

## Business Process Outsourcing (BPO)

# »BPO ist nur ein Aspekt unseres ganzheitlichen Geschäftsmodells«

Am 1. März 2024 hat die enprout gmbh ihren Geschäftsbetrieb aufgenommen. Das neu gegründete Unternehmen positioniert sich als unabhängiger und vielseitiger Anbieter von BPO-Dienstleistungen für die Energiewirtschaft. Über die Hintergründe der Unternehmensgründung, das Dienstleistungsportfolio und die Unternehmensziele sprach die ew-Redaktion mit Benjamin Braun, Geschäftsführer der enprout gmbh

*Herr Braun, am 1. März 2024 hat die enprout gmbh als Tochterunternehmen der Soptim AG ihren Geschäftsbetrieb aufgenommen. Wie kam es zu der Unternehmensgründung?*

**Braun:** Soptim liefert seit Jahren IT-Lösungen für die Unternehmen der Energiewirtschaft. Die Kunden kaufen die Software, die Soptim-Berater führen diese ein und beraten die Kunden, wie sie damit ihre täglichen Pflichtprozesse möglichst effizient abarbeiten können. Auch aufgrund des Fachkräftemangels und der immer komplexer werdenden energiewirtschaftlichen Prozesse suchen jedoch immer mehr Unternehmen nicht mehr bloß eine Software-Lösung, sondern sie benötigen ein Dienstleistungsangebot zur Abwicklung dieser Prozesse. Mit der enprout gmbh reagieren wir auf diese Marktentwicklung – und zwar mit einer eigenen Marke und unabhängig von der Soptim AG, denn wir wollen allen Unternehmen der Energiewirtschaft, also unabhängig von deren Softwaresystemlandschaften, unsere BPO-Services anbieten.

*Mit der eigenen Marke soll also die Unabhängigkeit von Soptim demonstriert werden?*

**Braun:** Richtig. Mit der Marke enprout stellen wir heraus, dass wir software-unabhängig für alle Unternehmen der Energiebranche BPO-Services übernehmen können. Zudem haben wir mit der Unternehmensgründung eine Art Start-up-Charakter und können so sehr flexibel und schnell auf die Anforderungen am Markt reagieren.

*Welche Dienstleistungen bieten Sie an?*

**Braun:** Wir sind in den Commodities Strom und Gas unterwegs und bieten Dienstleistungen entlang der energie-logistischen Prozesskette an. Diese erstrecken sich von der Kurzfristprognose



Quelle: enprout

**Benjamin Braun:** »Wir wollen unsere Kunden mit guter Arbeit davon überzeugen, weitere Prozesse an uns auszulagern. Das versetzt uns in die Lage, prozessübergreifende Analysen und damit Optimierungen durchzuführen.«

über das Fahrplan- beziehungsweise Nominierungsmanagement bis hin zum Bilanzkreismanagement. Das sind alles reine und zum Teil sehr komplexe Pflichtaufgaben, die unsere Kunden im Tagesgeschäft abarbeiten müssen. Dafür ist umfangreiches energiespezifisches Know-how erforderlich, ohne dass dies zum Erfolg eines Unternehmens beiträgt. Diese Pflichtaufgaben übernehmen wir und schonen so die Ressourcen in den Unternehmen. Dies ist aber nur ein Aspekt unserer Unternehmensphilosophie. Darüber hinaus ist es immer unser Ziel, die Datenqualität und Effizienz in der gesamten Prozesskette zu optimieren.

*Sie nehmen also auch einen ganzheitlichen Blick auf die Geschäftsprozesse und fokussieren sich nicht nur auf die Effizienz der von Ihnen übernommenen Prozesse?*

**Braun:** Richtig. Dies lässt sich am Beispiel Prognosen sehr gut erläutern: Der Kunde stellt uns die notwendigen Daten zur Verfügung, wir erstellen auf dieser Basis die Energieprognosen und geben sie anschließend an den Kunden zurück. Damit ist für manchen Dienstleister die Aufgabe erfüllt, denn die Prognose ist anhand der Daten, die man bekommen hat, erstellt und ausgeliefert. Wir gehen einen wichtigen Schritt weiter: Wir überprüfen die zur



Verfügung gestellten Daten, wir analysieren das Portfolio des Kunden und bewerten, wie gut die erstellten Prognosen wirklich sind. Dabei lassen sich zum Beispiel Lücken im Lastgang identifizieren, sodass der Kunde Maßnahmen ergreifen kann, diese Lücken zu schließen und letztlich die Prognosegüte zu verbessern. Dies ist ein kontinuierlicher Prozess, mit dem wir die spezifischen Prognosen immer weiter verbessern können. Ein anderes Beispiel: Hat ein Kunde im Portfolio eine nennenswerte Zahl an Marktlokationen im Bereich erneuerbarer Energien, könnten zum Beispiel Wetterdaten unterstützen, die Prognosen zu verbessern. Hier kooperieren wir mit der

Ubimet GmbH als Lieferant von Wetterdaten, und wir können in Testprojekten zusammen mit dem Kunden verifizieren, wie sich der Einsatz von Wetterdaten auf die Prognosegüte für das Kundenportfolio auswirkt. Wir bieten also nicht nur BPO-Services an, sondern wir sind auch beratend tätig und unterstützen unsere Kunden ganzheitlich bei der Prozessabwicklung.

*Enprout ist nicht der einzige BPO-Dienstleister für die Energiewirtschaft. Welche Alleinstellungsmerkmale hat das Unternehmen?*

**Braun:** Wenn Sie an die reine Prozessübernahme denken, dann ist es richtig, dass es hier mittlerweile einige Unter-

nehmen am Markt gibt. Als Tochter eines Software-Dienstleisters haben wir jedoch nicht nur das notwendige Verständnis für die energiespezifischen Prozesse, sondern auch umfassendes Know-how in den Bereichen Schnittstellen und Software. Dies hilft uns, unsere Kundenprojekte zum einen sehr schnell und sehr flexibel umsetzen zu können. Zum anderen sind wir in der Lage, ganz unterschiedliche IT-Lösungen einzubinden. Darüber hinaus bieten wir neben unserem BPO-Service auch einen Cloud-Service an, über den mittels definierter Schnittstellen Daten von unterschiedlichen Markttrollen und Playern zur Verfügung gestellt werden können. So können wir auch die Automatisierung

Anzeige

NEWS | 
 MAGAZINE | 
 JOBS | 
 MARKTPARTNER | 
 TERMINE

EW
netzpraxis
et
HEAT&POWER
STE
SW&W

- > Jobbörse der Energiewirtschaft
- > Für Fach- und Führungskräfte
- > Jobs finden
- > Stellenanzeigen veröffentlichen

Aktuell und spartenübergreifend

[www.energie.de/jobs](http://www.energie.de/jobs)

Das Portal der Energiewirtschaft

entlang der gesamten Prozesskette vorantreiben – und zwar ganzheitlich und auch über mehrere Dienstleister hinweg. Letztlich ist dies ein Mehrwert für unsere Kunden im Kontext der Digitalisierung, den andere Unternehmen im BPO-Bereich nicht bieten.

*Wenn sich ein Unternehmen für einen BPO-Service von enprout entscheidet, was sind dann die weiteren Schritte?*

**Braun:** Neben unserem Rahmenvertrag haben wir für jeden Service einen Leistungsschein. Dort ist dargelegt, welchen Input wir vom Kunden benötigen, um einen Service durchführen und einen Output erzeugen zu können. Wie und in welcher Form der Kunde diese Daten zur Verfügung stellen kann, erörtern wir in einer Starter-Session zusammen mit dem Kunden. Bereits in dieser frühen Phase erhalten wir zum Teil umfassende Einblicke in die Prozesse auf Kundenseite und können auch schon erste Empfehlungen bezüglich Automatisierung dieser Kundenprozesse geben. Werden dann die ersten Daten über unseren Cloud-Service bereitgestellt, durchlaufen diese die entsprechend beauftragten Prozessschritte, sodass anschließend die Output-Daten dem Kunden wieder über den Cloud-Service zur Verfügung gestellt werden. Begleitet wird dies von einer Anfangsberatungsphase, in der wir alle ein oder zwei Wochen zusammen mit dem Kunden die Prozesse und die Ergebnisse analysieren. Ziel ist es, bereits durchgeführte Optimierungen zu bewerten und noch vorhandene Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Diese Phase dauert meist rund zwei Monate. Ist alles abgestimmt und optimiert, findet dieser Austausch in größeren Abständen statt.

*Wie lange dauert der gesamte Prozess durchschnittlich?*

**Braun:** Die größte zeitliche Hürde ist zurzeit noch, die enprout gmbh als neuen Dienstleister beim Kunden zu registrieren. Neben der reinen Akquise ist es damit quasi der juristische Teil, der immer etwas länger dauert. Auf fachlicher Ebene sind wir meist in rund einem Monat startklar – von der Starter-Session über die Prüfung der Datenqualität bis hin zur Durchführung der Service-Prozesse und der Übergabe der Output-Daten. Anschließend folgt dann die Phase der kontinuierlichen Verbesserung und Optimierung.

*Wie ist allgemein die Bereitschaft bei den Unternehmen der Energiebranche, gewisse Prozesse auszulagern?*

**Braun:** Die Bereitschaft, Prozesse auszulagern, hängt immer auch von der Personalsituation im jeweiligen Unternehmen ab. Ganz einfach formuliert: Das Stadtwerk XY hat den Jupp. Der hat schon immer den MaBiS-Prozess gemacht, der macht dies auch gut und der wird dies auch in Zukunft machen. Hier ist ein BPO-Service überhaupt kein Thema, außer vielleicht in Zeiten, in denen Jupp im Urlaub ist. Die Situation ändert sich jedoch schlagartig, wenn Jupp in Rente geht. Dann steigt die Bereitschaft, den MaBiS-Prozess auszulagern, deutlich. Darüber hinaus beobachten wir – sicherlich auch vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels – aber auch, dass eine zunehmende Zahl an Unternehmen das energiespezifische Know-how der Mitarbeitenden eher für die Vielzahl an Zukunftsthemen und für die Herausforderungen der Branche benötigt und die Pflichtprozesse wie MaBiS an externe Dienstleister vergibt. Sie schaffen damit Freiraum für neue Geschäftsprozesse und Aufgaben. Hier spüren wir einen deutlichen Wandel, da das energiespezifische Know-how an vielen Stellen im Unternehmen benötigt wird und wir mit unseren Dienstleistungen entlasten können. Ganz wichtig in diesem Zusammenhang: enprout übernimmt auch das Fahrplanmanagement und damit einhergehend Bereitschaften bis hin zu 24/7-Rufbereitschaften.

*Stichwort Fachkräftemangel: Davon sind nicht nur Ihre Kunden betroffen, auch enprout muss sich dieser Herausforderung stellen. Wie gehen Sie damit um?*

**Braun:** Wir profitieren hier durchaus auch von der Nähe zu Soptim und von dem Know-how, das dort im Bereich Consulting vorhanden ist. So kann enprout vor allem in der Startphase auf erfahrene Berater von Soptim zurückgreifen. Das ist für mich als Geschäftsführer eines Start-up-Unternehmens komfortabel, da ich parallel dazu – ohne großen Zeitdruck – ein eigenes qualifiziertes Team aufbauen kann. Hierbei müssen wir uns natürlich auch – wie alle anderen Unternehmen – den Herausforderungen des Fachkräftemangels stellen. Hier setzen wir auch auf die eigene Ausbildung von Quereinsteigern, die Kenntnisse in den Bereichen Software und Schnittstellen mitbringen. Diese bilden wir dann gezielt in Richtung der energiewirtschaftlichen Fachprozesse aus – so wie wir es für unser ganzheitliches Dienstleistungsangebot benötigen.

*Welche Resonanz erhalten Sie aus dem Markt für Ihr Dienstleistungsangebot?*

**Braun:** Unsere Akquise ist sehr gut angelaufen, und wir konnten bereits erste Kunden gewinnen – zum Beispiel die Enpal Energy. Hier sind wir mit dem MaBiS-Prozess für den Bilanzkreisverantwortlichen gestartet. Mittlerweile haben wir auch das Fahrplanmanagement Strom übernommen und noch weitere Services werden folgen. Dies zeigt mir: Der Kunde ist mit unserem Service zufrieden, sodass wir schrittweise die Geschäftsbeziehung ausbauen können. Gleiches Feedback haben wir von der eq strom erhalten, ein Tochterunternehmen der Energiequelle GmbH. Auch hier sind wir mit einem BPO-Service gestartet und erweitern jetzt unsere Dienstleistung auf drei zusätzliche Services. Darüber hinaus haben wir sehr positive Rückmeldungen von Unternehmen erhalten, die neu in den deutschen Energiemarkt einsteigen wollen, aber die regulatorischen Anforderungen nicht kennen und das Know-how auch nicht aufbauen wollen. Diese sind sehr daran interessiert, dass wir die gesamte Palette an Pflichtprozessen übernehmen. Hier sind wir in guten Gesprächen, sodass ich davon überzeugt bin, dass wir in diesem Bereich demnächst einige Kunden hinzugewinnen werden. Grundsätzlich sind wir sehr angetan von den Rückmeldungen aus dem Markt, was uns zeigt, dass wir mit unserem Dienstleistungsangebot auf dem richtigen Weg sind.

*Welche Ziele haben Sie sich für enprout gesetzt?*

**Braun:** Im ersten Schritt, also im heiligen Gründungsjahr und auch noch Anfang 2025, wollen wir uns im Markt etablieren und die Grundlage für weitere Projekte schaffen. Wir haben bereits sechs Kunden erfolgreich aufgenommen und streben in diesem Jahr die Marke von zehn Kunden an. Das ist die optimale Basis, um im Jahr 2025 unsere Kundenzahl zu verdoppeln. Dabei wollen wir unsere Kunden mit guter Arbeit davon überzeugen, weitere Prozesse an uns auszulagern. Das versetzt uns in die Lage, bei einem Kunden prozessübergreifende Analysen und damit Optimierungen durchzuführen.

Martin Heinrichs

>> [info@enprout.de](mailto:info@enprout.de)

>> [www.enprout.com](http://www.enprout.com)