

In den letzten Jahren hat sich der Wettbewerb in der Energiebranche verstärkt. Seit der Liberalisierung des Strommarktes können die Kunden ihren Energielieferanten wechseln. Den Kunden stehen verschiedenen Angebote zur Stromversorgung zur Verfügung, die sich vor allem preislich von einander unterscheiden. Der aufkommende Wettbewerb hat zur Folge, dass das Wechselverhalten der Stromkunden sich verstärkt.

Aus diesem Wechselverhalten resultieren Zeitfenster für eine Reaktion, die strategisch günstig sind. Diese benötigen jedoch eine wesentlich schnellere Reaktionszeit erfordern, als das bisher möglich war. Das Projekt soll sicherstellen, dass die strategisch wichtigen Zeitfenster effizient und zeitnah genutzt werden können. Daher der Name des Projektes: "Quick Line".

Nach Identifizierung von Szenarien hinsichtlich Aktions- / und Reaktionsmaßnahmen auf Marktsituationen und der Aufnahme des Ist-Zustandes der entstehenden Prozessketten wurden die zeitaufwendigen Schwachstellen der Prozesskette identifiziert und behoben. Die beteiligten Organisationseinheiten benannten Teilprojektleiter, die für ihre Teilprozesse verantwortlich sind und im Bedarfsfall die „Quick Line“-Maßnahmen einleiten können.

Das Projekt „Quick Line“ betraf verschiedene Stakeholder:

- Vorstand
- Regionale Vertriebseinheiten
- Marketing
- Externe Dienstleister
- Juristische Dienste
- Call Center
- Kunden

Der neue Prozess, der durch das Projekt „Quick Line“ entstand, verursachte bei den Beteiligten verschiedene Formen der Widerstandes. Das neue Handlungssystem konnte aber nur dann optimal funktionieren, wenn die einzelnen Prozesse problemlos ineinander greifen. Durch ein neu entwickeltes „Projekt-Kommunikationssystem“ wurden die Erwartungen, sowie auch die Ängste der Stakeholder offen gelegt.

Ein für den Erfolg des Projektes bedeutendes Risiko lag in der Arbeitsüberlastung der Teilprojektleiter und der Projektmitarbeiter. Es bestand die Gefahr, dass die Mitarbeiter nicht genügend Kapazitäten hatten, um das Projekt in dem vorgegebenen Zeitplan zum Erfolg zu führen. Deshalb wurde ein taggenaues Kapazitäts-Frühwarnsystem aufgebaut. Bei

Kapazitätsengpässen hatte jeder Teilprojektleiter die Möglichkeit auf vordefinierte Ressourcen zurückzugreifen.

Das Gesamtprojekt wurde in drei Phasen gegliedert, die wiederum jeweils 2-3 Aufgabenblöcke umfassten:

Phase 1 - Analyse und Quick wins

- Analyse und Auftragsklärung
- Realisierung erster Quick wins

Phase 2 - Analyse

- Anfertigung Szenarioanalyse
- Aufnahme der betroffenen Ist-Prozesse
- Schwachstellenanalyse erstellen

Phase 3 - Realisierung und Lernen

- Realisierung der Optimierungsvorschläge
- Umsetzung des Rollenkonzeptes
- Autorisierung Gesamtkonzept durch den Auftraggeber

Nach 9 Monaten wurde das Projekt erfolgreich abgeschlossen. Das Phasenschema hat sich bewährt. Die ohnehin überstrapazierten internen Kapazitäten wurden durch die effiziente Projektarbeit geschont.