

SIV.NEWS

1

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2015

Ohne Limits

Die SIV.AG auf der
E-world energy & water 2015

Seite 4



kVAsy® Power Sales

Starkes Image und attraktive Preise: Energievertrieb in einer neuen Dimension **8**

Sicherheit ist Chefsache!

Durch nachhaltige IT-Security-Konzepte gefährliche Haftungsrisiken vermeiden **11**

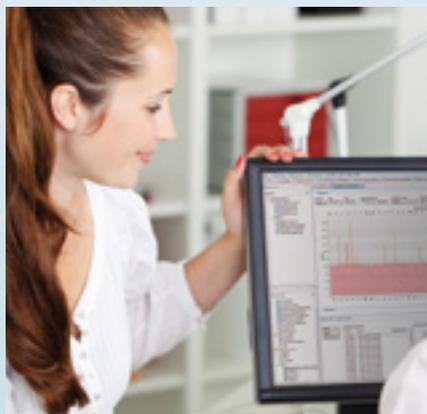
Prozessdienstleistungen

SIV Utility Services GmbH punktet mit maßgeschneiderten BSP-Angeboten **14**

Inhaltsverzeichnis



8



15



26

AKTUELLES

Editorial 3

MESSESPECIAL

„Ohne Limits“ – Die SIV,AG auf der
E-world energy & water 2015 4

Innovationsstark in das neue Geschäftsjahr. 5

Messefokus Smart Energy. 6

E-world Kongress zur Zukunft der
europäischen Energieerzeugung. 6

Lieferstellenscharfe Mehr-/Mindermengenabrechnung
mit kVAsy® 7

Ohne Limits – Unsere Cloud für die Wasserwirtschaft. . 7

kVAsy® Power Sales – Starkes Image und
attraktive Preise 8

IT-Sicherheit in der Energiebranche 11

kVAsy® 5 – Einfach, flexibel, prozessorientiert. 12

Stadtwerke-Award 12

Die Management- und Prozessberatung der SIV,AG . . 13

SPECIAL: SIV UTILITY SERVICES GMBH

Auf ein Wort: Torsten Brinker, Geschäftsführer
der SIV Utility Services GmbH. 14

Begleiten, trainieren, beraten – Prozesscoaching-
Programm erfolgreich aufgesetzt 15

Raiffeisen Energie GmbH & Co. KG setzt auf Full-
Service-Spektrum der SIV Utility Services GmbH 16

Das Plus für den Vertrieb – Die Kundenwertanalyse. . 17

Praxisbericht: Celle-Uelzen Netz GmbH –
Performance-Turbo für die Geschäftsprozesse. 18

Mitarbeiterporträt: Dr. Guido Moritz, Business
Development IT Compliance / IT Security 20

PARTNER

Strompreistrends für 2015 – Mit dem Cockpit
systematisch navigieren 22

Stadtwerke Haltern am See setzen
auf SIV,AG und HESS. 24

WASSERWIRTSCHAFT

Gastbeitrag von RA Dr. Jörg Rehberg (BDEW) und
Prof. Dr. Mark Oelmann (MOcons GmbH & Co. KG):
Webtool "Tarifmodell-Check" zur Unterstützung
von Wasserversorgern. 26

Mehr als reine Pflichterfüllung: Die MaBiS-Dienst-
leistung für Lieferanten, BKV und VNB. 29

SIV,AG | AKADEMIE, Veranstaltungskalender,
Gewinnspiel, Impressum 30



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV AG

*Wenn wir wollen, dass alles so bleibt, wie es ist,
müssen wir zulassen, dass sich alles verändert.*

Guiseppe Tomasi di Lampedusa

Liebe Leserinnen und Leser!

Segler wissen, dass der auf hoher See den sichersten Stand hat, der sich den Schiffsbewegungen anpasst und nicht stehenbleibt. Nicht anders erleben wir heute die radikalen Umbrüche in der Energiewirtschaft. Während selbst Giganten der Versorgungsbranche 2014 ins Straucheln gerieten, streben zahlreiche neue Player mit Innovationsgeist und agilen Strukturen an einen unverändert lukrativen Zukunftsmarkt. Langsam zeichnen sich dabei die Konturen eines neuen, sich selbst tragenden Gesamtsystems ab.

Gleichwohl müssen sich Energieversorger heute einem immer härteren Wettbewerbs- und Kostendruck stellen, der sie nicht selten zu einer strategischen Neuausrichtung zwingt. Nur zu oft wird in diesem Zusammenhang von dramatischen Veränderungen gesprochen, die die Märkte in ihren Grundfesten erschüttern.

Dabei wird häufig eines vergessen: Wandel findet immer statt. Tag für Tag.

Wenn es uns gelingt, uns immer wieder auf neue Rahmenbedingungen einzustellen, meistern wir auch die größten Herausforderungen. Eine intelligente IT übernimmt die Rolle eines Enablers und Treibers, wenn sie ertüchtigt wird, den Ausgleich zwischen einer immer stärkeren Individualisierung und einem Höchstmaß an Standardisierung und Automatisierung zu schaffen.

Unter dem Motto „Ohne Limits“ stellen wir Ihnen auf der **E-world energy & water 2015** innovative Lösungsmodelle für alle Marktrollen und Unternehmensgrößen vor – für die Energie- und Wasserwirtschaft, auf Basis unserer ERP-Plattform kVASy®, inhouse, aus der Cloud und mobil, mit umfangreichen Prozessdienstleistungen und Beratungsangeboten.

Ein besonderes Highlight ist dabei natürlich unsere neue Produktfamilie kVASy® Power Sales für Energievertrieb in einer neuen Dimension. Um Margen wieder zu erhöhen und ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement aufzubauen, gilt es, nachhaltig echte Vertriebsexzellenz aufzubauen. Dazu gehören auch eine systematische Marktbeobachtung, die Entwicklung attraktiver Einzel- oder Bündelprodukte, eine adäquate Time-to-Market-Strategie, innovative Vermarktungskonzepte und ein kontinuierliches Produktmonitoring. Mit kVASy® Power Sales erreicht Ihr Vertrieb eine neue Qualitätsstufe.

Zugleich eröffnen wir auch unseren Kunden aus der Wasserwirtschaft mit attraktiven Angeboten neue Perspektiven. Weitere Lösungsangebote umfassen die Bereiche Intelligente Netze und Messsysteme, IT Compliance / IT Security oder die Unternehmensplanung und -steuerung.

So startet Ihr Unternehmen aus der Pole Position und meistert alle Herausforderungen des Wandels.

Ich lade Sie herzlich an unseren Messestand in Halle 3 (Stand 350) ein, um sich persönlich von Zukunftsstärke und Flexibilität unseres Portfolios zu überzeugen, und wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre der E-world-Ausgabe unserer SIV.NEWS.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Jörg Sinnig

Ohne Limits

Für Energievertrieb in einer neuen Dimension

Für intelligente Netze und Messsysteme

Für maximale Sicherheitsstandards

Für eine erfolgreiche Unternehmenssteuerung

Für smarte Prozesse in der Cloud



Für die Energie- und Wasserwirtschaft.
Inhouse oder aus der Cloud und mobil.
Mit umfangreichen Prozessdienstleistungen
und Beratungsangeboten.

Unter dem Motto „Ohne Limits“ präsentiert die SIV.AG auf der E-world energy & water 2015 innovative Lösungsmodelle für alle Marktrollen und Unternehmensgrößen – auf Basis ihrer zukunftsstarken ERP-Plattform kVASy® und mit einem breiten Spektrum an flankierenden Prozessdienstleistungen und

Beratungsofferten. Attraktive Cloud-Szenarien für Energiehändler, Netzbetreiber und Unternehmen der Wasserwirtschaft stehen auch 2015 im Mittelpunkt der Messepräsenz. Workshops zu den Themen Branchencloud, Datenschutz und Datensicherheit ergänzen dabei die Präsentationen und Fachgespräche am





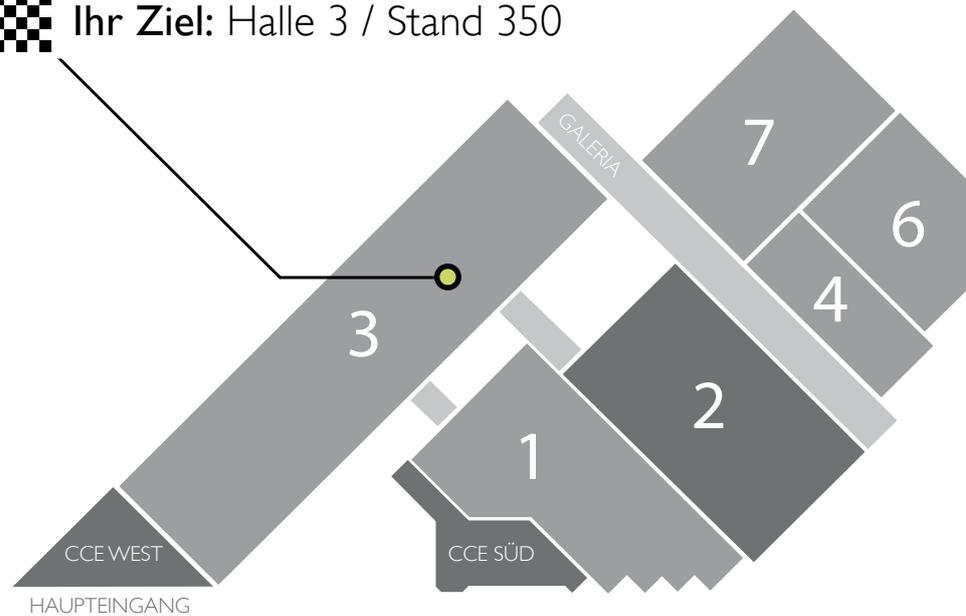
Messestand (Halle 3, Stand 350). Darüber hinaus stellt die SIV.AG integrierte, praxiserprobte Lösungen für eine nachhaltige Unternehmensorganisation und -steuerung mit kVASy® BI und kVASy® Planning vor.

Mit einem ganzheitlichen Konzept für den Bereich Intelligente Netze und Messsysteme (der zugleich auch der übergreifende Schwerpunkt der größten Branchenmesse ist), einer neu gegründeten Gesellschaft, die sich auf die Bereiche IT Compliance und IT Security fokussiert, und erweiterten BPO-Angeboten der seit 2008 am Markt etablierten SIV Utility Services GmbH setzt die Unternehmensgruppe zudem auf maßgeschneiderte Zukunftskonzepte für ein dynamisches, in steter Veränderung befindliches Marktumfeld.

„Der dramatisch wachsende Wettbewerbs- und Kostendruck zwingt Energieversorger zunehmend zu einer strategischen Neuausrichtung“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG: „Die Bereiche Vertrieb und Kundenservice weisen hier hinsichtlich Kundenbindung, Servicequalität und Preisgestaltung den größten Handlungsbedarf auf. Unsere neue Produktfamilie kVASy® Power Sales unterstützt unsere Kunden bei der Entwicklung ganzheitlicher Vermarktungskonzepte und innovativer, zukunftsstarker Produkte.“



Ihr Ziel: Halle 3 / Stand 350



Sicherheit ist Chefsache! - IT Compliance für die Energie- und Wasserwirtschaft

Workshop: Congress Center Süd,
Raum „R“, Dienstag, 10.02.2015,
14.00 Uhr bis 15.30 Uhr



Innovationstark in das neue Geschäftsjahr

Die SIV.AG geht mit gestärkten Strukturen, einem erweiterten Produktportfolio und einer neuen Softwaregeneration in das kommende Geschäftsjahr und in die Vorbereitung der E-world energy & water.

Auf der zentralen Branchenmesse, die vom 10. bis 12. Februar 2015 in Essen stattfindet, wird die SIV.AG zukunftsstarke Lösungsmodelle für die Energie- und Wasserwirtschaft vorstellen. Ein besonderes Highlight ist die neue Produktfamilie kVASy® Power Sales. Zu den weiteren Messthematen gehören Vorgehenskonzepte für die Schwerpunktbereiche IT-Security und Intelligente Messsysteme, neue Verfahren zur Unternehmenssteuerung sowie erweiterte Angebote im Business Process Outsourcing. Die Cloud-Szenarien werden um die Bereitstellung des kVASy®-Lösungsportfolios out of the box für Energiehändler, Netzbetreiber und Wasserversorgungsunternehmen abgerundet.

Angesichts der hohen Marktdynamik, die seitens der Energieversorger und ihrer IT-Dienstleister eine immer größere Schnelligkeit, Flexibilität und Servicequalität verlangt, sieht Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, die Unternehmensgruppe zukunftssicher aufgestellt:

„Nach unseren Prognosen wird unser Rekordumsatz des vergangenen Jahres in Höhe von 33,2 Mio. EUR im Geschäftsjahr 2014 erneut übertroffen und auf über 35 Mio. EUR bei einem deutlich verbesserten positivem Jahresergebnis ansteigen. Um den technologischen und funktionalen Wettbewerbsvorsprung der ERP-Lösung kVASy® weiter auszubauen, investierte die SIV.AG allein im laufenden Geschäftsjahr ca. 4,2 Mio. EUR Entwicklungsleistungen in die Weiterentwicklung des Lösungsportfolios und 1,5 Mio. EUR in Forschungs- und Entwicklungsleistungen für ihre Basistechnologie.“ (as)



Messefokus Smart Energy

Bei der E-world energy & water stehen die Zeichen weiter auf Wachstum: Allein der Themenbereich „Smart Energy“ wird 2015 um 25 % zulegen. Die intelligente und effiziente Nutzung von Energie ist damit erneut eines der Topthemen der europäischen Leitmesse der Energiewirtschaft.

Vom 10. bis 12. Februar 2015 werden rund 100 Aussteller gezielt zu intelligent steuerbaren Netzen (Smart Grids), intelligenten Zählern (Smart Metering), vernetzter Haustechnik und Energiespeicherung informieren. Wegen der großen Nachfrage – 80 % der Aussteller kündigten schon unmittelbar nach der Messe 2014 ihre erneute Teilnahme an – wird der Bereich „Smart Energy“ neben der Galeria und der Halle 4 nun auch die Hallen 6 und 7 teilweise belegen.

Wichtigster Branchentrend im Bereich „Smart Energy“ wird 2015 das Thema „Industrie 4.0“ sein. Die Kommunikation zwischen Maschinen, kurz M2M-Kommunikation, wird auch für die Energiewirtschaft immer wichtiger, denn der automatische Datenaustausch zwischen Geräten auf der Energieerzeuger-, Speicher- und Verbraucherseite führt zu einer effizienteren Energienutzung. Für neue Impulse steht auch das Forum Energiewende, das erstmals in den Themenbereich „Smart Energy“ integriert wird und diesen um ein zweites Podium erweitert. Hier diskutieren Akteure aus Politik und Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung aktuelle Fragestellungen rund um Erneuerbare Energien, Energieeffizienz und Energiespeicherung und präsentieren ihre Lösungen. (bfb, kh)

E-world Kongress zur Zukunft der europäischen Energieerzeugung

Die Zukunft des europäischen Energiemarktes ist das zentrale Thema auf dem E-world Kongress 2015. Parallel zur europäischen Leitmesse E-world energy &

water werden internationale Experten aus Politik und Wirtschaft in der Messe Essen aktuelle Herausforderungen der Branche diskutieren. Vom 9. bis 12. Fe-

bruar 2015 stehen rund 30 Konferenzen auf dem Programm. Hauptthemen sind Energiebeschaffung, -erzeugung und -vermarktung sowie damit verbundene Dienstleistungen. Zu den Referenten zählen hochrangige Repräsentanten der internationalen Energiewirtschaft sowie Vertreter der EU-Kommission und von Interessenverbänden.



Hochkarätig besetztes Branchenhighlight – Der E-world Kongress

Wie müssen die strategischen Weichen für Europas Energiezukunft gestellt werden? Antworten gibt das „Führungstreffen Energie“ in Kooperation mit der Süddeutschen Zeitung am Vortag der E-world 2015 (9. Februar 2015). Die beiden Themen „Europäische Energiepolitik: Gestärkt aus der Krise?“ sowie „Zukunft der Energiewirtschaft: Die Reform des Energiemarktes“ prägen das Vortragsprogramm. Zu den Referenten zählen Rainer Baake, Staatssekretär im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie; Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur; Johannes Kempmann, Präsident des Bundesverbandes der Energie- und Was-



serwirtschaft e. V. (BDEW); und Dr. Arndt Neuhaus, Vorstandsvorsitzender der RWE Deutschland AG.

Am zweiten Messttag findet die Konferenz „Energieversorger im Wandel – Neue Konzepte und Lösungen für erfolgreiche Kundenkommunikation“ statt. Kommunikationsexperten von ENTEGA, ene't, Daimler, Google, RWE und spezialisierten Agenturen geben ihre Erfahrungen aus erster Hand weiter – von der Online-Strategieentwicklung bis zum Einsatz von Social Media. Erläutert wird u. a., wie man Preiserhöhungen kommunizieren kann

und warum ein Corporate Blog das bessere Facebook ist. Aktuellen Megatrends wie Smart Grids, Big Data Management sowie der intelligenten Energienutzung durch das Internet der Dinge widmet sich der „Innovationskongress“ auf der E-world energy & water. Am 11. und 12. Februar 2015 zeigt die Konferenz des Innovationsmagazins Technology Review neue Geschäftsmodelle für Technologien und Dienstleistungen im Zeitalter von Smart Energy. Zu den Rednern gehören unter anderem Vertreter der Deutschen Telekom AG, des E.on Research Center der RWTH Aachen und des Fraunhofer AISEC. (bfb, kh)

Ohne Limits – Unsere Cloud für die Wasserwirtschaft



Unsere Branchencloud bietet Ihnen nicht nur das beste Preis-Leistungsverhältnis, sondern auch alle Freiräume, die gesamte Prozessbreite von kVASy® 5 zu erschließen – in einem integrierten System und mit attraktiven Mehrwertszenarien. Von Abrechnungsservices und einem effektiven Kundenbeziehungsmanagement mit Internetportalen über das technische Anlagenmanagement mit leistungsstarken Mobilitätskomponenten hin zu einem intelligenten Dokumentenmanagement.

Zu unschlagbaren Konditionen. 100%-ig auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Für einen sicheren IT-Betrieb, Systemstabilität und Prozesseffizienz.

Überzeugen Sie sich von unserer langjährigen Expertise! (as)

Lieferstellenscharfe Mehr-/Minder-mengenabrechnung mit kVASy®



Nach Vorgabe der Bundesnetzagentur müssen Netzbetreiber zum 1. April 2016 eine zählpunktscharfe Mehr-/Minder-mengenabrechnung (MMMA) vorweisen.

Wer rollierend abrechnet, muss dafür im Grunde schon ab Frühjahr 2015 sein IT-System ertüchtigen und die Mengen für die Bilanzierung und die Netznutzung lieferstellenscharf speichern. Nur so können zum Stichtag auf Anfrage eines Lieferanten problemlos monatlich zählpunkt- und tagesscharfe Allokationsdaten

bereitgestellt werden. Während der Wettbewerb aktuell nur die MMMA als Summenabrechnung je Händler unterstützt, ermöglicht die SIV.AG seit einigen Jahren mit kVASy® eine lieferstellenscharfe Abrechnung und bietet damit eine echte, zukunftsstarke Alternative zu den anderen am Markt etablierten Branchenstandards. (as)

>>



Thomas Bunge
Mitglied Strategieboard
Softwareentwicklung
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2001
thomas.bunge@siv.de

Ohne Limits

mit unserer neuen Produktfamilie iMess für intelligente Netze und Messsysteme

Mit kVASy® sind Sie smart meter ready und strategisch gut aufgestellt für die Zukunft. Inhouse, aus der Cloud und mit einem umfangreichen Spektrum mobiler Lösungen. Sprechen Sie uns an!

Für die neue Rolle des Gateway Administrators modellieren wir gemeinsam mit Ihnen die passende Lösung, maßgeschneidert als Full-Service-Dienstleistung mit den Branchenführern oder als eigenständige Systemlösung in Ihrem Hause.





Starkes Image und attraktive Preise

Lösungen für den überregionalen Vertrieb erfordern ein ganzheitliches Vorgehensmodell

Der im August 2014 von der Steria Mummert Consulting GmbH präsentierte „Branchenkompass Energieversorger 2014“ beschreibt eindringlich das enorme Spannungsfeld, in dem sich Energieversorger heute befinden. Neben den regulatorischen Zwängen als stärkstem

Treiber wollen sich die Unternehmen mit vielfältigen Investitionsstrategien, neuen Geschäftsmodellen und Produkten zunehmend auch neu ausrichten.

Den Bereichen Vertrieb und Kundenservice wird hierbei der größte Handlungs-

bedarf attestiert. Energieversorger wollen bessere Kundenbeziehungen entwickeln – durch Kundenbindung (85 %), Servicequalität (80 %) und Preisgestaltung (76 %).

Eine Studie der PUTZ & PARTNER Unternehmensberatung AG bestätigt den großen Veränderungsdruck am Beispiel der überregionalen Vermarktung: Mittlerweile können sich 73 % der Befragten grundsätzlich einen Wechsel ihres Anbieters vorstellen. 91 % der Wechselwilligen geben dabei als möglichen Grund den günstigeren Preis des neuen Stromanbieters an. Mit 86 % nehmen bei der Auswahl des Stromanbieters „der gute Ruf“ und die „Vertrauenswürdigkeit“ eine überragende Bedeutung ein – eine Karte, die gerade die regional fest verwurzelten Stadtwerke mit ihrer hohen Kundenreputation leicht ausspielen können. Ein auf die Kunden zugeschnittener Tarif gewinnt mit 79 % ebenfalls an Relevanz.

Energieversorger sind also aufgefordert, ihr Image zu stärken, flexibel den neuen Markt- und Kundenanforderungen gerecht zu werden und bei Bedarf schnell



Prozesse in KVAsy® Power Sales



profitable Produktideen an den Markt zu bringen. Dies ist nicht zuletzt dem immer härter werdenden Wettbewerb der über 1.000 überregional aktiven Stromanbieter und Vertriebsgesellschaften geschuldet. Für ihre IT-Dienstleister bedeutet das vor allem eines: mit Blick auf die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen ebenso effiziente wie effektive IT-Szenarien zu entwickeln.

Ganzheitliche Systematik gefordert

„Die überregionale Vermarktung von Strom und Gas hat eine strategische Dimension, bei der nicht nur Vertrieb und Marketing in der unmittelbaren Verantwortung stehen“, betont Dr. Ulrich Czubyko, Mitglied des Strategieboards Softwareentwicklung der SIV.AG: „Bei der Modellierung neuer Produkte bedarf es einer ganzheitlichen Systematik, die bei einer intensiven Marktanalyse ansetzt und die Bereiche Preiskalkulation, Customer Service, Vertragsmanagement, Vertriebsplanung und Vertriebspartnermanagement systematisch einbindet.“ Erst im Zusammenspiel der verschiedenen Leistungsbereiche erschließen sich deren Synergien. Dr. Ulrich Czubyko sieht dabei in der regionalen und zeitlichen Flexibilisierung der Vertragsinhalte einen wesentlichen Schlüssel. Eine Erfahrung, zu der er in zahlreichen Strategiediskussionen mit den Kunden, Partnern und Marktteilnehmern gekommen ist.

„Um auch zukünftig stabil aufgestellt zu sein, müssen wir langfristig unsere Profitabilität sichern und Wachstumspotentiale erschließen“, so Arno Hochstätter, 1. Vorsitzender des Kundenbeirates der SIV.AG und Prokurist der Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH: „Zukunftsfelder wie der überregionale Vertrieb sollten auf einer schlanken, effektiven und vollständig integrierten Lösung basieren, die schnell und leicht zu implementieren ist – zu attraktiven Konditionen, die idealerweise an den tatsächlichen Prozesskosten orientiert sind.“

Flexible Preis- und Produktgestaltung

Benjamin Szyszka, Geschäftsbereichsleiter Customer Service der SIV.AG, erachtet die Produktverantwortung für eine derart umfassende Produktfamilie als besondere Herausforderung: „Unser Anspruch ist es, dass unsere Kunden neue Produkte quasi in einer Stunde von der Idee in den Markt bringen können.“

Aus seiner Sicht sind besonders die folgenden Mehrwerte hervorzuheben:

- Einfache Produktdefinition
- Komfortable Abbildung von Neukundenboni
- Bequeme Ermittlung der zeitabhängigen, produkt- und regionsspezifischen Neu- und Bestandskundenpreise durch einen integrierten Preisrechner
- Durchgängige Vertragsprozesse durch Einbindung der Internetkundenportale
- Automatisierter Preisanpassungsprozess für Verträge mit auslaufender Preisbindenfrist und bei Abgabenänderungen
- Intuitive Verarbeitung von Massendaten mit unterschiedlichen Produkteigenschaften und Fristen
- Unterstützung des Preisanpassungsprozesses durch entscheidungsrelevante Kennzahlen (erzielte Energiepreise, Margen und Differenzen der Jahresbeiträge etc.)
- Integration des Output Managements für Preisanpassungsschreiben und Angebote

In die Produktfamilie ist auch ein Portal für Vertriebspartner und Mitarbeiter in dezentralen Organisationsstrukturen eingebunden. So können auch individuelle Vertragsangebote erstellt und weiter modelliert werden. Das Ergebnis: Deutlich einfachere Abstimmungsprozesse zwischen den Bereichen, eine messbare Kosten- und Zeitersparnis sowie eine höhere Servicequalität.

Flexibilität – Inhouse, aus der Cloud, als Prozessdienstleistung oder out of the box

Das Lösungsangebot umfasst je nach Kundenbedarf sowohl Inhouse- als auch Cloud-Optionen. Technologisch wird die SIV.AG dabei bereichsübergreifend den SIMT-Ansatz (Single Instance Multi Tenancy) verfolgen. Für die Kunden bedeutet das vor allem eines – deutlich niedrigere Prozesskosten dank eines hohen Grades an Standardisierung und Automatisierung. In die Produktfamilie sind auch Leistungsangebote anderer Partner der Cloud Alliance eingebunden.

Bei Bedarf wird kVASy® Power Sales auch als Business Service Providing der SIV Utility Services GmbH bereitgestellt.

Dass die Lösung darüber hinaus auch bequem out of the box eingesetzt werden

PREISRECHNER

- ▶ SLP-Neukunden
- ▶ SLP-Bestandskunden
- ▶ RLM-Angebotskalkulation

CUSTOMER SERVICE

- ▶ Neukundenportal
- ▶ Bestandskundenportal
- ▶ Anbindung an Vergleichsportale
- ▶ xRM
- ▶ Kundensegmentierung
- ▶ Kundenloyalität

VERTRAGSMANAGEMENT

- ▶ SLP-Neukundenprozess
- ▶ SLP-Preisanpassungsprozess
- ▶ SLP-Vertragsangebote
- ▶ RLM-Vertragsangebote
- ▶ Marktkommunikation
- ▶ Abrechnung
- ▶ Forderungsmanagement

VERTRIEBSPLANUNG

- ▶ Mengen- und Erlösplanung
- ▶ Plan/Ist-Vergleich
- ▶ Vertriebspartnerplanung

VERTRIEBSPARTNERMANAGEMENT

- ▶ Vertriebspartnerportal
- ▶ Vertriebspartnerabrechnung

Leistungsbereiche im Überblick

kann, ergänzt Dr. Ulrich Czubyko: „Selbst wenn kVASy® heute noch nicht im Einsatz ist, kann unsere Produktfamilie auch ganz unkompliziert quasi out of the box genutzt werden. Die Mehrwerte für unsere Kunden liegen dabei auf der Hand – Erfolg im Markt, eine stärkere Kundenbindung und die nachhaltige Sicherung der Unternehmensprofitabilität.“ (as, erschienen in Heft 10 / 2014 der ew)



Benjamin Szyszka

Geschäftsbereichsleiter
Endkundenservice
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2220
benjamin.szyszka@siv.de

DIE BRANCHENCLOUD

Maximaler
Sicherheitsstandard



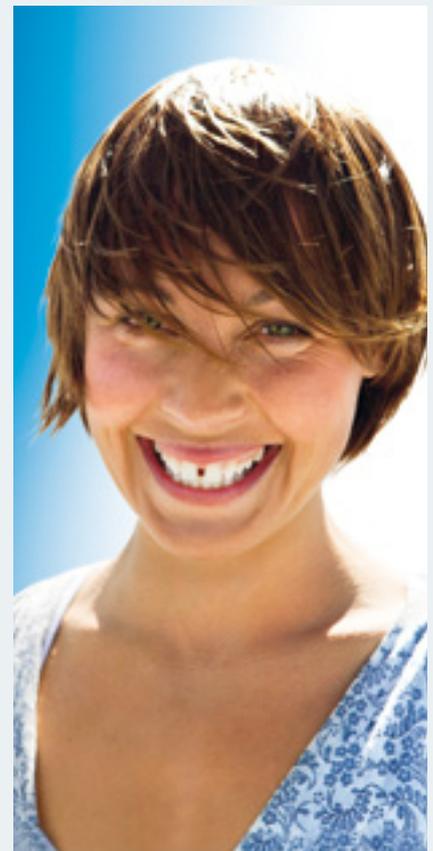
Ein sich dynamisch verändernder Markt erfordert dynamische Lösungen. Die Nutzung innovativer Cloud Services entwickelt sich dabei zum Wettbewerbsfaktor. Die Branchencloud der SIV.AG bietet Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft neue Freiräume, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren und Kosten zu sparen. Sie können jederzeit einfach, schnell und souverän ihre Unternehmensprozesse modellieren – hochperformant, bei maximalen Sicherheitsstandards und einer transparenten Kostenstruktur.

SIV.AG | Konrad-Zuse-Str. 1, 18184 Roggentin
Telefon +49 381 2524-4000 | info@siv.de | www.siv.de





IT-Sicherheit in der Energiebranche – Nicht jede Lücke ist uns so sympathisch!



Sicherheit ist Chefsache

IT Compliance in seiner Gesamtheit ist nicht mehr nur ein Thema für technische Leiter und Systemadministratoren, sondern wird immer mehr zur Chefsache. Haftungsansprüche gegenüber der Unternehmensleitung werden nur vermieden, wenn Geschäftsführer oder Vorstände nachweisen können, alles in ihrer Macht Stehende für die Absicherung ihrer Systeme getan zu haben. Ein bloßes Delegieren der Verantwortung auf betriebsinterne IT-Sicherheitsbeauftragte stellt keine annehmbare Lösung dar.

Modellieren Sie gemeinsam mit uns das für Ihre Unternehmensanforderungen passende Compliance-Management-Szenario. Gern diskutieren wir mit Ihnen ein individuelles Vorgehensmodell!

Unser Angebot umfasst u.a. die folgenden Leistungsbereiche:

- IT Security Assessments und Self Checks
- Unterstützung und Beratung beim Aufbau eines Information Security Management Systems (ISMS)
- Hinführung zur Zertifizierung nach ISO 27001, BSI IT-Grundschutz und branchenspezifischen Compliance-Vorgaben
- Erfüllung von regulatorischen Vorgaben aus IT-Sicherheitsgesetz, IT-Sicherheitskatalog und nach § 11 EnWG
- Auditierung des ISMS und Auditbegleitung
- Erstellung notwendiger Dokumentationen
- Business Continuity Management inklusive Ausarbeitung und Test von Notfall- und Recovery-Plänen
- Schutzbedarfs-, Sicherheits- und

Risikoanalysen auch im Kontext von Business-Impact-Analysen

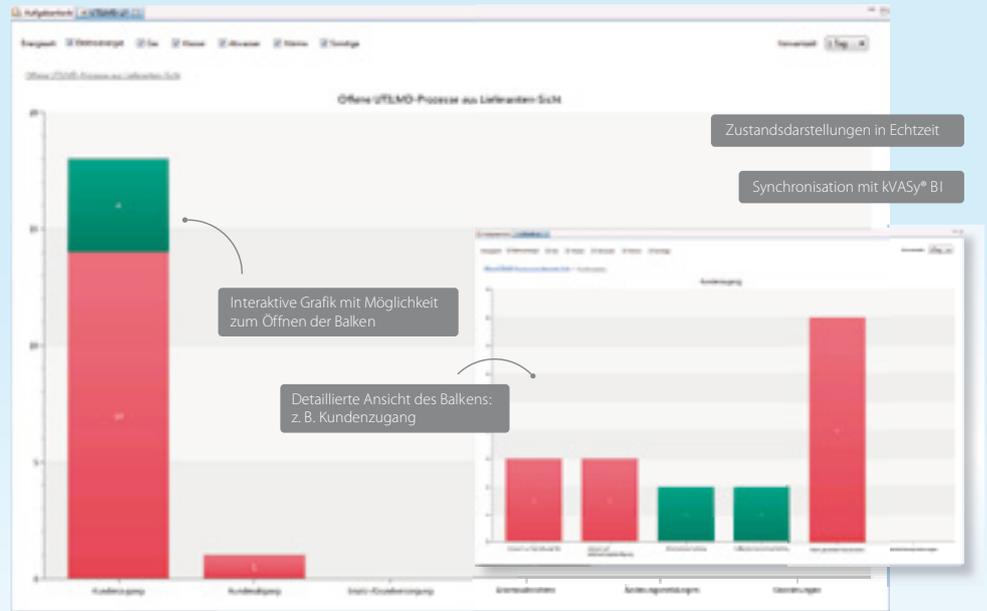
- Penetration Tests und Blackout-Übungen zur Überprüfung der Wirksamkeit des ISMS
- Personengestellung eines IT-Sicherheits- bzw. ISMS-Beauftragten bzw. Lead Auditors nach ISO 27001
- Ausbildung von IT-Sicherheits- bzw. ISMS-Beauftragten in unserer SIV.AG | AKADEMIE
- IT Security as a Service zur Unterstützung bei der Überwachung der IT mittels technischer Lösung



Guido Moritz

Business Development
IT Compliance / IT Security

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2513
guido.moritz@siv.de



PROZESSMONITOR – Mit kVAsy®5 überwachen und steuern Sie Ihre Prozesse zielgerichtet. Erkennen Sie Status und Dringlichkeiten in Echtzeit und finden Sie die Ursache. ▶

Den Wandel begleiten – Die Management- und Prozessberatung der SIV.AG

Die Macht der Gewohnheit ist ein nicht zu unterschätzender Faktor, wenn es darum geht, Unternehmensprozesse effektiv und effizient zu gestalten. Oft steht der alte Trott dem gewollten Fortschritt entgegen, und von Zeit zu Zeit ist es notwendig, die Abläufe zu hinterfragen und zu überprüfen. Es empfiehlt sich, dass ein unbeteiligter Dritter diese Überprüfung durchführt, ohne dabei die unterneh-

mensspezifischen Eigenheiten außer Acht zu lassen.

Nach einem bewährten Verfahren aus Interviews, Kennzahlenbetrachtung und Best-Practice-Ansätzen analysieren wir Schritt für Schritt Abläufe im Unternehmen, nehmen die Ist-Situation auf und erarbeiten gemeinsam mit Ihnen Szenarien, um bestehende Ressourcen bestmöglich

einzusetzen und Optimierungspotentiale zu heben. Sprechen Sie uns an! (as)



Rene Kersten
 Leiter Management- und Prozessberatung
 SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-3261
 rene.kersten@siv.de

Stadtwerke-Award 2015

Die Energiewende verändert alles: technische und organisatorische Strukturen, Geschäftsprozesse und Strategien. Neue Ideen braucht das Land! Der von Trianel, Energie & Management und EUROFORUM ausgelobte Stadtwerke-Award 2015 macht die besten Innovationen ausfindig. Im Rahmen der 19. EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke 2015 werden am 5. Mai 2015 im MARITIM Hotel Düsseldorf die Awards verliehen.

Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG und Mitglied der achtköpfigen Jury beim Stadtwerke-Award, macht po-

tentielle Wettbewerbsbeiträge entlang der gesamten energiewirtschaftlichen Wertschöpfungskette ausfindig: „Eine intelligente IT mit einem hohen Grad an Standardisierung und Automatisierung bietet dafür die Grundlage.“

Gerade Stadtwerke und regionale Energieversorger übernehmen bei der Umsetzung der Energiewende eine Schlüsselrolle und beweisen vor Ort Innovationsfähigkeit und Kreativität. Das haben schon die vielfältigen Wettbewerbsbeiträge zum Stadtwerke-Award in den vergangenen Jahren eindrucksvoll bewiesen. Die hochkarätig

besetzte Jury wird bei der Ermittlung der drei Award-Sieger und des Sonderpreis-Gewinners (Thema: Stadtwerke 2020 – Strategien zum Erfolg) insbesondere darauf achten, ob die Projekte in die Unternehmensstrategie eingebettet sind, ob sie nachhaltig und auf Langfristigkeit angelegt sind, ob sie besonders innovativ sind und ob sie Modellcharakter für andere Stadtwerke und Kommunen haben.

Einsendeschluss ist der 13. Februar 2015. Bewerbungsunterlagen können unter www.stadtwerke-award.de/bewerbung angefordert werden.(ps)

Auf ein Wort: Torsten Brinker, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH

SIV.NEWS: In der nun knapp 5-jährigen Firmengeschichte der SIV Utility Services GmbH ist 2014 das erfolgreichste Geschäftsjahr für die 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG. Welche besonderen Highlights fallen Ihnen ein, wenn Sie 2014 Revue passieren lassen?

Torsten Brinker: Mit einem sich ständig weiterentwickelnden Serviceangebot wächst die Anzahl der Kunden, die sich von unseren Konzepten für BPO- und BSP-Dienstleistungen überzeugen lassen.

Unternehmen aus verwandten Branchen wie die bundesweit tätige Raiffeisen Energie GmbH, die mit flüssigen Brenn- und Treibstoffen, Holzpellets, Solartechnik und Biogas handelt. (In den aktuellen SIV.NEWS berichten wir darüber. – Anm. der Redaktion)

SIV.NEWS: Darüber hinaus fokussieren Sie sich natürlich auch weiterhin auf die klassische Personalbereitstellung für laufende Dienstleistungen in Teilprozessen. Ein Angebot, das sich ebenfalls an die Kunden der

als einen Mandanten zum anderen entwickelt sich eine hohe Qualifikation für die Umsetzung der anstehenden Aufgaben.

SIV.NEWS: Welche weiteren Meilensteine prägten dieses Jahr?

Torsten Brinker: Neben den klassischen Serviceprozessen in der Abrechnung, dem Belieferungsmanagement und Energiedatenmanagement möchte ich besonders die positive Entwicklung unseres neuen Customer Care Centers erwähnen.



Customer Care Center (kurz CCC) steht dabei für eine Unterstützung in den telefonischen und schriftlichen Kundenserviceprozessen eines Energieversorgers. Während andere Anbieter in diesem Zusammenhang von einem Call Center sprechen, stellen wir mit der neuen Bezeichnung CCC ganz bewusst die neue Qualität unserer Dienstleistung und unsere damit verbundenen Differenzierungskriterien zum Wettbewerb in den Mittelpunkt. Wir können hier mit einem ganzheitlichen Ansatz punkten, der den einzelnen Versorgungsunternehmen durch die fallabschließende Bearbeitung von Kundenserviceprozessen auf dem jeweiligen System des Mandanten deutliche Mehrwerte liefert.

Als ein weiteres neues Geschäftsfeld konnten wir 2014 das Prozesscoaching etablieren. Ein maßgeschneidertes erweitertes Schulungsangebot, das passgenau auf das Programm der SIV.AG I AKADEMIE aufsetzt. (Auch dieses Angebot stellen wir ausführlich im aktuellen Heft vor. – Anm. der Red.)

Im Geschäftsjahr 2014 waren es gleich vier Neukunden für vollumfängliche Full-Service-Dienstleistungen rund um die Abwicklungs- und Abrechnungsprozesse der Energiewirtschaft.

Neukunden für die SIV Utility Services GmbH sind zugleich auch Neukunden für die SIV.AG, denn mitgeliefert und eingebettet in die Serviceprozesse wird immer auch das ERP-System kVAsy® - optimal ausgeprägt für die Dienstleistungsprozesse der SIV Utility Services GmbH. Zu den Neukunden gehörten sowohl etablierte Versorgungsunternehmen als auch

SIV.AG richtet. Wie hat sich dieses Segment neben dem Neukundengeschäft entwickelt?

Torsten Brinker: Für nunmehr knapp 50 Versorgungsunternehmen erfolgt auf diese Weise eine Unterstützung im Tagesgeschäft. Die 47 Mitarbeiter der SIV Utility Services GmbH übernehmen in diesem Geschäftsumfeld in mit dem Mandanten abgestimmten Teilprozessen die Abarbeitung der täglich anstehenden Aufgaben auf dem System des jeweiligen Mandanten. Durch die hohe Spezialisierung der Mitarbeiter zum einen und die breite übergreifende Unterstützung für mehr

SIV.NEWS: Vielen Dank für das Gespräch! (as)

>>



Claudia Schröder
Sales- & Servicemanagement
Koordination und Steuerung
SIV Utility Services GmbH
Telefon +49 381 2524-5110
claudia.schroeder@siv.de



Begleiten, trainieren, beraten – Prozesscoaching-Programm erfolgreich aufgesetzt

Mit einem auf die Bedürfnisse ihrer Kunden maßgeschneiderten Schulungsprogramm im Prozesscoaching konnte die SIV Utility Services GmbH 2014 ein weiteres neues Geschäftsfeld erfolgreich entwickeln.

Gleich mehrere Stadtwerke und Energieversorger entschieden sich im vergangenen Jahr, das Angebot des Full-Service-Dienstleisters zusätzlich zum umfangreichen Schulungsspektrum der SIV.AG I AKADEMIE in Anspruch zu nehmen. Ihre Mitarbeiter wurden im Rahmen des Prozesscoachings für begrenzte Zeit in die Abläufe der SIV Utility Services GmbH am Standort Rostock integriert und bearbeiteten von dort aus ihre Arbeitsprozesse auf ihrem eigenen System. Eingebunden in die Teams der SIV Utility Services GmbH und engagiert unterstützt durch die vor Ort zur Seite stehenden Ansprechpartner, konnte so das zur Bearbeitung der unterschiedlichsten Prozesse erforderliche Know-how optimal vermittelt werden.

Das Coachingprogramm umfasst uneingeschränkt alle Dienstleistungsprozesse, die aktuell auch sonst durch die SIV Utility

Services GmbH angeboten werden. Es setzt dabei passgenau auf die zuvor theoretisch erworbenen Kenntnisse aus den Schulungsprogrammen der SIV.AG I AKADEMIE auf. So vorbereitet kehren die Teilnehmer bestmöglich gerüstet an ihre heimischen Arbeitsplätze zurück.



Basak Sevinc, KommEnergie GmbH:
„Optimal betreut gefühlt“

Basak Sevinc, Teamleiterin Kundenservice der KommEnergie GmbH, zeigt sich begeistert von Methodik und Know-how-Transfer: „Wir wurden optimal

betreut und erhielten einen guten Überblick über die Prozesse im Kundenbeziehungsmanagement. Besonders herzlich möchte ich mich bei Claudia Schröder, Marcus Alexy und Zuzana Heuer für den freundlichen Empfang und die kompetente Begleitung bedanken. Wir haben uns gut aufgehoben und professionell unterstützt gefühlt.“

Die KommEnergie GmbH ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Gemeinden Eichenau, Gröbenzell und Puchheim sowie der Bayernwerk AG. Seit 2008 beliefert sie ihre Kunden in den jeweiligen Gemeindegebieten mit Strom. Eckpfeiler der Unternehmensentwicklung sind Versorgungssicherheit, faire Preise und eine nachhaltige, umweltschonende Energiepolitik. Darüber hinaus berät die KommEnergie GmbH ihre Kunden rund um das Thema Energieeffizienz.

Mit dem Prozesscoaching der SIV Utility Services GmbH konnten die Mitarbeiter der KommEnergie GmbH erfolgreich für die gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen des Marktes ertüchtigt werden. (as)



avviso.werke®

Besser vollstrecken!

Forderungsmanagement für Eigenbetriebe, Zweckverbände, Ver- und Entsorger

- ▶ Öffentlich-rechtliche und privatrechtliche Forderungen in einem System
- ▶ Spezifische Zinsberechnung für alle Forderungs- und Verfahrensarten
- ▶ Abbildung sämtlicher Geschäftsvorfälle
- ▶ Terminverwaltung und Wiedervorlagefunktion
- ▶ Erstellung sämtlicher Schreiben
- ▶ Nebenforderungsberechnung und -verbuchung
- ▶ Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen für die Übergabe an das Mahngericht


www.data-team.de
vertrieb@data-team.de

Raiffeisen Energie GmbH & Co. KG setzt auf Full-Service-Spektrum der SIV Utility Services GmbH

Egal, ob Strom oder Erdgas: „Meine Energie von Raiffeisen“ steht für eine sichere Versorgung zu immer fairen Konditionen – mit Preisgarantie, engagierter Kundenbetreuung, einfachem Wechselservice, übersichtlicher Abrechnung und ehrlichen Preisen ohne Vorkasse. Als Gemeinschaftsunternehmen fest im Raiffeisenverbund verwurzelt, sieht sich die Raiffeisen Energie GmbH & Co. KG als verlässlicher Partner ihrer Kunden.



Bei der Erschließung neuer Marktanteile setzt das in Hannover ansässige Unternehmen auf das Know-how der SIV Utility Services GmbH – vor allem in Hinblick auf optimale Prozesskosten und Qualitätsstandards. Die SIV.NEWS im Gespräch mit Geschäftsführer Torsten Fischer.

SIV.NEWS: Was erachten Sie als die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen?

Torsten Fischer: Raiffeisen ist überall. Das ist unsere größte Stärke, bedeutet aber auch, dass Vertriebsinformationen wie Preise oder Produktvarianten in kürzester Zeit regional angepasst und kommuniziert werden müssen.

SIV.NEWS: Welche Lösungskonzepte erwarten Sie dabei von einem BSP-Dienstleister?

Torsten Fischer: Wir legen sehr großen Wert auf schnelle und einfache Aktualisierungsläufe, etwa im Kundenportal. Dass die entsprechenden Grundlagen auch in den nachgelagerten Prozessen

eines integrierten Systems verfügbar sein müssen, ist obligatorisch. Zudem haben wir aufgrund unserer weitverzweigten Vertriebsstruktur auch erhöhte Auswertungsansprüche an ein umfassendes Partnerreporting.

SIV.NEWS: Warum haben Sie sich für eine Zusammenarbeit mit der SIV Utility Services GmbH entschieden?

Torsten Fischer: Wir standen vor dem Einstieg in das Stromgeschäft und waren daher auf der Suche nach einem geeigneten Full-Service-Dienstleister. Zunächst suchten wir nur einen Gesprächspartner, der unsere Anforderungen versteht, Detailfragen fundiert beantwortet und diese anhand von Beispielen in seinem System belegen kann. „Wir wollen etwas sehen...“ war unsere Devise.

Die SIV Utility Services GmbH überzeugte uns letztlich durch ihre Systemeigenschaften, greifbare Referenzen und angemessene Konditionen. Zudem glauben wir, dass unser Partner daran interessiert ist, unsere weitere Entwicklung synchron mitzubegleiten.

SIV.NEWS: Aus Ihrer heutigen Praxiserfahrung heraus: Welche Alleinstellungsmerkmale sprechen für die SIV Utility Services GmbH?

Torsten Fischer: Sowohl in den Vertragsverhandlungen als auch in der Umsetzung bis zur Projektabschluss haben wir ein auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenes

nes Miteinander erlebt. Sicher spielt die technologische Basis eines integrierten Systems dabei eine Rolle, in dem man Funktionen nach Bedarf zu- und abwählen kann. Entscheidend scheint mir aber die Full-Service-Variante. Dann ist unser Job eben auch der Job unseres Partners. Das macht den Unterschied aus.

SIV.NEWS: Wie schätzen Sie die Qualität der Zusammenarbeit mit dem Projektteam ein?

Torsten Fischer: Natürlich ließen sich nicht alle Fragen im Vorfeld klären. Während des Projektes waren immer wieder kom-

petente, engagierte Spezialisten der SIV Utility Services GmbH involviert und mit uns im direkten Austausch. Zusammenfassend lässt sich sagen: Unsere Anforderungen werden erfüllt und wir können Anpassungen mitgestalten. Wir haben volle Transparenz in Echtzeit, aber durch die Full-Service-Variante keine Verpflichtungen im Tagesgeschäft, wie sie sich z. B. durch die Frist- und Formwahrung in der Marktkommunikation oder den Versand von Schreiben ergeben würden.

SIV.NEWS: Planen Sie, den Leistungsumfang zu erweitern?

Torsten Fischer: Nachdem die Initialisierung des Stromprojektes nun abgeschlossen ist, beabsichtigen wir, auch unser Erdgasgeschäft mit der SIV Utility Services GmbH abzubilden. Über weitere Punkte sind wir von Anfang an in einem laufenden Dialog gewesen. Konkret möchten wir auch das Produkt kVAsy® Power Sales nutzen und haben diesbezüglich eine Entwicklungspartnerschaft vereinbart.

SIV.NEWS: Vielen Dank für das Gespräch! (as)

Ohne Limits für eine erfolgreiche Unternehmenssteuerung

Eine nachhaltige Unternehmensorganisation ist nichts ohne eine vorausschauende Planung. Wir haben daher unser integriertes Managementinformationssystem kVAsy® BI um die Lösung kVAsy® Planning erweitert. Unser kVAsy® Planning powered by IBM TMI eröffnet Ihnen große strategische Mehrwerte, die sich nicht zuletzt in einer neuen Qualität der Planungstiefe, höheren Freiheitsgraden und einer noch größeren Benutzerfreundlichkeit widerspiegeln. Selbstverständlich vollständig in unsere BI-Lösung eingebunden.



Das Plus für den Vertrieb – Die Kundenwertanalyse

In einem harten Verdrängungswettbewerb gilt es vor allem, schnell und flexibel zu sein und die Bedürfnisse der Kunden eingehend zu analysieren. Zugleich ist nicht jeder Kunde tatsächlich auch profitabel. Einen interessanten Aspekt stellt in diesem Zusammenhang die Kundenwertanalyse und -segmentierung dar.

Kennen Sie z. B. den genauen Wert Ihrer Kunden? Da gibt es (auch unter den SLP-Kunden) Verbraucher, die zwar eine gute Bonität haben, aber nie fristgerecht überweisen, oder solche, die nur wenig Umsatz generieren, aber widerspruchslös jede Rechnung sofort nach Erhalt be-

gleichen und ihrem Versorger schon seit Jahren treu sind. So vielschichtig diese Dimensionen bereits bei jedem einzelnen Kunden sind, so schwer fällt eine objektive, neutrale Beurteilung des vorhandenen Vertriebs-potentials.

Wer zählt zu den guten Kunden? Wessen Wechsel wäre unter wirtschaftlichen Aspekten eher als positiv einzuordnen? Auf Basis selbstverständlich als vertraulich zu betrachtender Werte lassen sich Kunden systematisch evaluieren und ergebnisorientiert segmentieren – mit Hilfe ausgefeilter Scorings, konkreter Angaben in EUR oder einer bildhaften Visualisierung. All das ist bereits gelebte

Praxis unter den Kunden der SIV.AG. „Unsere Anwender können damit ihre Prozesse effektiv an ihren Kundentypen ausrichten, Bearbeitungsgeschwindigkeiten erhöhen und eine optimale Kundenbetreuung realisieren“, so Benjamin Szyszka, Geschäftsbereichsleiter Endkundenservice der SIV.AG. (as, Ausschnitt aus einem Fachartikel in Heft 1-2 / 2015 der et)



Benjamin Szyszka

Geschäftsbereichsleiter
Endkundenservice

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2220
benjamin.szyszka@siv.de



Performance-Turbo für die Geschäftsprozesse

Mit wachsenden fachlichen Anforderungen und zunehmenden Datenvolumina steigen die Ansprüche an eine moderne, auch den zukünftigen Herausforderungen gerecht werdende IT-Infrastruktur. Auf dem Weg zu höherer Flexibilität, Geschwindigkeit und Performance sind nicht selten die Speicherkapazitäten die Achillesferse einer leistungsstarken IT-Landschaft. Die Celle-Uelzen Netz GmbH setzt hier mit ihrem langjährigen Partner SIV.AG erfolgreich auf Storagevirtualisierung und Flash-Technologien, die im Zuge der Umstellung auf die neue Produktgeneration kVASy® 5 eingeführt wurden.

Peter Michalczyk, Informationsmanagement der Celle-Uelzen Netz GmbH (CUN), sieht im Aufbau intelligenter Netzinfrastrukturen einen wichtigen Katalysator für eigene technologische Innovationen. Als das damals noch unter SVO Energie GmbH firmierende Unternehmen 2007 1.200 Zähler der ersten Smart-Meter-Generation in der Neustadt von Celle implementierte, wurde das zum 31. März 2014 erfolgreich abgeschlossene Pilotprojekt bundesweit zum Vorbild anderer Energiedienstleister (zahlreiche Fachmedien berichteten darüber). Schon zu dieser Zeit war die SIV.AG ein verlässlicher und engagierter strategischer Partner der Niedersachsen. So stand es außer Zwei-

fel, dass das norddeutsche Software- und Beratungshaus der Celle-Uelzen Netz GmbH auch bei dem herausforderndsten Infrastrukturprojekt der Unternehmensgeschichte zur Seite stand.

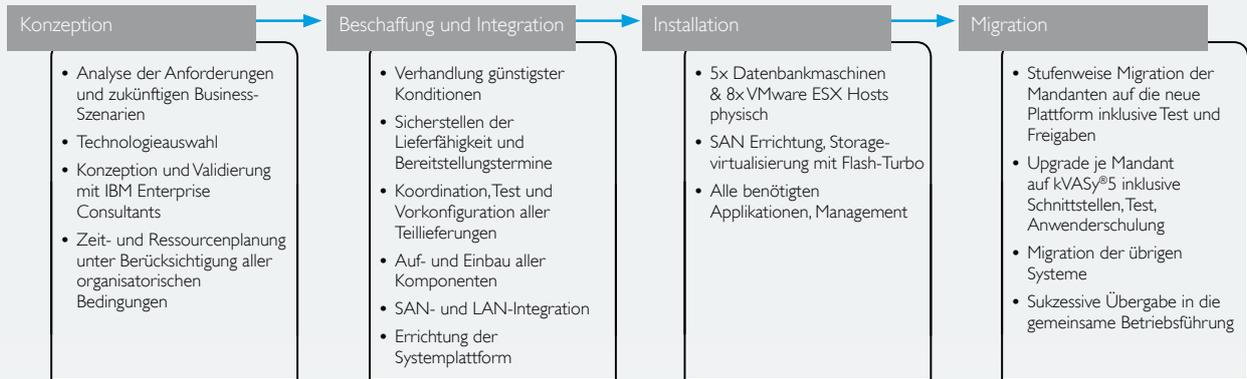
Der Bedarf der Fachabteilungen, frühzeitig die integrierten Produktfeatures von kVASy® 5 zu nutzen und ein neues CRM-System einzuführen, um weitere Folgeprojekte starten zu können, gab den Anstoß zur Konzeption einer neuen kVASy® - Plattform.

Große Teile der bisherigen IT-Plattform hatten das Ende ihres Lebenszyklus erreicht, zudem waren die bisherige Perfor-

mance und Flexibilität der Storage-Einheiten deutlich zu optimieren. Zugleich fehlte es an den technischen und personellen Ressourcen, eine adäquate Lösung ausschließlich mit Bordmitteln zu finden.

Um den steigenden Markt- und Kundenanforderungen also auch zukünftig gerecht zu werden, war eine neue Flexibilität und Geschwindigkeit in der Bereitstellung der IT-Services erforderlich. Die Voraussetzungen standen dafür gut: Es gab bereits eine eigene standortübergreifende Rechenzentrumsinfrastruktur mit Glasfaserverkabelung, welche im Rahmen der Konzeption integriert werden konnte.

Abbildung 1: Der Projektumfang im Überblick



Gemeinsame Konzeption und Planung mit Herstellervalidierung

In den ersten Planungsrunden wurde ein gemeinsames Grobkonzept entwickelt, anhand dessen sich schnell abzeichnete, dass für alle fachlichen Liefereinheiten feste Termine einzuplanen waren. So wurden die Meilensteine des Projektes quasi rückwärts aufgebaut und alle Abhängigkeiten zu anderen internen Projekten und Prozessen sowie die notwendigen organisatorischen Bedingungen in ihrer Gesamtheit berücksichtigt.

Die Anforderungen an die Plattform hinsichtlich Verfügbarkeit, Betrieb und Erweiterbarkeit wurden durch die SIV.AG System Engineers unter Einbeziehung aktueller Technologien bewertet. Nach Evaluierung verschiedener Herstelleransätze und dem erforderlichen Know-how-Transfer für Errichtung und Betrieb wurde eine Lösung auf Basis der IBM-Storage-Produktfamilie als optimales Gesamtpaket ausgewählt. Die SIV.AG betreibt selbst ein hochprofessionelles Rechenzentrum, in dem die Technologie bereits erfolgreich ihre Praxistauglichkeit und Performance unter Beweis stellen konnte. Zur Absicherung der geplanten Investitionen sowie zukünftiger Supportszszenarien wurde das Feinkonzept der SIV.AG durch IBM umfassend validiert.

Freiraum für Anpassungen

Mit dem Gesamtpaket – bestehend aus Technologie, Planung und Know-how für Errichtung und Betrieb – wurde der Startschuss zur Umsetzung gegeben.

Der Leistungsumfang war dabei immens: Es galt, an zwei Standorten dreizehn Server, fünf voll bestückte Storage Units,

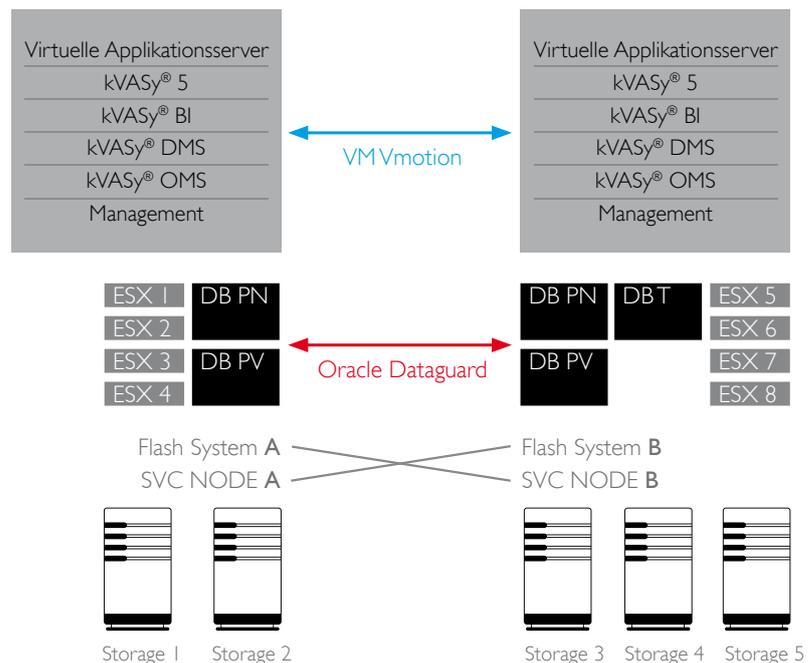
zwei SVC-Knoten und zwei Flashsysteme redundant und einsatzbereit in kürzester Zeit bereitzustellen. Erst mit Etablierung der Plattform konnten weitere Teilprojekte zur Errichtung der Applikationen und Datenbankmaschinen begonnen werden. Im Nachgang wurden die Applikationen errichtet und die Migrationsszenarien inklusive der funktionalen Tests durch designierte Anwender vorbereitet.

Aus Gründen der Risikominimierung wurde innerhalb des Projektes die initial geplante Migration auf kVAsy® 5 durch eine zweistufige Migration – zunächst auf die Plattform und erst danach auf kVAsy® 5 – aufgebrochen. So konnten für jeden Mandanten die Migrationszeiträume auf

ein Wochenende beschränkt und die potentiellen Störquellen auf ein Minimum reduziert werden. Alle notwendigen Dienstleistungen sowie das umfassende Projektmanagement wurden durch die SIV.AG erbracht. „Wir haben während des gesamten Projektes bis auf einige Beistellungsleistungen und die Testphasen kaum interne Ressourcen bemühen müssen“, so Peter Michalczyc.

Darüber hinaus schlossen die CUN und die SIV.AG einen ergänzenden Wartungsvertrag zur Unterstützung der Betriebsführung für die neuen Technologien für die komplette Umgebung. „So konnten bereits während der Projektphase hinsichtlich des gemeinsamen Betriebsszenarios die rele-

Abbildung 2: Celle Uelzen Netz GmbH - kVAsy®-Plattform HA-Architektur



vanten Abstimmungen und Dokumentationen vorbereitet werden, damit der Übergang in die Produktivphase so reibungslos wie möglich verläuft“, erläutert Michael Wolff, Regionalleiter Nord, der den Kunden seit vielen Jahren engagiert betreut.

kVASy® 5 e.systems Enterprise Plus

Hardware:

- 5x IBM x3850 X5 Datenbank-Server
- 8x x3550 M4 ESX Host Server
- 5x IBM Storwize V3700 Storage Systeme (180TB)
- 1x 2Knoten IBM Storwize Storage Volume Controller
- 2x IBM Flash Systems 810
- 3x IBM Racks, Kabel, Strom etc.

Software und Technologien

- Oracle-Datenbank
- Oracle-Standby-Datenbank
- IBM Storewize SVC
- VMware vSphere 5.1
- Oracle Enterprise Linux
- Windows Server Datacenter

Abb. 3: Leistungsumfang und eingesetzte Technologien

Verkürzung laufzeitintensiver Prozesse

Peter Michalczyk bringt den Mehrwert der neuen IT-Infrastruktur auf den Punkt: „Mit der erreichten neuen Qualität der Storage-virtualisierung sind wir agiler, schneller und flexibler – und das zu durchaus bezahlbaren Konditionen. Flash stellt dabei ein absolutes technisches Novum dar und bedeutet für uns eine deutliche Erhöhung der Geschwindigkeit der Applikationsperformance. Flash ist quasi unser Prozessturbo und – auch für kleinere Umgebungen – in kVASy® 5 e.systems enthalten. Batch- und andere laufzeitintensive Prozesse verkürzen sich damit deutlich.“

Komplettlösung mit nachhaltigem Qualitätsanspruch aus einer Hand

Als Projektleiter sah sich Nicolas Karsdorf (SIV.AG) in einer besonderen Verantwortung: „Uns war es wichtig, gemeinsam mit den Beteiligten eine anforderungsgerechte, hochperformante, flexible und auch für zukünftige Wachstumsszenarien geeignete Lösung zu schaffen, die trotzdem unter wirtschaftlichen Aspekten darstellbar ist. Der Erfolgsfaktor für die Implementierung ist dabei allerdings weniger die Technologie, sondern vielmehr die Fähigkeit, diese

Möglichkeiten auch in time, budget und quality bereitzustellen. Erst dann sind diese auch wie geplant nutzbar und können durch den Kunden innerhalb seiner Wertschöpfung verwendet werden.“ Dieses Ziel wurde erfolgreich gemeinsam erreicht, so Peter Michalczyk: „Wenn wir in den Rückspiegel schauen, hat die SIV.AG uns bei allen neu einzuführenden Geschäftsprozessen optimal unterstützt und immer lösungs- und kundenorientiert ihre Anwendung für uns weiterentwickelt. Heute ist kVASy® 5 im Einsatz. Ein schöner Erfolg, wie ich finde. Es ist den handelnden Mitarbeitern sowohl der CUN als auch der SIV.AG zuzuschreiben, dass wir aus Sicht unserer Kunden so einen problemlosen und termingerechten Übergang projektieren konnten. Für den Einsatz, das Projekt wie geplant durchzuführen, möchte ich mich bei allen Beteiligten auf diesem Wege recht herzlich bedanken.“ (as, erscheint in Heft 2/2015 der ew)



Nicolas Karsdorf

Account Manager IT-Services

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2512
nicolas.karsdorf@ziv.de
www.ziv.de

SIV.AG Mitarbeiterprofil | Die Segel gesetzt



Name: Dr. Guido Moritz

Jahrgang: 1983

Position:

Business Development IT Compliance / IT Security

Persönliches: Der gebürtige Reriker ist seit seiner Kindheit begeisterter Segler; engagiert sich ehrenamtlich als Jugendtrainer und Mitglied des Vorstands des Seglervereins Alt Gaarz e. V.. Das von

ihm aufgebaute bundesweite Webportal www.raceoffice.org erreicht jährlich knapp 200.000 fachkundige Besucher und stellt den nationalen Segelsport in seiner ganzen Bandbreite vor – von kleinen Clubregatten bis zu Deutschen Meisterschaften in allen Boots- und Leistungsklassen.

Vorher: Nach seinem Abitur 2002 studierte er Elektrotechnik / Technische Informatik an der Universität Rostock (2007 Abschluss als Dipl.-Ing.). Als wissenschaftlicher Mitarbeiter und Promotionsstipendiat erwarb er erste Praxiserfahrung und spezialisierte sich frühzeitig auf den Bereich Internet- und Webtechnologie – eine wertvolle Fachexpertise, die in seiner heutigen Position von hohem praktischen Nutzen ist. 2013 promovierte er zum Dr.-Ing.

Bei der SIV.AG: Seit 2013. Am Wechsel in die Wirtschaft reizte ihn vor allem die Möglichkeit, sein umfassendes Spezialwissen ganz konkret in einem dynamischen

Marktumfeld anzuwenden und Zukunftsthemen im gesamtunternehmerischen Interesse eigenverantwortlich zu modellieren. Die SIV.AG bietet ihm hierfür die nötigen Freiräume und attraktive Karriereperspektiven – ein idealer Ausgleich zwischen gefordert und gefördert zu sein.

Aufgaben: Volle Budget- und Businessverantwortung für die langfristige Entwicklung der Geschäftsfelder IT Compliance, Intelligente Messsysteme, Datenschutz und Datensicherheit. Als Geschäftsführer einer im Dezember 2014 gegründeten, branchenübergreifend tätigen IT-Security-Gesellschaft stellt sich Dr. Guido Moritz 2015 neuen anspruchsvollen Herausforderungen und setzt auch beruflich die Segel.

Motivation: „Wo kämen wir hin, wenn alle sagten, wo kämen wir hin, und niemand ginge, um einmal zu schauen, wohin man käme, wenn man ginge.“ (Kurt Marti) (as)

The logo for ene't, featuring the lowercase letters 'ene't' in a blue, stylized font with a horizontal line through the middle of the letters.

**Wir fügen die
Teile zusammen.**

E-world 2015
Halle 3, Stand 452

ene't macht aus vielen Teilen ein großes Ganzes.

Möchten Sie wissen, wie dies zukünftig Ihre Arbeit erleichtert?
Besuchen Sie uns auf der E-world 2015 und finden Sie es heraus.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

www.enet.eu

Strompreistrends für 2015

Mit dem Cockpit systematisch navigieren

Wechselwillige Verbraucher, neue Transparenzvorgaben, ein verändertes Preisgefüge und anhaltend hoher Wettbewerb sorgen zum Jahreswechsel für Dynamik im Strom- und Gasvertrieb. Navigieren Sie auf dem Energiemarkt zielgenau und fundiert mit dem Cockpit der GET AG – und steuern Sie auch den Messstand 3-458 in Essen an!

Abb. 1: WIDEX-Wechselindex Strom GET AG

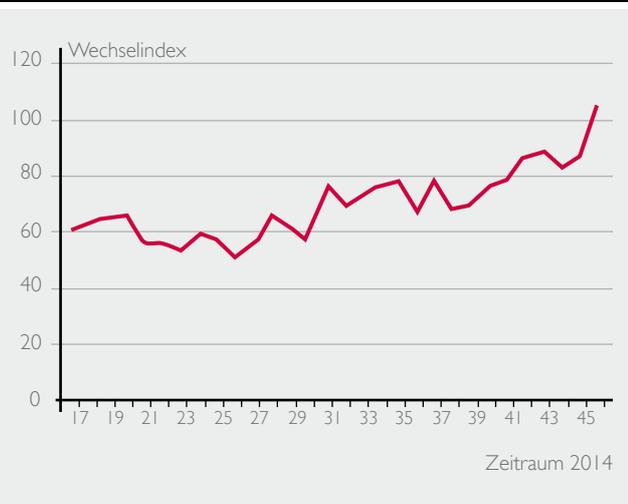
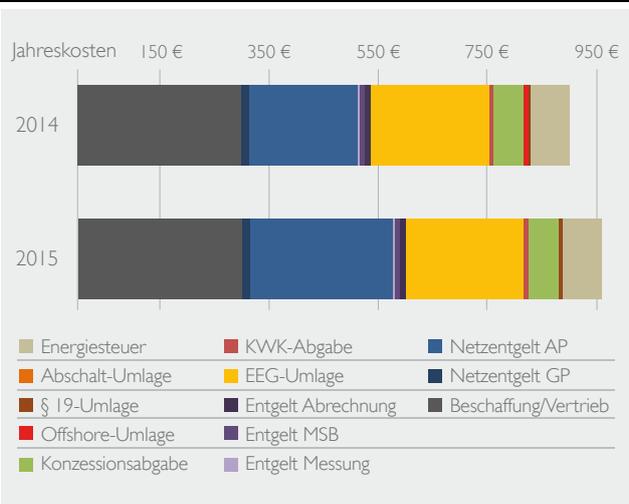


Abb. 2: Preisgefüge Grundversorgung der Stadtwerke Schwerte



Wechselinteresse gestiegen

Immer mehr Haushaltskunden in Deutschland haben 2014 ihren Energieversorger gewechselt. Wie der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) unter Berufung auf eine repräsentative Verbraucherumfrage des Marktforschungsinstituts prolytics mitteilte, ist die Wechselquote* im Vergleich zum Vorjahr um gut drei Punkte auf 36 Prozent (%) gestiegen. Im Gasbereich sei diese Quote auf 27,6 % geklettert. Analysen der GET AG aus dem Wechselmonitor im Cockpit bestätigen, dass die Online-Wechselanfragen mit Bekanntgabe der neuen Umlagen, vorläufigen Entgelte der Netzbetreiber und Preisanpassungen der Stromversorger im vierten Quartal steil angestiegen sind (Abb.1).

Verschärfte Transparenzvorgaben

Angesichts preisattraktiver Konkurrenzangebote von Wettbewerbern steigen die Ansprüche an eine nachhaltige Kundenbindung. Die Wechselbereitschaft wird

zusätzlich angespornt, denn das Bundeswirtschaftsministerium (BMWi) und Verbraucherverbände wollen vor allem „Schläfer“ in der Grundversorgung aufwecken und für mehr Preistransparenz sorgen. Ende Oktober setzte das BMWi die „Verordnung zur transparenten Ausweisung staatlich gesetzter oder regulierter Preisbestandteile in der Strom- und Gasversorgung“ in Kraft. Laut der damit geänderten Strom- und GasGVV muss man in Vertragsbedingungen und im Internet die Zusammensetzung des Grundversorgungspreises gesondert ausweisen: inklusive kalkulatorisch einfließender staatlich veranlasster Preisbestandteile sowie im Strombereich der Netzentgelte. Ändern sich also diese Parameter, dann sind die Preise neu zu ermitteln und können in die Kalkulation mit einfließen. Eine Pflicht zur Neukalkulation bestehe bei sinkendem Saldo. Für den Zeitraum zwischen 15.10. und 31.12. gilt nach § 5a der GVV die Einschränkung, dass die Pflicht zur Neuermittlung erst bestehe, wenn alle Belastungen für das Folgejahr feststehen.

Strompreistrends für 2015 regional unterschiedlich

Vor dem Hintergrund dieser neuen Maßgaben brachte das vierte Quartal 2014 relevante Preisänderungen mit sich. Die von den Übertragungsnetzbetreibern zu veröffentlichenden Umlagen und Abgaben standen am 24.10. fest: Für einen Standard-SLP-Kunden (Jahresverbrauch 3.500 kWh) sind diese und staatlich begründete Belastungen unter dem Strich um 0,153 ct/kWh (netto) gesunken.

Bezogen auf die vorläufigen Veröffentlichungen wurden im Oktober regional uneinheitliche Signale für die Preisentwicklung in der Netznutzung 2015 ausgesendet – im Mittel mit leicht steigender Tendenz: Für den Standard-Kunden in Niederspannung deutete sich in 28 % der Netze eine um mehr als 1 % günstigere Durchleitung** an. Die gegenläufige Entwicklung zeigte sich immerhin für etwa die Hälfte der Netze.

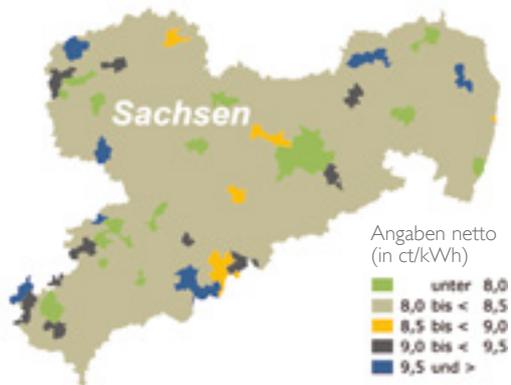


Abb. 3: Anteil „Beschaffung & Vertrieb“, Stand: 17.11.2014

Netzentgelte: Absicherung über den Grundpreis?

Ferner setzt sich der Trend fort, dass immer weniger Netzbetreiber bei SLP-Kunden auf einen Grundpreis verzichten. Im Vergleich zu 2014 stieg die Zahl um mindestens 38 – weitere Netzbetreiber hoben die Grundpreise teilweise deutlich an. Zwar erhöhten sich dadurch die durchschnittlichen Gebühren für die Netznutzung insgesamt nicht zwangsläufig, dennoch fallen Grundpreise anteilig mit 8 % (6,9 % in 2014) stärker ins Gewicht. Diese Entwicklung spricht auch dafür, dass einem Autarkiebestreben von Netznutzern mittels verbrauchsunabhängiger Komponenten stärker Rechnung getragen werden soll. Nachträgliche Änderungen der Netzent-

gelte für 2015 sind aufgrund der mit Vorbehalt gekennzeichneten Preisblätter vorprogrammiert. Die GET AG informiert im Cockpit unter „Benachrichtigungen“ täglich aktualisiert über die endgültige Preisentwicklung. Schon zum Jahreswechsel 2013/2014 wurde registriert, dass Netzbetreiber ihre Preisblätter noch einmal korrigiert hatten. Während etwa nur die Hälfte die vorläufigen Konditionen für den o. g. Standardverbrauchsfall konstant hielten, senkten endgültig noch einmal knapp 28 % die Preise und gut 21 % erhöhten die Kosten für die Durchleitung.

Wie reagierten Vertriebe auf die vorläufigen Preissignale für 2015? Schon bis zum Redaktionsschluss** ermittelte die GET AG 134 Grundversorger mit Preissenkungen um durchschnittlich 2,2 % - sechs geben im Mittel Steigerungen um 3,38 % weiter. Wie das Beispiel der Stadtwerke Schwerte (Abb. 2) verdeutlicht, sind vor allem höhere Netzkosten für den voraussichtlichen Preisanstieg verantwortlich. Der Kartenausschnitt (Abb. 3) für Sachsen zeigt auf, welcher Anteil nach Abzug der staatlichen Abgaben, Umlagen und vorläufigen Netzentgelte für „Beschaffung und Vertrieb“ in der Grundversorgung für o.g. Lieferfall in 2015 verbleibt.

Ganz gleich, welche Vertriebsstrategie Sie favorisieren: Das Cockpit der GET AG ermöglicht Ihnen jederzeit eine komfortable Analyse von regionalspezifischen Kostenparametern, von Tarifen der Wettbewerber und die eigene Positionsbestimmung. Ändern sich die Rahmenbedingungen oder Ihre Vorgaben, dann wird im Cockpit ein Pricing-Prozess angestoßen, der bei Bedarf mit Ihrer Produktmodellierung in kVASy® Power Sales korrespondieren kann, der neuen Vertriebslösung der SIV.AG. Überzeugen Sie sich vor Ort auf der E-world energy & water 2015. (mm)

*Die Wechselquote erfasst laut BDEW Kunden, die ihren Versorger mindestens einmal seit der Marktliberalisierung wechselten. Rück- oder Mehrfachwechsler gehen nur einmal in die Erhebung ein.

**Netzentgelte inkl. Messung und Abrechnung
***17.11.2014

Abb. 3: Grafik: Easymap



Matthias von Maltzahn
 Pressesprecher
 GET AG
 Telefon +49 341 989808-12
 matthias.maltzahn@get-ag.com
 www.get-ag.com

Anzeige

Eine komplette Briefsendung für 55 Cent – und die ersten 20 umsonst



Komplett inklusive Material, Druck, Kuvertierung und Porto

Probieren Sie es aus und sichern Sie sich 20 Standard-Freisendungen! Einfach anmelden, Code eingeben, Druckertreiber laden und starten. Gutscheincode LXP20FORFREE

www.letterxpress.de



Senken Sie die Prozesskosten im Backoffice für die Tagespost um bis zu 70%!

Mit bestehenden Vorlagen und aus allen branchenüblichen Anwendungen

Einfache Handhabung, keine Einarbeitungszeiten

Quasi keine IT-Aufwendungen notwendig

Absolut sicher (verschlüsselte Datenübertragung gemäß ISO 27001)

Druck in S/W und Farbe, PDF-Beilagen mit einem Klick hinzufügen

Zustellung ausschließlich mit der Deutschen Post AG

Volle Kostenkontrolle und Sendungsnachverfolgung



Eine modernes Unternehmen mit festen Wurzeln bis zurück ins Jahr 1900 – Die Stadtwerke Haltern am See GmbH.

Stadtwerke Haltern am See setzen auf SIV.AG und HESS

Die SIV.NEWS im Gespräch mit Heinz-Bernhard Rogge, Leiter Kaufmännische Dienste bei den Stadtwerken Haltern am See, über Prozesseffizienz im Kassenwesen:

SIV.NEWS: Herr Rogge, Sie setzen bereits seit vielen Jahren auf einen Kassenautomaten im Kunden-Center. 2013 haben Sie auf das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat gewechselt. Warum?

Heinz-Bernhard Rogge: Unser alter Kassenautomat wurde nur für die Aufladung der Prepayment-Schlüssel in Selbstbedienung genutzt. Er hat zwar noch funktioniert, war aber technisch überholt. So waren zum Beispiel nur Einzahlungen, aber keine Auszahlungen möglich. Eine Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG, das wir seit Jahren einsetzen, war ebenfalls nicht verfügbar, Barcode-Scanner und Shopfunktion nicht umsetzbar. Kurz gesagt: Es war Zeit für etwas Neues.

SIV.NEWS: Wie sollte die ideale Lösung aussehen?

Heinz-Bernhard Rogge: Grundsätzlich sollte der neue Automat alle Ein- und Auszahlungen abwickeln können, wenn

möglich im Kreislaufverfahren. Das heißt, dass alle eingezahlten Banknoten und Münzen direkt für anstehende Auszahlungen verwendet werden können. Das



Heinz-Bernhard Rogge, Leiter Kaufmännische Dienste bei der Stadtwerke Haltern am See GmbH, demonstriert die Aufladung eines Prepayment-Schlüssels am Kassenautomaten HESS MultiPay 200.

steigert die Effizienz und senkt die Kosten für das Bargeldhandling, da seltener Entleerungen oder Befüllungen anfallen. Hauptentscheidungskriterium war die

vorhandene Schnittstelle zu unserem Abrechnungssystem kVASy®, über das alle Ein- und Auszahlungen per Schnittstelle übertragen werden. Manuelle Fehler sind so ausgeschlossen. Dass der neue Automat allen gängigen Sicherheitsvorkehrungen entsprechen muss, war für uns natürlich selbstverständlich.

SIV.NEWS: Wie ging es dann weiter?

Heinz-Bernhard Rogge: Wir haben uns gründlich über die verschiedenen Anbieter informiert. Aufgrund des positiven Feedbacks anderer Stadtwerke sowie der engen Zusammenarbeit mit der SIV.AG und der vorhandenen Schnittstelle der Systeme haben wir im September 2013 den Auftrag an HESS erteilt. Nur zwei Monate später, im November 2013, liefen das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat und der Schnittstelle zu kVASy® bereits einwandfrei.

SIV.NEWS: Welche Funktionen übernimmt der Kassenautomat heute?

Heinz-Bernhard Rogge: Nach wie vor nutzen wir den Kassenautomaten hauptsächlich für die schnelle und unkomplizierte

Aufladung der Prepayment-Schlüssel in Selbstbedienung durch die Kunden. Entscheidend für uns ist, dass jetzt alle Buchungen über die Schnittstelle zu kVASy® abgewickelt werden und die Mitarbeiter so von den zeitintensiven manuellen Buchungen – immerhin rund 1.500 pro Monat – entlastet werden.

Neu ist auch, dass die Kunden jetzt ihre Rechnungen am Kassenautomaten bezahlen können. Das war vorher nicht der Fall. Dazu müssen sie einen Barcode auf der Rechnung mit dem Scanner am Automaten einlesen und den fälligen Betrag oder einen Teil davon in bar einzahlen. Eine Komfort-Funktion, die mehr und mehr Kunden in Anspruch nehmen. Darüber hinaus nutzen wir den Automaten auch für die Auszahlung von bestehenden Kundenguthaben, wie es sie beispielsweise nach dem milden Winter 2013/2014 häufig gegeben hat. Die Auslagen unserer Mitarbeiter erstatten wir ebenfalls über den Kassenautomaten. Für die nahe Zukunft planen wir zudem die Aktivierung der Shop-Funktion, über die wir unseren Kunden verschiedene Artikel anbieten wollen.

SIV.NEWS: Wie ist das Feedback von Mitarbeitern und Kunden zu dem neuen Kassenautomaten?

Heinz-Bernhard Rogge: Unsere Prepayment-Kunden waren den Umgang mit einem Automaten gewöhnt. Die Umstellung auf den neuen Kassenautomaten von HESS fiel somit leicht. Und auch unseren Kunden, die über die neue Auszahlungsfunktion zum ersten Mal mit dem Kassenautomaten konfrontiert wurden, hatten keinerlei Berührungängste. Es ist doch heute selbstverständlich, am Automaten zu zahlen, sei es beim Parkscheinkauf oder eben beim Versorger.

Das Gleiche gilt für unsere Mitarbeiter im Kunden-Center. Sie sind froh, dass ihnen neben der Routinetätigkeit des Kassierens jetzt auch die Auszahlungen vom Automaten abgenommen werden und sie somit mehr Zeit für die Beratung der Kunden haben.

SIV.NEWS: Wie lautet Ihr persönliches Fazit nach rund einem Jahr mit dem neuen Kassenautomaten?

Heinz-Bernhard Rogge: Ich bin sehr zufrieden, denn die prognostizierten Effizienzsteigerungen sind eingetreten und der Automat funktioniert fehlerfrei. Zudem konnten wir das Projekt im Rekordtempo umsetzen, da bereits zahlreiche Stadtwerke auf die Kombination aus HESS Zahlungssystem und dem Abrechnungssystem kVASy® setzen und wir so von den bestehenden Erfahrungen und der getesteten Schnittstelle profitieren konnten.

Ausführliche Informationen zu den Zahlungssystemen HESS MultiPay und der Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG erhalten Sie auch auf dem HESS-Messestand Nr. 3-569 in Halle 3 auf der E-world energy & water in Essen vom 10. bis 12. Februar 2015. Mehr unter www.hess.de.



Über die Stadtwerke Haltern am See

Die Geschichte der Stadtwerke Haltern am See reicht zurück bis ins Jahr 1900. Damals beschloss der städtische Magistrat, eine Gasanstalt errichten zu lassen. Die Gründung der Stadtwerke und die damit einhergehende Übernahme der Gasanstalt erfolgten dann 1928. Der städtische Eigenbetrieb hatte damals zwei Betriebszweige: städtisches Elektrizitätswerk und Gaswerk. Schon damals im Fokus: das Wohlergehen der Menschen vor Ort!

Heute ist die Stadtwerke Haltern am See GmbH zuverlässiger Partner für die Versorgung mit Strom, Erdgas und Nahwärme und darüber hinaus Betreiber des überregional bekannten Freizeitbads Aquarell sowie der Veranstaltungs- und Kultureinrichtung Seestadthalle. Ganz bewusst setzt das Unternehmen auch heute auf den regionalen Bezug. Dafür sorgen die rund 100 Mitarbeiter, die sich Tag für Tag um die reibungslose Versorgung der über 30.000 Strom-, Erdgas- und Nahwärmekunden sowie der Gäste des Freizeitbads und der Seestadthalle kümmern. (kv)



Wolfgang Ristau

Vertriebsleitung
Geschäftsbereich Zahlungssysteme

Hess Cash Systems GmbH & Co. KG
Telefon +49 421 330097-11
wolfgang.ristau@hess.de

Fällige Beträge am
Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und
Sicherheit für
Ihr Kundenzentrum



Besuchen Sie uns auf
der E-world 2015 in Essen
Halle 3, Stand 3-569

- › Flexible Kassenzeiten und Zahlungsmöglichkeiten
- › Entlastung der Mitarbeiter im Kundenzentrum von allen manuellen Kassiervorgängen
- › Mehr Zeit für die Beratung
- › Sicherheit im Kassenwesen
- › Datenaustausch über Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy
- › Effizientes Cash-Recycling

Für weitere Informationen:

Wolfgang Ristau
Telefon +49 7159 4009-213
wolfgang.ristau@hess.de



HESS Cash Systems GmbH & Co. KG
Robert-Bosch-Straße 30
71106 Magstadt | Germany
Telefon +49 7159 4009-0
Telefax +49 7159 4009-118
info@hess.de | www.hess.de



Tarifmodell check ✓

Webtool „Tarifmodell-Check“ zur Unterstützung von Wasserversorgern in Bezug auf eine Tarifmodell-Umstellung

Spätestens seit der Expertenbefragung zu Tarifmodellen – wir haben dazu in der Ausgabe 2 / 2014 der SIV.NEWS berichtet – ist klar, dass eine Umstrukturierung von Tarifmodellen ein für die deutschen Wasserversorgungsunternehmen besonders wichtiges Thema ist. Gemäß den Ergebnissen der Umfrage sehen die Teilnehmer sogar überwiegend eine Notwendigkeit und Dringlichkeit für eine Umstellung. Dabei sind der erste Schritt sowie die Diskussion mit den Anteilseignern und anderen Stakeholdern oft am schwierigsten.

Deshalb ist es wichtig, die Hürden herabzusenken und eine Unterstützung auf diesen ersten Schritten bereitzustellen. Eine solche Unterstützung stellt der Tarifmodell-Check dar, den wir hier vorstellen.

1. Webtool „Tarifmodell-Check“ – Grundidee

Das Webtool „Tarifmodell-Wasser“ bietet Wasserversorgern die Möglichkeit, ihr Tarifmodell online auf Ertragsstabilität bei Nachfragerückgängen zu überprüfen. Es wurde von der Unternehmensberatung MOcons GmbH & Co. KG in Zusammenarbeit mit dem BDEW entwickelt. Dabei konnte die MOcons GmbH & Co. KG bei der Entwicklung und Ausgestaltung der notwendigen Algorithmen auf Erkennt-

nisse aus Tarifprojekten für mehr als 25 verschiedene Versorgungsgebiete zurückgreifen. Der BDEW konnte mit seiner Expertise und Statistiken grundlegende Informationen liefern.

Wasserversorger können sich entweder über die Homepage des BDEW oder direkt unter www.tarifmodell-wasser.de über Tarifmodell-Umstellungen informieren und ihr eigenes Tarifmodell durch Eingabe unternehmensspezifischer Daten anonym überprüfen. Bis Mitte Februar ist das Tool den Mitgliedern des BDEW vorbehalten und kann nur durch Eingabe eines Passwortes genutzt werden. Anschließend steht es uneingeschränkt und weiterhin kostenlos zur Verfügung. Die Eingabemaske beschränkt sich auf wesentliche

Kenngrößen, um den Aufwand überschaubar zu halten. Gleichzeitig werden Hinweise zu Durchschnittswerten verschiedener geforderter Werte angegeben, um bei der Eingabe eine größtmögliche Hilfestellung zu bieten. Zudem sorgen Prüfschleifen dafür, dass unlogische oder sehr ungewöhnliche Eingaben identifiziert und vom Nutzer korrigiert werden können.

Nachdem wesentliche Kenndaten angegeben wurden, steht dem Nutzer unmittelbar eine PDF-Auswertungsdatei zum Download zur Verfügung. Diese beschreibt ausführlich die Notwendigkeit und Dringlichkeit einer Umstellung des bisherigen Tarifmodells auf Basis der individuellen Nutzerangaben. Somit sensibilisiert die Auswertungsdatei für das Thema Tarifmo-

dell-Umstellung und bildet eine Grundlage für Gespräche in den betreffenden Fachabteilungen oder Gremiensitzungen.

Webtool im Überblick

Voraussetzungen: Computer mit Internet-Zugang und aktuellem Browser.

Umfang: 36 Eingabe-/Auswahlfelder (davon 25 obligatorische Felder).

Hilfestellung: Hinweise zu wichtigen Eingabe-/Auswahlfeldern.

Ergebnis: PDF-Auswertungsdatei mit individuellen Ergebnissen.

Hintergrundinformationen: Erläuterungen zum Kontext einer Tarifmodell-Umstellung.

Anonymität: Keine Speicherung oder Übermittlung der Eingabe jedweder Art.

2. Webtool „Tarifmodell-Check“ – Eingabemaske

2.1 Aufbau

Die Eingabemaske des Webtools gliedert sich in neun Abschnitte, die in nachfolgender Infobox dargestellt sind. In den Abschnitten 1 bis 4 werden grundlegende Strukturdaten zum Versorgungsgebiet abgefragt. Der nächste Abschnitt erhebt Daten zu der spezifischen Nachfragesituation. Es folgen Angaben zur Ausgestaltung des aktuellen Tarifmodells in den Abschnitten 6 bis 8. Schließlich werden im letzten Abschnitt einige Fragen zum unternehmerischen Umfeld des Wasserversorgers gestellt.

1. Bundesland
2. Versorgte Einwohner
3. Wohngebäudestruktur
4. Nicht-Haushaltskunden
5. Wasserabgabe im Tarifkunden-segment
6. Zählerstruktur
7. Mengenpreis/-gebühr
8. Grundpreise/-gebühren
9. Weitere Informationen

2.2 Darstellung

Die Darstellung der Eingabemaske folgt einer klaren Struktur und setzt auf eine dezente Gestaltung. Das Webtool kann mit

Abbildung 1: Darstellung der Eingabe-Maske

allen gängigen Browsern aufgerufen werden und ist auch für die Verwendung auf Tablets geeignet. Die folgende Abbildung zeigt einen Ausschnitt der Eingabemaske.

2.3 Anwendbarkeit

Die deutsche Tariflandschaft im Bereich der Wasserversorgung ist sehr heterogen. Diese Tatsache war bei der Entwicklung des Webtools leitend, so dass in der Konsequenz ein Instrument entstanden ist, mit dem unterschiedliche Ausgangsvoraussetzungen eines Versorgers abgebildet werden können: Zählerbasierte Tarifmodelle können ebenso wie nicht-zählerbasierte Modelle überprüft, die Verwendung von Wohnungswasserzählern berücksichtigt oder Regionalversorger unter die Lupe genommen werden. Und sollte sich ein Tarifmodell aufgrund seiner sehr außergewöhnlichen Besonderheiten tatsächlich nur schlecht abbilden lassen, kann der Nutzer unkompliziert mit Experten von MOcons oder dem BDEW in Kontakt treten, um Hilfestellung zu erhalten.

2.4 Datenschutz

Bei der Eingabe von unternehmensspezifischen Daten wird zu Recht stets die Frage nach dem notwendigen Datenschutz aufgeworfen. Das Webtool zeichnet sich dadurch aus, dass an keiner Stelle Daten von MOcons, dem BDEW oder Dritten nachverfolgt, gespeichert oder auf anderem Weg ausgelesen werden. Die Berechnungen zur Erstellung der PDF-Auswertungsdatei erfolgen online-basiert, ohne dass dazu Daten gespeichert werden müssen. Die Daten des Wasserversorgers verbleiben somit vollständig in dessen Hoheitsbereich.

3. Ergebnis des „Tarifmodell-Check“ – PDF-Auswertungsdatei

Unmittelbar nach dem Abschicken der Formular Daten steht dem Nutzer eine kostenfreie, individualisierte PDF-Auswertungsdatei zum Download zur Verfügung. Dabei werden zwei grundsätzliche Nach-

frage-Situationen analysiert, in denen sich ein Wasserversorger befinden kann. Die Mehrheit der deutschen Wasserversorger ist mit einer sinkenden absoluten Wassernachfrage konfrontiert, die insbesondere auf demografische Entwicklungen zurückzuführen ist. Gleichzeitig wird dieser Rückgang der Wassernachfrage auch durch weitere Faktoren, wie z. B. der Verwendung von immer wasser-effizienteren Haushaltsgeräten oder etwa der Umsetzung von EU-Vorgaben wie etwa der Ökodesign-Richtlinie beeinflusst. Daneben kann aber auch die (eher seltene) Situation einer konstanten oder sogar leicht steigenden Wassernachfrage bestehen. Das Webtool verdeutlicht anhand individueller Auswertungen, dass für solche Wasserversorger ebenfalls Handlungsbedarf in Bezug auf eine Tarifmodell-Umstellung bestehen kann, da ein Sinken der Abgabe pro Anschluss nahezu immer bestehen bleibt.

Die Einleitung beschreibt in Abhängigkeit der spezifischen Gegebenheiten des Versorgungsgebiets eine der beiden oben genannten Nachfrage-Situationen und führt den Leser somit in die Problematik ein. Zum besseren Verständnis wird im weiteren Verlauf zwischen Notwendigkeit und Dringlichkeit einer Tarifmodell-Umstellung unterschieden.

Das nächste Kapitel beginnt mit einem Tachometer, der auf einer Skala von 0 bis 100 eine Einschätzung zur Notwendigkeit einer Tarifmodell-Umstellung gibt. Flankiert wird der Tachometer durch eine Preis-Prognose, die den zu erwartenden Preisanstieg eines beispielhaften Einfamilienhauses für einen Zeithorizont von 5, 10 und 20 Jahren aufzeigt. Die erste Einschätzung zur Umstellungsnotwendigkeit wird durch Verknüpfung von Angaben etwa zur demografischen Entwicklung, Bautätigkeit oder dem Anteil von Nicht-Haushaltskunden näher erläutert.

Im dritten Kapitel wird die Dringlichkeit einer Tarifmodell-Umstellung analysiert.

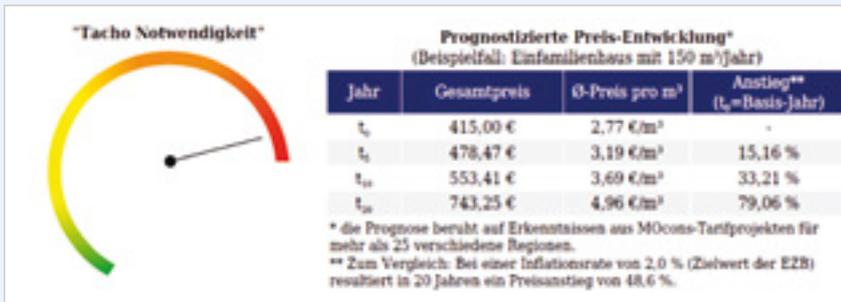


Abbildung 2: „PDF-Auswertungsdatei – Kapitel 2.1“

An dieser Stelle kommt ebenfalls ein Tachometer zum Einsatz, der auf den ersten Blick eine entsprechende Tendenz erkennen lässt. Unterstützt wird die Angabe einer Tendenz durch konkrete Aussagen hinsichtlich der Dringlichkeit, die sich ebenfalls aus den Eingaben des Nutzers ableiten.

Abschließend werden mögliche nächste Schritte aufgezeigt und entsprechende Angaben zur Kontaktaufnahme mit MOcons bzw. dem BDEW bereitgestellt. In einem Annex erhält der Nutzer zudem die von ihm eingegebenen Daten in einer Übersicht.

Selbstverständlich können die Angaben in der Eingabemaske verändert und so eine alternative PDF-Auswertungsdatei auf Basis der Änderungen erstellt werden. Hierbei werden erneut die verschiedenen Algorithmen durchlaufen und es wird entsprechend eine neue PDF-Auswertungsdatei generiert. Auf diese Weise können Nutzer verschiedene Szenarien durchspielen.

4. Webtool „Tarifmodell-Wasser“ – Hintergrundinformationen

Die Internetseite www.tarifmodell-wasser.de umfasst neben dem Webtool noch zwei weitere Seiten, auf denen der Nutzer Informationen rund um das Thema Tarifmodell-Umstellung erhält.

Die Seite Tarifmodell-Logik erklärt ausführlich, worin die Problematik einer zurückgehenden Wassernachfrage besteht und wie eine Tarifmodell-Umstellung helfen kann, diese abzuschwächen. Dabei werden u. a. folgende Fragen beantwortet:

- Was ist unter dem Begriff Fixkostenfalle zu verstehen?
- Welche Auswirkungen haben Preissteigerungen auf die Nachfrage?

- Wie gestaltet sich die Situation für wachsende Kommunen?
- etc.

Darüber hinaus ermöglicht die Angabe von weiterführender Literatur eine tiefere Auseinandersetzung mit dem Thema Tarifmodell-Umstellung. Alle genannten Artikel stehen entweder direkt zum Download zur Verfügung oder verweisen auf die entsprechende Verlags-Internetseite.

Auf der Seite Tarifmodell-Umstellung wird dargestellt, weshalb eine Umstellung nicht zu unterschätzen ist und welche Herausforderung dabei auf die verschie-

denen Akteure innerhalb des Unternehmens warten. Gleichzeitig wird angegeben, welche Art der Unterstützung die MOcons GmbH & Co. KG sowohl kleinen als auch großen Wasserversorgern bei der Umstellung ihres Tarifmodells anbietet. (jr, mo)



Energie. Wasser. Leben.



Prof. Dr. Mark Oelmann

Professor für Wasser- und Energieökonomik an der staatlichen Hochschule Ruhr West und Geschäftsführer der MOcons GmbH & Co. KG

Telefon +49 152 53855461
mark.oelmann@mocons.de



Dr. Jörg Rehberg

Fachgebietsleiter

BDEW
 Telefon +49 30 3001991211
joerg.rehberg@bdew.de
www.bdew.de

Anzeige

GET AG

Vertriebssteuerung: Cockpit der GET AG dockt an

Jetzt auch für kVAsy® Power Sales: Unsere integrierte Lösung für **Marktanalysen und Pricing** – komfortabel, systematisch und sekundenschnell. Testen Sie selbst!

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- **Anwenderfreundliche Nutzung ohne Schulungsbedarf**
- Ein **Onlinesystem** mit vorkonfigurierten Auswertungen für Markt und Wettbewerb
- Die **Marktdaten** topaktuell und lokal spezifisch: Tarife, Entgelte, Abgaben, Wechselinformationen
- Pricing oder Tarifexport **mit nur einem Klick**
- **Flexible Abbildung** von Standardprodukten und differenzierten Preisstellungen
- **Zeitersparnis** durch effiziente Prozesse

Nutzen Sie unseren **Showcase** unter cockpit.get-ag.com/kVAsyPowerSales oder sprechen Sie uns an!

Telefon: 0341 989 808 00 www.get-ag.com vertrieb@get-ag.com

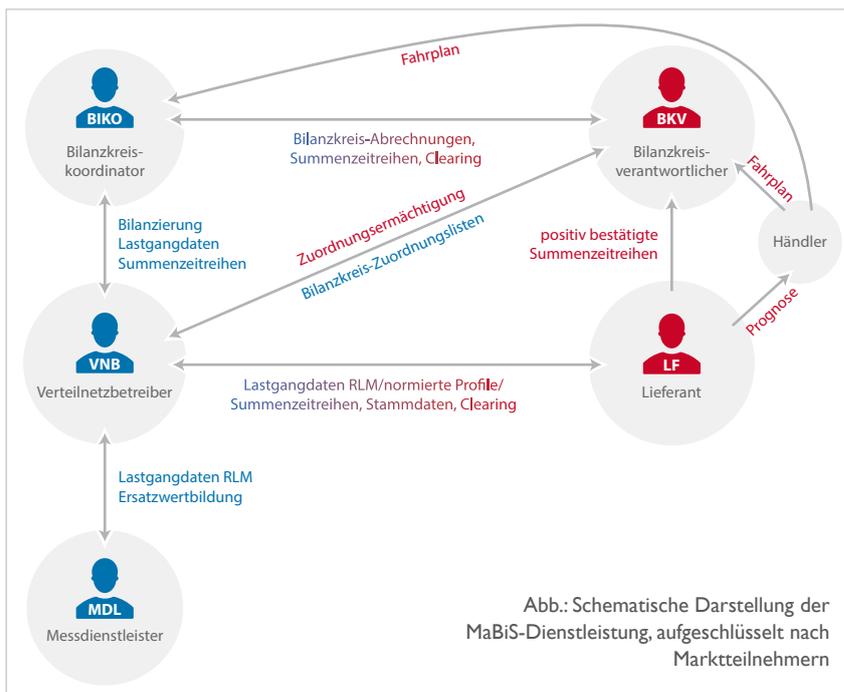
Besuchen Sie uns!
E-World
 Halle 3 Stand 458

Mehr als reine Pflichterfüllung: Die MaBiS-Dienstleistung für Lieferanten, BKV und VNB

Die von der Bundesnetzagentur festgelegten „Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom“ (kurz MaBiS) sollen die fehlerfreie und fristgerechte Abrechnung von Bilanzkreisen gewährleisten. In ihnen ist genauestens festgelegt, welcher Marktteilnehmer welche Daten in welchem Format und innerhalb welcher Frist an welche Adressaten zu übermitteln hat. Die zuverlässige und rechtzeitige Erfüllung dieser gesetzlichen Anforderungen auf Basis eines probaten internen Energiedatenmanagements stellt viele Unternehmen in der Praxis vor große und zeitintensive Herausforderungen.

Fehlerhafte Stammdaten oder fehlgeschlagene Lieferantenwechselprozesse führen oftmals zu Problemen und erfordern ein aufwendiges bilaterales Clearing. Werden die verbindlichen Geschäftsprozesse wiederholt nicht korrekt umgesetzt, drohen betroffenen Unternehmen im Ernstfall empfindliche finanzielle Strafen. Um solcherlei Sanktionen verlässlich zu vermeiden und Mitarbeiter effektiv zu entlasten, bietet es sich an, die mit der Bilanzkreisabrechnung verbundenen Aufgaben in verlässliche Hände zu legen. Als Systemhaus mit langjähriger Branchenkenntnis und fundiertem Know-how unterstützt die ene't GmbH Lieferanten, Bilanzkreisverantwortliche und Verteilnetzbetreiber dienstleistend bei der Erfüllung ihrer Pflichten. Im Rahmen der MaBiS-Dienstleistung werden sämtliche relevanten Datenbestände intensiv auf Konsistenz und Plausibilität geprüft, dabei eventuell identifizierte Fehler werden anschließend professionell geklärt und bereinigt.

Neben der zuverlässigen Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben bietet die MaBiS-Dienstleistung wertvollen Mehrwert für alle Marktteilnehmerrollen. Sie dient zugleich als Kontrollmechanismus für den hauseigenen Datenbestand und kann so beispielsweise zur Optimierung der Stammdaten beitragen, was hohe Folgekosten durch notwendiges zusätzliches Clearing verhindert. Gleichzeitig umfasst



die Dienstleistung ein umfangreiches individuelles Berichtswesen. Marktrelevante Kennzahlen können effizient für das Unternehmens- oder Vertriebscontrolling eingesetzt werden und detailliert Aufschluss über die ökonomische Entwicklung des eigenen Unternehmens und den Erfolg der eingesetzten Vertriebsstrategien geben. Bilanzkreisverantwortliche profitieren darüber hinaus vom wirkungsvollen Controlling der Beschaffungsstrategie und des eigenen Portfoliomanagements. (sh)

>>



Dipl.-Ing. Roland Hambach

Geschäftsführer & Vertriebsleiter

ene't GmbH
Telefon +49 2433 52601-50
hambach@enet.eu
www.enet.eu



Alexander Linzen

Vertrieb

ene't GmbH
Telefon +49 2433 52601-27
linzen@enet.eu
www.enet.eu

ene't
Wir setzen Standards

Die **SIV.AG | AKADEMIE** bietet ein breites, speziell auf die Bedürfnisse der Energie- und Wasserwirtschaft zugeschnittenes Angebot an Seminaren, Workshops und Webinaren.



| AKADEMIE



Unsere tagesaktuellen Schulungsplan und weitere Informationen zu Kursen und Rabattprogrammen finden Sie unter: www.siv.de/akademie

Veranstaltungskalender 2015



| Veranstaltungen | Datum | Ort | Informationen |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|--|
| E-world energy & water | 10.02.2015 - 12.02.2015 | Messe Essen | www.e-world-2015.com |
| 19. Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke | 05.05.2015 - 07.05.2015 | Maritim Hotel Düsseldorf | www.stadtwerke-tagung.de |
| SIV.Anwenderkonferenz 2015 | 18.06.2015 - 19.06.2015 | Rostock/Roggentin | www.siv.de |
| BDEW-Kongress | 23.06.2015 - 25.06.2015 | Hotel InterContinental Berlin | www.bdew.de |
| VKU-Verbandstagung | 11.11.2015 - 12.11.2015 | Maritim Hotel Berlin | www.vku.de |

Gewinnspiel der SIV.AG



Gewinnen Sie ein Wellness-Wochenende an der Ostsee inklusive Übernachtung in einem erstklassigen Hotel in Rostock. Beantworten Sie dazu die folgende Frage:

Was verbirgt sich hinter der Abkürzung ISMS?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-4099** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der 30. März 2015 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 3/2014) ist: **Gerhard Köhler** (SWN Stadtwerke Neumünster GmbH). Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 1/2015 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-1099, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **Vi.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Bo-Frederik Böttcher (bfb), Sarah Heilmann (sh), Kirsten Hemmerde (kh), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), Prof. Dr. Mark Oelmann (mo), RA Dr. Jörg Rehberg (jr), Philipp Schiwiek (ps), Kirsten Voelter (kv) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer; Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** fotolia: S.6 ©Sergey Nivens, S.15 ©contrastwerkstatt, S.18 ©everythingpossible, S.26 ©James Thew **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.600 Exemplare.



teamwork made with IBM Cloud

Princess Cruises vernetzt seine 17 Schiffe mit Hilfe von Social Business Tools in einer IBM Cloud. Jetzt können Tausende Mitarbeiter ihre Ideen austauschen – quer über alle Ozeane hinweg.
ibm.com/madewithcloud/de

Made with IBM

kVAsy5

POWER SALES

Energievertrieb in einer
neuen Dimension

schnell ✓
flexibel ✓
punktgenau ✓

kVAsy5
POWER SALES

SIV.AG | Konrad-Zuse-Str. 1, 18184 Roggentin
Telefon +49 381 2524-4000 | info@siv.de | www.siv.de

SIVAG