

SIV.NEWS

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2012

3

Einfach wolkenleicht. Aber sicher.

Die Branchencloud
der SIV.AG

Seite 8

Projekt in der Schweiz

Elektrizitätswerk des Kantons Schaffhausen AG entscheidet sich für Zusammenarbeit mit der SIV.AG. **5**

100%-ig nachhaltig

BayWa AG steigt in das Endkundengeschäft Ökostrom und Ökogas ein: Interview mit Emil Sopper. **16**

Integrierte Netzsicht

Instandhaltungsmanagement mit der SIV.AG; Praxisbericht der Elektroenergieversorgung Cottbus GmbH. **18**

FACHFORUM

NEUE WEGE ZUR KUNDENGEWINNUNG –
VON DER VERTRIEBSSTRATEGIE
ZUR OPERATIVEN UMSETZUNG



TERMINE

Mittwoch, 14. November 2012

Lufthansa Training & Conference Center GmbH
Lufthansaring 1
64342 Seeheim-Jugenheim

Donnerstag, 15. November 2012

Hotel Landgasthof Hirsch
Dorfstraße 4
89233 Neu-Ulm / Finningen

AGENDA

10.00 Uhr **Empfang bei Kaffee und Tee und Vorstellung der Teilnehmer**

10.30 Uhr **Von der Idee zum Vertriebsstart – Konzeption und Projektbegleitung**

Claudia Schlemmermeier, Geschäftsführerin der LBD-Beratungsgesellschaft mbH

Die studierte Diplom-Betriebswirtin Claudia Schlemmermeier kam 1994 zur LBD und arbeitete zunächst als Unternehmensberaterin. Seit 1999 ist sie geschäftsführende Gesellschafterin der LBD-Beratungsgesellschaft mbH. Hier verantwortet sie den Bereich Endkunden (Privat- und Geschäftskunden) mit den Themen Marktanalysen, Positionierung, Marketing- und Vertriebsstrategien, Kundenbindung und -gewinnung, Produkte und Preise, Vertrieb und Kommunikation.

11.15 Uhr **Diskussion**

11.30 Uhr **Einstieg in das Ökoenergiegeschäft – Marktentwicklungen und Marktpositionierung, Geschäftsmodell Ökoenergie, Herausforderungen an das Projekt**

Emil Sopper, Leiter Wärme und Mobilität der BayWa AG

Emil Sopper ist seit 1. April 2010 Leiter Wärme und Mobilität in der Sparte Energie der BayWa AG und unter anderem verantwortlich für die Einführung von Ökogas und Ökostrom. Von 1999 bis 2010 war er Sparten-Geschäftsführer des Energiegeschäfts der BayWa AG in Oberbayern.

12.15 Uhr **Diskussion**

12.30 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**

13.30 Uhr **Systematische Vertriebssteuerung oder der geniale Wurf? – Erfolgsfaktoren: Tarifgestaltung, Marktbeobachtung und Vertriebskanäle in der Analyse**

Lars Quiring, Vorstand der GET AG

Dipl.-Inf. Lars Quiring gründete 2000 die GET AG, einen führenden Informationsdienstleister der Versorgungsbranche, und ist Mitglied des Vorstandes. Nach der Ausbildung zum Datenverarbeitungskaufmann sowie einem Doppelstudium der Informatik (Diplom) und Französisistik/Philosophie (Magister) war er u. a. auch als Geschäftsführer der Meteomedia GmbH tätig. Zudem ist Lars Quiring Mitglied im Clusterboard Energie & Umwelttechnik der Stadt Leipzig und Sprecher des Clusters Händler und Dienstleister.

14.15 Uhr **Konzentration auf das Kerngeschäft – Szenarien zur Personalunterstützung in den Abwicklungsprozessen**

Torsten Brinker, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH

Torsten Brinker verfügt über langjährige energie-wirtschaftliche Berufs- und Projekterfahrung mit den Schwerpunkten Prozessdienstleistungen, Energievertrieb, produktive Abrechnung / Abwicklung, Metering und EDM. Er war zunächst über 10 Jahre bei der WEMAG (zuletzt als Abteilungsleiter Abrechnungs- und Messservice sowie EDM) und übernahm 2006 die Geschäftsführung der e.dat GmbH. Seit 2010 ist Torsten Brinker Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH.

15.00 Uhr **Abschließende Diskussion und Resümee**

WEITERES

Alle Teilnehmer unserer **Veranstaltung in Seeheim-Jugenheim** sind am **Vorabend (Dienstag, 13. November 2012)** herzlich willkommen zu einem „Blind Date mit acht Unbekannten“. Freuen Sie sich auf eine fitnessreiche Weinprobe und nutzen Sie die Gelegenheit für einen angeregten Fachaustausch mit unseren Referenten und Teilnehmern!

Am Vorabend unserer **Veranstaltung in Neu-Ulm (Mittwoch, 14. November 2012)** laden wir Sie herzlich zu einem „Bayrischen Abend“ in das Hotel Landgasthof Hirsch ein. Genießen Sie traditionelle Gastlichkeit und diskutieren Sie in entspannter Atmosphäre die Themen des Marktes!



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Liebe Leserinnen und Leser!

Editorial

„Die Zukunft soll man nicht voraussehen wollen, sondern möglich machen.“ Antoine de Saint-Exupéry

Die Herausforderungen für die Energie- und Wasserwirtschaft sind vielschichtig. Energiewende und Versorgungssicherheit, Prozessvielfalt und Kosteneffizienz, exponentiell steigende Datenvolumina und die immer komplexeren Anforderungen des Gesetzgebers sind nur einige Themen, die die Öffentlichkeit und unsere Branche gleichermaßen bewegen. Vorgaben wie SEPA katalysieren diese Entwicklungen noch zusätzlich, bringen zugleich aber auch zahlreiche positive Synergieeffekte in puncto Prozessvielfalt und Prozesseffizienz mit sich.

Die letzten Jahre haben wir intensiv genutzt, um die Prozesse unserer Kunden so einfach wie möglich zu machen. Unser Anspruch war und ist dabei die durchgängige Integration und Automatisierung – für alle Marktrollen der Energie- und Wasserwirtschaft und entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Dies gilt nicht nur für unsere neue Softwaregeneration kVASy® 5, sondern auch für unser stetig wachsendes Spektrum flankierender Beratungs- und Dienstleistungen. Schon heute basiert unser Branchenstandard auf den Technologien von morgen.

Einfach prozessorientiert und flexibel – Unsere Branchencloud

Mit unserer speziell auf die Anforderungen der Energie- und Wasserwirtschaft zugeschnittenen Branchencloud bieten wir Ihnen gemeinsam mit unseren Technologie- und Lösungspartnern eine neue Qualität des Geschäftsprozessmanagements – hochperformant, absolut transparent und dynamisch an Ihre ganz individuellen Bedürfnisse angepasst.

Anders als bei konventionellen Hosting- oder ASP-Modellen umfasst unsere Branchencloud ein umfangreiches Portfolio flexibel einsetz- und abrufbarer Cloud Services, die unsere Kunden jederzeit on demand nutzen können. Sie orientieren sich an den spezifischen Prozessanforderungen der jeweiligen Aufbau- und Ablauforganisation und werden entsprechend den sich wan-

delnden Rahmenbedingungen in der Prozesslandschaft unserer Kunden orchestriert. Fakturiert werden dabei nur Services und Ressourcen, die auch tatsächlich in Anspruch genommen werden. Der Zugang zu den umfangreichen BSP, BPO, Application und IT Services erfolgt denkbar einfach über spezielle Service-Portale – wolkenleicht und sicher. All das natürlich auf der Basis effektiver Monitoring-, Analyse-, Planungs- und Steuerungstools.

Mit der Markteinführung von kVASy® 5 haben wir in diesem Jahr auch die Grundlage für den Aufbau unserer Branchencloud gelegt. Ein vielversprechendes Potential, das für Ihr Unternehmen größtmögliche Freiheit und höchste Investitionssicherheit bedeutet. So können Sie sich voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Auf der E-world energy & water bieten wir Ihnen im Februar 2013 die Gelegenheit, die Technologie unserer Cloud Services in der Praxis zu erleben und Musterprozesse beispielhaft zu modellieren.

In unseren aktuellen SIV.NEWS stellen wir Ihnen jedoch nicht nur die Branchencloud der SIV.AG vor. Unsere Praxisberichte stehen exemplarisch für innovative Lösungskonzepte, die die Zukunft bereits heute möglich machen – sei es nun in unserem gemeinsam mit unserem strategischen Partner Robotron erfolgreich abgeschlossenen Großprojekt beim Übertragungsnetzbetreiber TenneT TSO GmbH, beim Einstieg des BayWa-Konzerns in den nachhaltigen Vertrieb erneuerbarer Energien oder der prozessorientierten Umsetzung einer integrierten Asset- und Mobilitätsstrategie.

Unsere SIV.NEWS erscheinen in diesem Monat als Gemeinschaftsausgabe mit Heft 24 / 2012 der renommierten Fachzeitschrift ew. Ich wünsche allen Lesern viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Jörg Sinnig

Inhaltsverzeichnis



8



16



22

AKTUELLES

Projektstart in der Schweiz: Elektrizitätswerk des Kantons Schaffhausen AG entscheidet sich für Zusammenarbeit mit der SIV.AG 5

Handlungsempfehlung SEPA 6

team energie: Gemeinsam durchstarten 7

Robotron und SIV.AG: Erfolgreicher Abschluss des Gesamtprojektes beim Übertragungsnetzbetreiber TenneT TSO GmbH 7

TITELTHEMA

Einfach wolkenleicht. Aber sicher: – Die Branchencloud der SIV.AG 8

k5|e.systems :The Cloud in a Box! 11

Kundenbetreuung und Neukundengewinnung via Internet: Das kVASy® 5 - Kundenportal 12

Aus Daten werden Informationen: Unternehmenssteuerung mit kVASy® BI 13

Effektives Monitoring mit kVASy® System Control 14

Durchgängige Dokumentenprozesse: kVASy® Output Management mit kühn & weyh 15

ERNEUERBARE ENERGIEEN

100%-ig nachhaltig – Ökostrom und Ökogas der BayWa AG: Interview mit Emil Sopper, Leiter Wärme und Mobilität der BayWa AG 16

Praxisbericht: Integrierte Sicht auf die Netze – Elektroenergieversorgung Cottbus GmbH vertraut Instandhaltungsmanagementsystem der SIV.AG 18

Systematische Kontaktvermeidungsstrategien für EVU: Gastbeitrag der avocis Deutschland GmbH 20

WASSERWIRTSCHAFT

Praxisbericht: AVA-Software unterstützt Stadtentwässerung in Peine 22

AKTUELLES

Bilanzkreisverantwortlicher: Abbildung einer weiteren Marktrolle 24

Wir gewinnt! – Mitarbeiterporträt Volker Teske 24

Impressionen: Die 16. SIV.Anwenderkonferenz 25

Rückblick: Strategiedialog 2012 25

Veranstaltungskalender, Gewinnspiel, Impressum 26

Projektstart in der Schweiz

Elektrizitätswerk des Kantons Schaffhausen AG (EKS AG) entscheidet sich für Zusammenarbeit mit der SIV.AG



Mit der EKS AG hat die SIV.AG ihren ersten Schweizer Kunden gewonnen. Als Energiedienstleister versorgt das zu 75 % im Eigentum des Kantons Schaffhausen befindliche Unternehmen von der Höri bis ins Klettgau mehr als 110.000 Menschen mit Strom. Bei einer Gesamtleistung von 93 Mio. CHF und einem EBITDA von 14 Mio. CHF erzielte das Unternehmen im Geschäftsjahr 2010 / 2011 ein Ergebnis von 6 Mio. CHF. Die Bilanzsumme belief sich auf 215 Mio. CHF.

Seit ihrer Gründung im Jahre 1908 versorgt die EKS AG die gesamte Landbevölkerung des Kantons Schaffhausen und die umliegenden deutschen Gemeinden mit Elektrizität. Die EKS AG ist neben der im Kanton Baselland ansässigen Elektra Birs-eck Münchenstein heute das einzige Werk in der Schweiz, das über ein größeres Versorgungsgebiet außerhalb der Staatsgrenzen verfügt. Die grenzüberschreitende Stromversorgung erforderte schwierige Verhandlungen auf diplomatischer Ebene,

die 1910 in einen Staatsvertrag zwischen Bund, Kanton und dem Großherzogtum Baden mündeten.

Im Zuge der Energiewende, Marktliberalisierung und -deregulierung vollzieht die Energiewirtschaft in der Schweiz gegenwärtig einen radikalen Wandel, der einen nachhaltigen Umbau ihrer strategischen Fundamente nach sich zieht. Der Schweizer Bundesrat hat dabei eine langfristige Versorgungssicherheit auf Basis einer ökonomisch sowie ökologisch sinnvollen Stromversorgung zum energiepolitischen Ziel erklärt. Mit der Umstellung des Standard-Strommixes bei Haushaltskunden auf 100 % Strom aus Schweizer Wasserkraft per 1. Januar 2012 leistet die EKS AG schon heute einen Beitrag zum längerfristigen Ausbau von Strom aus erneuerbaren Energien.

Angesichts der beschriebenen Herausforderungen benötigt die EKS AG ein integriertes Gesamtsystem, das in der Marktkommunikation sowohl den schweizerischen als auch den deutschen Anforderungen gerecht wird und darüber hinaus die Bereiche ERP, HIK, Abrechnung, EDM und CRM umfassend normkonform abdeckt. „Unser Anspruch ist

es, die Prozesse schlanker und einfacher zu machen. Für die SIV.AG sprachen ihre konsequente Prozesssicht und die durchgängige Integration ihrer Komplettlösung kVASy[®]“, so Edgar Brändli, der seitens EKS für das anderthalb Jahre dauernde Gesamtprojekt verantwortlich zeichnet und frühzeitig die Entscheider aller Fachabteilungen in die anstehenden sechs Teilprojekte eingebunden hat.

Ein Referenzbesuch bei der Stadtwerke Cottbus GmbH und ein zweiwöchiger Workshop in der Firmenzentrale der SIV.AG zum Projektauftritt überzeugten von Lösungskompetenz und Engagement des norddeutschen Software- und Beratungshauses.

Gül Kanal, die als Consultant der Fichtner IT Consulting AG / P & S Consulting GmbH das Projekt begleitet, betont insbesondere das partnerschaftliche Miteinander: „Von Anfang an spüren wir eine große Offenheit und Transparenz in unserer Zusammenarbeit.“ Bis Ende Dezember 2012 soll das detaillierte gemeinsame Pflichtenheft vorliegen, Customizing und Datenmigration sind die darauffolgenden Meilensteine. (as)



Handlungsempfehlung SEPA



Erst ca. 30 % der deutschen Versorgungsunternehmen bereiten sich angemessen auf die Einführung der SEPA zum 1. Februar 2014 vor. Dabei könne sich die Branche ein langes Zögern kaum leisten:

„Wer bis Ende 2012 nicht mit der Umsetzung begonnen hat, wird den Termin nicht einhalten können“, so eine Studie der Steria Mummert Consulting AG. „Es führt kein Weg vorbei, sich mit der Stammdaten-Migration und der Einrichtung eines Mandatsmanagements zu befassen.“

Handeln Sie daher sofort!

Die am 31. März 2012 in Kraft getretene SEPA-Verordnung zur Harmonisierung der Zahlungsverfahren Lastschrift und Überweisung im Europäischen Wirtschaftsraum ist in Komplexität und Projektdimension durchaus mit der Euro-Einführung oder der Umstellung zum Jahrtausendwechsel zu vergleichen – so die übereinstimmende Meinung anerkannter Zahlungsverkehrsexperten.

SEPA hat tiefgreifende Auswirkungen auf die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation Ihres Unternehmens – von den Bereichen Strategie, Recht und Compliance über das Kundenbeziehungsmanagement, die Abrechnung und Mandatsverwaltung bis hin zu den zugrunde liegenden Datenmodellen, Formaten und IT-Prozessen.

Eine nicht fristgerechte SEPA-Umstellung hat gravierende betriebswirtschaftliche Konsequenzen: Neben ungeplanten Ausgaben zur nachträglichen Anpassung der IT-Infrastruktur und einer dauerhaften

Erhöhung des manuellen Arbeitsaufwandes steigen nicht zuletzt auch die Zinsaufwände für eine Zwischenfinanzierung späterer Zahlungseingänge sowie die Kosten für die Liquiditätsreserve wegen Planungsunsicherheiten. Unter haftungsrechtlichen Aspekten steht die Geschäftsführung in einer besonderen persönlichen Verantwortung. In unserer Verpflichtung als Produzent und Lieferant des strategischen IT-Lösungsportfolios Ihres Unternehmens unterstützen wir Sie bei der fristgerechten und verlässlichen Umstellung auf die SEPA-Prozesswelt.

Darüber hinaus sehen wir im Rahmen der SEPA-Einführung aber auch wertvolle Optimierungs- und Kostensenkungspotentiale für Ihr Unternehmen, die es nachhaltig zu nutzen gilt.

Die SIV.AG hat sich unmittelbar nach Inkrafttreten der konkreten rechtlichen Ausprägungen mit einer eigenen Task Force und bereichsübergreifenden Umsetzungsszenarien aufgestellt, um gemeinsam mit Ihnen SEPA erfolgreich einzuführen. Hierzu haben wir ein fünfstufiges Vorgehensmodell, Analysewerkzeuge und Migrationstechnologien entwickelt, die neben unserem neuen Modul kVASy® - SEPA einen effizienten und reibungslosen Übergang sowie später einen weitgehend automatisierten Betrieb des OP-Managements Ihres Unternehmens gewährleisten.

Entsprechend dem Bedarf und der IT-Strategie Ihres Unternehmens bieten wir Ihnen sowohl eine Inhouse-Migration als auch Migration und Betrieb in unseren kVASy® Cloud Services an.

Mit erheblichen Vorleistungen in der Softwareentwicklung, hochspezialisierten Projektteams und zusätzlich rekrutierten personellen Ressourcen schaffen wir die notwendigen Lösungen und Potentiale, um Sie in jeder Phase der SEPA-Einführung kompetent zu begleiten. (as)

Umstellungsszenario:

1. Strukturierung der organisatorischen Vorbereitungen in einem eintägigen Kick-off-Workshop
2. Bankdatenbearbeitung und -bereinigung (auch parallel zu Etappe 3 und 4 möglich)
3. Einführung der Vertragskonten
4. Mandatsverwaltung über Vertragskonten
5. Umstellung auf SEPA (ggf. auch stufenweise für bestimmte Kundengruppen)



Dr. Elvira Ehle

Produktmanagement

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-234
elvira.ehle@siv.de
www.siv.de

team energie: Gemeinsam durchstarten



Die SIV.AG hat im August 2012 einen weiteren Energiehändler als Kunden gewonnen. Mit der team energie GmbH & Co. KG etabliert sich ein echtes norddeutsches Kraftpaket auch im Stromvertrieb – mit transparenten Tarifen und starken Strukturen im Hintergrund.

Das Unternehmen ist eine Tochtergesellschaft der team AG, eines der größten Arbeitgeber in Norddeutschland. Der ca. 1.500 Mitarbeiter zählende Mischkonzern hat 2011 einen Gesamtumsatz von

ca. 1,5 Mrd. EUR erzielt und ist auf verschiedenen Märkten zu Hause, wobei alle Stränge in der Holding, der Firmenzentrale in Süderbrarup, zusammenlaufen. Fest in der Region verwurzelt, setzt die Unternehmensgruppe auf stabiles Wachstum, langjährige Kompetenz und kontinuierliche Innovation. Unter dem Dach der Holding sind die Sparten team energie, team baucenter, team hallenbau und team versicherungsmakler miteinander vereint – zwar getrennt agierend, aber mit klaren organisatorischen Synergieeffekten. Verlässliche branchenübergreifende Partnerschaften nehmen darüber hinaus eine zentrale Rolle in der Firmenstrategie ein.

Kim Lorenzen, Bereichsleiter Strom und Erdgas der team energie GmbH & Co. KG, sieht in der Zusammenarbeit mit der SIV.AG eine solide Basis für eine erfolgreiche Marktexpansion: „Nicht zuletzt aufgrund ihrer bundesweiten Referenzen

im Vertriebssegment ist die SIV.AG für uns ein kompetenter Partner auf Augenhöhe. Eine konsequente Prozesssicht, die Vorteile eines vollständig integrierten, schnittstellenfreien Systems und die fristgerechte Umsetzung der Anforderungen der Bundesnetzagentur bei ihren anderen Kunden sprechen dabei für sich. Darüber hinaus begeisterten uns das partnerschaftliche Miteinander und die beinahe familiäre Atmosphäre während der SIV.Anwenderkonferenz. Ein weiterer Grund, gemeinsam durchzustarten.“

Mit einer Laufzeit von vier Monaten ist die Projektplanung durchaus ambitioniert. Das Unternehmen will bereits im Dezember 2012 ersten Mitarbeitern eigenen Strom verkaufen, am 1. Januar 2013 soll der bundesweite Stromvertrieb anlaufen. team energie führt das komplette Billingssystem der SIV.AG inklusive EDM sowie deren Kundenportallösung ein. (as)

Robotron und SIV.AG: Erfolgreicher Abschluss des Gesamtprojektes beim Übertragungsnetzbetreiber TenneT TSO GmbH

robotron**e* count und kVASy® – Integrierte Prozesseffizienz unter Hochspannung



Mit der fristgerechten Umsetzung des zweistufigen Großprojektes „trans-bill“ der TenneT TSO GmbH ist es der Robotron Datenbank-Software GmbH und der SIV.AG gelungen, bei einem der größten, grenzüberschreitend tätigen europäischen Übertragungsnetzbetreiber das etablierte SAP-System abzulösen. Dieses wurde durch ein individuelles Energiedatenmanagement- (EDM) und Abrechnungssystem ersetzt, welches auf robotron**e* count und kVASy® basiert.

Nach Einschätzung von Klaus Homann, Leiter Energiedaten- und Forderungsmanagement der TenneT TSO GmbH und Vorsitzender des Lenkungskreises, besitzt der Konzern mit „trans-bill“ ein System, welches – hochperformant und mit modernster Technologie ausgerüstet – flexi-

bel auf die zukünftigen Anforderungen des Energiemarktes reagieren kann.

Das insgesamt 2,5 Jahre dauernde Großprojekt war dabei in mehrfacher Hinsicht ein Projekt der Superlative. „Mit ‚trans-bill‘ haben wir ein System geschaffen, welches die hochkomplexen und sehr spezifischen Prozessanforderungen des größten deutschen Übertragungsnetzbetreibers in einem durchgängigen System und mit einem hohen Automatisierungsgrad abbildet. Das ist einzigartig. Die ordnungsgemäße Darstellung und Verarbeitung der Prozesse in ‚trans-bill‘ – einem System mit einem Fakturierungsrahmen von ca. 9 Mrd. EUR p. a. mit steigender Tendenz – wurde uns dabei auch durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PwC bestätigt“, so René Kersten, Senior Consultant und Projektleiter der SIV.AG.

Das Transaktionsaufkommen im Produk tivsystem liegt in Spitzenzeiten bei bis zu 600 GB am Tag. Im Rahmen der MaBiS-

und BIKO-Prozesse werden ca. 7,5 Mio. E-Mails im Jahr ausgetauscht, bei denen in Spitzenzeiten ein Datenvolumen von ca. 19.000 MB pro Tag verarbeitet wird.

Die Projektpartner Robotron Datenbank-Software GmbH und SIV.AG vereint seit ihrer Gründung im Jahre 1990 eine ähnliche Erfolgsgeschichte in der Energiewirtschaft. Beide sind als Oracle Platinum Partner Innovationsführer ihres Branchensegments und haben durch eine annähernd gleiche Basistechnologie enorme Möglichkeiten, in Kooperationsprojekten aus beiden Systemen das Optimum an Prozesseffizienz zu entwickeln.

Das Hoch- und Höchstspannungsnetz der TenneT TSO GmbH deckt ca. 42 % der Fläche Deutschlands zzgl. aller Anbindungen der sich in der Nordsee befindenden und geplanten Offshore-Windparks ab. „trans-bill“ stellt für die TenneT TSO GmbH alle Marktkommunikations-, EDM- und Abrechnungsprozesse sicher. (as)

Einfach wolkenleicht. Aber sicher.

Die Branchencloud der SIV.AG

Als John McCarthy 1961 das Time Sharing von Rechnerleistung oder Anwendungen als Geschäftsmodell propagierte – ganz so wie man auch die Ressourcen Strom, Wasser oder Gas als public utility zur Verfügung stellt –, wird auch er nicht geahnt haben, dass allein der deutsche Markt für Cloud Computing 2012 die Umsatzgrenze von 5 Mrd. EUR überschreitet. Nach einer Studie des Hightech-Verbandes BITKOM steigt das Potential bis 2016 sogar auf ca. 17 Mrd. EUR.

Cloud-Lösungen speichern Musik, Fotos, Filmaufnahmen oder auch vertrauliche Dokumente quasi auf einer Festplatte in den Wolken. Praktisch immer und an jedem Ort können wir über unseren PC, das Smartphone oder iPad auf unsere ausgelagerten Daten zugreifen, sie bearbeiten und mit Freunden oder Kollegen untereinander austauschen. Millionen Nutzern der mobilen sozialen Netzwerke stehen die Möglichkeiten der Cloud ebenso zur Verfügung wie den Kunden des Branchenriesen Amazon, der Anfang der 2000-er Jahre eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung des Cloud Computing spielte.

Cloud Computing als strategisches Managementthema

Cloud Computing war und ist ein strategisches Managementthema. Die Zukunft ist in der Cloud. Das wurde nicht zuletzt deutlich, als Larry Ellison, Gründer und CEO der Oracle Corporation, im Juni 2012 ankündigte, dass sein Unternehmen ab sofort bereit sei, „die umfassendste Cloud auf dem Planeten Erde“ anzubieten. Die Oracle Public Cloud umfasst die Fusion Applications des Weltmarktführers, die als Software as a Service oder Plattform as a Service (SaaS oder PaaS) angeboten werden. Zugleich steht in der Wolke das Oracle Social Network bereit. „Die meisten Cloud-Anbieter haben nur Nischenangebote“, erläuterte Ellison. „Sie verfügen nicht über erweiterbare Plattformen. Oracle ist der einzige Anbieter, der ein vollständiges Angebot moderner Anwendungen, die soziale Interaktion ermöglichen, auf einer standardbasierten Plattform offeriert.“

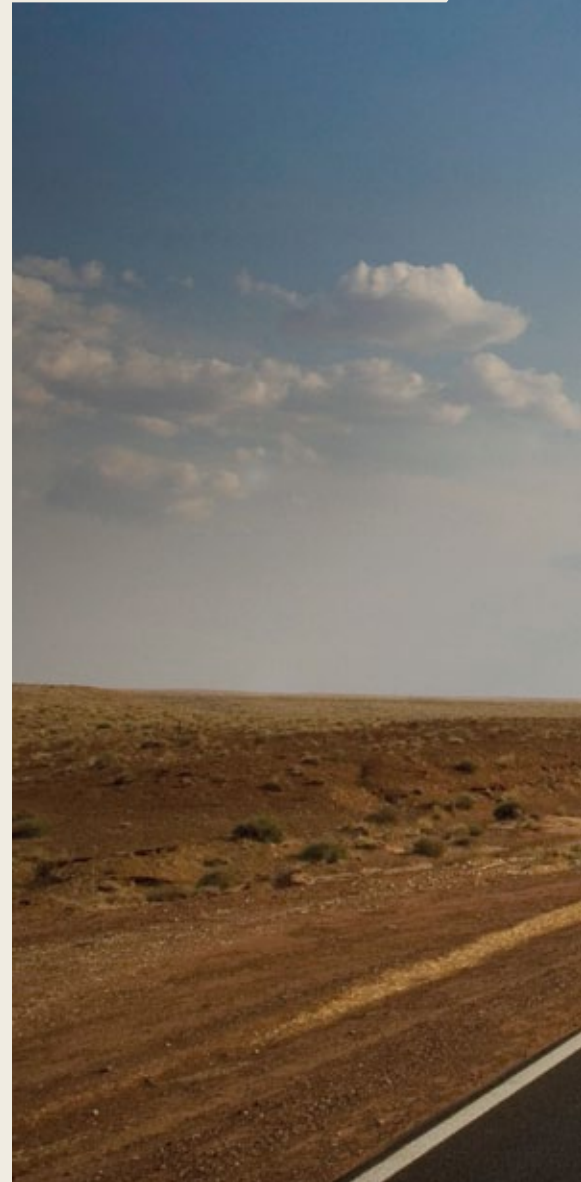
Integriert und standardbasiert

Aktuell nutzen bereits mehr als 100.000 Unternehmen und 25 Millionen User die integrierten Oracle Cloud Services, die ihnen den Zugang zu Oracle Platform Services, Application Services und Social Services ermöglichen. Das gesamte, durch einfache Self-Service-Angebote flankierte Leistungsspektrum wird vollständig von Oracle verwaltet, gehostet und supportet – nicht zuletzt um zu verhindern, dass Daten und Geschäftsprozesse durch die Nutzung mehrerer voneinander getrennter Public Clouds fragmentiert werden. Die Oracle-Cloud-Infrastruktur basiert u. a. auf Oracle Exadata und Oracle Exalogic, wodurch die Kunden von einer leistungsfähigen, zuverlässigen und sicheren Infrastruktur für kritische Geschäftsanwendungen profitieren.

Ein weiterer logischer Evolutionsschritt

Als langjähriger Oracle Platinum Partner weiß der Komplettlösungsanbieter SIV.AG um die Vorteile einer integrierten, standardbasierten Plattform. Marco Fiedler, Bereichsleiter Systeme & Service der SIV.AG, betont das ganzheitliche Umsetzungskonzept der Unternehmensgruppe: „Für uns ist Cloud Computing nur ein weiterer logischer Evolutionsschritt. Wir vollziehen gegenwärtig einen radikalen Paradigmenwechsel, der unsere Sicht auf die Welt der IT nachhaltig verändern wird und für unsere Kunden ein erhebliches Kostensenkungspotential in sich birgt.“

Aber was ist eigentlich Cloud Computing? Nur ein Synonym für Hosting ▶







und andere Rechenzentrumsdienstleistungen? Marco Fiedler versteht es als ganzheitliche IT-Philosophie zu „einer bedarfsgerechten, flexiblen und zeitlich begrenzten Bereitstellung und zum Betrieb definierter Standard-IT-Services entlang der gesamten Wertschöpfungskette unserer Kunden“.

Die SIV.AG vollzieht gegenwärtig mit der Einführung ihrer neuen Produktgeneration kVASy® 5 einen eigenen Paradigmenwechsel – den Start in eine systemoffene, flexibel den individuellen Kundenbedürfnissen anpassbare Prozesswelt. „Cloud Services ermöglichen gerade auch kleinen und mittleren Kunden einen unkomplizierten Einstieg – ganz ohne aufwändige Infrastrukturanpassungen, technische Ausfallzeiten, zusätzliche Hardwareinvestitionen und zukünftige Releasewechsel“, so Milan Frieberg, verantwortlich für die Geschäftsfeldentwicklung des Bereichs Cloud Computing: „Wir eröffnen unseren Kunden einen einfachen, bruchstellenfreien Übergang zu kVASy® 5. Sie geben selbst die Schrittfolge vor, welche kVASy® Cloud Services sie einsetzen wollen. Gesteuert werden die Cloud Services über spezielle Serviceportale, die einfach und bequem von unseren Kunden zu handhaben sind.“

**Cloud Services: Ja, aber sicher.
Im zertifizierten Rechenzentrum**

„Die Cloud Services werden im eigenen zertifizierten und voll redundanten Rechenzentrum der SIV.AG betrieben – bei vollständiger Kostentransparenz“, erklärt Sebastian Rehberg, Leiter Rechenzentrumsdienste der SIV.AG: „Unsere definierten Service Level Agreements genügen höchsten Ansprüchen an Datensicherheit und -schutz, so dass unsere Kunden auch gegenüber

dem Wirtschaftsprüfer auf der sicheren Seite sind. Zugleich bieten wir die Möglichkeit, unsere Cloud-Lösungen bis zu drei Monate kostenfrei zu testen. So können unsere Kunden danach selbst entscheiden, ob und in welchem Umfang sie unsere Dienstleistungen nutzen wollen.“

„Wir setzen breit auf Virtualisierung sowohl im Server- als auch im Storage-Bereich und können so bedarfsgerecht die Ressourcen zur Verfügung stellen“, ergänzt Marco Fiedler: „Dabei kommt u. a. die Cloud-Technologie Oracle Real Application Clusters (RAC) zum Einsatz, welche es ermöglicht, höchste Performance, dynamische Ressourcenzuweisung und Höchstverfügbarkeit zu realisieren.“ Für einen großen Kunden werden z. B. die gesamte Marktkommunikation und die Schnittstellen zu Drittsystemen über standardisierte Protokolle und Schnittstellen umgesetzt. „Im Bereich der Mail-Kommunikation betreiben wir einen Signatur- und Verschlüsselungsdienst, der klar verbrauchsorientiert nach dem pay-as-you-use-Prinzip abgerechnet wird“, erklärt Sebastian Rehberg. So ist die Branchencloud bereits heute Realität für die SIV.AG. (as, auch in Heft 6 / 2012 der Fachzeitschrift Energiespektrum erschienen)



Marco Fiedler

Bereichsleiter Systeme & Service
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-250
marco.fiedler@siv.de
www.siv.de

Cloud Services der SIV.AG im Überblick:



kVASy® application cloud „Flexibel als Full Service“: kVASy® komplett als Cloud Service, dynamische Servicelevel und Laufzeiten, flexible / spontane Ressourcenzuordnung, Patch Management auf Anforderung.



kVASy® monitoring services „IT-Gesundheit auf einen Blick“: kVASy® System Control als Service, intelligentes Monitoring der gesamten Unternehmens-IT, proaktive Fehlerbehandlung, deutliche Verbesserung der IT-Verfügbarkeit.



kVASy® secure desktop cloud „Komplette IT als Service nutzen“: Vollständige Auslagerung der Unternehmens-IT in die Cloud, Minimierung der IT-Investitionen, nahezu komplette Auslagerung von IT-Geschäftsrisiken.



kVASy® compliance archive cloud „Risiko gezielt verlagern“: Bedarfsgerechte Dokumentenarchivierung in die Cloud, schnelles Auffinden von Dokumenten und Informationen, Daten- und Revisionsicherheit, Rechtskonformität.



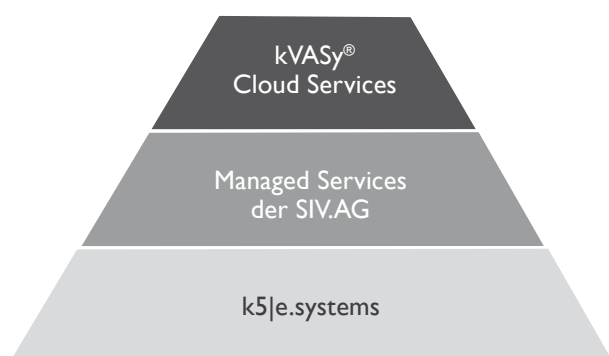
kVASy® open backup cloud „Die Versicherung aus dem Netz“: Kontinuierliche Datensicherung in die Cloud, Servicebereitstellung im Falle eines Desasters in definierter Zeit, direkte Risikoauslagerung.



kVASy® communication cloud „Kommunikation: einfach“: Sichere, leistungsfähige Kommunikation, Vernetzung von verteilten Systemen, Überwachung der Verfügbarkeit der Schnittstellen.

k5|e.systems : The Cloud in a Box!

Die Welt spricht Cloud. Mit kVASy® 5 bieten wir unseren Anwendern erstmals die Möglichkeit, unser umfangreiches kVASy® - Lösungsportfolio auch durch kVASy® 5-zertifizierte IT-Infrastruktur-Plattformen zu unterlegen. Das speziell auf den kVASy® 5 - Betrieb zugeschnittene Lösungsportfolio berücksichtigt die spezifischen Anforderungen der Versorgungswirtschaft. Hochverfügbarkeit, Spitzenlasten, Skalierbarkeit, 7x24-Stunden-Betrieb – alles kein Problem!



Ihre Vorteile:

- Zugeschnittene Lösung für den kVASy® - Betrieb
- PreBuilt & vollständig „kVASy® 5 ready“
- Umfangreiche Performance & Testläufe
- „Rundum sorglos - kVASy®“ inklusive Managed Services
- Dramatische Komplexitätsreduktion

Für jeden das Richtige an Bord!

Wir machen Dinge so einfach, wie möglich, aber nicht einfacher. Dieser Spruch stammt nicht von uns – ist aber unser Programm. Wir möchten, dass Sie Ihre Geschäftsprozesse mit unseren Lösungen optimal unterstützen können. Für unterschiedliche Unternehmensgrößen und unterschiedliche Anforderungen gibt es die passenden Lösungen.

Alles kann, nichts muss!

- Sie wollen IT-Infrastruktur-Investitionen vermeiden und trotzdem neueste und modernste Lösungen nutzen?
- Sie wollen sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren?
- Sie wünschen robuste Businessprozesse und ein professionelles Applikationsmanagement?

Zur Entlastung der eigenen Ressourcen haben wir Pakete geschnürt, die sowohl die Lösung als auch den IT-Betrieb abdecken. Gemeinsam mit Ihnen wählen wir ein zu Ihren Anforderungen passendes Lösungsszenario aus. Der Rest ist Formsache!

Es gibt nicht richtig und nicht falsch – es gibt nur optimal!

Ob Investition oder Miete, ob Eigenbetrieb oder Managed Services. Sie entscheiden, was am besten zu Ihnen passt.

Abrechnungsbelege aus

kVASy⁵

In eigener Hand

- ✓ Keine Abhängigkeit von externen Dienstleistern
- ✓ Intuitive Handhabung der Lösung für eigene Projekte
- ✓ Eigene Pflegemöglichkeit der Abrechnungsbelege
- ✓ Flexible Anbindung an Archivsysteme
- ✓ Einbindung von Kuvertiermarken für Kuvertierung
- ✓ Freie Wahl in der elektronischen Verteilung der Dokumente

DATEC

IDEEN RUND UM'S DRUCKEN

Datec Netzwerke & Druckerlösungen GmbH

Netzschkau - Leipzig - Erfurt - Dresden - Hannover - Hamburg
Tel: 03765/797-0 vertrieb@datec-gmbh.de www.datec-gmbh.de

Wir unterscheiden vier Betriebsmodelle der k5|e.systems

- Systemmiete, Managed Service
- Systemmiete, Eigenbetrieb
- Systemkauf, Managed Service
- Systemkauf, Eigenbetrieb

Die Mietmodelle sind für 36, 48 oder 60 Monate verfügbar. (mf)



Milan Frieberg

Geschäftsfeldentwicklung
Systeme & Service

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-539
milan.frieberg@siv.de
www.siv.de



Das kVAsy® 5 - Kundenportal

Kundenbetreuung und Neukundengewinnung via Internet

Die perfekte Organisation der Kundenprozesse sowohl in der Akquise von Neukunden als auch bei der Betreuung des Kundenbestandes ist ausschlaggebend für Erfolg, Image und Wettbewerbsfähigkeit moderner Versorgungsunternehmen. Gleichzeitig müssen die Prozesskosten zur Kundenbetreuung nachhaltig gesenkt werden.

Das kVAsy® 5 - Kundenportal liefert hierfür die perfekte Lösung. Es passt sich dem Corporate Design und der Corporate Identity (CD / CI) des Webauftritts Ihres Unternehmens nahtlos an und stellt eine universelle Kommunikations- und Infor-

mationsplattform sowohl im Neukundenvertrieb als auch für die Kundenbetreuung dar.

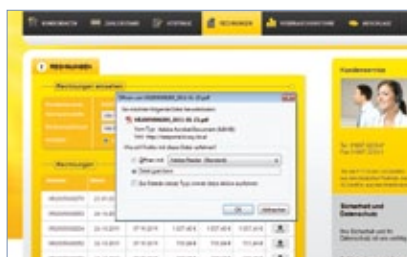
Im Bestandskundenvertrieb und in der Neukundengewinnung eröffnen Ihnen unsere Internetportale vielfältige Möglichkeiten:

- Regions- und netzbetreiberabhängige Preisgestaltung, durch den Versorger selbst administrierbar
- Durch die optionale Verlinkung in Preisvergleichsportalen (Verivox) kein Prozessabbruch in der Kundenakquise
- Direkte Integration ins kVAsy® CRM

- Effektive Nutzung des Online-Vertriebsweges (as)

Ihre Vorteile:

- Sehr kurze Projektlaufzeit
- Schnelle und nachhaltige Unterstützung der Kundenbetreuung und effiziente Unterstützung der Akquise
- Komplette Einbindung in vorhandene Umgebungen (CD / CI)
- Deutliche Senkung der Prozesskosten
- Integration in Webseiten und Content-Management-Systeme
- Integration in kVAsy® - CRM
- Echtzeitverarbeitung von Eingaben
- Regions- und netzbetreiberspezifische Preisgestaltung im Out-Of-Area-Vertrieb




⚡ Via Web Services sind unsere Internetportale online mit kVAsy® verbunden, so dass alle Prozesse wahlweise in Echtzeit oder über Aktivitäten an Mitarbeiter vollautomatisiert und hocheffizient durchgeführt werden.



Christian Schletter

Fachbereichsleiter
kVAsy® Internetportale

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-506
christian.schletter@siv.de
www.siv.de



Aus Daten werden Informationen

Unternehmenssteuerung
mit kVASy® BI

Planen, Analysieren, Monitoren – erschließen Sie sich mit kVASy® BI eine neue Dimension der Unternehmenssteuerung. Unser Managementinformationssystem bietet Ihnen eine Rundum-Sicht auf alle geschäftskritischen KPI – durchgängig integriert, prozessorientiert und auf Ihre individuellen Anforderungen zugeschnitten.

In Kürze steht Ihnen mit vier neuen Fachportalen

- kVASy® Planning powered by prevero
- BNetzA-Controlling
- Wechselmonitor (basierend auf der Lösung VIS Consult der GET AG) und
- Einspeisung

sowie mit Weiterentwicklungen in den Bereichen Individuelle Bilanzen (Bilanzanalyse), Netznutzungsmanagement (Vertriebscontrolling / Netzcontrolling) und EDM (Netzcontrolling) eine noch größere Informationstiefe zur Verfügung.

kVASy® BI auf einen Blick

Unser Management-Informationssystem strukturiert Ihre Geschäftsdaten, bereitet sie auf und visualisiert sie – für solide Entscheidungen und eine flexible Unternehmenssteuerung.

Intuitiv bedienbar, ermöglicht Ihnen kVASy® BI ein schnelles, effektives Arbeiten – auch wenn Sie weitere externe Datenquellen einbinden möchten. So können Sie einfach auf alle relevanten Daten zugreifen, sind optimal für unternehmensübergreifende

Benchmarkings gerüstet und haben mehr Zeit für weiterreichende Analysen und ein optimales Servicemanagement.

Über 250 vorgefertigte Auswertungs-, Monitoring- und Analysemodelle bieten Ihnen schnell neue Einblicke in die Entwicklung Ihres Unternehmens und bilden eine ideale Ausgangsposition für ein zyklisches Reporting und individuelle Analysen. (as)

Vorteile

- Strategische Informationsplattform für das Management
- Online-Analysen aus dem gesamten kVASy® - Datenpool
- Fokus auf die Anforderungen der Energiewirtschaft
- Fachportale für alle Unternehmensbereiche im Standard
- Intuitive Bedienbarkeit: Einfache Erweiterung und Änderung von Auswertungen und Analysen
- Freie Erstellung individueller Auswertungen
- Konsequenter Fokus auf das BNetzA-Monitoring



Thomas Bunge

Leiter Produktmanagement

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-200

thomas.bunge@siv.de

www.siv.de



kVASy® System Control

Das stetige Wachstum und die Erhöhung der Komplexität der IT-Infrastruktur verlangt nach einer leistungsfähigen, funktionellen und skalierbaren Monitoring-Lösung.

Das Monitoring von Servern und Diensten wird für Systemadministratoren zunehmend aufwendig und unübersichtlich, ist aber unerlässlich, um sicherzustellen, dass die zugrunde liegende Infrastruktur von geschäftskritischen Anwendungen, wie kVASy® oder kVASy® BI, fehlerfrei funktioniert. Mit kVASy® System Control behalten Sie den Überblick über alle Systeme, wissen wie diese ausgelastet sind und wie effektiv sie genutzt oder sogar überlastet werden.

Überwacht werden:

- Betriebssysteme (Windows, Linux, Unix etc.)
- Datenbanken (Oracle, MS SQL etc.)
- Hardware (Router, Switches, Drucker etc.)
- Prozesse & Services
- Applikationen & Schnittstellen
- Netzwerk und andere aktive Komponenten

Ihre Mehrwerte:

- Erhöhung der Verfügbarkeit von Infrastruktur-Komponenten, Servern, Diensten und Prozessen durch frühzeitiges Erkennen von Ausfällen
- Ermittlung von Schwachstellen bei Ressourcen und Performance
- Einfache Einrichtung durch vorkonfigurierte Monitoring-Module für alle

kVASy® -nahen und -fernen Infrastrukturkomponenten

- Trendreporting
- Ereignisgesteuertes und flexibles Benachrichtigungssystem (E-Mail, SMS)
- Eskalationsmanagement
- Nutzerverwaltung mit LDAP-Authentifizierung
- Host/Service Web-Live-Ticker

Stabile Basis, flexible und modulare Architektur

kVASy® System Control baut auf der beliebten Monitoring API Icinga und etablierten Erweiterungen auf und nutzt alle einhergehenden Add-Ons, Features und Funktionen.

Flexible Ereignissteuerung

Je nach Ergebnis der Checks ordnet das System den richtigen Status zu. Individuelle Regeln entscheiden, wann alarmiert und, sofern notwendig, eskaliert wird. Die Alarmierung erfolgt ereignisgesteuert. Individuelle Konfigurationen definieren, welche Personen in welchem Zeitfenster über welche Medien (E-Mail, SMS) benachrichtigt werden. Durch definierte Event Handler können erste Reaktionen auf das Problem automatisch initiiert werden.

Dynamisches Webinterface, Web-Live-Ticker

Basierend auf dem CHTML Framework, gesteuert von Ajax und erweitert durch jQuery und CSS, sticht das Webinterface für das kVASy® System Control aus der Masse heraus. Permanent werden Sie durch den Web-Live-Ticker über aktuelle kritische Host/Service Probleme informiert.

Nutzerverwaltung mit LDAP-Authentifizierung

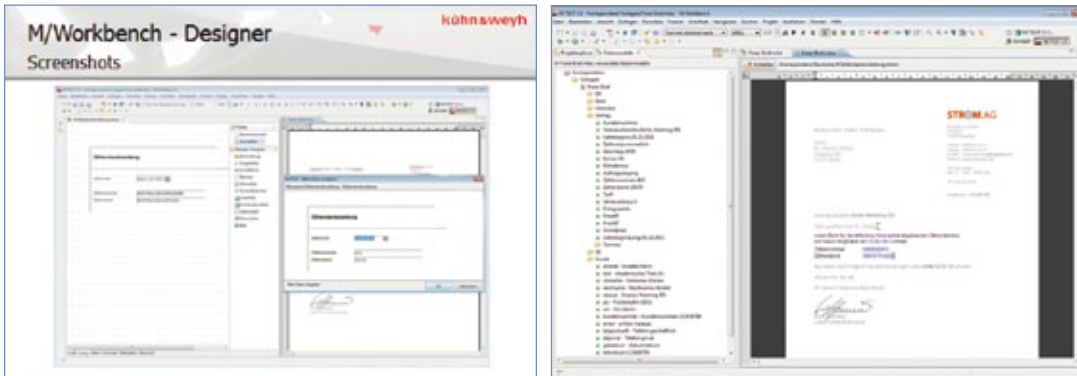
Die eingebaute Nutzerverwaltung ermöglicht die Anpassung der Benutzer Zugriffe und Benachrichtigungen auf Server-Gruppen, Servern und Diensten. Die Authentifizierung wird dabei vom AD- oder LDAP-Server übernommen.

Trendreporting und historische Performance-Daten

Durch die Sammlung verschiedenster Performancedaten von speziell definierten Sensoren können wir langfristige Trends frühzeitig erkennen und zuverlässige Prognosen für die Zukunft erstellen wie Festplattenplatz oder Load des Systems. Unsere System-Spezialisten installieren Ihnen kVASy® System Control ganz nach Ihren Bedürfnissen. (mf)

Durchgängige Dokumentenprozesse

kVASy® Output Management mit kühn & weyh



● Durchgängiges Output Management von der Verwaltung über die Erstellung bis hin zur Druckausgabe

Mit dem kVASy® Output Management auf Basis der Lösungen M/OMS 6 / M/TEXT CS 6 / M/Workbench eröffnen wir Ihnen alle Möglichkeiten einer integrierten, prozessorientierten Dokumentenerstellung und -ausgabe – in einem einheitlichen unternehmensweiten System unter Nutzung sämtlicher Vorteile des neuen Technologiestandards kVASy® 5.

Perfekt aufeinander abgestimmte Softwarekomponenten mit etablierten Marktstandards unterstützen und steuern den gesamten Output-Management-Prozess – von der zentralen Verwaltung und Pflege aller Dokumentenvorlagen über die Erstellung bis hin zur Ausgabe von individueller Korrespondenz, Massenmailings und Serienbriefen.

Durch die zentrale Verarbeitung im Output-Management-System werden die Dokumente versand- und portooptimiert ausgegeben. Die in kVASy® vollständig integrierte Lösung steuert automatisch die richtigen Ausgabekanäle an, z. B. die zentrale oder dezentrale Druckausgabe, E-Mail oder Archiv. (as)

Das leistet modernes Output Management:

Durchgängig organisierte Prozesse

Output Management umfasst heute den gesamten Dokumentenprozess von der Auftragserteilung über die Dokumenterstellung bis zu Ausgabe und Archivierung.

Hochwertige Kundenkommunikation

Output Management produziert und verarbeitet hochwertige, individualisierte Geschäftsdokumente für eine erfolgreiche Kundenkommunikation.

Alle Geschäftsdokumente unter Kontrolle

Wer alle Geschäftsdokumente gemeinsam verarbeiten kann, erzielt den höchsten Wirkungsgrad.

Multi-Channel Output

Output Management unterstützt den Trend zu elektronischen Dokumenten und bedient elektronische wie physische Ausgabekanäle automatisch.

Mehrwerte:

- Einfache Erstellung und Pflege von Dokumenten
- Integration der Dokumentenerstellung in den Geschäftsprozess
- Individualisierung der Dokumente ergänzt um Dialoge und Bausteine
- Umfangreiche Anwenderhilfen
- Einheitliche Lösung für alle Anwendungsfälle
- Komplett Einbindung in vorhandene Umgebungen (CD / CI)
- Kostenreduktion durch zentrale Wartung und Pflege aller Ressourcen
- Effizienzsteigerung bei konsolidiertem Geschäftsbetrieb
- Erhöhung der Kundenbindung und optimierte Neukundengewinnung



100%-ig nachhaltig – Ökostrom und Ökogas der BayWa AG

Die BayWa AG – Kunde und strategischer Partner der SIV.AG und ihrer Tochtergesellschaft SIV Utility Services GmbH – ist ein international tätiger Handels- und Dienstleistungskonzern mit Schwerpunkten in den Branchen Agrar, Bau und Energie. Konzernweit sind rund 17.000 Mitarbeiter beschäftigt, die im Jahr 2011 einen Umsatz von 9,6 Mrd. Euro erwirtschafteten.

Aus dem Segment Energie kommen knapp 32 % des Konzernumsatzes. Die Geschäftsaktivitäten in diesem Segment umfassen zum einen den Bereich der klassischen Energie. Hier werden fossile Brennstoffe wie Heizöl, Diesel, Kraft- und Schmierstoffe, aber auch Holzpellets als Energieträger aus regenerativen Energien vertrieben. Zum anderen sind im Geschäftsfeld BayWa r.e die Aktivitäten im Bereich der Erneuerbaren Energien gebündelt. Die BayWa stellt damit das Energiegeschäft auf eine breitere, zukunftsfähige Basis und sichert zugleich Energieresourcen für kommende Generationen. Mit dem Erwerb profitabler Beteiligungen in den Bereichen Solar, Wind und Biogas hat sich die BayWa in strategischen Wachstumsmärkten etabliert. Um das Sortiment im Energiebereich abzurunden, bietet die BayWa seit 2011 ihren Kunden auch Ökogas und Ökostrom an.

Der Ökostrom der BayWa ist ein tatsächliches „Ökoprodukt“: Zusätzlich zum Bezug von Ökostrom verpflichtet sich die BayWa seit dem 1. Januar 2012 gegenüber ihren Kunden, Neuanlagen zur Erzeugung von Strom aus erneuerbaren Energien zu initiieren. Das sogenannte Initiierungsmodell wird seit 2011 im Rahmen des ok-power-Gütesiegels für Ökostrom in Deutschland angeboten und vom Verein EnergieVision e.V. vergeben. Zur Anlagen-Initiierung nutzt die BayWa ihr Know-how im Aufbau erneuerbarer Energien. BayWa-Ökogas besteht je nach Kundenwunsch aus 1 bis 100 % Biomethan. Die Ökologie des Ökogasprodukts entsteht durch Ersatz von fossilem Erdgas durch klimaschonendes Biomethan. Auch hier profitiert die BayWa von Ihrem Know-how im Aufbau erneuerbarer Energien.



Interview mit Emil Sopper, Leiter Wärme und Mobilität der BayWa AG.

SIV.NEWS: Herr Sopper, was war der Beweggrund der BayWa, in das Endkundengeschäft Ökostrom und Ökogas einzusteigen?

Emil Sopper: Der BayWa-Konzern ist ja bereits seit 2009 im Bereich erneuerbarer Energien international tätig, und zwar mit der Projektierung, Finanzierung, Errichtung von Photovoltaik-, Wind-, Geothermie und Biogasanlagen und dem Verkauf dieser Anlagen. Unser Anliegen ist es, auch unseren Endkunden den Zugang zu diesen erneuerbaren Energien zu ermöglichen. Als Unternehmen mit dem Geschäftsfeld Erneuerbare Energien gehören das Geschäft Ökostrom und Ökogas einfach dazu. Wir betreiben dieses Geschäft als sinnvolle Ergänzung, deshalb streben wir auch nicht an, einer der ganz großen Ökostrom- und Ökogasanbieter zu werden.

SIV.NEWS: Wie passt das zu Ihrer bisherigen Ausrichtung, ausschließlich auf fossile Energieträger zu setzen?

Emil Sopper: Bislang haben uns die Kunden in erster Linie als zuverlässiger Energieversorger für fossile Brennstoffe, hauptsächlich Heizöl, kennengelernt. Wir beschäftigen uns aber seit über 10 Jahren mit dem Vertrieb von erneuerbaren Energieträgern wie Holzpellets und Holz. Schon vor der Energiewende haben wir die Notwendigkeit gesehen, einen Teil der fossilen Energieträger durch regenerative Energie zu ersetzen. Daher hat der Konzern im Jahr 2009 das neue Standbein BayWa r.e im Unternehmen aufgebaut. Wir sind nun in der Lage, je nach Bedürfnis jedem Kunden die passende Energie zu liefern.

SIV.NEWS: Bieten Sie auch Graugas und Graustrom an? Schließlich kostet Ökologie einen Aufpreis und es stellt sich die Frage, ob Ihr Kunde bereit ist, diesen zu bezahlen.

Emil Sopper: Wir bieten ausschließlich Ökostrom und Ökogas an, beides aus regenerativen Quellen. Unser Ökostrom ist wirklich ein „Ökoprodukt“: Wir verpflichten uns, Neuanlagen zur Erzeugung von Strom aus erneuerbaren Energien zu initiieren. Wir haben uns für das ökopo-

wer-Initiierungsmodell entschieden, da wir nicht irgendein pseudo-ökologisches Produkt wollen, sondern wir wollen die höchste erzielbare Ökologie. Wir haben gerade über den Wandel der Zeiten im Bedarf an unterschiedlichen Energieträgern gesprochen. Jetzt ist der Zeitpunkt für hochwertige ökologische Produkte aus Erneuerbaren Energien.

SIV.NEWS: Damit bleibt noch die Frage nach dem Preis.

Emil Sopper: Wir bieten unseren Kunden Produkte mit besten Eigenschaften. Ökologie, Vertragseigenschaften und Service sind erstklassig. Das hat natürlich seinen Preis. Grundsätzlich können Ökoprodukte nicht billiger sein als konventionelle Angebote. Ich bin mir aber sicher, dass die Kunden unsere Premiumprodukte honorieren werden.

SIV.NEWS: Wie schätzen Sie das Wachstum Ihres neuen Bereichs ein? Wie viel Wachstum wollen Sie generieren?

Emil Sopper: Das Wachstum bestimmen letzten Endes unsere Kunden. Wir bieten erstklassige Produkte unter einer starken Marke. Die aktuellen Kundenzahlen zeigen den Bedarf dieser Produkte am Markt und die Würdigung durch unsere Kunden. Wir bekommen ein sehr positives Kundenfeedback. Produkteigenschaften und Marke sind so stark, dass ich davon ausgehe, dass dieser Geschäftsbereich mit dem Markt wächst.

SIV.NEWS: Um dieses Wachstum zu generieren, benötigen Sie einen starken Partner. Was war ausschlaggebend für die Wahl der SIV.AG als Ihr Partner?

Emil Sopper: Wir hatten ja bereits Erfahrung mit dem Vertrieb von Energie, allerdings nicht mit leitungsgebundenen Energieträgern. Wir haben einen Partner gesucht, der diese Erfahrung hat, den Markt und die Marktmechanismen kennt und uns entsprechend berät und begleitet. Die SIV.AG ist für uns der ideale Partner, da sowohl Software als auch BSP aus einer Hand geliefert werden können. Wir sehen



▲ Firmenzentrale der BayWa AG in München

hier sehr viele Synergien dieser beiden Bereiche. Und wir freuen uns, dass die Flexibilität seitens der SIV.AG vorhanden ist, darauf auch eingehen zu können. Das sind die Voraussetzungen, die man braucht, um gemeinsam weiter voranzukommen.

SIV.NEWS: Herr Sopper, ich danke Ihnen für dieses Interview und wünsche Ihnen den Zuspruch Ihrer Kunden.

Emil Sopper: Das nehme ich gern an und bedanke mich für Ihre Fragen. (ck)



Emil Sopper

Leiter Wärme und Mobilität

BayWa AG
Telefon +49 89 9222-3259
emil.sopper@baywa.de
www.baywa.de



Integrierte Sicht auf die Netze

Elektroenergieversorgung Cottbus GmbH vertraut Instandhaltungsmanagementsystem der SIV.AG

Eine nachhaltige, ebenso effiziente wie effektive Asset-Strategie hat eine direkte Hebelwirkung auf die Anlagenverfügbarkeit und Betriebssicherheit der Netze. Ohne das harmonische Zusammenwirken zwischen dem kaufmännischen und technischen Bereich ist dies undenkbar: „Erst eine integrierte Sicht auf die Netze erschließt bereichsübergreifende Synergiepotentiale, z. B. im Wechselspiel aus Controlling, Instandhaltung, Einspeisung, Auftrags- und Hausanschlussmanagement“, so Wolfram Rickert, Produktmanager Technical Assets der SIV.AG.

Das Unternehmen setzte bereits sehr früh auf die Entwicklung einer eigenen Lösung für das Instandhaltungsmanagement. Im 2012 erfolgreich umgesetzten Einführungsprojekt bei der Elektroenergieversorgung Cottbus GmbH (EVC) stand nicht zuletzt die mobile Prozessdimension im Mittelpunkt. Der Komplettlösungsanbieter arbeitete dabei eng mit seinem langjährigen Partner Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH (B+K) zusammen.

Das Ziel: Durchgängige Automatisierung

Die Ausgangssituation in Cottbus lässt sich durchaus mit anderen bundesdeutschen Netzgesellschaften vergleichen: Die EVC verantwortet den Bau und die Instandhaltung des Strom-, Gas- und Fernwärmenetzes des fast 100.000 Einwohner umfassenden Konzessionsgebietes. In diesem Zusammenhang fallen

alljährlich zahlreiche Hausanschlussarbeiten, Inspektionsprüfungen, Instandsetzungen und Störungsbehebungen an. Für die Monteure bedeutete das noch vor einigen Monaten viel Zeit, Nerven und Geduld, mussten sie doch in detaillierten Formularen umfangreiche Berichte einreichen. Hinzu kamen die nicht unerheblichen Kosten für die manuelle Übertragung dieser Inhalte in das IT-System. Für die Organisation der Arbeitsabläufe existierte noch ein Parallelsystem zum 2001 breitflächig eingeführten Branchenstandard kVAsy®. Dessen Nachteil: Alle damit verbundenen kaufmännischen Prozesse wurden per Hand nachgehalten. Wichtige Informationen verblieben als Insiderwissen bei langjährigen Mitarbeitern. Angesichts des noch existierenden Parallelsystems fehlte es an einer konsequenten Systematisierung und Standardisierung historisch gewachsener Methoden und Werkzeuge.

Darüber hinaus erhöhen sich mit dem durch die Anreizregulierung vollzogenen Paradigmenwechsel im Netzbereich auch generell die Anforderungen an Kosten- und Prozesseffizienz. Ein zukunftsfähiger und wirtschaftlicher Netzbetrieb ist daher ohne eine bedarfsgenaue IT-Unterstützung und integrierte Organisationskonzepte nicht mehr denkbar.

Flexibel und mobil

Im Rahmen des Einführungsprojektes bei der EVC ging es nicht nur darum, die Netz-Assets umfassend zu dokumentieren und eine hohe Projektakzeptanz bei den Mitarbeitern sicherzustellen. Eine weitere Zielsetzung bestand darin, durch die Einbindung einer mobilen Komponente die Prozessabläufe bei Montagearbeiten zu optimieren – insbesondere in der Disposition und bei der Datenerfassung vor Ort. Hierzu wurde das mobile Auftragsbearbeitungssystem Argos von B+K in das Gesamtsystem der SIV.AG integriert. Wolfgang Will, Leiter Shared Service der Stadtwerke Cottbus GmbH, betont: „Bei der Einführung dieser umfangreichen Systemlösung stand besonders die Datenqualität im Vordergrund.“ EVC legte daher bei der Dokumentation von Instandhaltungs- und Hausanschlussarbeiten großen Wert auf eindeutige und plausibilisierte Angaben. Des Weiteren sollte bei der Datenerfassung vor Ort die Arbeit erleichtert und deutlich beschleunigt werden.

Von dem seit Frühjahr reibungslos laufenden Argos-System zeigt sich Wolfgang Will begeistert: „Die B+K-Experten haben die wichtigsten unserer Formblätter kurzerhand in dynamische elektronische Formulare überführt, die jetzt einfach und schnell zu bearbeiten sind.“

Integrierte Gesamtlösung

Die Schnittstellen zwischen dem zugrunde liegenden kVASy® - Instandhaltungsmanagement (IMS) und Argos sind bidirektional, d. h. alle Maßnahmen, Pläne, Checklisten und Dokumentationen gehen vom IMS an Argos, das wiederum eine automatisierte Rückmeldung gibt. Die Formulare werden später als PDF zum Dokumentenmanagementsystem kVASy® - DMS powered by EASY exportiert. Darüber hinaus wurde ein leistungsstarkes Geoinformationssystem direkt angebunden. Alle instandhaltungsrelevanten Informationen lassen sich vor Ort schnell finden und eintragen. Entsprechend positiv fällt das Gesamtfazit der EVC aus. Andreas Bott, Sachgebietsverantwortlicher Gas, betont in einer Mail an die Projektverantwortlichen der SIV.AG: „Als Netzdienstleister für die Gas-Versorgungsbetriebe Cottbus GmbH sind wir als einer der ersten Anwender in das Thema IMS eingestiegen in enger Zusammenarbeit mit der SIV.AG als Softwareanbieter und Systembetreuer. In der nun über ein Jahr laufenden Arbeit mit der Erweiterung der Lösungslandschaft um das Technische Anlagenmanagement und das Instandhaltungsmanagement können wir folgende Vorteile erkennen:

1. Zentrale Erfassung der im betrieblichen Ablauf zu überwachenden technischen Objekte. Es entfällt die dezentrale Führung und Erfassung technischer Daten in den einzelnen Arbeitsbereichen sowie in verschiedenen Office-Anwendungen.
2. Überwachung der technischen Objekte, d.h. in Richtung Kosten/Aufwand und auch in Richtung technisch relevanter Überprüfungszyklen.

3. Zentrale Steuerung und Planung aller kaufmännischen und technischen Belange des Technikers zu dessen betreuten technischen Objekten – unabhängig vom jeweils vorgegebenen Planzeitraum.“

„Aus Sicht des Meisterbereiches Strom der EVC“, so dessen Bereichsleiter Ralf Siering, „können wir die folgenden Mehrwerte ergänzen:

- Konsolidierung aller Einzelprozesse in einem Verfahren / System
- Erfassung und Verwaltung von Wartungen, Reparaturen, Störgründen
- Einhaltung von Prüf- und Überwachungsfristen
- Identifikation der Anlagenteile und Zuordnung der Kosten
- Zugriff auf eine zentrale und dezentrale Datenbank
- Optimierung der Betriebsabläufe
- Integration der Finanzverwaltungsprozesse“

(as, auch in Heft 17-18/2012 der Fachzeitschrift ew erschienen)

Mobil und prozessorientiert

Mit ihren leistungsstarken langjährigen Partnern derago e. K. und der Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH (B+K) hat sich die SIV.AG breiter im Bereich Mobilität aufgestellt – ganz individuell für Kunden aller Größenordnungen und Anforderungsprofile.

Die Integration mobiler Komponenten in den Branchenstandard kVASy® ermöglicht eine prozessorientierte, ebenso einfache wie transparente Abwicklung der Schwerpunkte

- Instandhaltungsmanagement (Bereitstellung und Rückmeldung der Arbeitsaufträge)
- Zählerverwaltung (Turnustausch, Ein- und Ausbaufträge, Zählerablesung)
- Lagerwirtschaft (Inventur, Lagerbewegung)
- Arbeitszeiterfassung, Aktivitäten sowie
- Inkasso (Kassier- und Sperrauftrag, in Planung).

Sichergestellt wird dies über prozessorientierte Schnittstellen. Bis Mitte 2013 wird das aktuelle Leistungsangebot dabei sukzessive zu einer eigenständigen, komplett in kVASy® eingebetteten Lösung (kVASy® -Mobil) ausgebaut.



Wolfram Rickert

Produktmanagement

SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-221
 wolfram.rickert@siv.de
 www.siv.de

Durch intelligente Callvermeidung Kosten minimieren und Kundenzufriedenheit maximieren

Systematische Kontaktvermeidungsstrategien für EVU:
Warum weniger manchmal mehr ist



Bei der Kundenbindung und Neukundenakquise ist oftmals ein guter Kundenservice entscheidend, der den Spagat zwischen Kosten- und Kundenorientierung meistert. Eine bewährte Maßnahme, um einerseits die Kundenzufriedenheit zu steigern und andererseits die Kosten für unnötige, da vermeidbare, Anrufe zu minimieren, sind intelligente Kontaktvermeidungsstrategien. Denn bei der systematischen Callvermeidung wird das Feedback im Kundenservice gesammelt, ausgewertet und mit passgenauen Handlungsempfehlungen an die Führungsebene im betroffenen Unternehmen weitergegeben. Diese Empfehlungen setzt man dann gezielt am Ursachenherd um, so dass Fehler im Prozess dauerhaft behoben werden.

Energieversorgungsunternehmen (EVU) sollten sich deshalb das Frontline-Wissen der Servicemitarbeiter zu Nutze machen, die täglich in direktem Austausch mit ihren Kunden stehen. In der Praxis sieht das dann folgendermaßen aus: Die Kundenberater identifizieren häufig auftretende unnötige Kundenkontakte, die sie wiederum in wiederkehrende Themen kategorisieren, z. B. „Kein Hinweis auf die Änderung der Bankverbindung“ in Fällen, bei denen Rechnungszahler-Kunden verärgert anrufen, weil ihre Überweisung nicht funktioniert. Bevor die Analysen und Auswertungen – im Idealfall gleich mit einer konkreten Handlungsempfehlung –

an das EVU weitergeleitet werden, erfolgt eine Identifikation des verantwortlichen Unternehmensbereichs, also der Ursachenquelle für den jeweiligen Anruf. Auf diese Weise können auch die entsprechenden Servicekosten zugeordnet und klare Verantwortlichkeiten geschaffen sowie Ursachen schnell behoben werden. Im dargestellten Beispiel würde eine entsprechende Prozessänderung z. B. in einem expliziten Hinweis auf die veränderte Bankverbindung auf der Rechnung münden. Im letzten Schritt sollte dann ein übergreifendes Tracking des Lösungsprozesses erfolgen und die Mitarbeiter im Callcenter Feedback erhalten, wie ihr Input genutzt und unterstützt hat – dies schafft große Motivation bei den Kundenberatern, die sich so als Experten positionieren.

Kosten minimieren und Kundenzufriedenheit maximieren

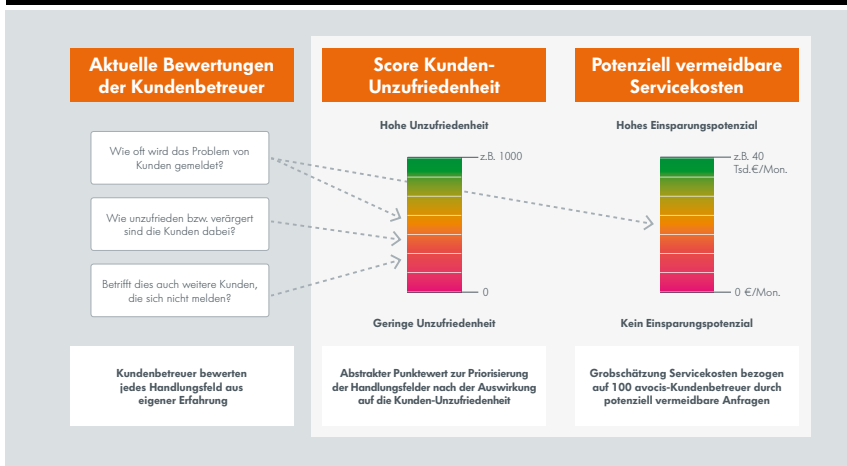
Mit all ihren wichtigen Zwischenschritten zahlt die systematische Kontaktvermeidung auf die Prozessoptimierung aller Unternehmensbereiche ein, aus deren Handlungen Kundenkontakte ausgelöst werden können (z. B. Marketing, Abrechnung, Vertrieb oder auch der Kundenservice selbst). So konnte avocis, einer der größten Kommunikationsdienstleister im deutschen Raum, für einen großen Versorger im Rahmen eines Pilotprojekts 50 Handlungsfelder zur Kontaktvermeidung ausmachen (Top 10 siehe Abb. 1).

▶ Abb.1: Top 10 Handlungsfelder nach Kundenunzufriedenheit (von 50)

Rang	Kundenthema	Score Kunden-Unzufriedenheit	Potenziell vermeidbare Servicekosten / Monat*
1	Kunden sind verwirrt über Vergabe der neuen Vertragskontonummern nach Systemwechsel	282	ca. 30.000 €
2	Kundenkontakte werden nach Bearbeitung nicht gepflegt	252	0 €
3	Abschlag für Online-Neukunden oft zu hoch angesetzt aufgrund fehlender Vorjahresverbrauchsangabe	77	ca. 5.000 €
4	Gebührenpflichtige Mahnungen empfinden die Kunden als ungerechtfertigt	54	ca. 2.000 €
5	Überschneidung Zahlungseingang-Mahnung	40	ca. 6.000 €
6	Produktkündigung enthält die indirekte Aufforderung zu einem Lieferantenwechsel	38	ca. 2.000 €
7	Abschläge nach Periodischer Jahresverbrauchs- Abrechnung fehlerhaft	35	ca. 2.000 €
8	Kunden reagieren gereizt auf wiederholten Ansetext in Warteschleife	27	0 €
9	Änderung der Bankverbindung wird den Kunden nicht explizit mitgeteilt	26	ca. 3.000 €
10	Verspätete Bearbeitung einer schriftlichen Abmeldung	26	ca. 3.000 €

* Grobschätzung Servicekosten bezogen auf 100 avocis-Kundenbetreuer durch potenziell vermeidbare Anfragen auf Basis von Häufigkeitsangaben alle beteiligten Kundenbetreuer

▶ Abb.2: Wie werden einzelne Handlungsfelder bewertet?



Allein durch das am höchsten priorisierte Kundenthema „Verwirrung über Vergabe einer neuen Vertragsnummer nach Systemwechsel“ konnten so bis zum Durchlauf der rollierenden Abrechnung monatlich bis zu 30.000 Euro einspart werden, indem ein entsprechender Erläuterungshinweis auf der Rechnung eingefügt wurde. Dieses Thema war auch das mit dem höchsten Ranking hinsichtlich Grad der Kundenunzufriedenheit. Bei der Rangliste der Themen geht es also nicht nur um harte Zahlen in Form von Kostenersparnis, sondern auch um den auf lange Sicht fast wichtigeren Aspekt der Kundenzufriedenheit und damit auch

der Kundenbindung. Die Priorisierung der Kundenthemen erfolgt durch die Kundenbetreuer, die aufgrund ihres Know-hows, ihrer Erfahrung und natürlich aufgrund des direkten Kontakts am besten ein Scoring vornehmen können. Dazu orientieren sich die Mitarbeiter an den folgenden drei Fragen: erstens, wie oft ist ein Problem aufgetreten, zweitens, wie unzufrieden bzw. verärgert ist ein Kunde, und drittens, ob das Problem auch weitere Kunden betrifft, die sich aber nicht melden. All jene Fragen, Probleme und Themen werden unter den beiden Aspekten „Grad der Kundenunzufriedenheit“ und „Höhe der potenziell ver-

meidbaren Servicekosten“ gemessen (siehe Abbildung 2). Für das Callvermeidungsprojekt setzt avocis eine intelligente und sehr einfach zu bedienende Software ein. Diese ermöglicht den Kundenberatern die einfache Eingabe ihrer Erfahrungen und Bewertungen. Zudem wird damit eine Analyse der Handlungsfelder und deren Kosteneinsparpotential sowie ein komplettes Tracking und Reporting des Lösungsprozesses möglich.

Auf eine einfache Formel gebracht, heißt das Erfolgsrezept für eine intelligente Callvermeidung: Probleme identifizieren, nach Themen kategorisieren, durch umgesetzte Handlungsempfehlungen Schwachstellen im Prozess eliminieren. Und so zum Ziel gelangen: Kosten minimieren und Kundenzufriedenheit maximieren. Allerdings kann dies nur gelingen, wenn Kontaktvermeidung auch zum Projekt der Geschäftsführung bzw. des Managements wird. Denn nur wenn die Umsetzung des Inputs der Kundenbetreuer auch von der Führungsebene bei den verantwortlichen Unternehmensbereichen konsequent nachverfolgt wird, führen die Maßnahmen der Callvermeidung zum Ziel. Ist diese Voraussetzung erfüllt, ergibt sich dadurch für Callcenter und EVU eine klare Win-Win-Situation: Energieversorger erhalten durch kontinuierlich aktuelle Bewertungen Transparenz und Priorisierbarkeit bei den Handlungsfeldern und können damit ihre Unternehmensstrategie stärker auf den Kunden ausrichten, sie erhalten eine Art „Frühwarnsystem“ durch die schnelle Identifizierung neuer Handlungsfelder und schließlich wird Tracking und Steuerung im kontinuierlichen Verbesserungsprozess ermöglicht.

Die Kundenberater wiederum – egal ob „inhouse“ oder bei einem externen Dienstleister – werden durch die zusätzliche Wertschätzung motiviert, so dass auch der Arbeitsplatz an Attraktivität gewinnt, und sie können sich als Experten für Customer Experience bei der Mitgestaltung von Lösungen positionieren. (j)

Jonas Leismann

Geschäftsführer

 avocis Deutschland GmbH
 Telefon +49 30 80969123
 jonas.leismann@avocis.com
 www.avocis.com



Kostentransparenz bei der Sanierung von Abwasserkanälen

AVA-Software unterstützt Stadtentwässerung in Peine

Abwasser zu entsorgen und es dem Kreislauf wieder zuzuführen, ist ein aufwändiger und teurer Prozess. Im Durchschnitt fallen pro Kubikmeter Abwasser 2,19 Euro an, die der Verbraucher trägt. Für die Abwasserbetriebe heißt das konkret: Abwasserentsorgung sollte nicht nur wirtschaftlich und umweltfreundlich, sondern auch für den Kunden nachvollziehbar sein. Die Stadtentwässerung Peine (SEP) in Niedersachsen hat dies zur Maxime erhoben und die Abwasserentsorgung optimiert. Zur Unterstützung der internen Prozesse kommt dabei eine durchgängige Software für AVA und Kostenmanagement zum Einsatz.

Die Stadtentwässerung Peine ist für ein knapp 500 Kilometer langes Kanalsystem in der Kernstadt zuständig, welches das Abwasser von rund 50.000 Einwohnern aufnimmt und einer zentralen Kläranlage zuführt. Neben circa 50 Neuanschlüssen im Jahr ist der Entwässerungsbetrieb in erster Linie für den reibungslosen Abfluss des anfallenden Abwassers verantwortlich. Angefangen bei privaten Anschlussleitungen über öffentliche Kanäle, Pumpstationen und Regenbecken bis hin zur Kläranlage müssen diese Kanalisationswege permanent überprüft, gereinigt und, wenn nötig, saniert werden. Für die Sanierung von Anschlusskanälen der privaten Grundstücke müssen die Eigentümer die Kosten übernehmen. In Peine trifft es jährlich etwa 100 Grundstücke, deren Abwasserkanäle veraltet sind und daher saniert werden müssen. Die Kosten werden anteilig berechnet. Doch wer garantiert für eine ordentliche Abrechnung?

Die SEP sieht sich da auf der sicheren Seite. Um die Prozesse von der Auftragsvergabe bis hin zur Abrechnung effizient und zur Zufriedenheit aller Beteiligten durchzuführen, vertraut der Entwässerungsbetrieb auf die Software CALIFORNIA der Münchener G&W Software Entwicklung GmbH. „Mit diesem Programm schaffen wir Klarheit für uns und unsere Kunden“, sagt Oliver Tatge, Technischer Leiter bei SEP. Der Ingenieur koordiniert in Zusammenarbeit mit den beteiligten Ingenieurbüros

sämtliche Sanierungsarbeiten und steuert die Bauüberwachung. Die Kostenberechnungen liegen in den Händen der technischen Sachbearbeiterinnen Sylvia Hackenberg und Sandra Hasselmann.

Transparenz durch Kostensplitting

In der Stadt Peine belaufen sich die Kosten der jährlich anfallenden Sanierungsarbeiten am bestehenden, öffentlichen Kanalnetz auf rund drei Millionen Euro. Hinzu kommen die Kosten zur Sanierung der Grundstücksanschlusskanäle, welche von den Grundstückseigentümern zu tragen sind. Um diese Kosten zu überwachen und rechnerisch transparent abzubilden, vertraut die SEP auf die Software, die von der ersten Kostenschätzung bis zur Abrechnung der Maßnahmen verlässliche Daten liefert. „Dadurch haben wir von Anfang an einen exakten Blick auf die Gesamtkosten und die anteiligen Kosten. Das war mit unserem früheren AVA-Programm und den alten Excel-Listen einfach nicht möglich. Auch haben wir jetzt jederzeit einen Einblick in den aktuellen Kostenstand“, beschreibt Sylvia Hackenberg die Vorzüge der Software. Mit dieser können die Daten zur Kostenschätzung, Kostenplanung, Kostenabrechnung und Schlussrechnung festgeschrieben werden. Das bringt Transparenz für alle Beteiligten.

34 verschiedene Kostenträger

Bei der Kanalsanierung im Rosenhagen, einem Straßenzug mit überwiegend denkmalgeschützter Fachwerkbauung, kam das Programm zum Einsatz: Die Gesamtkosten der Sanierung betragen 256.000 Euro und waren auf 34 verschiedene Kostenträger wie Grundstückseigentümer, Stadt Peine, Stadtwerke Peine und SEP aufzusplitten.

Mit CALIFORNIA ein leichtes Unterfangen, da sich die Kosten für jede neue Sanierungsmaßnahme mit dessen Hilfe schnell und unkompliziert ermitteln lassen. Dies geschieht über hinterlegte Daten aus bereits abgewickelten Projekten. Die Leistungsverzeichnis-Erstellung erfolgt über die beteiligten Ingenieurbüros. Die Daten können vom Auftraggeber sowie den beteiligten Fachbüros im GAEB-Format importiert und exportiert werden, was sich bei den vielen und zudem oft umfangreichen Leistungsverzeichnissen als enorme Zeitersparnis erweist.

Die vier Bauleiter erstellen das Aufmaß vor Ort, die Sachbearbeiterinnen geben es ein und teilen es den Kostenträgern zu. „Wir können damit jederzeit die Einzelkosten für Grundstücksanschlüsse der Anlieger oder Straßenabläufe für die Stadt durchrechnen und Fragen nach den Kosten oft schon am Telefon beantworten“, erläutert Sylvia Hackenberg. Künftig will man noch einen Schritt weitergehen und die Einzelrechnungen für die verschiedenen Bereiche selbst erstellen. „Das spart Geld, das wir bisher an die Baufirmen gezahlt haben.“ Denn neben der ökologischen und wirtschaftlichen Abwicklung aller Maßnahmen soll auch der Kunde einen monetären Vorteil haben, was sich nach Meinung der SEP-Mitarbeiter nur mit einer effizienten Kostenplanung erreichen lässt.

Zeitnah und effizient

Künftig sollen außer den Projektleitern, der Teamassistenz und den technischen Sachbearbeiterinnen zwei weitere Ingenieure, die für die zentrale Kläranlage zuständig sind, CALIFORNIA nutzen. Die Durchgängigkeit des Systems, von der ersten Kostenschätzung bis zur Abrechnung der Sanierungsmaßnahme, sowie die leichte Handhabung überzeugten. „Die Eingabe der Daten erfolgt schnell und die Datenpflege gestaltet sich übersichtlich und benutzerfreundlich“, resümiert Sandra Hasselmann. Auch Service und Hotline bewerteten die Anwender als äußerst positiv. Ein unabhängiges Expertenteam der Deutschen Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall (DWA) bescheinigte der Stadtentwässerung Peine kürzlich eine „technisch sichere, kundenorientierte, wirtschaftliche und umweltfreundliche Abwasserentsorgung“. Dass dabei dem Einsatz der Software eine bedeutende Rolle zugeordnet werden kann, ist eine klare Sache. (aw)

Dr.-Ing. Achim Warkotsch

Geschäftsführer

G&W Software Entwicklung GmbH

Telefon +49 89 51506-4

aw@gw-software.de

www.gw-software.de

Professionelle Portal-Lösungen mit

kVAsy⁵
eBilling

Vertriebs-Portale



- Tarifrheber
- Verbrauchsschätzung
- Liefergebietsprüfung
- Bonitäts-, Adress-Check
- Affiliate-Marketing
- und vieles mehr...

Service-Portale



- Vertragsübersicht
- Kundenkonto
- Online-Postfach
- Zählerstandserfassung
- Umzugsmeldung
- und vieles mehr...

Energieeffizienz-Portale



- Smart-Metering
- BHKW / PVA-Monitoring
- Aktorik / Sensorik
- Heizungssteuerung
- DIN EN 50001 / 15232
- und vieles mehr ...

ITC AG www.itc-ag.com

Professionelle Portal-Lösungen - speziell für kVAsy - Anwender. Von der Einstieglösung bis zum Premiumportal. Powerd by ITC AG. Mit über 200 Kunden ist die ITC AG Marktführer für EVU-Online-Portale in Deutschland.

Abbildung der Marktrolle BKV

Die Marktrolle „Bilanzkreisverantwortlicher“ (BKV) ist mit der MaBiS für den Strombereich in ihren Prozessen und Daten geregelt. Die SIV.AG bedient diese Marktrolle mit einem neuen Modul. Hierbei soll insbesondere die Marktkommunikation auf EDIFACT-Basis nach den aktuellen Formaten sichergestellt werden. Dies erleichtert den Energieversorgungsunternehmen im Rahmen der 1:1-Adressierung die Abbildung aller ein- und ausgehenden Nachrichten innerhalb eines integrierten Systems.

Neben den notwendigen Anpassungen innerhalb des Systems, z. B. in der Vertrags-

verwaltung, werden die einzelnen Prozesse direkt nach den MaBiS-Vorgaben in den einzelnen Kommunikationsmodulen umgesetzt. Hierzu sind die Kommunikationswege mit allen anderen Markttrollen involviert – Bilanzkoordinator, Verteilnetzbetreiber, Lieferant. Alle Kommunikationswege werden dabei mit einem hohen Grad der Automatisierung umgesetzt. (sw)

Ihre Mehrwerte:

- Überblick über die notwendigen Prozesse innerhalb einer Maske
- Einhaltung der 1:1-Adressierung

- Automatisierte Abwicklung der Kommunikationsprozesse
- Sprung aus der einheitlichen Übersicht in die Detailprozesse zur Bearbeitung
- Integration der weiteren Funktionalitäten des Systems kVASy®

Sebastian Weiße

Produktmanagement

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-433

sebastian.weisse@siv.de

www.siv.de

Mitarbeiterprofil | Wir gewinnen!



Name: Volker Teske

Jahrgang: 1980

Position: Projektentwickler
kVASy® - Finance

Persönliches: Sozial engagiert. Stellvertretender Wehrführer in der Freiwilligen Feuerwehr Klockenhagen und Ausbilder in der Jugendfeuerwehr. Führt mit großer Begeisterung Kinder und Jugendliche an den aktiven Brand- und Umweltschutz heran.

Vorher: Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Universität Rostock (2001 bis 2006), erste Berufserfahrung in einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

Bei der SIV.AG: Seit 2008. Zunächst als Anwendungsberater für den Bereich Finance, seit 2010 als Projektentwickler tätig. Schwerpunkte: Finance, Business Intelligence und SEPA.

Aufgaben: Schnittstelle zwischen Produktmanagement, Consulting und Vertrieb. Unterstützt den Vertrieb in der Angebotsphase und bei Präsentationen. Fachkompetenter Ansprechpartner für die Kunden der SIV.AG.

Motivation: An der SIV.AG schätzt er insbesondere das gute Arbeitsklima: Ein offenes, engagiertes Miteinander und zahlreiche gestalterische Freiheiten auf Projektebene tragen dazu bei, dass die gemeinsamen Ziele mit viel Spaß und Motivation erreicht werden. (as)

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



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



Impressionen von der 16. SIV.Anwenderkonferenz

Der 14. und 15. Juni 2012 standen wieder ganz im Zeichen des alljährlichen Kunden- und Partnertreffens der SIV.AG. Nach dem traditionellen Konferenzteil im Radisson Blu in Rostock fand die Abendveranstaltung des ersten Tages direkt an der Ostseeküste in „Schusters Strandbar“ statt. Besondere Highlights waren die stimmungsvolle Rethra-Feuershow und der begeisterte Auftritt der Rockhouse Brothers. Am zweiten Tag boten zahlreiche Workshops und eine gut besuchte Partnerausstellung – u. a. mit dem IBM Show

Truck – Gelegenheit zu vertiefenden Fachgesprächen und angeregten strategischen Diskussionen. Im Rahmen einer begleitenden Verlosung wurden drei Gewinner ermittelt. Der Hauptpreis – ein iPad – ging dabei an René Fabreg (Freitaler Strom+Gas GmbH).

Merken Sie sich schon heute den Termin unserer 17. SIV.Anwenderkonferenz vor: 13. und 14. Juni 2013. (sl)

Rückblick – Strategiedialog 2012



Leinen los und Kurs gesetzt – so hieß es auf dem diesjährigen Strategiedialog, zu dem die SIV.AG die Geschäftsführer und Vorstände ihrer Kunden am 23. Mai 2012 nach Rostock / Warnemünde eingeladen hatte. Das Motto der Veranstaltung galt dabei nicht nur für den exklusiven Abenddörn auf dem russischen Vollschiff MIR, dem schnellsten Großsegler der Welt. Es stand auch stellvertretend für die angeregte inhaltliche Diskussion im Konferenzteil.

Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, stellte in seiner Key Note Speech das erweiterte Leistungsspektrum des Komplettlösungsanbieters vor: „Unser Anspruch ist es, die Nr. 1 in Sachen Prozesskosteneffizienz und Servicequalität zu sein“, so Jörg

Sinnig. Damit die Kunden der SIV-Gruppe umfassend von dieser Zielsetzung profitieren können, steht ihnen entlang der einzelnen Wertschöpfungsketten ein Gesamtpaket aus den Komponenten:

- Prozessberatung
- Prozessoptimierung unter Nutzung des kompletten kVASy® - Lösungsportfolios
- IT-Prozessauslagerung / kVASy® Cloud Services und
- Business Process Outsourcing / Personalbereitstellung und Prozessdienstleistungen nach Maß

zur Verfügung. (as)

Veranstungskalender 2012 / 2013

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
Workshop der SWN Stadtwerke Neumünster, der psc Management Consulting GmbH, der SIV Utility Services GmbH und der SIV.AG „Keine Angst vor dem Softwarewechsel“	07.11.2012 09.11.2012	Leipzig Dortmund	www.siv.de www.siv.de
12. Jahrestagung Energiewirtschaft von Robotron und ECG	08.11.2012 - 09.11.2012	Radebeul	www.robotron.de
SIV.AG-Fachforum „Neue Wege zur Kundengewinnung“	14.11.2012 15.11.2012	Seeheim - Jugenheim Neu-Ulm / Finningen	www.siv.de www.siv.de
BDEW-Forum für kleinere und mittlere Stadtwerke	15.11.2012	Münster	www.ew-online.de
VKU-Stadtwerkekongress	27.11.2012 - 28.11.2012	Mannheim	www.stadtwerkekongress.de
20. Handelsblatt-Jahrestagung Energiewirtschaft	22.01.2013 - 24.01.2013	Berlin	www.euroforum.de
E-world energy & water	05.02.2013 - 07.02.2013	Essen	www.e-world-2013.com
17. Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke	14.05.2013 - 16.05.2013	Berlin	www.stadtwerke-tagung.de
SIV.Anwenderkonferenz	13.06.2013 - 14.06.2013	Rostock / Roggentin	www.siv.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:

Wie heißt die neue Produktphilosophie der SIV.AG, die einfach wolkenleicht, aber trotzdem sicher ist?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der 30. November 2012 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



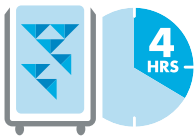
SIV.NEWS 3/2012 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-288, 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** Milan Frieberg (mf), Christian Krüger (ck), Jonas Leismann (jl), Steffen Lewerenz (sl), Dr. Achim Warkotsch (aw), Sebastian Weiße (sw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer; Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Titel & S.8 © John Lund/Corbis, S.12 © Westend61/Corbis, S.14 © Monty Rakusen/Corbis, S.16 © Stephan Leyk/fotolia, S. 18 © Jochen Tack/Corbis **Produktion** Stadt-druckerei Weidner GmbH **Auflage** 7.000 Exemplare – Dieses Heft erscheint zugleich auch als gemeinsame Ausgabe mit Heft 24 / 2012 der Fachzeitschrift „ew – Das Magazin für die Energiewirtschaft“

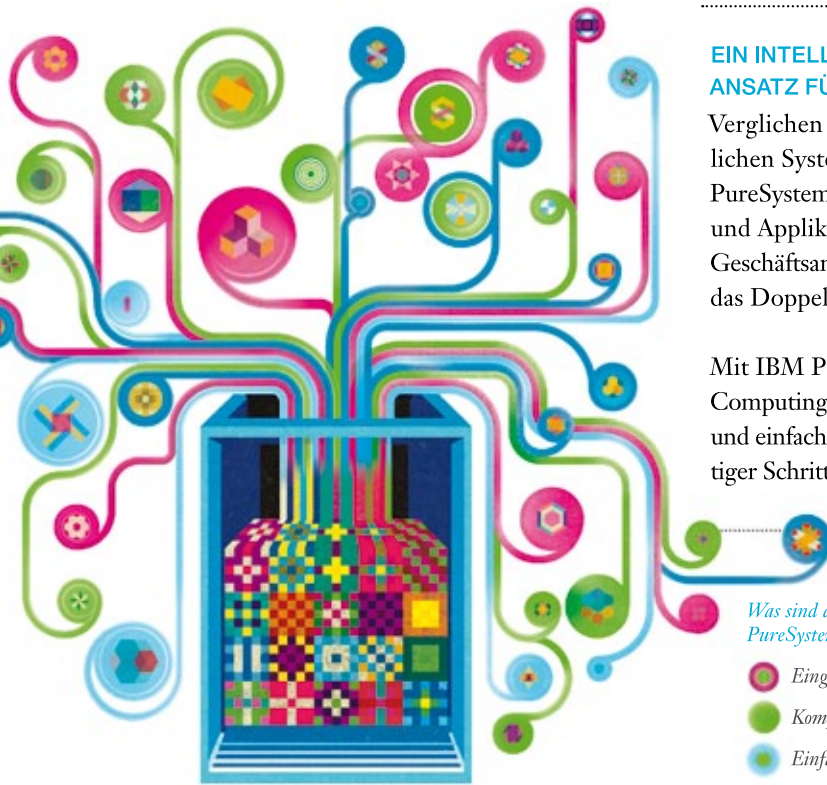
INTELLIGENTE SYSTEME NUTZEN

Die gute Nachricht ist, dass IT-Lösungen immer ausgereifter werden. Die schlechte, sie werden immer komplexer. Und Komplexität hat ihren Preis.

Bis zu 161 Tage braucht die IT normalerweise, um Hardware für ein neues Projekt anzuschaffen, einzurichten und zu integrieren – bei Software dauert es sogar noch länger.¹



IBM PureSystems™ kann in weniger als vier Stunden einsatzbereit sein.²






EIN INTELLIGENTER ANSATZ FÜR DIE IT.

Verglichen mit herkömmlichen Systemen, können IBM PureSystems die Performance und Applikationsdichte bei Geschäftsanwendungen bis auf das Doppelte steigern.³

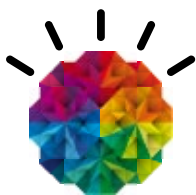
Mit IBM PureSystems wird Computing nicht nur schneller und einfacher. Es ist ein wichtiger Schritt, um Unternehmen,

Was sind die Vorteile von PureSystems?

-  Eingebautes Expertenwissen
-  Kompromisslose Integration
-  Einfache Bedienung

INTEGRIERTE EXPERTISE.

Vor kurzem hat IBM eine neue Familie von Systemen vorgestellt, die diese Komplexität reduziert: IBM PureSystems.



KONVERGENZ IST ERST DER ANFANG.

Anders als konvergente Lösungen sind IBM PureSystems mehr als fertige Hard- und Software-Pakete. Sie bieten kompromisslose Integration, integriertes Expertenwissen und effiziente Koordination der IT-Ressourcen. So vereinfacht das einheitliche

Management die Bedienung für den Nutzer.

Was heißt das z. B. für eine Datenbank? Aus den Ergebnissen umfangreicher Projekte zu Themen wie Transaktionsverarbeitung und aus unzähligen Erfahrungen von Kunden und Geschäftspartnern hat IBM „Patterns of Expertise“

Städte und nicht zuletzt unseren Planeten smarter zu machen. ibm.com/integratedsystems/de

MACHEN WIR DEN PLANETEN EIN BISSCHEN SMARTER.



¹Nach einer 2011 von Forrester Consulting im Auftrag von IBM durchgeführten Studie. ²Nach Tests des IBM PureApplication™ System W1500-96, wobei die Zeit vom Einschalten des Systems bis zu dessen Bereitschaft zur Bereitstellung von Applikationen gemessen wurde; sowie nach Tests der IBM PureFlex™ System Express & Standard Modelle mit jeweils einem Chassis und einem Rechenknoten, wobei die Zeit vom Einschalten des Systems bis zur Bereitschaft für das Deployment eines virtuellen Images gemessen wurde. ³Nach Simulationen virtualisierter Applikationen auf einem IBM Flex System x240 Rechenknoten bis zu zweifache Applikationsdichte gegenüber den Vorgängersystemen von IBM. Der IBM Flex System x240 Rechenknoten ist verfügbar im IBM PureFlex System und im IBM PureApplication System. Nach Testvergleich von IBM Storwize® v7000 „Easy Tier“ bis zu zweifache Performance von Geschäftsanwendungen gegenüber dem Vorgängersystem von IBM, IBM Storwize v7000 ist eine Komponente von IBM PureFlex System und von IBM PureApplication System. IBM, das IBM Logo, ibm.com, PureSystems und das Bildzeichen des Planeten sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Andere Namen von Firmen, Produkten und Dienstleistungen können Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Eine aktuelle Liste sämtlicher IBM Marken und Handelszeichen findet sich im Internet unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. © 2012 IBM Corporation.

Runs Oracle 10x Faster*



The World's Fastest Database Machine

- Hardware by Sun
- Software by Oracle

* But you have to be willing to spend 50% less on hardware.

ORACLE®

www.oracle.com