so noch längst nicht überall verwendet wird und wo häufig „der Schuh drückt“. Dieses Konzept, welches er im Weiteren erläutert, wird zur internen Verrechnung herangezogen, dient dem Transfer der Risiken und schafft wirtschaftliche Transparenz.

Dr. Thorsten Pape, Steria Mummert Consulting, gibt in seinem Beitrag *Komplexität effizient beherrschen – die Vertriebsprozesse nach dem Unbundling* Antworten auf die Fragen: „Ist trotz WiM, GPKE und GeLi neue Komplexität effizient beherrschbar? Muss Unbundling jede Wirtschaftlichkeit und Innovation blockieren?“ Er stellt das Real Time Pricing-Tool (RT.easy) vor, ein Simulations- und Abrechnungssystem für Index- und kennlinienbasierte Produkte in SAP IS-U, sowie MaKo.easy, ein Prozessframework, mit dem Marktkommunikationsprozesse abgebildet werden können.

Stephan Rebbelmund, Ferranti Computer Systems, beschreibt in seinem Beitrag *Die Lösung zur intelligenten Unterstützung der Prozesse im liberalisierten Energiemarkt – MECOMS 2012 - Outsmart the Competition* die Funktionalität und Architektur des Softwareproduktes MECOMS™ im Zusammenhang mit den unterschiedlichen Markttrollen und Sparten in der Energiewirtschaft. Zunächst zeigt er differenziert die Herausforderungen für die Energiewirtschaft auf und erläutert dann die Module und Werkzeuge.

Den Autoren des Buches danke ich herzlich für die sachverständigen wie facettenreichen Beiträge und für die Zeit, die sie dafür investiert haben.

Mein Dank gilt auch jenen Unternehmen, die es durch ihr Engagement möglich gemacht haben, eine differenzierte tabellarische Softwareübersicht zu erstellen.

Christiana Köhler-Schute

Berlin, im Oktober 2011