

SIV.NEWS

2|2009|4.80 € Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft www.siv.de



Mit mehr Mut in die neue Welt!

Lesen Sie hierzu unsere
Beiträge ab **Seite 26.**

Integriert und vollautomatisiert

Erfolgsstrategien für EVU –
Wie Kunden von den
Geschäftsprozessen der
Zukunft profitieren **26**

Messstellenbetrieb und -dienstleister

Herausforderungen und
Wettbewerbschancen durch
die weitere Liberalisierung
des Mess- und Zählwesens **32**

Die öffentliche Wasserwirtschaft 2009

Aktuelle Branchenthemen
zwischen kommunaler Da-
seinsvorsorge und politischen
Rahmenbedingungen **44**

Die SIV.AG ist Hauptsponsor der 13. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2009“ vom **12. bis 14. Mai 2009 im Hotel InterContinental in Berlin**. Kommen Sie mit uns ins Gespräch – bei einem Besuch im Ausstellerforum oder im Rahmen der Vortragsreihe A:

- **„Alles smart?! – Bahn frei im Messwesen“** am 12. Mai 2009, 15.00 bis 18.30 Uhr,
Moderation: Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG
- **„Trendy, trendiger, am trendigsten? – Smart Metering in der praktischen Umsetzung – Herausforderung mit Chancen“**, am 12. Mai 2009, 17.30 bis 18.00 Uhr,
Referent: Dr. Ulrich Czubyko, Mitglied der Geschäftsführung und Leiter Geschäftsfeldentwicklung der SIV.AG

Weitere Informationen zum Konferenzprogramm unter www.energie-forum.com



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, und die Vorstände Andreas Lehmann und Arno Weichbrodt (v.l.n.r.)

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

in den aktuellen SIV.NEWS wird viel von Mut die Rede sein – Mut zur Veränderung, zur Umsetzung innovativer Unternehmenskonzepte und nachhaltigen Optimierung bereichsübergreifender Geschäftsprozesse. Die Wettbewerbsintensität auf den Versorgungsmärkten nimmt deutlich zu und damit wächst auch das Bedürfnis nach ganzheitlichen IT-Systemen zur Steigerung von Kosteneffizienz und Kundenbindung.

Die Stadtwerke werden hierbei auch weiterhin ein deutsches Erfolgsmodell bleiben, gelten sie doch auch international als ein Vorreiter für Klimaschutz, Energiesicherheit und kommunale Daseinsvorsorge. Zugleich beweisen sie nicht selten den Mut des Tüchtigen, wenn es darauf ankommt, sich in neue profitable Geschäftsfelder vorzuwagen, Produktinnovationen voranzutreiben und in eine umweltfreundliche, dezentrale Energieerzeugung zu investieren – stets in Hinblick auf die steigenden Bedürfnisse ihrer langjährigen Kunden.

Mit großem wirtschaftlichen Augenmaß sind sich viele Versorger dabei bewusst, dass es in einer veränderten Stadtwerklandschaft zunehmend darauf ankommt, sich von gewohnten Arbeitsabläufen zu verabschieden. Dies betrifft die Umsetzung einer vollständig automatisierten und internetgestützten Kundenkommunikation ebenso wie die konsequente Fokussierung auf das eigene, wettbewerbsdifferenzierende Kerngeschäft – etwa durch die Nutzung energiewirtschaftlicher Dienstleistungen zur Abrechnung, zum überregionalen Energievertrieb oder zum Betrieb des Netzmandanten.

Unsere aktuelle Ausgabe der SIV.NEWS stellt Ihnen hierzu praxisbewährte Lösungsmodelle vor und spannt dabei den Bogen entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Den Mutigen gehört die Zukunft – insbesondere wenn sie ihren Weg zu mehr Prozesseffizienz und Kundenorientierung gemeinsam mit erfahrenen strategischen Partnern gehen. Dabei zählen konkrete Taten mehr als wohlklingende Versprechungen. Unser Unternehmen kann nicht nur über viele Jahre ein selbstfinanziertes organisches Wachstum nachweisen, sondern bietet mit einer weit über dem bundesdeutschen Durchschnitt liegenden Eigenkapitalquote von 35 % auch die erforderliche wirtschaftliche Stabilität und Investitionssicherheit. Nach unserem Rekordumsatz von TEUR 18.733 im Geschäftsjahr 2008 haben wir auch das I. Quartal 2009 mit einem deutlichen Umsatzplus von 43,6 % (TEUR 2.561) gegenüber dem Vorjahreszeitraum abgeschlossen. Der im I. Quartal erzielte Gesamtumsatz belief sich auf TEUR 8.433. Für das laufende Geschäftsjahr gehen wir in Anbetracht des erfolgreichen I. Quartals 2009 von einer Erreichung unserer anspruchsvollen Umsatzziele mit einer Steigerungsrate in Höhe von 21,2 % aus.

So können wir auch fortan umfangreiche Investitionen in Produktinnovationen und Weiterentwicklungen unseres Leistungsportfolios tätigen – für unsere Kunden und zur weiteren Stärkung ihrer Wettbewerbsposition. Als Hauptsponsor der 13. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2009“ freuen wir uns auf eine lebhafte Fachdiskussion und wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins.

Mit freundlichen Grüßen

Inhaltsverzeichnis

Mit mehr Mut in die neue Welt!

Die Zukunft gehört denen, die sich rechtzeitig neuen Herausforderungen stellen – mit unternehmerischer Weitsicht, innovativen Ideen und nachhaltigen Optimierungskonzepten entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Der Sprung in neue profitable Geschäftsfelder und eine strategische Fokussierung auf das wettbewerbsdifferenzierende Kerngeschäft erfordern Mut zur Veränderung, Entscheidungskraft und Vertrauen in die eigene Leistungsstärke.

Doch gerade in Zeiten massiven Wettbewerbsdrucks lohnt sich der Schritt zu mehr Prozesseffizienz und Kundenorientierung. Kooperationen und Lösungskonzepte zum Business Service Providing schaffen langfristige Synergieeffekte und eröffnen neue Handlungsspielräume und Wachstumspotentiale. Gerade in der Stadtwerkelandschaft gibt es hierfür ermutigende Erfolgsmodelle. **Lesen Sie unser Plädoyer ab Seite 26.**



E-world energy & water 2009: Erfolgreichster Messeauftritt der SIV.AG	6
Prozesstuning: Benchmarkingstudie GPKE / GeLi Gas mit der Leibniz Universität Hannover	6
Geschäftsjahr 2008: Umsatzplus von 12,8 % gegenüber dem Vorjahr	7
SIV.AG baut Marktposition in der Russischen Föderation aus	7
Softwareentwicklung: Benutzerfreundlichkeit und softwareergonomische Qualität	8
kVASy® 5 – Evolutionäre Weiterentwicklung des Lösungsportfolios der SIV.AG	12

Erneuerung und Kontinuität – Mit kVASy® 5 setzt die SIV.AG die evolutionäre Weiterentwicklung ihres Lösungsportfolios fort. Für die Anwender bedeutet der sanfte Übergang zu einer serviceorientierten Architektur ein deutliches Plus an Nutzerfreundlichkeit, Flexibilität und Individualisierbarkeit. Arno Weichbrodt, Vorstand der SIV.AG, im Interview. **Seite 12**

Im strategischen Schulterschluss mit Oracle	14
procilon IT-Solutions GmbH – Rechtskonformer Datenaustausch im Energiemarkt	15
Das HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomat – Schnittstelle zu kVASy®	16
German Water Partnership e.V. – Internationaler Know-how-Transfer	17
Aareal Bank: 100%-ige Zuordnungssicherheit im Zahlungsverkehr	18
SIV.AG und Aareal Bank: Exklusive Partnerschaft neben SAP	19
Dresden-IT GmbH – Langjährig erfolgreiches kVASy® - Kompetenzzentrum	20

derago e.K. – Führend in mobiler Datenerfassung und -verwaltung	21
UTIPS GmbH – Dienstleistungen nach Maß für Unternehmen der Energiewirtschaft	22
Der Netzwerker – Mitarbeiterporträt Michael Wolff, Leiter Vertrieb der SIV.AG	23
SIV.AG: Innerhalb von fast 20 Jahren erfolgreich zum international agierenden Lösungsanbieter avanciert	24

Integriert und vollautomatisiert – Geschäftsprozesse der Zukunft Smart Metering, eBilling und eEnergy revolutionieren die Energiebranche. Integrierte Konzepte für online-basierte Organisationsprozesse und Interaktionsmechanismen bieten erhebliche Innovationspotentiale entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, zu den Mehrwerten vollautomatisierter Geschäftsprozesse und der strategischen Aufstellung als ganzheitlicher Lösungsanbieter. **Seite 26**

Mit mehr Mut in die neue Welt! – Erfolgsstrategien für den sich wandelnden Energiemarkt	28
Bewährte Praxis – Das 2-Mandanten-Modell aus Kundensicht	30
Herausforderungen und Chancen für Messstellenbetreiber und Messdienstleister	32
Smart-Metering-Projekte in der Praxis	35
Den Kunden im Fokus	36
Umdenken für eine nachhaltige Erhöhung der Energieeffizienz	38
Neuer Workshop: „Kommunikationsprozesse nach der 2-Mandanten-Trennung“	41
E.VITA – Markteintritt in Rekordzeit	42

Wahljahr 2009 – Herausforderungen für die Wasserwirtschaft	44
Wasser ist Leben – Zweckverband kommunaler Wasserversorgung und Abwasserbehandlung	
Ludwigslust setzt auf kVASy®	46
Internationale Märkte im Blick	48
Geschäftschancen in China nutzen	49
Veranstaltungskalender, Gewinnspiel und Impressum	50



Intensive Fachgespräche am Stand der SIV.AG

Erfolgreichster Messeauftritt

Nicht nur für die Veranstalter der 9. E-world energy & water im Februar 2009 ging die Leitmesse der europäischen Energiewirtschaft mit Rekordwerten zu Ende (16.800 Besucher aus über 30 Ländern). Auch für die SIV.AG war ihre Teilnahme die erfolgreichste überhaupt: „Gegenüber dem Vorjahr haben wir nicht nur die Anzahl der Präsentationen an unserem Stand um 15 % gesteigert, sondern zugleich noch werthaltigere Gespräche verzeichnet, die in konkrete Projektverhandlungen gemündet sind“, so Michael Wolff, Leiter Vertrieb der SIV.AG. „Das Spektrum des Fachpublikums reichte von Entscheidungsträgern der Stadtwerke und Regionalversorger über Stromhändler bis hin zu Vertretern international agierender Energiekonzerne. Einer der Gründe für unseren Messeerfolg war dabei sicher der im letzten Jahr vollzogene Aufbau dezentraler Vertriebsstrukturen.“

Neben ihrer eigenen Messepräsenz war die Aareal Bank mit einem Präsentationsarbeitsplatz am Stand der SIV.AG vertreten. Als leistungsstarker Partner unterstützt das Wiesbadener Bankhaus die Kunden der SIV.AG bei der Abwicklung des Massenzahlungsverkehrs und Optimierung angegliederter Softwareprozesse.

Die SIV.AG präsentierte auf der E-world energy & water 2009 nicht nur ihr Leistungsspektrum als ganzheitlicher Lösungsanbieter, sondern auch ihre neue Produktgeneration für die Versorgungswirtschaft. Auf großes Interesse stießen zugleich zwei Workshops zu den Schwerpunkten „2-Mandanten-Modell“ und „Automatisierte Geschäftsprozesse“, die im Congress Center Süd der Messe Essen durchgeführt wurden. (sl)

Marktvorsprung durch Prozesstuning

Nachhaltig alle Potentiale zur maximalen Steigerung der Prozesseffizienz nutzen – dieses Ziel eint die SIV.AG, ihre Kunden und Partner. „Unsere Kunden sollen die Besten auf dem Markt sein“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG. „Dafür werden wir zum Marktführer im Bereich Performance avancieren.“

Im Rahmen einer gemeinsam mit der Leibniz Universität Hannover durchgeführten Benchmarkingstudie untersucht die

SIV.AG gegenwärtig die Umsetzung der GPKE und GeLi Gas sowie der damit verbundenen Effizienz der Kundenwechselprozesse. Hierzu werden bei den teilnehmenden Anwendern historische Daten zu den einzelnen Wechselprozessen erhoben und zu einer statistischen Gesamtaussage verdichtet – selbstverständlich unter strikter Einhaltung aller gesetzlichen Regelungen zur Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung. Die SIV.AG möchte ihren Kunden dadurch Kennzahlen und Fakten vermitteln, wie sich ihre individuelle Prozesseffizienz

konkret und im Vergleich zu anderen Unternehmen darstellt. Zugleich sollen gemeinsam mit den Teilnehmern Performanceindikatoren entwickelt werden, an denen sich eine Vollautomatisierung der Abrechnungsprozesse, Verbesserungen im Handling und Prozessverschlingungen festmachen lassen. Die Ergebnisse der Untersuchung werden kostenfrei

und anonymisiert im Rahmen der parallelen Vortragsreihe „Energiewirtschaft“ am 18. Juni 2009 auf der SIV.AG Anwenderkonferenz vorgestellt. Darüber hinaus erhält jedes Unternehmen streng vertraulich die konkreten Ergebnisse der eigenen Daten, um für sich den individuellen Vergleich mit den anderen kVASy® - Anwendern vornehmen zu können. (as)

SIV.AG 2008: Unverändert auf Wachstumskurs

Mit einem Umsatzplus von 12,8 % konnte das hohe Niveau des Vorjahres von TEUR 16.614 in 2007 auf TEUR 18.733 abermals gesteigert werden. Damit setzt die SIV.AG entgegen dem gesamtwirtschaftlichen Abwärtstrend ihren Erfolgskurs auch im Geschäftsjahr 2008 fort. Analog zum Umsatzwachstum hat sich die Ertragskraft des Unternehmens entwickelt. Sie erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um TEUR 1.663.

Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, betont die Kontinuität der Unternehmensentwicklung: „Trotz des in der zweiten Jahreshälfte abrupt einsetzenden gesamtwirtschaftlichen Konjunkturabschwungs haben wir das hohe Umsatzniveau über das gesamte Berichtsjahr gehalten. Dieser Trend hat

sich auch im I. Quartal 2009 konstant fortgesetzt und umfasst sowohl die Entwicklung im Binnenmarkt als auch auf internationaler Projektebene.“

Für das laufende Jahr geht Jörg Sinnig von einer anhaltend positiven Unternehmensentwicklung mit einer Wachstumsrate von 21,2 % aus:

„Unser sehr gutes Ergebnis belegt, dass die SIV.AG in puncto wirtschaftliche Stabilität und Bonität allen Anforderungen an einen verlässlichen Partner gerecht wird. So bieten wir unseren Kunden auch weiterhin Planungs- und Investitionssicherheit bei der strategischen Optimierung ihrer IT-Landschaft.“ (as)

Abrechnung von 500.000 russischen Kunden

Die SIV.AG baut ihre Marktposition in der Russischen Föderation kontinuierlich weiter aus. Basierend auf der seit 2005 bestehenden, engen Zusammenarbeit mit dem Energieversorger Kolenergosbyt auf der Halbinsel Kola im Murmansk-Gebiet, erfolgt bis Ende 2009 eine Erweiterung der Verbrauchsabrechnung auf 500.000 Kunden mit je zwei Zählern im Privatkundenbereich. Darüber hinaus wird eine Neulizenzierung von 50.000 Geschäftskunden vorgenommen.

Das vertraglich vereinbarte Leistungsspektrum umfasst auch die Anbindung der Cashpoints, den Ausbau der Datenbankwartung, intensive Schulungen sowie Schnittstellen zur Buchhaltung und den zuständigen Sozialämtern. Eine Besonderheit dieses Großprojektes stellt der Einsatz der kVASy® - Kostenverteilrechnung dar. Entsprechend den russischen Umlagevorgaben wird auf Basis dieses Moduls der allgemeine Stromverbrauch für Nebenkosten (Treppenbeleuchtung, Aufzug

etc.) aller Parteien in Mehrfamilienhäusern (also insgesamt 1 Million Zähler) in kVASy® abgerechnet.

Die multilinguale Applikation der SIV.AG überzeugte die russischen Projektpartner vor allem dadurch, dass sie flexibel alle gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen des russischen Marktes umzusetzen vermag – von der Berücksichtigung spezifischer Begünstigungen und Subventionen bis hin zu einer präzisen verbrauchsgerechten Abrechnung.

Flankierende gemeinsame Projekte zur Nebenkostenabrechnung und Einführung des Lösungsportfolios der SIV.AG bei weiteren russischen Netz- und Vertriebsgesellschaften sind bereits avisiert. „Unser Unternehmen verfügt dadurch über eine hervorragende Ausgangsposition zur Erschließung neuer signifikanter Marktanteile in der Russischen Föderation“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG. (as)

Usability Engineering

Mit diesem Artikel beenden wir unsere Reihe „Software als Lösungskonzept“, in der wir uns bislang mit den Schwerpunkten „Modellgetriebene Entwicklung“ und „Geschäftsprozessmanagement“ beschäftigt haben. Teil 3 stellt die Benutzerfreundlichkeit bzw. softwareergonomische Qualität in den Mittelpunkt. Ob ein Softwareprojekt erfolgreich ist oder nicht, hängt ganz wesentlich davon ab, inwieweit bereits bei der Konzeption Usability-Anforderungen (Neudeutsch für Gebrauchstauglichkeit) in Betracht gezogen worden sind.

Usability ist eine Richtschnur dafür, wie gut eine Software die Benutzer bei der Erledigung ihrer Aufgaben unterstützt. Sie bezieht sich auf das Maß, in dem eine Anwendung von einem bestimmten Benutzer verwendet werden kann, um seine Aufgaben in einem bestimmten Kontext bzw. als Teil eines Prozesses effektiv, effizient und zufriedenstellend zu bearbeiten.

Nachfolgend beschreiben wir eine systematische Gestaltungsmethode mit einer Reihe von Verfahren, die in der SIV.AG zum Einsatz kommen, um die Usability und das Nutzungserlebnis zukünftiger kVAsy® - Produktgenerationen kontinuierlich zu optimieren.

Die gezielte Integration von Usability gestaltet sich ähnlich wie die funktionale Entwicklung eines Softwareprodukts – systematisch und schrittweise. Usability Engineering ist keine einmalige Angelegenheit, bei der einfach eine Benutzerschnittstelle erstellt wird. Vielmehr handelt es sich dabei um einen vielschichtigen Prozess mit vielen zu lösenden Teilschritten, die den gesamten Softwarelebenszyklus ganzheitlich begleiten. Durch ein systematisches Vorgehen, fällt es leichter, Zeitpläne einzuhalten, gezielt zu optimieren und letztendlich die Nutzungsqualität der Anwendung sicherzustellen.

Die Abbildung 1 stellt ein auf den Nutzer ausgerichtetes Vorgehensmodell dar. Es besteht aus drei Phasen – Analyse, Design und Evaluation –, wobei das Hauptaugenmerk auf die Analyse-Phase gerichtet ist. Die Besonderheit liegt darin, dass in allen drei Phasen der Anwendungsentwicklung die Endanwender mit in den Entwicklungsprozess einbezogen werden.



Somit wird sichergestellt, dass die Bedürfnisse, Wünsche und Anforderungen des Nutzers auf allen Ebenen des Design-Prozesses beachtet werden. Ergonomische Engpässe werden somit rechtzeitig erkannt und gegensteuernde bzw. korrigierende Maßnahmen können frühzeitig eingeleitet werden.

Phase 1: Analyse

Ein präzises Verständnis vom Zusammenspiel zwischen Benutzer, den zu erledigenden Aufgaben, dem Anwendungs-

kontext und der Anwendung selbst ist Grundvoraussetzung für eine gute Usability. Nur wenn sich alle Faktoren im Einklang befinden und optimal aufeinander abgestimmt sind, wird der Benutzer seine Aufgaben effektiv und effizient erledigen können und zugleich ein positives Nutzungserlebnis wahrnehmen. Wie dieses Verständnis innerhalb der Analysephase aufgebaut werden kann und welche Faktoren dabei zu berücksichtigen sind, bildet das Hauptaugenmerk der Analysephase.

Wer sind die Nutzer?

Der erste Schritt für einen erfolgreichen Usability-Prozess ist es, herauszufinden, wer die Nutzer des Softwareproduktes sind. Die Benutzer bzw. Benutzergruppen, die mit der Software arbeiten sollen, können u. a. hinsichtlich ihres Wissens und ihrer Erfahrungen mit den Aufga-

ben oder Computern allgemein, ihren Ansprüchen und Erwartungen charakterisiert werden. Diese Eigenschaften beeinflussen, wie die Anwendung von den Benutzern wahrgenommen wird und wie sie mit ihr arbeiten können.

Was sind die Kernaufgaben?

Parallel zur Nutzeranalyse ist es notwendig, sich mit den Kernaufgaben der Endanwender und den damit verbundenen Geschäftsprozessen vertraut zu machen. Dabei gilt es, das Gesamtbild der Aufgabe zu berücksichtigen, d. h., die Art und Weise, wie Aufgaben zurzeit gelöst werden, welche Informationen benötigt werden und auch wie in außergewöhnlichen Situationen der Nutzer mit dem System zurechtkommen kann. Zu jeder Aufgabe (z. B. Durchführung der Billingprozesse, Monitoring oder Pflege der

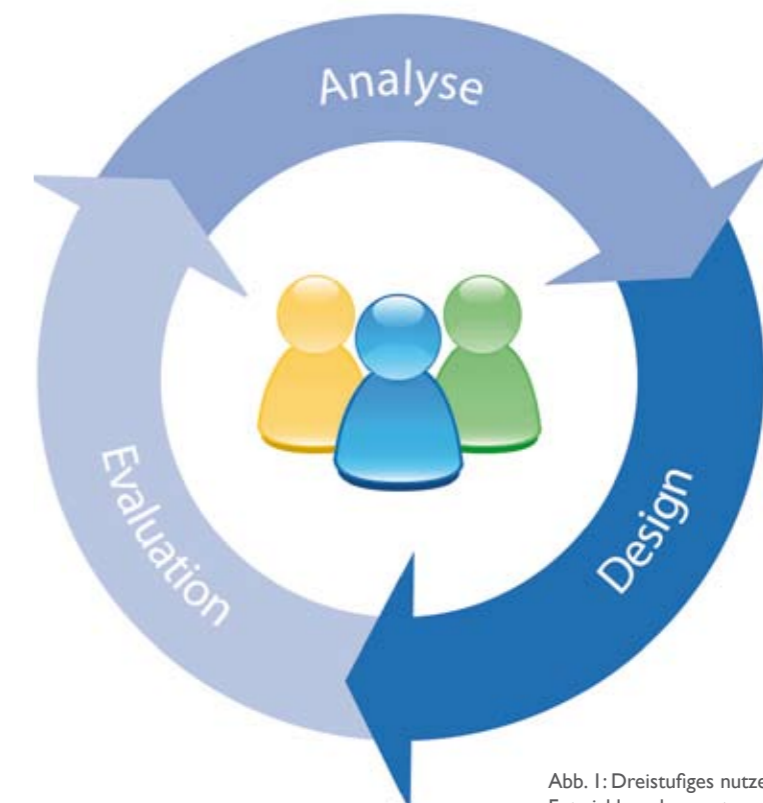


Abb. 1: Dreistufiges nutzerorientiertes Entwicklungskonzept



Abb. 2: Zusammenspiel zwischen Benutzern, ihren Aufgaben und der zur Verfügung stehenden Infrastruktur

Kundenkontakte) gehören bestimmte Inhalte, Abläufe und Kooperationbeziehungen, die die Software ganzheitlich unterstützen muss, damit ein effektives und transparentes Arbeiten möglich ist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich durch die Einführung einer neuen Softwarelösung bestehende Geschäftsprozesse häufig verändern oder neue Aufgaben für den Benutzer entstehen. Ein bewährtes Mittel zur Aufgabenerfassung (und somit unverzichtbarer Bestandteil im Methodenrepertoire des Usability Engineers) sind die so genannten Ist-Szenarien. Sie können Probleme in ihrem Gesamtzusammenhang erfassen und detailgenau wiedergeben.

Welche technische Infrastruktur ist vorhanden?

Die Infrastruktur stellt den Anwendern die Werkzeuge zur Lösung Ihrer Arbeitsaufgaben zur Verfügung. Die Infrastruktur umfasst sowohl die Hardware mit den verfügbaren Ein- und Ausgabegeräten als auch die Software mit allen bereitgestellten Funktionalitäten. Ein genaues Verständnis der Eigenschaften

von Hardware und Software ist notwendig, um die Softwarelösung möglichst effizient an die sich vor Ort befindliche Infrastruktur anzupassen und zu optimieren.

Kontext

Usability ist dann gegeben, wenn in einem konkreten Nutzungskontext das Zusammenspiel zwischen Aufgaben, Benutzern und Infrastruktur optimal gegeben ist. Dazu muss die Software erstens zu den Arbeitsaufgaben passen (d. h. die richtigen Funktionalitäten zur Verfügung stellen), zweitens muss sie optimal den Eigenschaften ihrer Benutzer angepasst werden, um ein effektives Arbeiten zu ermöglichen und zugleich eine positive Nutzungserfahrung vermitteln. Schließlich bedarf es der Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs innerhalb der vorhandenen IT-Infrastruktur.

Es ist offensichtlich, dass Software nicht "universell" über Usability verfügt, sondern es kommt immer darauf an, wo und wann die Software eingesetzt wird. So hat ein Außendienstmitarbeiter, der

zur Erfüllung eines Instandhaltungsauftrags mit einem PDA unterwegs ist, ganz andere Usability-Anforderungen als der zuständige Dispatcher am Desktop Computer.

Phase 2: Design

Ist die Analyse-Phase abgeschlossen, geht es in der sich anschließenden Design-Phase darum, die gesammelten Information möglichst transparent in konkrete Design-Entwürfe umzuwandeln. Bevor dies jedoch geschieht, ist eine Gewichtung der Usability-Ziele erforderlich. Da Usability sehr viele Aspekte umfasst, die manchmal miteinander kollidieren, ist es im Vorfeld wichtig, sich mit den Endnutzern auf eine konsistente Untermenge von Usability-Zielen zu einigen. Dabei muss man – wie immer bei Projekten – auch im Bereich der Usability Prioritäten setzen. So sollte z. B. bei der Zielgruppe "Neunutzer des Systems" der Schwerpunkt hauptsächlich auf "Learnability" (Erlernbarkeit) gelegt werden, während bei erfahrenen Nutzern die "Arbeitseffizienz" im Vordergrund stehen sollte.

Vom abstrakten Entwurf zum detaillierten Design

In der Design-Phase bietet sich ein mehrstufiges Vorgehen an. Zunächst wird ein so genanntes konzeptionelles Design erstellt. Diese, oft auch als Grobdesign bezeichnete Design-Stufe umfasst die Informationsarchitektur und das Navigationskonzept der Applikation. Gleichzeitig werden Metaphern bestimmt und Standards, Richtlinien und Style Guides erstellt bzw. ausgewählt. Ziel ist es, den Workflow des Benutzers möglichst optimal zu unterstützen, wobei technische Einschränkungen mit in die Überlegungen einbezogen werden.

In der anschließenden Phase des detaillierten Designs wird, basierend auf dem konzeptuellen Modell und der gewählten Metapher, der Entwurf so weitgehend vervollständigt, dass ein sehr genaues visuelles Abbild des späteren Produkts entsteht. Für die Gestaltung der Benutzerschnittstelle werden in aller Regel GUI (Graphical User Interface) Builder eingesetzt, so dass Oberflächenprototypen generiert und ausprobiert werden können. Grundsätzliches Prinzip beim Design – wie auch in den anderen Entwicklungsstufen – ist die Zusammenarbeit mit den Endnutzern. Die Benutzer bringen eigene Design-Ideen ein und sind auch entscheidungsberechtigt. Korrekturen können so frühzeitig vorgenommen werden bzw. treten gar nicht erst auf.

Phase 3: Evaluation

Ein wichtiges Grundprinzip unseres Vorgehensmodells ist die stete Anwendung von Ergonomie-Tests. Solch eine Evaluation der Usability kann sowohl an abstrakten Entwurfsmodellen als auch an detaillierten Designs durchgeführt werden.

Dabei stehen dem Usability Engineer verschiedene methodische Herangehensweisen zur Verfügung, z. B. die Heuristische Evaluation, die Methode des Lauten Denkens oder die Blickaufzeichnung.

Mit Hilfe der Heuristischen Evaluationsmethode wird die Anwendung systematisch nach Usability-Fehlern untersucht.

Bei der Methode des Lauten Denkens werden die Anwender bei der Bearbeitung von vordefinierten arbeitstypischen Aufgabenstellungen beobachtet und dabei ihre Handlungen, Empfindungen und Gedanken ermittelt.

Durch die Blickaufzeichnungsanlage ist es zudem möglich, neben den direkt beobachtbaren Handlungen und verbalen

Äußerungen auch Daten zur unbewussten Aufmerksamkeitsverteilung zu erheben und anschließend auf Basis modernster Softwaretechnologien auszuwerten.

Aufgrund des iterativen Ansatzes unseres Vorgehensmodells fließen die Ergebnisse der Usability-Evaluation direkt in die vorhergehenden Entwicklungsphasen ein. Das Analysemodell sowie die jeweiligen Designmodelle werden somit – basierend auf den Ergebnissen der Usability-Tests – sukzessive verbessert, bis die gesteckten Usability-Ziele im vollen Umfang erreicht sind und zugleich alle bestehenden Geschäftsprozesse effizient abgebildet werden.

Kontakt: Daniel Sinnig Ph. D., Department of Computer Science and Software Engineering, Concordia University, Montreal (Canada), Tel.: +1 514 347-3639, Fax.: +1 514 848-4568, ds@dsinnig.com

Fazit

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die konsequente Anwendung des vorgestellten Vorgehensmodells erheblich dazu beiträgt, dass das Lösungsportfolio der SIV.AG nicht nur optimal an betriebliche Erfordernisse angepasst wird, sondern zugleich auch dem Anwender ein effizientes und effektives Arbeiten ermöglicht.

Von den Vorteilen eines strategischen Usability-Management-Plans profitieren dabei Unternehmen und Mitarbeiter gleichermaßen. Zum einen führt ein benutzerfreundlich gestaltetes System zur Vermeidung negativer Folgen für die Nutzer. Zum anderen können im Unternehmen durchaus signifikante Kosten für Trainings, Dokumentationen und das Einspielen kostspieliger Änderungen gespart werden.

Zurzeit laufen in der SIV.AG Projekte, die das Ziel haben, innerhalb der evolutionären Weiterentwicklung der Applikation (Lesen Sie dazu auch unseren Beitrag auf S. 12. - Die Redaktion) auch die Usability sowie das Nutzungserlebnis der IT-Lösung kVASy® noch weiter zu optimieren. Parallel hierzu erfolgt u. a. die komplette Umgestaltung der Homepage der SIV.AG auf Web 2.0-Technologie sowie die Einführung einer aufgabenorientierten Benutzerschnittstelle für kVASy®. (ds/as)



kVASy

Erneuerung und Kontinuität

Gemeinsam mit ihren Kunden setzt die SIV.AG mit kVASy® 5 den Weg einer evolutionären Weiterentwicklung ihres Lösungsportfolios fort. Für die Anwender bedeutet der sukzessive Übergang zu einer serviceorientierten Architektur ein deutliches Plus an Performance, Nutzerfreundlichkeit, Flexibilität und Individualisierbarkeit. Dabei profitieren sie von der langjährigen strategischen Partnerschaft der SIV.AG mit dem Weltmarktführer Oracle. Der Vorteil: Kein abrupter Systemwechsel, sondern eine kontinuierliche Erneuerung auf einer homogenen Technologiebasis und im Rahmen einer systemübergreifenden Prozessintegration.

Die SIV.NEWS im Gespräch mit Arno Weichbrodt, Vorstand der SIV.AG, über die Mehrwerte der neuen Produktgeneration.

SIV.NEWS: Worin bestehen die besonderen Vorteile von kVASy® 5?

Arno Weichbrodt: Mit kVASy® 5 stellen wir uns den stetig komplexer werdenden Anforderungen der liberalisierten Versorgungsmärkte und setzen auf eine durchgängige Prozessorientierung und Usability. Für unsere Anwender lassen sich die Vorteile der neuen Produktgeneration sicher am besten anhand des kVASy® Application Organizers erklären. Der Nutzer kann sich frei auf seiner gewohnten Arbeitsoberfläche bewegen und gelangt über ein intuitiv zu bedienendes Portal ganz entspannt in jede von ihm gewünschte Anwendung – ob

er nun in kVASy® einen neuen Kunden anmelden, ein Meeting in seinem Kalender vermerken oder einem Dienstleister eine Mail schreiben möchte. Er kann mit seinen Kollegen chatten, Notizen und Aufgaben hinterlegen, in Word oder Excel arbeiten bzw. auf andere ERP-Systeme zurückgreifen – all das im Rahmen einer kontextsituativen Menüführung und in einem frischen Look & Feel. Immer stehen dabei unsere Anwender und ihre ganz individuellen Tagesaufgaben im Mittelpunkt. Im Rahmen einer serviceorientierten Architektur erschließt sich unseren Kunden eine applikationsübergreifende Kommunikationswelt. Wo es heute noch Schnittstellen zu den Lösungen anderer Anbieter gibt, wird sich der Datenaustausch zukünftig über Prozessschnittstellen vollziehen. Technisch können diese Schnittstellen als WSDL (maschinenlesbare

Beschreibung eines Web-Service) und BPEL (ausführbare Beschreibung von Prozessabläufen) beschrieben werden. Für unsere Kunden bedeutet kVASy® 5 also vor allem eine optimierte Softwareergonomie und systemübergreifende Integration in einer scheinbar globalen Applikation.

SIV.NEWS: Was wird sich mit der neuen Produktgeneration für die Kunden der SIV.AG ändern?

Arno Weichbrodt: Mit kVASy® 5 vervollkommen wir sukzessive unser Lösungsportfolio und setzen ganz planvoll unseren Prozess einer evolutionären Softwareentwicklung fort – und dies natürlich mit Blick auf unsere Kunden und dem nötigen Augenmaß für das wirtschaftlich Machbare. Es handelt sich hierbei also keinesfalls um eine Produktneueinführung bzw. -ablösung.

Im Rahmen unserer langfristigen Produkt-Roadmap stellt kVASy® 5 einen wichtigen Meilenstein für den kontinuierlichen Umbau unserer Softwarearchitektur dar. Unsere Applikation wird dann nicht nur serviceorientiert bzw. service-enabled sein, sondern kann als echter „Service Provider“ verstanden werden. Die damit verbundene technologische Erneuerung ist ein sich über mehrere Jahre hinziehender Prozess, der sich z. B. mit der Einführung von Web.kVASy® ab dem Jahr 2002 vergleichen lässt.

Alles in allem garantiert die SIV.AG mit diesem Vorgehen als ein verlässlicher Partner langfristige Planungs- und Investitionssicherheit. Auch beim Übergang zu einer serviceorientierten Architektur ist es uns wichtig, unsere Anwender frühzeitig mitzunehmen und mit einer transparenten Entwicklungsstrategie sehr sensibel auf ihre Bedürfnisse einzugehen. Sie werden von einer deutlichen Steigerung der Prozesseffizienz und Usability profitieren können.

SIV.NEWS: Welche Produktphilosophie liegt kVASy® 5 zugrunde?

Arno Weichbrodt: Mit unserer neuen Produktgeneration fokussieren wir uns noch stärker auf die engen Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Modulen unserer Applikation. Dabei verstehen wir sie nicht mehr als separate Einheiten, sondern als interagierende Funktionskomplexe innerhalb konkreter Geschäftsprozesse. Gemeinsam mit unserer Tochtergesellschaft A&T Softwarearchitektur und Technologie GmbH betrachten wir es daher als unsere Kernkompetenz, für ausgewählte Prozesszusammenhänge hochperformante ergonomische Services zu entwickeln und funktional zu orchestrieren.

SIV.NEWS: Werden Sie dabei auch weiterhin auf bewährte Oracle-Technologien setzen?

Arno Weichbrodt: Ihre Frage lässt sich mit einem ganz klaren Ja beantworten. Oracle ist und bleibt unser wichtigster strategischer Partner und bietet uns ideale Voraussetzungen zur evolutionären Weiterentwicklung unseres Produktspektrums. Wir setzen also unverändert auf der leistungsstarken Basistechnologie des Marktführers auf. kVASy® 5 wird langfristig ein SOA-Stack mit Enterprise Java in der Middle Tier sowie im User Interface zugrunde liegen. Schrittweise eingeführte Servicekomponenten speichern dabei ihre Daten in dedizierten Datenbank-Schemata.

SIV.NEWS: Zusammenfassend betrachtet, was sind die Mehrwerte einer serviceorientierten Architektur für die Kunden der SIV.AG?

Arno Weichbrodt: Mit kVASy® 5 rücken die individuellen Prozessabläufe und Entscheidungskriterien der einzelnen Kunden in den Vordergrund. Damit kann effizienter gearbeitet und nicht zuletzt wesentlich weitgehender automatisiert werden. So wird kVASy® 5 dabei helfen, die Prozesskosten zu senken.

Zugleich ermöglicht der SOA-Stack ein umfassendes Prozessmonitoring. Da Änderungen in der täglichen Arbeitsroutine nicht mehr zwangsläufig eine Anpassung der Anwendungslogik nach sich ziehen, kann schneller und flexibler auf sich wandelnde Anforderungen des Marktes reagiert werden. Angesichts der strikten Konformität zwischen den jeweiligen Eingaben und dem Prozessablauf erhöht sich zudem die Produktivität der mit kVASy® arbeitenden Nutzer. Standards werden automatisiert bzw. durch die Anwendung unterstützt.

Darüber hinaus ermöglicht die Implementierung der Prozessabläufe außerhalb der Anwendungslogik in der Standard-Middleware die Einrichtung einer scheinbar globalen Applikation, in der die Geschäftsprozesse als Ganzes und ohne Wechsel der Anwendung effizient und bereichsübergreifend abgearbeitet werden können.

Parallel dazu bewirkt der Entwicklungsprozess für kVASy® 5 nicht zuletzt auch einen Gewinn an Softwarequalität und vereinfachte Wartungsprozesse bei Installationen und Patches. Den Kunden der SIV.AG bietet die Umstellung auf eine serviceorientierte Architektur insofern mehr Bedienungskomfort, mehr Prozesseffizienz und damit ein deutliches Plus an Zukunftssicherheit. (as)

Strategischer Schulterschluss

Als Certified Advantage Partner setzt die SIV.AG seit 1992 auf die Analyse- und Entwicklungsumgebung des Marktführers Oracle. Eine erfolgreiche strategische Partnerschaft, die dem ganzheitlichen Lösungsanbieter und seinen Kunden gleichermaßen Vorteile bietet – durch eine homogene Technologiebasis und systemübergreifende Prozessintegration. Auch im Rahmen des kontinuierlichen Wandels hin zu einer serviceorientierten Softwarearchitektur profitieren die kVASy® - Anwender von Innovationsstärke und Know-how des Weltkonzerns.

Die SIV.NEWS im Gespräch mit Reinhard Popp, Leitender Systemberater der ORACLE Deutschland GmbH.

SIV.NEWS: Für die SIV.AG ist Oracle der wichtigste strategische Partner. Wo sehen Sie die besondere Qualität der Zusammenarbeit?

Reinhard Popp: Seit nunmehr 17 Jahren gelingt es unseren beiden Unternehmen, stetig neue gemeinsame Geschäftsfelder zu erschließen und systematisch auszubauen. Die Versorgungsbranche bietet uns erhebliche Wachstumspotentiale, insbesondere im hart umkämpften mittelständischen Segment. Hier haben wir die SIV.AG als einen soliden, verlässlichen Partner schätzen gelernt – sowohl bei der gezielten Vermarktung unseres Utility-Produktportfolios als auch bei der Umsetzung einer durchgängig prozessorientierten Entwicklungsmethodik.

SIV.NEWS: Die neue Produktgeneration der SIV.AG kVASy® 5 steht für einen deutlichen Zuwachs an Prozessorientierung,

systemübergreifender Integration und Usability. Welche Vorteile bietet der Oracle-SOA-Stack aus technologischer Sicht?

Reinhard Popp: Mit unserer Oracle SOA Suite bieten wir alle Serviceinfrastrukturkomponenten, die für Aufbau, Bereitstellung und Management serviceorientierter Architekturen erforderlich sind. Der unmittelbare Nutzen: mehr Produktivität durch eine benutzerfreundliche, integrierte SOA-Entwick-



Reinhard Popp, Leitender Systemberater der ORACLE Deutschland GmbH

lungs- und Managementumgebung sowie eine höhere Serviceverfügbarkeit und -zuverlässigkeit. Der damit verbundene Qualitätsvorsprung basiert auf unserer einzigartigen Grid-Architektur mit hoch entwickelten Skalierungs- und Leistungsfunktionen.

Gerade bei der gemeinsamen Entwicklung einer serviceorientierten Architektur verbindet uns ein zielgerichteter Know-how-Transfer mit den Spezialisten der SIV.AG und der A&T GmbH. Wir tauschen regelmäßig ganz offen

und unkompliziert unsere Projekterfahrungen aus und stehen in einem engen fachlichen Austausch miteinander. Dazu gehören z. B. auch diverse Trainings und die intensive Nutzung der Oracle Product Technology Services. Zugleich ist die SIV.AG Betatester unserer Datenbankversion 11g Release 2, die u. a. eine Aktualisierung der Serversoftware im laufenden Betrieb ermöglicht sowie deutliche Verbesserungen bei unstrukturierten Daten mit sich bringt. Ein neues Kompressionsverfahren reduziert selbst Binärdaten auf die Hälfte bzw. ein Drittel ihrer Größe, wodurch Plattenplatz gespart werden kann.

SIV.NEWS: Wodurch können nun die kVASy® - Anwender konkret vom zugrunde liegenden Technologiestack profitieren?

Reinhard Popp: Der Einsatz unserer Technologie bringt eine Reihe von Vorteilen mit sich: eine höhere Softwarequalität, Offenheit durch Standards, reduzierte Entwicklungs- und Wartungszeiten sowie eine optimierte Performance, um nur einige davon beispielhaft zu nennen.

Gerade im Rahmen der Umstellung auf SOA bedeutet die Nutzung unserer homogenen Technologiebasis mehr Produktivität und Benutzerfreundlichkeit. Unser SOA-Stack ermöglicht ein übergreifendes Prozessmonitoring und eine bereichsübergreifende Abarbeitung aller Geschäftsprozesse. Die konsequente Integration in einer scheinbar globalen Applikation macht sich also direkt im Arbeitsalltag der Kunden bemerkbar – durch vereinfachte Routineabläufe und einen deutlichen Gewinn an Usability. (as)

procilon – Ein starker Partner für den rechtskonformen Datenaustausch im Energiemarkt

Die procilon IT-Solutions GmbH beschäftigt sich seit mehr als sieben Jahren mit der sicheren elektronischen Kommunikation. Dabei werden sowohl spezielle branchenbezogene als -übergreifende Lösungen entwickelt, die grundsätzlich drei Leistungen verbinden: Transaktion von strukturierten und unstrukturierten Daten, Integration in bestehende Systeme und Applikationen sowie den sicheren Austausch der Daten mittels digitaler Signatur (fortgeschritten+qualifiziert) und Verschlüsselung.

Bundesweit haben sich über 600 Kunden mittlerweile für die Lösungen des Leipziger Unternehmens entschieden. Dazu zählen im besonderen Energieversorger, Einrichtungen des öffentlichen Dienstes und des Gesundheitswesens sowie mittelständische Unternehmen.

Speziell für den Energiemarkt wurde die Komponente ProGOV energy als serviceorientierte Plattform für heutige und zukünftige Anforderungen im Energiemarkt entwickelt. Durch ein ganzheitliches Integrationskonzept werden bestehende Systeme miteinander

verbunden und somit die Möglichkeit des rechtskonformen Datenaustausches sichergestellt.

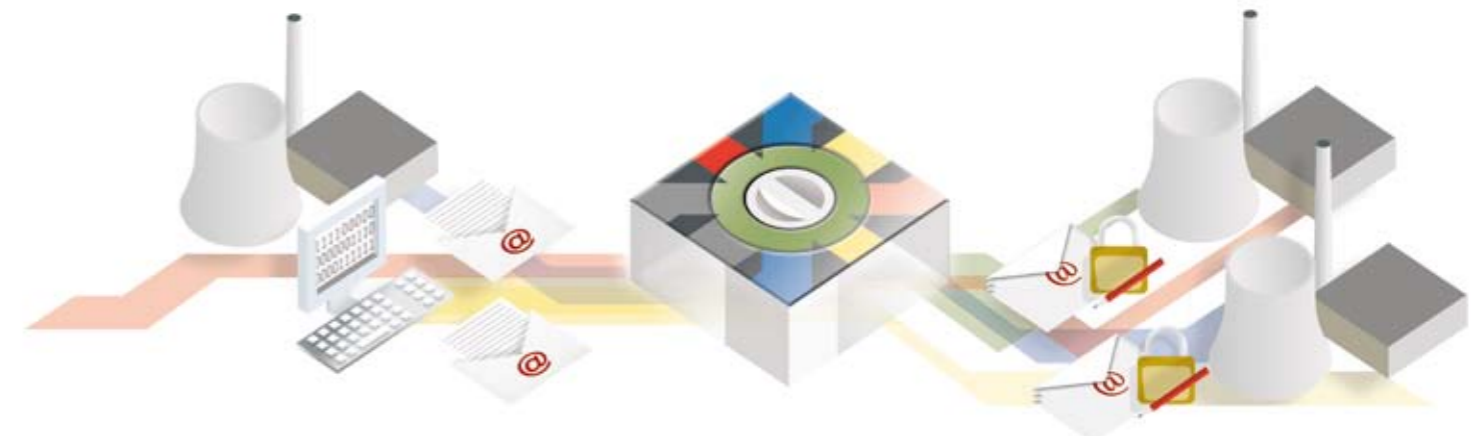
ProGOV energy gewährleistet die sichere elektronische Kommunikation, die beim Datenaustausch im Rahmen von GPKE, GeLi Gas und GABi Gas zwischen den Marktpartnern gefordert wird. ProGOV energy übernimmt die Verschlüsselung und Signatur von E-Mails, den Austausch von mehrwertsteuerrelevanten Rechnungsdaten (INVOIC) mit qualifizierter digitaler Signatur, den Datenaustausch per AS2, die Anbindung bestehender Archivsysteme und die ArchiSig-konforme Langzeitarchivierung von Signaturen. Des Weiteren sorgt ProGOV energy natürlich auch für die sichere Transaktion außerhalb der Umsetzung der Bundesnetzagenturrichtlinien.

Die sichere elektronische Kommunikation und der elektronische Rechnungsaustausch gewinnen in täglichen Geschäftsprozessen zunehmend an Bedeutung. Schon heute können vielfältige elektronische Prozesse mit ProGOV

energy abgebildet werden. Der Ausbau von ProGOV energy zur unternehmensweiten sicheren Kommunikations- und Prozessplattform ist schrittweise durchführbar. Angefangen bei der unternehmensweiten sicheren E-Mail-Kommunikation über Emissionshandel und elektronisches Mahnwesen mittels OSCI, E-Payment, Authentifizierung bis hin zu Portalanbindungen.

Zusammen mit den Kunden wird die bestehende Infrastruktur wie Mailkette, Virenschutz, Contentfilter etc. erörtert und ProGOV energy in diese eingebunden.

Als einer der ersten Softwarehersteller im Energieversorgermarkt hat sich die SIV.AG für die procilon IT-Solutions als Integrationspartner entschieden, um ihren Kunden einen erfahrenen Lösungsanbieter für die sichere Kommunikation zur Seite zu stellen. Die langjährige Erfahrung beider Unternehmen setzt Maßstäbe, führte zu zahlreichen, erfolgreich umgesetzten Projekten und einer ständigen Weiterentwicklung der Lösung für die speziellen Anforderungen des Energiemarktes. (ch)





Gemeinsame Schnittstelle – Am HESS-Automaten gezahlt – direkt in kVASy® gebucht

Durch den verschärften Wettbewerb auf dem Strom- und Gasmarkt und den damit einhergehenden Kostendruck verlangen die Versorgungsunternehmen – in Deutschland insbesondere die Stadtwerke – nach Lösungen, die sowohl die Wirtschaftlichkeit erhöhen als auch den Kundenservice und somit die Kundenbindung verbessern.

HESS und die SIV.AG bieten Versorgungsunternehmen Lösungen für eine effektive Gestaltung der Geschäftsprozesse in unterschiedlichen Bereichen, die jeweils für mehr Komfort, Effizienz und Sicherheit sorgen. „Die neue 'Comfortschnittstelle' ermöglicht eine optimale Anbindung des HESS-Zahlungssystems mit Kassenautomat an kVASy®, den Softwarestandard der SIV.AG, und verbindet die Vorteile der beiden Systeme“, erklärt Wolfgang Ristau, Vertriebsleiter von HESS. „So werden wir den Ansprüchen der Versorgungsunternehmen bezüglich der Optimierung und Automatisierung der Prozesse in den Kundenzentren gerecht“, stellt Ristau fest.

Das HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomat ist eine multifunktionale Hard- und Softwarelösung zum automatischen Kassieren und Buchen von Bar- und ec-Kartenzahlungen am

Kassenautomaten sowie für die Annahme und Ausgabe von Bargeld. Der Kunde begleicht seine Verbrauchsrechnung in Selbstbedienung. Die Identifizierung am Kassenautomaten erfolgt entweder über einen Barcode-Scanner oder über die Eingabe der Kundennummer am Touch-Screen-Bildschirm. Anschließend erfolgt die Auswahl der Verbrauchsstelle. Weiter ermöglicht das System dem Kunden Gesamt- oder Teilzahlungen.

„Durch den Einsatz des modernen Zahlungssystems von HESS werden Mitarbeiter von Routinearbeiten entlastet, Abwicklungskosten gesenkt und es steht mehr wertvolle Arbeitszeit zur Betreuung der Kundinnen und Kunden zur Verfügung“, so Ristau weiter. Weitere Vorteile sind die Möglichkeit einer Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit des Kassenautomaten

für die Kunden sowie ein verbessertes Sicherheitskonzept, denn alle Zahlungsvorgänge laufen zentral über den – nach Bankenqualitäts- und Sicherheitsstandard entwickelten und produzierten – HESS-Kassenautomaten. Darüber hinaus können die modular aufgebauten Systeme von HESS den Wünschen und Anforderungen der Anwender optimal angepasst werden.

Durch die neu entwickelte „Comfortschnittstelle“ werden alle Zahlungen automatisch vom HESS-Zahlungssystem in den Softwarestandard kVASy® gebucht. Das Kundenkonto befindet sich somit immer auf dem aktuellen Stand. Weiter werden durch den Einsatz der „Comfortschnittstelle“ manu-

elle Buchungs- und Übertragungsfehler ausgeschlossen. Die neue „Comfortschnittstelle“ ist das Ergebnis einer engen Zusammenarbeit zwischen HESS und der SIV.AG. „Nach rund einjähriger gemeinsamer Entwicklungszeit steht die Schnittstelle nun für den Einsatz beim Kunden zur Verfügung“, freut sich Wolfgang Ristau. Erstmals zum Einsatz kommt die „Comfortschnittstelle“ bei den Stadtwerken Sondershausen, die bereits heute auf Produkte von HESS und der SIV.AG vertrauen. Weitere Projekte, z. B. bei den Stadtwerken Güstrow, sind in Planung.

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG ist ein Tochterunternehmen der international tätigen Gauselmann Gruppe.

Unter dem Slogan „Kreativität ist der Motor unserer innovativen Lösungen“ entwickeln, produzieren und vertreiben die mehr als 140 Mitarbeiter von HESS Selbstbedienungssysteme für Banken und Kreditinstitute, Zahlungssysteme für kommunale Einrichtungen, geldverarbeitende Systeme im Retailbereich und Cash Handlingsysteme für Casinos. Entwicklungs- und Produktionsstandort von HESS ist Magstadt in der Nähe von Baden-Württembergs Landeshauptstadt Stuttgart. HESS-Produkte sind von der Forschung über die Entwicklung bis hin zur Produktion „Made in Germany“. Der Vertrieb der Produkte dagegen erfolgt weltweit. Der Exportanteil liegt aktuell bei 60 Prozent. (mh)



Member of
**German Water
Partnership**

SIV.AG: Mitglied im German Water Partnership

Seit April 2008 engagiert sich die SIV.AG als aktives Mitglied im German Water Partnership e. V.. Der Verein ist eine gemeinsame Initiative des öffentlichen und privaten Sektors in Deutschland. Wirtschaftsunternehmen, Regierungs- und Nichtregierungsorganisationen, wissenschaftliche Einrichtungen sowie Fachverbände im Wasserbereich tauschen über diese Plattform Informationen über ihre Aktivitäten und Dienstleistungen aus. Elementares Ziel dabei ist es, Aktivitäten und Initiativen der deutschen Wasserwirtschaft zu bündeln und die deutsche Expertise weltweit bekannt zu machen. Der German Water Partnership e.V. ist die zentrale Anlauf- und Kontaktstelle für internationale Anfragen nach dem Angebotsspektrum der deutschen Wasserwirtschaft.

Im Rahmen des Verbandes nimmt die SIV.AG eine besondere Rolle ein, ist sie hier doch der einzige auch international erfolgreich aufgestellte Softwareanbieter mit ausgewiesenem Know-how für die den ingenieurtechnischen Aufgaben nachgestellten Abrechnungsprozesse.

Auf Basis der bisherigen Zusammenarbeit hat die SIV.AG bereits konkrete Projektscenarien modelliert. Ziel ist es dabei, gemeinsam mit starken Partnern wie der GELSENWASSER AG oder der Berlinwasser Gruppe „schlüsselfertige“ Gesamtprojekte zur Abdeckung der gesamten Wertschöpfungskette im Bereich der Wasserinfrastruktur zu entwickeln, zu vermarkten und umzusetzen. (as)



Aareal Bank: 100%-ige Zuordnungssicherheit

Nachdruck eines Interviews mit Andreas Beckmann, Director Aareal Bank, Integrated Payment Solutions, zur Zusammenarbeit mit der SIV.AG im „Energiespektrum“ Heft 3/2009

es: Was versprechen Sie sich von der Kooperation mit der SIV.AG?

Andreas Beckmann: Wir erwarten, mit diesem neuen, in der Branche etablierten Partner weitere Kunden ansprechen und mit unseren bewährten Lösungen versorgen zu können, die wir bisher über unseren Exklusiv-Partner SAP nicht haben erreichen können. Umgekehrt wird es SIV-Kunden nun möglich, die BK01-Zahlungseingangsoptimierung der Aareal Bank auf den individuellen Nutzen zu prüfen.

es: Was sprach hier für den Partner SIV.AG?

Andreas Beckmann: Die SIV.AG haben wir als dynamischen, bestens vernetzten Dienstleister kennengelernt. Das Unternehmen sucht zudem mit großem Engagement nach interessanten Lösungen, die ihre Anwender täglich weiterbringen können. Und schließlich decken sich ihre Kunden mit unseren Zielkunden.

es: Die Vollautomatisierung der Billingprozesse in der Energiewirtschaft steht derzeit weit oben auf der Tagesordnung. Wie sehen Sie die Situation?

Andreas Beckmann: In einer Zeit knapper werdender Margen – Stichwort Deckungsbeitrag II – ist Effizienzsteigerung über alle Arbeitsbereiche hin unabdingbar. Wir gehen davon aus, dass der genannte Trend vermehrt den Blick für Best practise-Lösungen wie BK01 öffnet – auch losgelöst von bisherigen politischen Bindungen.

es: Was sind die Vorteile von BK01 für die Energiewirtschaft?

Andreas Beckmann: Wir sind der Überzeugung, mit BK01 die zukunftsträchtigste und effektivste Technologie zu bieten, um höchste Zuordnungsquoten im Zahlungseingang zu erreichen. Hierin liegt der erste große Vorteil. Der gleiche innovative technische Ansatz ist auch Grundlage des zweiten Hauptvorteils, der Speziallösung BK01 immoconnect. Im Kern ist dies ein branchenübergreifender Prozess ohne Systembruch; im Ergebnis ein nachhaltiges Kundenbindungsinstrument sowie ein Vertriebsargument gegenüber Neukunden.

es: Bisher lag der Einsatzbereich vorwiegend in der Wohnungswirtschaft. Auf welchen Erfahrungsschatz aus der Wohnungswirtschaft

können Sie hier zurückgreifen?

Andreas Beckmann: Dort sind wir seit Jahrzehnten bei weit über 2200 Kunden als Experte für die Abwicklung von Massenzahlungsverkehr tätig. So konnten wir die entscheidenden systemischen Merkmale auf eine Branchenlösung für die Energiewirtschaft übertragen: Integration in die Branchensoftware und Automatisierung von Buchungsprozessen.

es: Wie ähnlich sind hier die Prozesse? Inwieweit können Sie und Ihre Kunden davon konkret profitieren?

Andreas Beckmann: Die Abrechnungsprinzipien ähneln einander. Die klassischen Bankdienstleistungen wie etwa die Kontoführung sind analog nutzbar.

Es bleiben die Branchenspezifikationen, die durch die Integration in die Unternehmenssoftware hergestellt werden. Außerdem können wir zusätzliche Energien im Zusammenspiel der beiden Branchen realisieren – durch die genannte Lösung BK01 immoconnect.

es: Ihre Lösung muss tiefgreifend mit der Unternehmenssoftware integriert werden. Was bedeutet dies konkret?

Andreas Beckmann: Das heißt, wir sind mit unseren Dienstleistungen Premium- und Exklusivanbieter für die Kunden unserer BK01-Partner. Umgekehrt muss die Unternehmenssoftware BK01-fähig sein und vom Hersteller entsprechend aufbereitet werden. Das gibt den Kunden Sicherheit hinsichtlich der

Anpassung neuer Releases oder einer modifikationsfreien Einführung: Die BK01-Funktionalitäten sind Bestandteil eines Standardproduktes.

es: Welche weiteren Optimierungsschritte Ihrer Abrechnungslösung stehen derzeit an?

Andreas Beckmann: BK01 mit kVASy® wird als umfassende Lösung gestaltet. Verfeinerungen im Detail und das Entwickeln kreativer Erweiterungen sind Bestandteil unserer Philosophie. Gleichmaßen verbessern wir fortlaufend die rein bankseitigen Systembestandteile wie das Kontoführungssystem.

Das Interview führte Michael Nallinger, Chefredakteur des „Energiespektrums“. (mn)

Exklusive Partnerschaft neben SAP

Die SIV.AG und die Aareal Bank – mit über 50 Jahren Branchenerfahrung und mehr als 2.200 Kunden Marktführer in der gewerblichen Wohnungs- und Immobilienwirtschaft – haben eine exklusive Kooperationsvereinbarung für den Utility-Markt geschlossen. Nach den Kunden der SAP profitieren fortan auch die Anwender der SIV.AG von der langjährigen Expertise des Wiesbadener Bankhauses in der Abwicklung des Massenzahlungsverkehrs und der Optimierung angegliederter Softwareprozesse.

Durch die Integration des Zahlungsverfahrens BK01 der Aareal Bank in kVASy® entfällt der bislang hohe manuelle Aufwand der Kundenbetreuer bei der Zuordnung zu offenen Posten – bei einer gleichzeitigen 100%-igen Treffsicherheit.

Wie seit Jahren erfolgreich bei Tausenden Mietern erprobt, erlaubt die systematische Integration des Verfahrens BK01 in kVASy® Unternehmen der Versorgungswirtschaft eine eindeutige Zuordnung der Zahlungen für den individuellen Strom-, Gas- oder Wasserverbrauch. Dies ist möglich, indem es zu jeder realen Kontonummer, auf die Zahlungen bei der Bank laufen (etwa das der Stadtwerke), unbegrenzt viele virtuelle Kontonummern (für jeden einzelnen Stadtwerke-Kunden) gibt.

Diese immer mitgelieferten virtuellen Kontonummern ersetzen Kundennummern und identifizieren daher jeden Kunden, Zähler oder Vertrag zweifelsfrei. Die dadurch erzielte Vollautomatisierung der Zahlungsverkehrs- und Buchungsprozesse ist verbunden mit einer Prozesskostensparnis im Massenzahlungsverkehr von 30 bis 50 %.

• Aareal Bank Gruppe

Die Aareal Bank ist einer der führenden internationalen Immobilienspezialisten und im MDAX gelistet. In strukturierten Immobilienfinanzierungen ist sie auf drei Kontinenten aktiv. Auf der Grundlage ihres erfolgreichen europäischen Geschäftsmodells hat die Aareal Bank ähnliche Plattformen in Nordamerika und im Raum Asien/Pazifik aufgebaut. Sie bietet Immobilienfinanzierungslösungen in mehr als 25 Ländern an. Im Segment Consulting / Dienstleistungen offeriert sie einen umfassenden Service bei der Verwaltung von Wohnungsbeständen und der Abwicklung von Zahlungsverkehrsströmen für Unternehmen mit Massenzahlungsverkehr. Im Zahlungsverkehr für Immobilienunternehmen ist sie in Deutschland Marktführer. (as)

Dresden-IT GmbH: Gemeinsam erfolgreich

Dresden-IT verfügt über ein leistungsfähiges Rechenzentrum mit einer modernen Infrastruktur. Durch langfristige Vertragsvereinbarungen mit der SIV.AG bietet es kVASy® - Anwendern wie der Stadtentwässerung Dresden GmbH, der Wasserversorgung Weißeritzgruppe GmbH und der Süd-Oberlausitzer Wasserversorgungs- und Abwasserentsorgungsgesellschaft mbH Planungs- und Investitionssicherheit. Als Competence Center der SIV.AG setzt das Unternehmen die anspruchsvollen Implementierungsanforderungen in den Bereichen Billing, Finance und Technical Assets mit Fokus auf die Wasser- und Abwasser-

wirtschaft für seine Dienstleistungspartner um. In den bisherigen Datenübernahme- und Systemeinstellungsprojekten waren die lokale Nähe und Marktkenntnis von zusätzlicher Bedeutung.

Besonders kleinere und mittlere Ver- und Entsorger erzielen mit dem ASP-Modell enorme Kostensenkungen. Zu den wichtigsten Entscheidungskriterien zählen nicht nur die stetig wachsenden Anforderungen an Technologie- und Prozesswissen, sondern auch der hohe Standard an Sicherheit und Verfügbarkeit. Durch die kVASy® - Einrichtungs- und Datenübernahmeprojekte für den Abwasserverband Rödertal, den Abwasserbetrieb Glashütte und den Abwasserzweckverband „Untere Zschopau“ wuchs 2008 die Zahl der durch Dresden-IT betreuten Anwender auf neun Unternehmen und Verbände. Mit weiteren Lösungen im Prozessumfeld der zentralen Anwendung kVASy® können die Kunden auch Dienstleistungen vom Dokumentenmanagement und Berechtigungsmanagement über die Abbildung von individuellen Anforderungen zur Drucklayout-Gestaltung bis hin zu Druck-, Kuvertierungs- und Versandleistungen in Anspruch nehmen.

Neben der SIV-Zertifizierung ist Dresden-IT auch Silberpartner der EASY SOFTWARE AG im Umfeld des Dokumentenmanagements. Die Entscheidung zum Ausbau der Lösungskompetenzen auf diesem Gebiet wurde in den letzten Monaten durch verstärkte Anfragen vieler Kunden und Interessenten erfolgreich bestätigt. Die Entscheidung der FREITALER STROM+GAS GMBH und der Stadtwerke Löbau GmbH für die EASY-Produkte hat die Dresden-IT GmbH auch näher an kVASy® - Anwender im Bereich der Stadtwerke gebracht. Dabei stehen nicht nur die Anforderungen zur elektronischen revisionssicheren Archivierung im Mittelpunkt, sondern auch die Abbildung von komplexen Prozessen zur Automatisierung des Rechnungseingangs sowie die Gestaltung von Lösungen zur Kundenakte, Vertragsakte und Personalakte. Ein Schwerpunkt ist dabei die E-Mail-Archivierung im Geschäftspostverkehr und der Marktkommunikation im Strom- und Gasumfeld.

Mit der Gewinnung eines lokalen Partners für Scan-Dienstleistungen rundet die Dresden-IT GmbH die Anforderungen zur Dokumentenverarbeitung ab und sieht sich den Herausforderungen speziell bei der Prozessoptimierung gewachsen. (ab)

Kontakt: Annette Burkhardt, Dresden-IT GmbH, Tel.: +49 351 857 1675, Fax: +49 351 857 1502, annette.burkhardt@dresden-it.de

Führend in mobiler Datenerfassung und -verwaltung

Als langjähriger Partner der SIV.AG hat das Softwarehaus derago – seit 1994 am Markt und führend im Bereich der mobilen Datenerfassung und -verwaltung – einmal mehr einige wegweisende Produkte entwickelt.



Abb.: dTrack am PC

Zum einen ist das dTrack, ein ausgereiftes Tool, um Zähler – prinzipiell auch jede andere Form von Aufträgen – grafisch zu verwalten. Und das sowohl am PC als auch auf dem PDA. Neben der reinen Darstellung der Zähler auf detailliertem Kartenmaterial – hier sind z. B. auch Fußwege klar eingezeichnet – lassen sich Zähler, Termine, Ableser und Monteure grafisch zuordnen. Zähler können neu- oder repositioniert werden. Die erforderliche Geokodierung kann derago ebenfalls gleich mit übernehmen. Somit ist der Anwender in der Lage, energieartenübergreifend und in Echtzeit den Stand der Aufträge zu verfolgen. Ein weiterer Pluspunkt ist die mit der grafischen Ansicht verbundene Möglichkeit zur Routenoptimierung, die nun auch durch nicht ortskundige Mitarbeiter erfolgen kann.

Neben der maximalen Vereinfachung der Arbeitsvorbereitung wird auch vor Ort vieles einfacher. So sieht der Mitarbeiter auf seinem PDA ebenfalls alle Zähler in einem Umkreis, den er über die Zoomfunktion nahezu beliebig auswählen kann. Dabei kann jederzeit zwischen dTrack und den klassischen derago-Ansichten gewechselt werden. Besonders deutlich wird der grafische Vorteil bei der Funkauslesung. Hier werden erfolgte Auslesungen einfach ausgeblendet. Was der Mitarbei-

ter vor Ort noch sehen kann, ist also noch unerledigt. Mittels Routingfunktion, hinterlegbarer Wegepunkte – z. B. optimale Ausleseeinstellen –, der Möglichkeit, Routen aufzuzeichnen und abzugehen bzw. abzufahren, Fotos zu hinterlegen etc. kann eine Effizienzsteigerung im mittleren zweistelligen Prozentbereich erzielt werden.

Beim Thema Smart Metering werden die Vorteile von dTrack vom PDA auf den PC projiziert. Das hohe Ziel der Lösung derago smart metering ist es, dem Energieversorger minutliche Werte zu liefern. Dazu wurden und werden alle nennenswerten Protokolle der einzelnen Hardwarehersteller implementiert und alle Kommunikationswege genutzt. Das schließt z. B. den Nahbereichsfunk, MBUS, GSM/GPRS/UMTS, ISDN, DSL, Ethernet und WLAN mit ein. Ob die Auslesung dann per Modem oder optisch erfolgt, ist ebenso ohne Belang wie die Tatsache, dass zumindest die nächsten Jahre noch nicht alle Zähler fernauslesbar sein werden.

Hier machen sich die Vorteile der bereichsübergreifenden derago-Produktevolutionen vollumfänglich bemerkbar. Der Kunde kann nach wie vor z. B. Zählerstände vor Ort erfassen, gleichzeitig aber auch Zählerstände über ein z. B. Mesh-basiertes WLAN Netz automatisch und minutengenau erfassen. Sollte eine Störung auftreten, ist er mit dTrack sofort im Bilde, wo genau diese aufgetreten ist, und kann entsprechende Maßnahmen einleiten. Der Servicemitarbeiter wird dann routenoptimiert zum Störpunkt geführt und kann – ebenfalls online – z. B. Meldungen, Berichte oder Fotos einreichen. Durch Bandbreitenreservierungen, z.B. bei WLAN, stehen dem EVU zudem viele weitere Möglichkeiten offen.

Schlanke, aber sehr leistungsfähige Lösungen – oder einfach: derago! (mk)

Kontakt: Marco Kässheimer, Leiter Marketing und Vertrieb der derago e. K., Tel.: +49 7745 9208-14, Fax: +49 7745 9208-17, Mobil: +49 172 8795921, mk@derago.com

Anzeige

kVASy®

Kompetenz-zentrum

für Ver- und Entsorgungs-unternehmen



- Outsourcing Partner - Systembereitstellung und Anwendungsbetreuung
- Implementierungspartner - Systemeinstellung und Training
- Optimale Lösungen zu kVASy® - elektronische Archivierung, Druck- und Kuvertierung, individuelles Reporting, gerichtliches Mahnwesen

Dresden-IT GmbH 

www.dresden-it.de

Dr. Ulrich Czubayko
Geschäftsführer der UTIPS GmbH
Tel.: +49 38204 74916
Fax: +49 38204 74917
info@utips.de



Dienstleistungen nach Maß für Unternehmen der Energiewirtschaft

Als unabhängige Servicegesellschaft bietet die UTIPS GmbH Unternehmen der Energiebranche ein komplettes strategisches Modell zur Prozessoptimierung – entlang der gesamten Wertschöpfungskette und auf Basis einer langjährigen Branchenexpertise.

Der Full-Service rund um die ERP-Lösung kVASy® reicht vom Hosting der Hardware über die Betreuung der Applikationen hin zur Durchführung energiewirtschaftlicher Dienstleistungen als Business Service Provider. Diese können sowohl auf dem Inhouse-System des Auftraggebers als auch auf den UTIPS-eigenen Systemen erbracht werden. Das gemeinsame Ziel: eine deutliche Reduktion der Ist-Kosten und lösungsorientierte Optimierungsszenarien für eine höhere Kundenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit, Datenqualität und Prozessstabilität.

Das strategische und individuell erweiterbare Lösungsspektrum der UTIPS GmbH für den liberalisierten Energiemarkt umfasst:

- Energiewirtschaftliche Dienstleistungen für den überregionalen Energievertrieb und zum Betrieb des Netzmandanten
- Rechenzentrumsdienstleistungen
- Application Service Providing und Hosting
- Betrieb von Online-Portalen für Endkunden
- Modelle zum Customer Care Management
- Modelle zum Smart Metering und Messdienstleistungen/Messstellenbetrieb.

Die drei Säulen des Dienstleistungsmodells

Das Lösungsportfolio der UTIPS basiert auf den Bereichen Application Service Providing, Business Service Providing und Business Process Optimizing.

1. Application Service Providing

Mit dem Application Service Providing der UTIPS GmbH steht dem Auftraggeber stets die „Best-in-Class“-Lösung zur Unterstützung seiner Prozesse zur Verfügung – ohne die Notwendigkeit zu ständigen Investitionen und laufenden IT-Personalkosten. Leistungsbestandteile sind u. a. die Bündelung standardisierter und vorkonfigurierter Lösungen der etablierten Netzwerkpartner der UTIPS GmbH, System-Implementierung und -Betrieb, Anschluss, Datenaustausch, Anwendungsmonitoring, Wartung und technischer Support.

2. Business Service Providing

Business Service Providing ist ein Dienstleistungskonzept der UTIPS GmbH für die vollständige bzw. teilweise Übernahme von Prozessabläufen sowie zur strategisch-operativen Unterstützung der weiteren Geschäftsfeldentwicklung. Exemplarisch seien hierfür die folgenden Lösungsmodelle genannt:

Für Netzbetreiber (Strom und Gas):

- Wechselmanagement nach GPKE und GeLi Gas
- Erstellung der Netznutzungsrechnung inklusive des elektronischen Rechnungsaustauschs nach GPKE und GeLi Gas sowie des Forderungsmanagements
- Vergütung von Einspeisungen nach dem EEG
- Unterstützung des Ablesemanagements
- Umfangreiches Reporting inklusive Unterstützung des Regulierungsmanagements

Für den regionalen und überregionalen Vertrieb (Strom und Gas):

- Wechselmanagement nach GPKE und GeLi Gas
- Erstellung der Verbrauchsabrechnung inklusive Anbindung an die ene't-Datenbank zur Kalkulation der Netzentgelte
- Elektronischer Rechnungsdatenaustausch nach GPKE und GeLi Gas inklusive Rechnungsprüfung
- Unterstützung beim Jahresabschluss inklusive bilanzieller Abgrenzung
- Umfangreiches Reporting

3. Business Process Optimizing

Diese Leistungskomponente umfasst ein komplettes Serviceangebot zur IT- und

Prozessbearbeitung und -optimierung sowie die Integration und Weiterentwicklung der übernommenen Prozessabläufe beim Auftraggeber.

„Der Schwerpunkt unserer Unternehmenstätigkeit liegt auf der Abbildung der Geschäftsprozesse zur Umsetzung der GPKE und GeLi Gas sowie der zugehörigen Annexprozesse“, so Dr. Ulrich Czubayko, Geschäftsführer der UTIPS GmbH.

„Energieversorger, die beispielsweise im Rahmen der Entflechtung von Netz und Vertrieb nicht beide Mandanten betreiben wollen, finden in der UTIPS GmbH einen branchenerfahrenen,

starken Partner z. B. zum Betrieb des Netzmandanten. Dadurch können sie sich voll und ganz auf ihr Kerngeschäft und den lukrativen Energievertrieb konzentrieren. Alle nicht wettbewerbsdifferenzierenden Supportprozesse werden von uns übernommen – eine zeitgemäße, ressourcenoptimierte Antwort auf die stetig komplexer werdenden Anforderungen des Marktes. Darüber hinaus übernehmen wir u. a. auch ebenso kostengünstig wie flexibel Dienstleistungen für Energieversorger, die sich im Rahmen eines aktiven Out-of-Area-Vertriebs neue profitable Geschäftsfelder erschließen wollen.“ (as)

Der Netzwerker



Name Michael Wolff

Jahrgang 1955

Position Leiter Vertrieb

Persönliches

Verbringt gern jede freie Minute mit seiner Familie und den Kindern, Interesse an Traditions- und Modelleisenbahnen, der Seefahrt verbunden.

Vorher Abgeschlossenes Dipl.-Ing.-Studium, 1979 bis 1989 Berufserfahrung in der Hochseefischerei, 1990 Einstieg bei der Telekom – Beginn als Mitarbeiter im Managementstab des Fernmeldeamtes Rostock, Aufstieg zum Vertriebsleiter Geschäftskunden in Rostock, später Mitglied der Geschäftsleitung der Niederlassung Berlin (Verantwortung für die Geschäftskunden).

Bei der SIV.AG Seit 2007 als Leiter Vertrieb.

Aufgaben Strategisch-organisatorische Gesamtverantwortung für den Vertriebsbereich mit voller Personal- und Budgetverantwortung, systematischer Ausbau der bestehenden Vertriebs-, Partner- und Lobbyingnetzwerke, erfolgreicher Aufbau dezentraler Vertriebsstrukturen.

Motivation Geht nicht, gibt's nicht! – Beharrlich den Erfolg erkämpfen und immer ein Ohr für den Kunden haben.



Erfolgreich zum international agierenden Lösungsanbieter avanciert

Am 1. März 2010 feiert die SIV.AG ihr 20. Firmenjubiläum – gemeinsam mit ihren Kunden, Mitarbeitern, Partnern und langjährigen Weggefährten. Anlass genug, in den nächsten Ausgaben der SIV.NEWS auf eine ganz besondere Erfolgsgeschichte zurückzublicken.

„Wenn du ein Schiff bauen willst, so trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Werkzeuge vorzubereiten, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer!“

Beinahe könnte das berühmte Zitat von Antoine de Saint-Exupéry ein Leitspruch für die Entwicklung der SIV-Gruppe sein. Nicht allein deshalb, weil es so gut zum Werdegang des Schiffbauingenieurs Jörg Sinnig passt. Dass er den Grundstock für seine eigene Firma durch den Anbau und Verkauf von Stiefmüttern legte, ist natürlich erst einmal eine weitere Anekdote am Rande. Dennoch zeigt sie, dass es der heutige Vorstandsvorsitzende von Anfang an verstand, auch scheinbar unbeachtete Marktlücken zu erkennen und sie konsequent zu nutzen.

Als es ihn knapp 30-jährig bereits Ende der 80er Jahre in die berufliche Selbständigkeit drängte, brachte er neben Boden-

ständigkeit und Sinn für das Machbare ganz entscheidende Voraussetzungen für unternehmerischen Erfolg mit: Entscheidungsstärke, Durchsetzungsvermögen, Mut, Weitsicht, Tempo und eine Begeisterungsfähigkeit, die sich schnell auf sein gesamtes Umfeld übertrug. Für gemeinsame Projekte mit Leidenschaft zu brennen, ist sicher auch noch heute ein ganz wesentlicher Erfolgsfaktor der SIV.AG. Mit der 1990 gegründeten SIV Service für Informationsverarbeitung gelang es Jörg Sinnig, seinem Traum von unternehmerischer Freiheit ein Stück näher zu kommen. In einem improvisierten Computercenter bot er zunächst PC-Schulungen an und spezialisierte sich nach kurzer Zeit auf den Vertrieb kaufmännischer Softwarelösungen für kleine und mittelständische Unternehmen.

Ganzheitlicher IT-Dienstleister

Eine seiner ersten Zeitungsanzeigen – damals bereits mit Fokus auf die Versorgungswirtschaft – trug den vielsagenden

Titel „Weg vom Inseldanken!“. Der Entwicklung ganzheitlicher IT-Lösungen für die Energie- und Wasserbranche ist die SIV.AG seit dieser Zeit treu geblieben. Knapp 20 Jahre später steht die Unternehmensgruppe erfolgreicher denn je da – nicht mehr nur in Deutschland, sondern zunehmend auch international.

Die stärksten Impulse für ein dynamisches Unternehmenswachstum gab es dabei Ende der 90er Jahre – mit Öffnung der Versorgungsmärkte und einer zunehmenden Liberalisierung der Wasser- und Energiewirtschaft. Mit innovativen und unkonventionellen Lösungskonzepten konnte sich das Roggentiner Software- und Beratungshaus zunehmend gegenüber dem Wettbewerb durchsetzen – vor allem durch die hohe Flexibilität ihrer Applikation und der eingesetzten Ressourcen.

Mit einem Rekordumsatz im Geschäftsjahr 2008, bundesweit mehr als 270 Anwendern, 240 Mitarbeitern in vier Niederlassungen und den Tochtergesellschaften A&T GmbH, UTIPS GmbH, der in Moskau ansässigen SIV.ROS und SIV.BG EOOD mit Firmensitz in Varna hat sich der Konzern als feste Größe etabliert. In Bulgarien, Mazedonien, der Russischen Föderation und in Algerien werden gemeinsam mit starken Partnern wie der E.ON, GELSENWASSER oder EVN erfolgreich Projekte umgesetzt.

Mitarbeiter begeistern

Von Anfang an sind die Mitarbeiter das größte Unternehmenskapital. Sie alle eint ein Ziel: optimale Lösungen für die individuellen Kundenanforderungen zu entwickeln und umzusetzen. Dazu gehören Spaß und Begeisterung ebenso wie Beharrlichkeit und überdurchschnittliches Engagement, den gemeinsamen Erfolg immer wieder neu zu erarbeiten.

Starke Partner als Wegbegleiter

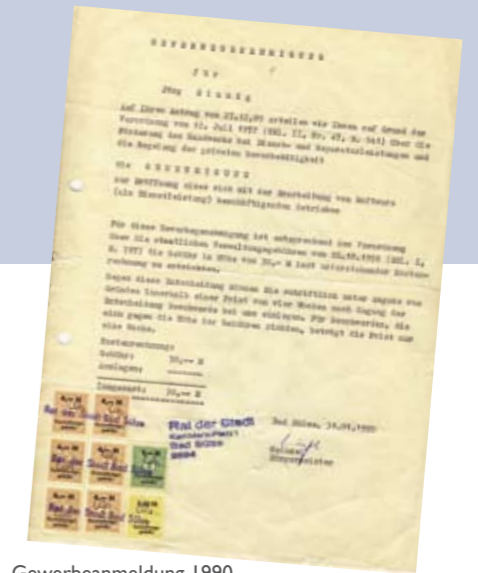
Diese lebendige Unternehmenskultur ist stets auch das solide Fundament für die strategische Ausrichtung der SIV.AG gewesen. Das betrifft sowohl die evolutionäre Weiterentwicklung der Applikation kVASy® als auch die damit korrespondierende kontinuierliche Anpassung und Optimierung der Organisationsstrukturen und Prozessabläufe – stets mit Blick auf das sich stetig wandelnde Marktumfeld und die daraus erwachsenden Anforderungen. Ergebnis dessen ist nicht nur ein langjährig selbstfinanziertes organisches Unternehmenswachstum, sondern auch eine hohe Kundenzufriedenheit.

Nahezu 20 Jahre SIV.AG – dies ist nicht zuletzt auch das Resultat einer engen Zusammenarbeit mit engagierten Kompetenz- und Netzwerkpartnern, wobei Oracle eine herausragende strategische Rolle zukommt. Seit 1992 basiert das Lösungsportfolio der SIV.AG auf der Analyse- und Entwicklungsumgebung des Weltmarktführers.

Für das Morgen arbeiten

Mit ihrem langjährigen Prozess- und Projekt-Know-how steht die SIV.AG gleichermaßen für Produktinnovationen, höchste Flexibilität und wirtschaftliche Solidität. Erfolgsfaktoren, von denen Kunden und Partner gleichermaßen profitieren – nicht zuletzt angesichts erheblicher Investments in die kontinuierliche Weiterentwicklung des ganzheitlichen Leistungsspektrums. So wird kVASy® nicht nur den gegenwärtigen Marktanforderungen gerecht, sondern setzt auch zukünftige Marktszenarien verlässlich um.

Neben der Umstellung auf eine serviceorientierte Architektur und eine höhere



Gewerbeanmeldung 1990



Auf der SIV-Anwenderkonferenz



Besuch des Bundespräsidenten Horst Köhler



Bundeskanzler a.D. Gerhard Schröder zu Gast bei der SIV.AG

Usability steht für die SIV-Gruppe in den nächsten Jahren das kontinuierliche Wachstum im Kernmarkt Deutschland sowie auf internationaler Ebene auf der Agenda. Stets getragen von einem klaren Unternehmenskurs und einer engagierten Mannschaft. (sl/as)

Integriert und vollautomatisiert – Von den Geschäftsprozessen der Zukunft profitieren

Smart Metering revolutioniert die Energiebranche. Integrierte Konzepte für online-basierte Organisationsprozesse und Interaktionsmechanismen bieten erhebliche Innovationspotentiale für einen effizienten Messdatentransfer und optimierte Geschäftsprozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Es gilt also, mutig Veränderungen anzugehen. Auftakt unseres Themenschwerpunkts ist ein Interview mit Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, zur Branchenentwicklung und strategischen Positionierung des Unternehmens.

Für Energieversorger bedeuten eBilling und eEnergy ein deutliches Plus an unternehmerischer Freiheit, erschließen die modernen Technologien doch gänzlich neue, profitable Wachstumsmärkte. Zugleich ermöglichen sie eine Fokussierung auf das eigentliche, wettbewerbsdifferenzierende Kerngeschäft.



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Die vorhandenen Ressourcen werden entlastet und können sich auf das Wesentliche konzentrieren – auf zufriedene Kunden. Diese profitieren von einer höheren Servicequalität, sind weniger wechselwillig und fühlen sich „ihrem“ Stadtwerk durch nachhaltige Bindungsmechanismen auch emotional eng verbunden.

Als zentrale Schnittstelle zwischen Netzbetreiber/Energieversorger und Endverbraucher dienen intelligente Zählerinfrastrukturen als Brücke zum ganzheitlichen Szenario einer vollständigen Inhouse-Vernetzung. Doch wie sehen sie aus – die IKT-basierten Energiesysteme der Zukunft?

SIV.NEWS: Den Mutigen gehört die Zukunft. Bereits heute werden in ausgewählten Modellregionen und Innovationsclustern die durch Smart Metering entstehenden Modernisierungspotentiale genutzt – auch unter engagierter Beteiligung der SIV.AG. Worin sehen Sie die mit den neuen Technologien verbundenen Chancen?

Jörg Sinnig: Durch die zunehmende Liberalisierung der Versorgungsmärkte und Dezentralisierung der Energieerzeugung entstehen hochkomplexe, zukünftig stark diversifizierte Wertschöpfungsprozesse und -strukturen. Zugleich erhöhen der stetig wachsende Kostendruck, sinkende Margen und ökologische Faktoren wie CO₂-Emissionen, Umweltbelastungen und Brennstoffverknappung den Zwang zu einer sorgsamem, ressourcenbewussten Energienutzung.

Der konsequente Einsatz ganzheitlicher Energielogistikkonzepte kann hierbei einen zentralen Beitrag zu mehr Energieeffizienz, Versorgungssicherheit und Umweltverträglichkeit leisten. Die dafür erforderlichen IT-, kommunikations- und energietechnischen Querschnittsaktivitäten beinhalten Wertschöpfungsaspekte wie die Zählertechnologie, ERP-Systeme,

Fernwirkssysteme und das Verbraucherverhalten. Darüber hinaus eröffnen sich nur den Mutigen neue lukrative Geschäftsfelder – etwa im profitablen Out-of-Area-Vertrieb, in der Beschaffungsoptimierung oder in der Energieberatung. Und nicht zuletzt schafft ein konsequentes eBilling eine hohe Flexibilität bei der Gestaltung der Kunden- und Wettbewerbsbeziehungen.

SIV.NEWS: Wie hat sich die SIV.AG hierbei strategisch aufgestellt?

Jörg Sinnig: Als ganzheitlicher Lösungsanbieter unterstützen wir unsere Kunden auf einem breiten Spektrum. Dieses reicht von engen strategischen Partnerschaften und der aktiven Beteiligung an richtungweisenden Pilotprojekten – z. B. mit der SVO Energie GmbH in Celle – bis hin zu umfangreichen Workshopangeboten und der Positionierung unseres neuen kVASy® - Features Smart Metering am Markt. Durch eine Zwischenschicht in unserer Applikation sind wir offen für die Integration von Lösungen aller Systemhersteller.

Wir verstehen dabei eBilling nicht nur im engen Sinne als Portalservice, sondern als gesamthaftes Vorgehensmodell für eine durchgängig individualisierte und internetgestützte Kundenkommunikation.

Vollautomatisierte, online-basierte Billingssysteme umfassen insofern den gesamten Wertschöpfungsbogen eines effizienten Kundenbeziehungsmanagements. Hierzu gehören die Zählerstandserfassung und -ermittlung, das Ablesemanagement, der automatisch durch den Zählerstand initiierte Abrechnungsprozess, das Output Management und alle verbraucherbezogenen Aktivitäten via Internet-Portal und CRM. Das Web erreicht dabei eine gänzlich neue Quali-

tät als Vertriebs-, Service- und Kommunikationskanal – inpraktikable Abschläge und kostenintensive Druckerstraßen können so entfallen. Die Mitarbeiter in den Call Centern und der nachgelagerten Kundenbetreuung haben die Möglichkeit, sich intensiver um wirklich wettbewerbsdifferenzierende Dienstleistungsangebote zu kümmern.

eBilling integriert dadurch ein breites Lösungsspektrum – von intelligenten Meteringlösungen bis hin zur gezielten Steuerung des Konsumverhaltens über Markttransparenz, zeitflexible Tarife und monatliche Abrechnungen analog der Telekommunikationsbranche.

Durch die ständige Visualisierung der aktuellen Verbrauchssituation im Online-Portal können sich die Kunden ihrer individuellen Einflussmöglichkeiten auf die Energiekosten bewusst werden und bei Bedarf eigenverantwortlich aktiv werden.

So erhöhen schlanke Geschäftsprozesse und effektive Kundenbindungsmechanismen die Zufriedenheit der Endverbraucher, schaffen vertriebliche Freiräume und stärken die eigene Marktposition.

SIV.NEWS: eEnergy und Smart Metering werden für Stadtwerke zunehmend zu einem zentralen Differenzierungs- und Wettbewerbsfaktor. Wie werden sich die Rahmenbedingungen für EVU und ihre IT-Partner in naher Zukunft ändern?

Jörg Sinnig: Durch die vorgestellten Steuerungsmechanismen lassen sich Netze schonen, Margen optimieren sowie Betriebs- und Wartungskosten reduzieren. Eine intelligente Laststeuerung ermöglicht eine deutliche Verringerung des Primärenergieeinsatzes für Minutenreserven und Regelernergie. Die

Verteuerung des Verbrauchs in Spitzenzeiten – bei gleichzeitiger Anreizschaffung für Schwachlastphasen entlastet Ressourcen in Energieerzeugung und -transport.

Parallel dazu schärfen individuelle, zeitflexible Tarifierungsmodelle das eigene Profil im Wettbewerb um zufriedene Kunden. Nicht zuletzt unterstützt die IKT-basierte Interaktion zwischen den Marktteilnehmern die von der EU geforderte Transparenz in Bezug auf Verbrauchsprofil, -historie und -kosten jedes einzelnen Endkunden. Auch neuen Marktteilnehmern bieten sich durch die neuen Technologien erfolgversprechende Wachstumschancen.

SIV.NEWS: Gibt es zur Vollautomatisierung überhaupt eine Alternative?

Jörg Sinnig: Nein. Wenn sich ein Stadtwerk im scharfen Verdrängungswettbewerb langfristig erfolgreich und durchgängig kosteneffizient aufstellen will, wird es um eine vollständige Automatisierung von Kernprozessen nicht herumkommen.

Dabei ist sicher auch Abschied von gewohnten Arbeitsabläufen zu nehmen – insbesondere in Anbetracht dessen, dass eBilling und eEnergy eine signifikante betriebswirtschaftliche Dimension haben. Immerhin lässt sich durch eine konsequente Prozessintegration der gesamten Wertschöpfungskette ein Drittel der betreffenden Kosten reduzieren. Hierfür stellen wir bereits heute wirksame Werkzeuge zur Verfügung. (as)



Mit mehr Mut in die neue Welt!

Insbesondere für kleine Unternehmen der Energiewirtschaft wird die Luft wirtschaftlich dünner. Kooperationen und Outsourcing in Netz und Vertrieb könnten neue Handlungsspielräume eröffnen. Doch oft fällt es schwer, sich von alten Strukturen und Denkmustern zu verabschieden.

Wer vor Kraft und Gesundheit strotzt, verdrängt gern, auch einmal krank werden zu können. Viele kommunale Energieversorger, insbesondere kleine und mittelgroße, passen in dieses Bild. Sie stehen in der Blüte ihrer Ertragskraft und ignorieren Entwicklungen, die eine ernsthafte Bedrohung darstellen. Das mutet unverständlich an, denn längst sind die Gefahren kein Phantom mehr. Zur Beweisführung genügt ein Blick in den Markt, der gerade eine Premiere erlebt: Die ersten Stadtwerke verschwinden von der Landkarte.

Wettbewerb, Anreizregulierung, Prozesskomplexität

Drei Faktoren sind es, die viele Unternehmen langsam aber sicher in den Würgegriff nehmen. Auf der Vertriebsseite wächst der Wettbewerbsdruck massiv, seitdem auch Privatkunden von verschiedensten externen Anbietern immer stärker umworben werden. Einerseits führt dies zu sinkenden Margen, andererseits bluten Unternehmen langsam aus, wenn sie ihre Vertriebsaktivitäten auf Kundenbestandserhaltung beschränken. Auf der Netzseite, bislang quasi die Lebensversicherung

der Unternehmen, sorgt die Anreizregulierung für dünne Luft. Die Deckelung der Erlöse zwingt zur Effizienzsteigerung und damit zur Senkung der Prozesskosten. Wer an dieser Schraube nicht energisch dreht – und eine andere gibt es im Netz nicht –, wird sich bald vergeblich nach der erlaubten Höchstrendite strecken.

Doch damit nicht genug des Ungemachs: Über allem schwebt das Damoklesschwert dramatisch zunehmender Komplexität der Geschäftsprozesse. Die Automatisierung der Marktkommunikation beim Anbieterwechsel gemäß GPKE und GeLi Gas sowie die Umsetzung anderer neuer Marktregeln bedeuten für die Branche einen enormen Kraftakt. Er beinhaltet nicht nur grundlegendes Umdenken und eine komplette Umstrukturierung der Geschäftsabläufe, sondern bedingt auch erhebliche IT-Investitionen. Hinzu kommt hoher Zeitdruck bei der Realisierung. Alle Faktoren zusammen münden in eine Situation, die geprägt ist von Überforderung, Verlust an Leistungsfähigkeit und Flexibilität sowie immer engeren Handlungsspielräumen.

Synergieeffekte durch Kooperationen

Welche Wege führen aus der fatalen Lage? Dr. Ulrich Czubyko, Geschäftsführer der UTIPS GmbH, hat sie in Fachmedien und Vorträgen wiederholt skizziert. Im Wesentlichen handelt es sich um zwei grundsätzliche Optionen: Kooperationen und Outsourcing. Und ein generell offensives, innovationsorientiertes Marktverständnis, denn jede Krise eröffnet bekanntlich auch Chancen.

„Kooperationen mit Partnern gewinnen zunehmend an Bedeutung“, erläutert Czubyko. „Sie ermöglichen die Nutzung von Skaleneffekten auf Netzbetreiberebene und den Aufbau eines kosteneffizienten überregionalen Vertriebs. Im Verbund erzielen Energieversorger die nötigen Größeneffekte, um ihre Kosten in den Griff zu bekommen und damit ihre Zukunftsfähigkeit und kommunale wirtschaftliche Eigenständigkeit zu sichern. Das Spektrum reicht von einer lockeren Zusammenarbeit zwischen EVU ähnlicher Größe bis hin zur Gründung gemeinsamer Gesellschaften. Insbesondere Investitionen in gemeinsame IT-Systeme und die gebündelte Abbildung der Wertschöpfungsprozesse sind ein viel versprechender Ansatz, um Einsparungen zu erzielen, denn solche Systeme rechnen sich erst ab einer bestimmten Größenordnung.“

Doch bislang sind Kooperationskonzepte bis auf wenige Ausnahmen Theorie geblieben. „Es gibt viele Beispiele, wo am Anfang alle Feuer und Flamme waren. Aber wenn es dann um die konkrete Umsetzung ging, wurde letztlich doch ein Rückzieher gemacht.“ Das hängt oft mit persönlichen Befindlichkeiten zusammen und auch mit der generellen Unlust, sich von einem Wettbewerber in die Karten schauen zu lassen und die Eigenständigkeit zu beschneiden. Partner-

schaft verlangt Vertrauen, und das lässt sich nicht auf Knopfdruck herstellen. Dass der wachsende Leidensdruck die Egozentrik nicht schneller zerbröselt, erklärt Czubyko so: „Auf kommunaler Ebene, dort wo letztlich die Entscheidungen getroffen werden, ist dieser Druck noch nicht angekommen. Wenn sein Stadtwerk 2007 und 2008 noch glänzend verdient hat, ist dem Oberbürgermeister schwer klarzumachen, dass die Welt nun ganz anders tickt.“

Handlungsfreiheit durch Outsourcing

Nicht viel anders verhält es sich mit der Bereitschaft, Prozesse auszulagern, die nicht wettbewerbsdifferenzierend sind, beispielsweise die Marktkommunikation oder das Abrechnungsmanagement. „Dadurch würden die Unternehmen nicht nur massiv Kosten sparen, sondern wären auch in der Lage, sich ganz auf ihr Kerngeschäft und den lukrativen Energievertrieb zu konzentrieren“, skizziert Czubyko die wesentlichen Chancen. Dass diese Denkkrichtung bislang wenig Anklang findet, liegt auch daran, dass die große Mehrheit der Unternehmen die Verbrauchsabrechnung beispielsweise nach wie vor zu ihren Kernprozessen zählt. Bezeichnenderweise ist die jährliche Abrechnung vielfach nach wie vor das einzige Kontaktinstrument der Unternehmen zu ihren Kunden, noch dazu eins, das negativ belegt ist. Czubyko: „Erfolgreiche Vertriebsarbeit zeichnet sich sicherlich durch andere Dinge aus als durch die Erstellung einer hoffentlich fehlerfreien Abrechnung.“

Mit Application Service Providing (ASP) und Business Service Providing (BSP) stellt UTIPS der Branche als unabhängiger Anbieter Dienstleistungen zur Verfügung, die genau an den neuralgischen Punkten wirken:

- Nutzung modernster IT-Lösungen und Best Practices
- Regelkonformes Informations- und Prozessmanagement
- Deutliche Steigerung der Prozesseffizienz
- Erhebliche Kosteneinsparung bei Investitionen und Betrieb
- Absolute Kostentransparenz
- Entlastung von Ressourcen bindenden Kapazitäten
- Konzentration auf das Kerngeschäft bzw. neuer Handlungsspielraum in wettbewerbsrelevanten Bereichen.

Eigentlich kann sich die Branche Berührungsängste und Vorbehalte gegenüber innovativen Konzepten nicht mehr leisten. Zwar gibt es auch Beispiele, dass Versorger offensiv und mutig in die neue Welt marschieren, indem sie sich intelligent sortieren und klar definieren, im Vertrieb innovative Wege beschreiten und ihre Prozesse konsequent optimieren. Doch das gilt vor allem für größere Unternehmen. Einige kleine Stadtwerke mussten aus wirtschaftlicher Not und/oder vor den Herausforderungen der Prozessregulierung schon kapitulieren. Für zahlreiche andere Unternehmen ist es mindestens fünf vor zwölf. Denn der wirtschaftliche Druck wird weiter steigen, nicht nur durch Faktoren wie steigende Wechselquoten. Die meisten Versorger haben sich beschaffungsseitig mit Strommengen eingedeckt, als die Preise im Zenit standen. Wer kurzfristig einkaufen kann, ist nun in der Lage, ganz andere Konditionen anzubieten.

Fazit:

Die Zukunft gehört jenen, die sich rechtzeitig und mutig neuen Herausforderungen stellen. Den anderen bleibt oft nur der Mut der Verzweiflung. (gg)



Bewährte Praxis

Die Arbeit im 2-Mandanten-Modell ist für immer mehr Kunden der SIV.AG Geschäftsalltag. Mit der erfolgreichen Einführung bei der Stadtwerke Schwerte GmbH und der Stadtwerke Völklingen GmbH wurden dafür schon 2007 die Weichen gestellt – in einem Fall durch Migration aus den Programmpaketen der SAP, im anderen auf Basis des bereits 2006 bei allen Energiekunden der SIV.AG eingeführten kVASy®-2-Vertragsmodell.

Beispielhaft für weitere Umstellungsprojekte stehen auch die Stadtwerke Emsdetten GmbH, die EVB Eisenacher Versorgungs-Betriebe GmbH, Eisenach, die neu - itec GmbH Neubrandenburg, die Stadtwerke Cottbus GmbH, die Energieversorgung Nordhausen GmbH oder die Stadtwerke Ilmenau GmbH.

Auf das standardisierte Einführungsmodell der SIV.AG setzen aktuell u. a. die SVO Energie GmbH, Celle, die infra fürth dienstleistung GmbH, die SWS Stadtwerke Stralsund GmbH, die SVS-Versorgungsbetriebe GmbH, Stadtlohn, die Nuon Deutschland GmbH, Heinsberg, LSW Wolfsburg, die SWS Stadtwerke Schönebeck GmbH, die Licht- und Kraftwerke Sonneberg GmbH, die Stadtwerke Freiberg AG, die Stadtwerke Vellbert GmbH, die Stadtwerke Sondershausen GmbH, die Stadtwerke Güstrow GmbH und die Albstadtwerke GmbH. Bei weiteren ca. 20 Kunden wird das 2-Mandanten-Modell noch 2009 umgesetzt.

Das Migrationskonzept basiert auf weitgehend automatisierten Szenarien, die nach erfolgter Erhebung und parametrisierter Definition der Geschäftsmodelle für den Vertriebs- und den Netzmandanten eingesetzt werden. Prämisse ist dabei, den Umstieg ohne Unterbrechung des Geschäftsbetriebs sicher zu stellen – bei vollständiger Norm- und Marktconformität, kurzen Projektlaufzeiten und kalkulierbaren Kosten.

Erfahrungen ausgewählter Kunden der SIV.AG

> Wolfgang Will
Leiter Shared Service der
Stadtwerke Cottbus GmbH

Mit der Einführung des 2-Mandanten-Modells durch die SIV.AG haben wir unsere Netz- und Vertriebsprozesse erfolgreich entflochten – vollständig BNetzA-konform, weitestge-

hend automatisiert und auf Basis eines auch bei anderen Kunden bewährten Lösungs- und Umstellungsszenarios. Besonders hervorheben möchten wir in diesem Zusammenhang das große Engagement des Projektteams, das uns auch heute noch jederzeit verlässlich und kompetent zur Seite steht. Es ist alles sehr professionell und zügig umgesetzt worden – von der Analyse und Planung über die anspruchsvolle Datenübernahme bis hin zum reibungslosen Betrieb des Echtsystems. Die Umstellung begann am Mittwoch und war am Sonntagabend beendet. Eine bedingte Freigabe erfolgte am Montag. Am Mittwoch waren alle Prüfungen abgeschlossen und wir konnten die uneingeschränkte Freigabe für beide Mandanten erteilen.

Mit der Umsetzung des zukunftsweisenden 2-Mandanten-Modells verbinden wir zugleich eine spürbare Optimierung und Vollautomatisierung unserer Geschäftsprozesse. Wir sehen uns damit gut gerüstet für die immer komplexer werdenden Anforderungen des Marktes.

> Erich Bauer
Bereichsleitung IT der infra fürth
dienstleistung gmbh

Für die Umsetzung des 2-Mandanten-Modells wurde in 2007 eine Projektgruppe gegründet. Die Projektgruppe hat mit Unterstützung der SIV.AG eine Entscheidungsvorlage erarbeitet, welche Variante des 2-Mandanten-Modells bei der infra fürth eingesetzt werden soll.

Im Februar 2008 ist die Entscheidung für die Variante 1 des 2-Mandanten-Modells getroffen worden (*Standard, jeweilige Abbildung der Geschäftsprozesse aller Sparten in zwei getrennten Systembe-*

reichen – die Red.). Im Laufe des Jahres 2008 wurden mit SIV-Mitarbeitern das 2-Vertragsmodell und die Transformation der Geschäftsbereiche erarbeitet. An dieser Stelle war der Einsatz der Berater der SIV.AG für die infra fürth sehr hilfreich. Im Sommer 2008 wurde mit Hilfe der SIV.AG die erste 2-Mandantentrennung durchgeführt. Weitere Mandantentrennungen wurden jeweils nach den aktuellen Patcheinspielungen durchgeführt. Vor der produktiven 2-Mandantentrennung ist für Mitte April 2009 die finale 2-Mandanten-Trennung geplant. Die letzte Testtrennung wird von Mitarbeitern der SIV.AG vor Ort begleitet, um letzte Korrekturen für die Produktivsetzung Anfang Mai 2009 einfließen zu lassen.

> Marietta Germer
Kaufmännische Prokuristin der
Energieversorgung Nordhausen
GmbH

Die Energieversorgung Nordhausen GmbH hat sich bereits im Jahr 2007 mit der Umstellung von dem 2-Vertragssystem auf das 2-Mandanten-System auseinandergesetzt. Die Geschäftsprozesse aller Sparten in zwei getrennten Systembereichen Netz und Vertrieb abzubilden, ist für uns die geeignete Lösung der 2-Mandanten-Trennung.

Im Februar 2008 haben wir mit den Vorbereitungen zur inhaltlichen Trennung von Netz und Vertrieb über Geschäftsbereiche begonnen. Die erste Testumstellung wagten wir im Mai 2008. Nachdem die SIV.AG und wir die Sommermonate für erste Erfahrungen nutzen, folgten weitere Testumstellungen.

Mitte September 2008 war es dann so weit. Die Uhren im System kVASy® wurden an einem Wochenende ange-

halten und die Datenbestände in das Netz- und Vertriebsschema überführt. Nun folgten die notwendigen Abstimmungen zwischen Vorsystem und den zwei neuen Schemen.

Die gegenwärtig laufende Verbrauchsabrechnung aller unserer Jahreskunden bedeutet für uns mit dem 2-Mandanten-Modell eine erneute Herausforderung, dennoch werden wir dies gemeinsam meistern. (as)

Die Lösungsvarianten



Neue Markttrollen mit Folgen

Seit am 23. Oktober 2008 die Messzugangsverordnung in Kraft getreten ist, gibt es de facto zwei neue Rollen im Energiemarkt: die des Messstellenbetreibers und die des Messdienstleisters. Mit der „Aktivierung“ dieser beiden Rollen will der Regulator die verbliebene Lücke zur vollständigen Liberalisierung des Mess- und Zählwesens schließen und den Wettbewerb in einem wichtigen Teilbereich des traditionellen Netzbetriebs endgültig eröffnen.

Auch wenn die entsprechenden Standardformate und Prozesse erst bis zum 1. Oktober 2009 geklärt werden sollen und die Umsetzungsfrist für Netzbetreiber noch bis zum 1. April 2010 läuft, stellt sich für die Versorgungsunternehmen schon längst die Frage, wie sie dieses Thema zu bewerten haben: weniger wichtig, wichtig oder sehr wichtig?

Einerseits gibt es wahrlich genug Gründe, die neue Messzugangsverordnung und ihre Auswirkungen auf das Tagesgeschäft zunächst einmal als „Nebenschauplatz“ einzustufen. Zunehmender Wettbewerb, steigender Kostendruck, stagnierende bzw. sinkende Margen sowie strategische Positionierungsfragen bei Themen wie Smart Metering oder Kooperationen drängen sich massiv auf die Dringlichkeitslisten der Entscheider. Andererseits stellt sich bei näherer Betrachtung heraus, dass die neuen Markttrollen des Messstellenbetreibers und des Messdienstleisters nicht nur Verpflichtungen und Hausaufgaben mit sich bringen, sondern zu wichtigen Dreh- und Angelpunkten zukünftiger Herausforderungen und Chancen werden können.

Neue Pflichten und Aufgaben im Überblick

Unabhängig davon, wie sich die tatsächliche Wettbewerbssituation im Bereich des Messstellenbetriebs zukünftig darstellen wird, kommen auf die Versorgungsunternehmen, namentlich die Netzbetreiber, eine Reihe von neuen Aufgaben und Pflichten zu:



- Die vertraglichen Rahmenbedingungen, zu denen ein Anschlussnutzer den Messstellenbetrieb und die Messdienstleistung an einen Dritten vergeben will, muss der Netzbetreiber bereitstellen und im Internet veröffentlichen.
- Innerhalb einer Übergangsfrist bis zum 1. April 2010 hat der Netzbetreiber den Mess- und Stammdatenaustausch in einem einheitlichen Format zu ermöglichen.

Sebastian Weiße
Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG
Tel.: +49 381 2524-433
Fax: +49 381 2524-299
sebastian.weisse@siv.de



- Gegen ein angemessenes und diskriminierungsfreies Entgelt muss der Netzbetreiber Dritten den Zugang zu seiner Telekommunikationsinfrastruktur gewähren – ausgenommen zu solchen Teilen, die er selbst zu Testzwecken benötigt.

Der „neue“ Netzbetreiber, der zunächst zumindest formell nicht mehr der Messstellenbetreiber ist, hat darüber hinaus die Aufgabe, die Zählpunkte zu verwalten, aufbereitete abrechnungsrelevante Messdaten an den Netznutzer zu übermitteln und die Daten zu archivieren. Tritt der Fall ein, dass der im Auftrag des Anschlussnutzers handelnde Messstellenbetreiber ausfällt oder der Auftrag beendet wird, muss der Netzbetreiber in der Lage sein, sämtliche Aufgaben sofort wieder zu übernehmen. Der Netzbetreiber übernimmt damit im neuen Rollengefüge den Part eines „Grundversorgers“ auf dem Gebiet der Messung, muss also auch alle entsprechenden Strukturen und Prozesse vorhalten.

Zwischenfazit: Viel Aufwand für wenig Lohn?

Angenommen, der Wettbewerb auf dem Markt der Messstellenbetreiber und Messdienstleister würde spätestens mit Ablauf des 1. Aprils 2010, also in weniger als einem Jahr, sprunghaft wachsen, Anschlussnutzer würden zu Tausenden ihrem „messtechnischen Grundversorger“ kündigen und zu einem der vielen neuen Anbieter am Markt wechseln. Dann, in der Tat, hätten diejenigen Netzbetreiber respektive Versorgungsunternehmen das Nachsehen, die darauf gesetzt hätten, nur den nötigsten Aufwand zu betreiben, um die Bedingungen der MessZV lediglich rechtzeitig und formell zu erfüllen. Sie hätten den Umstellungsaufwand zu tra-

gen, die Kosten für die Vorhaltung von „Grundversorgerstrukturen“ im Bereich Messung aufzubringen und müssten diese schlicht und einfach umlegen, weil ihnen keine entsprechenden Einnahmen gegenüberstünden. Aber ist dieses Szenario realistisch? Dagegen spricht eindeutig die Tatsache, dass das Geschäftsmodell des Messstellenbetreibers bzw. Messdienstleisters für sich genommen nicht dazu geeignet ist, mit wenig Aufwand hohe Margen zu erwirtschaften – im Gegenteil. Um die Frage nach der tatsächlichen Bedeutung der neuen Markttrollen adäquat beantworten zu können, greift diese Argumentation allerdings zu kurz.

Das Ganze ist der Schlüssel – und ein optimaler Messstellenbetrieb ein echter Trumpf.

Es kommt nicht von ungefähr, dass die MessZV und mit ihr die finale Liberalisierung des Messwesens nicht bloß als weiterer Liberalisierungsfortschritt deklariert wird, sondern zugleich als integraler Bestandteil des IEKP und damit der generellen strategischen Ausrichtung auf Energieeinsparung, Energieeffizienz und Erneuerbare Energien. In der Tat ist der Messstellenbetrieb der Zukunft nicht bloß irgendein Segment in einem reguliert-deregulierten Marktgefüge, sondern die entscheidende Schnittstelle für Innovationen sowohl auf technologischer Ebene, auf der Ebene der Tarife und Dienstleistungen als auch auf der Ebene der Kundenbeziehung. Anders gesagt: Alle Potentiale und Chancen, die sich durch die neuen, intelligenten Zählertechnologien erschließen lassen, sind eng mit den beiden neuen Markttrollen verzahnt. Vor diesem Hintergrund wird schnell deutlich, welche Gefahr in einer eher zögerlichen, abwartenden

Dr. Wolfgang J. Trein
FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung
Tel.: +49 2052 9275
Fax: +49 2052 839217
info@figema.de



Minimalstrategie beim Thema Messstellenbetrieb und Messdienstleistung liegt. Im Zuge der Marktöffnung könnte sich dadurch mitten in der Flanke des Versorgers eine empfindliche Angriffsfläche öffnen, an der bloße Innovationskraft viel leichter über traditionelle Werte triumphiert als sonst. Damit soll nicht gesagt sein, dass nur diejenigen Versorgungsunternehmen neue Zukunftspotentiale durch Smart Metering optimal erschließen können, die die neuen Markttrollen nicht auslagern und unter dem eigenen Dach selbst übernehmen. Entscheidend ist nicht eigentlich der Messstellenbetrieb selbst, sondern vielmehr die optimale Integration aller neuen Prozesse und Datenströme in die Gesamtprozesslandschaft der Versorger, einschließlich dessen, was ein letztendlich flächendeckender Einsatz intelligenter Zähler und neuer zeitvariabler Tarifmodelle mit sich bringen würde.

Kurzinfo

Im Rahmen der Liberalisierung des Mess- und Zählwesens engagiert sich die SIV.AG in renommierten Branchengremien und Fachverbänden. Mittelfederführend bei der strategisch-konzeptionellen Umsetzung der Vorgaben der Bundesnetzagentur ist Sebastian Weiße, Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG.

Er nimmt dabei nicht nur eine zentrale Schnittstellenposition zwischen den verantwortlichen Unternehmensbereichen wahr, sondern leitet auch die EDNA-Projektgruppe Messstellenbetreiber / Messdienstleister und vertritt die EDNA-Initiative e.V. beim BDEW.

Der Kern der Herausforderung, die die MessZV in ihrer verabschiedeten Form auf den Tisch bringt, lässt sich demnach folgendermaßen zusammenfassen: Wie lassen sich die Themen Smart Metering und Messdienstleistungen so miteinander verbinden und verzahnen, dass dabei neue, hochperformante Prozesslandschaften entstehen, die sich perfekt in die Gesamtprozesslandschaft von Versorgungsunternehmen einpassen?

Mehr denn je entscheidet die IT über Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftschancen.

Eine differenzierte Betrachtung der MessZV und der damit verbundenen neuen Markttrollen zeigt also: Das Ganze ist der Schlüssel – damit zugleich aber auch eine IT, die alle Voraussetzungen mitbringt, neue Herausforderungen ganzheitlich zu bewältigen. Die spannende Frage ist nicht mehr allein: Sind alle aktuellen gesetzlichen Vorgaben erfüllt und umgesetzt? Die weit umfassenderen und dabei nicht weniger spannenden Fragen lauten jetzt: Ist die IT in all ihren Teilkomponenten optimal auf die Prozesse selbst ausgerichtet? Ist höchste Performanz nicht nur innerhalb einzelner Module gegeben, sondern auch auf der Ebene der Interoperabilität? Ist die IT in der Lage, auch bei enorm ansteigenden Datenmengen höchste Datenqualität zu gewährleisten?

Bei der SIV.AG hat man bereits frühzeitig verstanden, dass eine IT, die vor allem und zuallererst auf den Aspekt der Anpassung ausgerichtet ist, schnell zu einem begrenzenden Faktor für die strategische Beweglichkeit von Versorgungsunternehmen werden kann. Die neuen Zählertechnologien ebenso wie die neuen Markttrollen Messstellenbetreiber und Messdienstleister sind Faktoren, die

die Komplexität des Tagesgeschäfts der Versorger wesentlich erhöhen. Sie sind zugleich aber auch Faktoren, die wichtige strategische Optionen überhaupt erst eröffnen. Die Versorger müssen diese strategischen Optionen wahrnehmen können – und zwar in individueller Ausprägung: das muss eine IT ermöglichen. Was das im Einzelfall heißt, lässt sich an einem einfachen Beispiel erläutern: Die Frage, ob ein Versorgungsunternehmen die Prozesse des Messstellenbetriebs und der Messdienstleistungen künftig auslagern soll oder über eine Tochter unter dem eigenem Dach behalten will, soll auf Basis strategischer Argumente gefällt werden können – und nicht abhängig davon gemacht werden müssen, was mit der eingesetzten IT besser vereinbar ist. Die Konsequenz: Die IT muss einfach beide Strategien abbilden können, und zwar gleich gut.

Zurück zur Ausgangsfrage: Ist die MessZV bzw. die Auseinandersetzung mit den Folgen, die mit den neuen Markttrollen einhergehen, eher unwichtig, wichtig oder sehr wichtig?

Die Antwort ist klar, weil der strukturelle Zusammenhang mit den zentralen Themen Smart Metering, Wettbewerbsfähigkeit und strategischer Flexibilität offenbar ist. Entsprechend eindeutig ist auch die Strategie der SIV.AG: Standardisierte Schnittstellen, optimale Interoperabilität interner und externer Prozesse, serviceorientierte Architektur und höchstmöglicher Automatisierungsgrad sind die entscheidenden Merkmale von IT-Lösungen für heutige und künftige Herausforderungen von Versorgungsunternehmen. (ar)

Smart-Metering-Projekte in der Praxis

Als langjährig erfahrener Branchenexperte hat Dr. Wolfgang J. Trein, FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung, Velbert, bereits mehrere Smart-Metering-Projekte begleitet bzw. selbst durchgeführt. Sein Kompetenzspektrum reicht dabei von der Erstellung von Vorstudien und Business Cases über eine umfassende Prozess-, Technologie- und CRM-Beratung bis hin zum Projektmanagement bei der Einführung intelligenter Zählerinfrastrukturen und der Identifizierung damit verbundener Kostensenkungspotenziale.

Smart Metering wird große Auswirkungen auf die Prozesse der Energieversorger haben und diese tiefgreifend verändern. Die neue Zählertechnologie birgt bislang noch nicht hinreichend nutzbare Potentiale bei der Optimierung der Geschäftsprozesse und Senkung der Prozesskosten entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Dabei zeichnet sich ein deutlicher Trend ab. Zunehmend kombinieren Stadtwerke ihre geplanten Smart-Metering-Projekte mit dem an wachsender Bedeutung gewinnenden Schwerpunkt Messstellenbetrieb/Messdienstleistungen. Der damit verfolgte ganzheitliche Ansatz schafft eine Vielzahl wertvoller Synergien, um den stetig komplexer werdenden Marktanforderungen umfassend gerecht zu werden.

Bei der Evaluierung intelligenter Zählerinfrastrukturen sind daher nicht allein die reinen Anschaffungs- und Installationskosten zu berücksichtigen, sondern vielmehr auch die positiven Effekte auf all jene Organisationseinheiten, die am meisten von der neuen Zählertechnologie profitieren. Dazu gehören die Bereiche Vertrieb, Kundenservice und Netz.

Obwohl grundsätzlich bei Investitionen in Smart Meter zunächst Mehrkosten identifiziert werden müssen, ergeben sich insbesondere für die Ablesung, die Abrechnung und das Förderungsmanagement signifikante Einsparungen aus Prozessoptimierungen. So rentieren sich die teilweise erheblichen Investments bereits nach wenigen Jahren.

Zugleich lassen sich die anfänglichen Mehrkosten auch durch die Erschließung neuer, profitabler Geschäftsfelder refinanzieren – sei es nun im Wege einer gezielten Kundensegmentierung, der Schaffung individueller Spartarife oder spezifischer Angebote zur Erhöhung der Kundenbindung. Hierbei sollte jedoch stets einer hohen Produktqualität der Vorrang vor einem ungezügelt Preisdumping gegeben werden. Bei der Durchführung von Smart-Metering-Projekten kommt es vor

allem auf eine sorgfältige, langfristige Vorbereitung an, wobei sich für den Anfang die planvolle Einführung digitaler Zähler in einem ausgewählten, repräsentativen Stadtteil bewährt hat. So können vorab im Rahmen eines Pilotprojekts wertvolle Erfahrungswerte für einen flächendeckenden Rollout gesammelt werden.

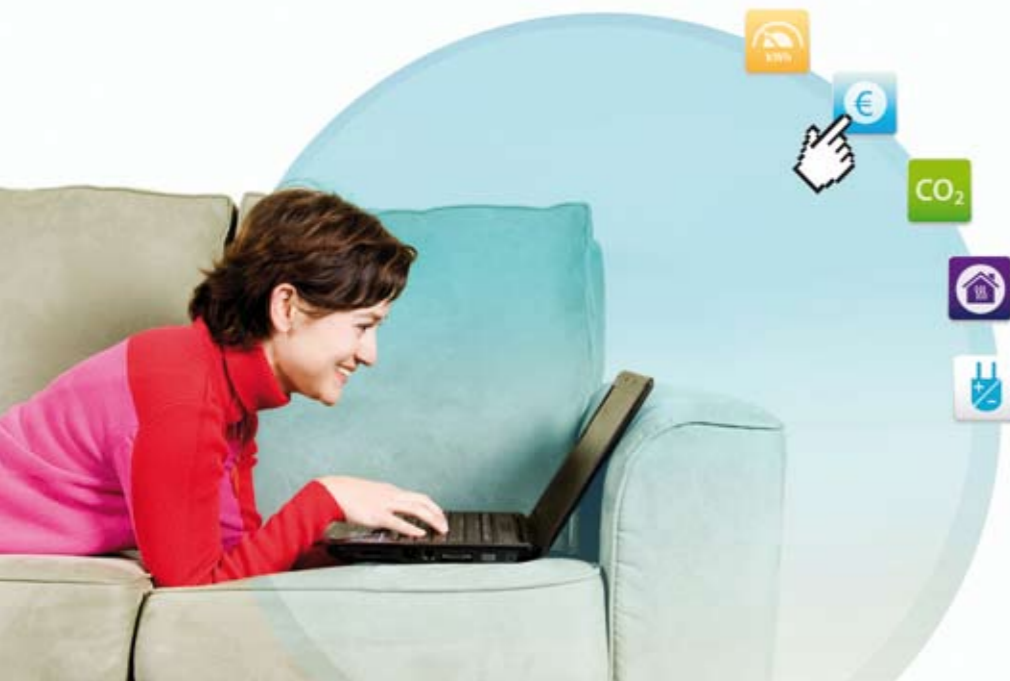
In Ausgabe 3/2009 wird Dr. Wolfgang J. Trein in einem ausführlichen Fachartikel praktische Erfahrungswerte und Strategieempfehlungen zur Umsetzung ganzheitlicher Smart-Metering-Projekte vermitteln. (wt/as)





Den Kunden im Fokus

Die Veränderungen in der Energiewirtschaft sind so fundamental, dass sich die Entwicklungen der vergangenen Jahre kaum mit einer anderen Branche vergleichen lassen. Die Erfüllung der stetig wachsenden regulatorischen Anforderungen, technologische Innovationen wie intelligente Zählerinfrastrukturen oder die komplexen Aufgaben einer effizienten dezentralen Energieerzeugung – da ist es schwer, zukunftssichere Entscheidungen zu treffen und nicht das Ziel aus den Augen zu verlieren.



Energiemärkten determinieren sich dabei auf Vertriebsseite durch einen wachsenden Kostendruck, der durch einen verstärkten Wettbewerb hervorgerufen wird. Auf Seiten des Netzbetriebs sind die Vorgaben der Regulierungsbehörde ein wesentlicher Motor.

Konsequenz der Liberalisierung ist letztendlich eine erhöhte Anzahl von Marktteilnehmern und eine damit verbundene Erhöhung der Komplexität von Marktprozessen – nicht zuletzt deshalb benötigen die Märkte und deren Akteure verlässliche Informationen über Angebot und Nachfrage. Schließlich versetzt die Verknüpfung moderner Informationstechnologien mit den individuellen Verbrauchsdaten den Verbraucher erstmals in die Lage, auf Preissignale aus der Steckdose zu reagieren. Ebenfalls wäre es denkbar, vor dem Hintergrund einer nachhaltigen und ressourcenschonenden Energieerzeugung den Kunden nicht allein mit Preisinformationen zu versorgen – Energienutzungsprofile, die mit Angaben über die eigene CO₂-Bilanz verbunden sind, wären ein weiterer Treiber in einem Markt, über dem das Dammoklesschwert des Klimawandels und dessen langfristigen Folgen schwebt. In diesem Zusammenhang stehen nicht nur die Überwachung des eigenen Verbrauchs durch den Kunden selbst, sondern auch die schnelle Reaktion anhand von Preissignalen sowie eine langfristige Optimierung des individuellen Energie-

mit der gesetzlich angestrebten Umsetzung intelligenter Messtechniken (Smart Metering) verbunden.

Der politisch forcierte Einzug „smarter“ Messtechnik kommt dabei einer Revolution gleich. Das Intelligente an den neuen Geräten ist die Verfügbarkeit von Verbrauchsdaten in Echtzeit, was für die EVU mit massiv gestiegenen Anforderungen an die hauseigenen IT-Systeme und weiterhin mit der Notwendigkeit zur wettbewerbsadäquaten Optimierung der eigenen Geschäftsprozesse einhergeht. Vorgelagerte Anforderungen an effiziente Prozesse in liberalisierten

Fakt ist: Die Finanzkrise verschafft der Versorgungswirtschaft – nicht zuletzt durch fallende Energiepreise – eine Atempause, um die eigenen Ziele und gewählten Strategien auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen. Weiterhin ist klar, dass die Zeiten „billiger Energie“ und „anspruchloser Endkunden“ vorbei sind. Den Rahmen für die aktuelle Gemengelage bildet die Mitte 2008 von der Bundesregierung beschlossene Marktöffnung des Zähl- und Messwesens für die Energieträger Strom und Gas. Sie beinhaltet nicht nur die Ausprägung einer weiteren Wertschöpfungsstufe (des Messstellenbetriebs), sondern ist auch

verbrauchprofil durch die Identifizierung und den Austausch energieintensiver Haushaltsgeräte am eigenen PC im Vordergrund – idealerweise auch mit Angeboten für sparsamere Geräte seitens des Energielieferanten kombiniert.

Festzuhalten bleibt: Die Zeiten, in denen der einzige Kontakt zum Endkunden über eine zweimal im Jahr auftretende Energieabrechnung stattfand, werden in naher Zukunft vorbei sein. Customer Self Services, Energieeinsparung, Energieeffizienz und die Optimierung von CO₂-Bilanzen ist nur eine Auswahl von Schlagwörtern, welche in Kombination mit einem nachhaltigen Kundenbindungsmanagement als Zieldefinitionen dienen müssen. Dabei darf nicht vergessen werden, dass ein zufriedener und damit loyaler Kunde nicht allein aus Verbundenheit zum Versorger mehr Energie verbrauchen wird, sondern eher weniger.

Mit der Einführung intelligenter Messsysteme wird die Versorgerseite mit einem massiven Anstieg von Verbrauchsdaten konfrontiert. Ausgehend von den derzeitigen Verarbeitungskapazitäten aktueller Abrechnungssysteme stehen sowohl Softwarehäuser als auch deren Kunden dieser „Datenflut“ gelassen gegenüber. Dabei ist es mit der reinen Bearbeitung und Speicherung sowie dem – möglicherweise papierlosen – Versand einer korrekten Endabrechnung nicht getan. Grundvoraussetzung zur Nutzung des Datenbestandes im Rahmen eines marketingorientierten Kundenbindungsmanagement sind zum einen die Effizienz der eigenen Geschäftsprozesse entlang der Dimensionen Qualität, Kosten und Zeit und zum anderen eine wettbewerbsadäquate Ansprache im Rahmen eines Endkunden-Energiemarketing. Zielvektoren eines solchen verbrauchs-gesteuerten Energiemarketings sind die

Erfüllung der Wünsche und Bedürfnisse der Endkunden – weg von der Anonymität einer Verbrauchsabrechnung und hin zu einem transparenten Energieverbrauch mit Zusatzdienstleistungen rund um das Produkt Energie – all das bei gleichzeitiger Kostenkontrolle. Die Basis dieser neuen Transparenz bilden moderne IT-Systeme, welche begleitend zu den Entwicklungen eine neue Qualität innerhalb des Energieversorgers erhalten, denn schlussendlich stellen diese Systeme die Datengrundlage bereit, auf derer neue Tarifangebote und darüber hinaus energienahe Dienstleistungen den verschiedenen Endkundensegmenten angeboten werden müssen.

Den ersten Schritt auf der Reise hin zu einer monatlichen, papierlosen und online zugänglichen Energieabrechnung – vergleichbar mit den Entwicklungen innerhalb der Telekommunikationswirtschaft – beschritt die Bundesnetzagentur durch die Öffnung der Messzugangsverordnung sowie die Zählerindustrie. Hohe Investitionskosten, fehlende Standards wie eine einheitliche und sichere Übermittlungstechnologie von Verbrauchsdaten sowie uneinheitliche Prozesse bei der Datenverarbeitung und -übermittlung zwischen den Marktteilnehmern bremsen die Versorgungswirtschaft noch aus. Dennoch sind die Weichen gestellt und es besteht die Chance, sich frühzeitig am Markt neu zu positionieren, neue Umsatzpotentiale zu erschließen sowie die Vorteile des First Movers zu nutzen. Nun liegt es an der Versorgungswirtschaft, trotz bestehender Unsicherheiten die Reise konsequent fortzusetzen.

Ein Grund für die Zurückhaltung beim Einsatz zukunftsorientierter Smart-Metering-Technologien ist neben den Anforderungen an das Marketing der Einfluss auf die gesamte Wertschöpfungskette der Versorgungsunterneh-

men. Vor allem aus ökonomischer Sicht ist es dabei unumgänglich, die gesamte Wertschöpfungskette unter Zuhilfenahme von nachhaltigen IT-Szenarien und Strategien zu automatisieren. Insbesondere Softwarehäuser wie die SIV.AG und IT-nahe Dienstleister können auf den ersten Metern durch ihre Kenntnisse des Marktes und ihr technisches „Know-How“ Starthilfe geben.

Jedoch besteht die Kernherausforderung des Weges in einer Verknüpfung von mehreren Kernkompetenzen: zum einen des ausgezeichneten technischen Wissens und Prozessverständnisses seitens der IT-Anbieter und zum anderen der erprobten Branchenkenntnisse der Versorgungswirtschaft. Bei der Kombination dieser Fähigkeiten gilt es jedoch, den Endkunden nicht aus dem Auge zu verlieren und dessen Anforderung in den Fokus einer serviceorientierten Dienstleistung zu stellen.

Nur durch die Zusammenarbeit mit Softwarehäusern und anderen IT-Dienstleistern kann den Herausforderungen einer erstklassigen Kundenbetreuung begegnet werden. Als ein grundlegender Erfolgsfaktor für die Implementierung eines erstklassigen Services am Kunden lässt sich die Automatisierung arbeitsintensiver Geschäftsprozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette nennen. Explizit ist in diesem Kontext eine Vollautomatisierung des Abrechnungsprozesses als Schlüsselfaktor zu nennen, denn nur eine schrittweise Automatisierung der EVU-Kernprozesse schonot unternehmensinterne Ressourcen und lässt Raum für eine erfolgsorientierte und nachhaltige Bearbeitung des Marktes. (dv/as)

Ist nicht ein „Update“ unserer Gedankenwelten fällig?

In seinem aktuellen Beitrag für die SIV.NEWS plädiert der scheidende Geschäftsführer der EDNA-Initiative e.V. Dr. Franz Hein für eine deutlich sorgsamere Energieverwendung. Dabei gilt es, den Markt als Ganzes zu betrachten. Für die Gemeinschaft der Stadtwerke kann das nur von Vorteil sein, denn Gemeinsamkeit macht stark – gerade durch die Vielfalt ihrer Mitglieder. Durch ihren engen Kundenbezug kommt den Stadtwerken bei der umfassenden, nachhaltigen Erhöhung der Energieeffizienz eine zentrale Bedeutung zu.

Bisher waren wir wie selbstverständlich bestens versorgt. Schalter an und alles ist gut: Lampen leuchten, Motoren schnurren, Herdplatten heizen, Kühlschränke kühlen und vieles andere funktioniert einfach. Strom kommt immer schon und sofort aus der Steckdose. Das ist so selbstverständlich, dass wir uns total abgewöhnt haben, darüber nachzudenken, wo der Strom wirklich herkommt (und wie er ausgerechnet den Weg zu unseren Steckdosen findet, sogar exakt in dem Moment, wenn wir dort elektrisch betriebene Geräte einstecken). Ganz offenbar werden da unerschöpfliche Quellen angezapft.

Aber das soll sich, nein, das muss sich ändern. Wegen unseres oft gedankenlosen und ungezügelter Verwendens auch von elektrischer Energie, tragen wir dazu bei, dass unser Klima „kaputt geht“. Immer wenn wir den Stecker einstecken, den Schalter einschalten, produzieren irgendwo Kraftwerke die Energie, die dann zu uns ins Haus kommt.

Dieses Produzieren geht in vielen Kraftwerken nicht ohne das gleichzeitige Produzieren von Kohlendioxid – und das ist klimaschädlich. Also müssen wir uns nun zügeln und die weiterhin in unserer Industrie und auch im Haushalt benötigte Energie wenigstens so effizient wie möglich bereitstellen wie auch verwenden.



Energieeffizienz umfassend steigern

Höhere Energieeffizienz muss erreicht werden. Das ist zumindest ein Beitrag, dass wir nicht weiter Raubbau bei unseren Energievorräten betreiben und die Bemühungen unterstützen, dass unser Klima nicht noch regelrecht umkippt. Wir kommen nicht umhin, einen Weg in die Zukunft zu finden, mit dem unser Leben weiterhin lebenswert und unsere Wirtschaft leistungsfähig bleibt. Klar ist inzwischen längst, dass die Bereitstellung von Energie nicht ad infinitum gesteigert werden kann. Nichts, aber auch wirklich gar nichts ist unendlich. Die

Energievorräte sind es ganz bestimmt nicht.

Eine Energiebereitstellung erscheint uns unerschöpflich – die der Sonne. Wenn die Nacht nicht wäre, könnten wir andauernd die zuströmende Energie anzapfen. Wir müssten „nur“ den Zuström zeitlich so „verschieben“ können, dass dies mit unserem Bedarf durch zeitgenaues Zusammenfallen von Bereitstellung und Verbrauch harmonisiert. Ähnlich ist das mit der Windenergie und anderen regenerativen Energiequellen.

In dieser Überlegung steckt nun einer der Grundgedanken für die Erhöhung der Energieeffizienz: Wenn dieses Verschieben durch intelligenteren Umgang mit verfügbarer Energie ermöglicht wird, dann kann der Wind wehen und die Sonne scheinen – wann auch immer. Die daraus erzeugte Energie wäre in dem Moment verwendbar, in dem sie anfällt, weil – über Informations- und Kommunikationstechnik (ITK) gesteuert – die Energieverwendung sichergestellt würde.

Energiebereitstellung und Netzregelung

Natürlich ist das nur ein Aspekt der Energieeffizienzerhöhung – die volle Ausnutzung der uns zufließenden Energie. Ein anderer nutzbringender Aspekt ist das Eingreifen in die Herstellung des Leistungsgleichgewichts im elektrischen Energienetz durch die Netzregelung. Diese hat die Aufgabe, zu jedem Zeitpunkt die Energiebereitstellung mit dem Energiebedarf in Übereinstimmung zu bringen und zu halten.

Bisher ist hier die Grundannahme, dass die Energiebereitstellung gedanklich

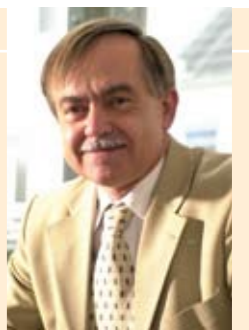
als unerschöpflich angesehen wird und nur die Kraftwerksleistung angehoben oder abgesenkt werden muss, um das Gleichgewicht zwischen Erzeugung und Bedarf erzielen zu können. Wir drehen da bisher nur an einer „Schraube“ – die der Energiebereitstellung. Diese ist aber nicht unerschöpflich und besonders die Windenergie ist mal verfügbar, dann wieder nicht. Steht welche zur Verfügung, sollte sie Verwendung finden. Das zwingt zum Paradigmenwechsel bei der Netzregelung. Nicht mehr die Deckung des Energiebedarfs ist ausschlaggebend, sondern viel mehr die Anpassung des Bedarfs an die Bereitstellungssituation.

Nur wenn dieser Regelkreis aus Sicht verfügbarer Energie betrachtet wird, können die deutlich fluktuierenden Energiequellen wie die Windkraft dazu beitragen, unseren Energiehunger etwas besser zu stillen. Energiespeicher können sicher helfen, zwischen Bedarf und Angebot ausgleichend zu wirken. Sie können aber eben nur ausgleichen, keine zusätzliche Energie bereitstellen. Zudem fehlen derzeit für das Speichern von elektrischer Energie noch genügend leistungsfähige Technologien, denn mit den Pumpspeicherwerken sind wir im Strommarkt weitestgehend am Ende der Fahnenstange angelangt.

Den Markt als Ganzes betrachten

Wir können nicht stehen bleiben und nur die Einspeisesituation betrachten. Jedwede Energie, die wir verwenden, ist ein Geschenk der Natur, mit dem wir mehr als sorgsam umzugehen haben. Deshalb ist neben dem genannten Paradigmenwechsel beim Herstellen des Leistungsgleichgewichts auch eine entschiedene Steigerung der Energieeffizienz notwendig. Längst sind uns

Dr. - Ing. Franz Hein
Koordinator/Geschäftsführer der EDNA-Initiative e.V. a.D.
Tel.: +49 711 9371306
Fax: +49 711 9371307
f.hein@edna-initiative.de





Norman Pagel
 Manager SIV.AG|AKADEMIE
 Tel.: +49 381 2524-330
 Fax: +49 381 2524-399
 norman.pagel@siv.de

technische Möglichkeiten hinzugewachsen, mit denen wir einen effizienteren Umgang mit Energie erreichen können. Dazu sind jedoch gesamthafte Betrachtungen nötig, nicht nur solche aus „reiner“ Netzbetreiber- oder „reiner“ Lieferantensicht. Der Energiemarkt ist etwas Ganzheitliches – trotz der Entflechtung, wie dies für die Umsetzung der Liberalisierung allerdings offensichtlich notwendig ist.

Messen, Steuern und Regeln sind die Schlüsselbegriffe für das Erreichen eines effizienteren Umgangs mit Energie. Sie sind das Mittel für die Anpassung des Bedarfs an der Bereitstellungssituation. Die „Verheiratung“ der ITK mit den Techniken der Energiebereitstellung und Energieverwendung schafft die notwendigen Werkzeuge, um die Energieeffizienz nachhaltig zu steigern und auch, um besser mit einem begrenzten Energieangebot auszukommen oder bei plötzlich zusätzlichem Energieangebot eine sinnvolle Umsetzung vorzunehmen. Wir müssen den Energiemarkt befähigen, seinen Beitrag zur Erhöhung der Energieeffizienz erbringen zu können.

Die Zukunft im Blick

Dazu ist in allererster Linie das exzellente Beherrschen aller für die Bereitstellung der Energie notwendigen Geschäftsprozesse und Techniken von ausschlaggebender Bedeutung. Um das Erreichen zu können, muss auch im Energiemarkt der Blick in die Zukunft gerichtet werden. Was war, ist nicht (mehr) wichtig, was künftig sein muss, ist entscheidend. Das Festhalten am gewohnten „Handbetrieb“ bei den Geschäftsprozessen muss einer Automatisierung weichen, damit so auch durch Verheiratung von ITK und Energietechnik das Tor zu mehr Energieeffizienz weit aufgemacht wird und die hinzukommenden Steuerungsmöglichkeiten bis letztlich hinunter zu den Geräten genutzt werden können.

Längst durchdringen die Segnungen der wirklich extrem leistungsfähigen ITK unser Leben. Ob das nun die Nutzung des Internets ist oder der vielfältige Einsatz von Automaten in der Industrie. Selbst die umfassende Nutzung von Mikroprozessoren im Verkehrswesen gehört dazu. Der Gebrauch von Automaten ist beim Autofahren inzwischen normal. Viele werden gar schon von Satelliten geleitet. Navigationsgeräte sagen uns exakt an, wo es lang geht.

Genau solche Denkweisen bringen uns bei der Erhöhung der Energieeffizienz und beim Umgang mit den begrenzten Energieressourcen weiter. Auch da geht es darum, dass uns Auto-

maten helfen, Angebot und Bedarf jederzeit – ja sogar online – auszutariieren. Durch eingehende, zeitgenaue Betrachtung der Energiesituation im gesamten zusammenhängenden Energiemarkt und der vor Ort vorhandenen jeweiligen Bedürfnisse im Haushalt, im Gewerbe und in der Industrie können uns Automaten helfen, alles bedarfsgerecht und kostensparend in Übereinstimmung zu bringen.

Intelligent umdenken

Die so genannten „intelligenten“ Zähler allein genügen für das Erreichen höherer Energieeffizienz nicht. Denn ein Zähler kann allein nicht so intelligent sein, um die skizzierten Aufgaben meistern zu können. Ein Zähler hat korrekt und verlässlich zu zählen und muss die Ergebnisse nun auch kommunizieren können. Nur kommunikative Zähler und vernetzt agierende Automaten, welche die gemessenen Umsatzgrößen zur Entscheidungsfindung verwenden, bewerkstelligen zusammengenommen die notwendigen Optimierungen. Dazu müssen die Automaten auch Planungen, Wünsche, Prognosen und Strategien der Menschen (also der Energiekunden) für ihr in die Zukunft gerichtetes Agieren einbeziehen.

Ein Ablesen der Energieverbrauchswerte durch Menschen ist zwar zur Bewusstseinsbildung über den Umfang und Zeitbereich der Energienutzung von Vorteil, aber vom Betrachten allein wird nichts effizienter. Es müssen Handlungen abgeleitet werden. Und das ständig. Das zu tun, ist nicht die Angelegenheit von Menschen. Das können mit der notwendigen Zuverlässigkeit, Beständigkeit und Gründlichkeit nur Automaten. Der Mensch muss diese Automaten aber mit Vorgaben dazu anleiten, dass seine Erwartungen und Bedürfnisse bestmöglich erfüllt werden. Das ist die Zukunft. Um das zu erreichen, müssen unsere Gedankenwelten „gewendet“ werden. Das muss der dringend erforderliche „Update“ bewirken. Er führt uns in die Zukunft. (fh)

Neuer Workshop: „Kommunikationsprozesse nach einer 2-Mandanten-Trennung“

Wer kommuniziert was mit wem?

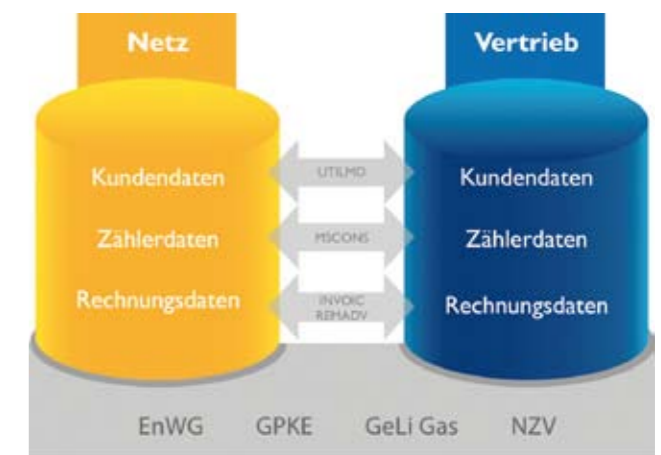
In diesem dreitägigen Workshop erfahren Sie:

- warum eine 2-Mandanten-Trennung durchgeführt wurde,
- warum es Liefer- und Netznutzungsverträge gibt,
- wie ein Lieferantenwechsel, ein Umzug, ein Einzug, ein Auszug funktioniert,
- wie technische Zählerdaten, Zählerstände und Verbräuche kommuniziert werden,
- wie die Netznutzung zwischen Händler und Netzbetreiber abgewickelt wird,
- dass diese Prozesse im CRM komfortabler abgewickelt werden können.

Nach erfolgreichem Abschluss können Sie die Prozesse nach einer 2-Mandanten-Umstellung in den Bereichen Netzzugangsmanagement, MSCONS, Netznutzungsmanagement und Customer Relationship Management erklären und durch weitere

Anwendungspraxis in Ihrem Geschäftsalltag umsetzen. Es handelt sich ausdrücklich nicht um eine kVASy® - Schulung – das Lernziel ist das Prozessverständnis im 2MM.

Wenn Sie Fragen zu diesem Workshop haben, helfen wir Ihnen gern weiter.



SIV.AG | AKADEMIE

Tagesaktueller Schulungsplan unter:

www.siv.de/akademie



René Kersten

Consultant im Fachbereich Billing

Tel.: +49 381 2524-0

Fax: +49 381 2524-399

rene.kersten@siv.de



E.VITA – Markteintritt in Rekordzeit

energie fürs leben

Die liberalisierte Energiewirtschaft ist geprägt durch unterschiedliche Akteure mit teilweise divergierenden Marktrollen und Interessenlagen. Ihren spezifischen Anforderungen gerecht zu werden, erfordert nicht nur solides Branchen-Know-how, sondern auch ein tiefes Verständnis der zugrunde liegenden Geschäftsprozesse.

Dabei muss die Implementierung einer individuellen Standardlösung keinen Widerspruch in sich darstellen. Vielmehr gilt es, die Besonderheiten jedes einzelnen Kunden in der Projektumsetzung optimal zu berücksichtigen – ergebnisorientiert, möglichst flexibel und in einem überschaubaren Zeit- und Kostenrahmen.

E.VITA – ein Tochterunternehmen der Glöckle-Gruppe (www.evita-energie.de) – ging über diese anspruchsvollen Herausforderungen noch einen Schritt hinaus.

Mit Vertragsunterzeichnung im Dezember 2008 stand die SIV.AG vor der ehrgeizigen Aufgabe, in nur wenigen Wochen ein funktionierendes System zu implementieren. Zugleich sollte mit der ITC-Internet-Trade-Center AG – einem langjährigen Partner der SIV.AG – ein Portal zur Kundengewinnung entwickelt werden, welches parallel produktiv gehen sollte.

Dienstleistungskompetenz und schwäbischer Unternehmergeist

Die Expansion der Glöckle-Gruppe in die Energiewirtschaft erweist sich bei näherer Betrachtung durchaus als folgerichtig.

Mit seiner mehr als 110-jährigen Erfahrung im Dienstleistungssektor steht das traditionsreiche Familienunternehmen vor allem für Kompetenz im Direktmarketing. Dem Management ist es dabei immer wieder gelungen, neue profitable Geschäftsfelder zu erschließen und damit ein nachhaltiges Unternehmenswachstum zu sichern. Fest in Baden-Württemberg verwurzelt, setzt die Tochter E.VITA auch auf diesem Gebiet auf Servicequalität, Sicherheit und Zuverlässigkeit. Unter dem Motto „Energie fürs Leben“ bietet der mittelständische Energiedienstleister Privatkunden aus dem gesamten Bundesgebiet den jeweils passenden Tarif.

Betriebsbereitschaft in nur einem Monat

Das Projekt folgte einer straffen organisatorischen Planung, die dank des außergewöhnlichen Engagements und des zielgerichteten, pragmatischen Vorgehens beider Seiten präzise eingehalten werden konnte – von der initialen Besprechung zur Konzeption des Customizings bis zur Erklärung der Betriebsbereitschaft.

Für das siebenköpfige Projektteam der SIV.AG um René Kersten stand stets im Mittelpunkt, die Voraussetzungen für eine aktive Kundenakquise zu schaffen und bis Ende Januar 2009 eine schlanke Standardlösung zu implementieren. Funktionale Erweiterungen (wie das Reporting) und sich daraus ergebende Anpassungen im Handling werden in direkter Abstimmung mit E.VITA noch vorgenommen. Aus dem sich dabei vermittelnden, umfangreichen Prozess- und Marketing-Know-how der Glöckle-Gruppe ergeben sich so wertvolle Synergien, von denen zukünftig sicher weitere Kunden und Partner der SIV.AG profitieren können – etwa bei der Umsetzung eines effizienten Customer Relationship Managements oder im Rahmen der konsequenten Optimierung der gesamten Wertschöpfungskette.

Kundengewinnung via Internet

René Kersten, Projektleiter der SIV.AG, koordinierte zugleich die enge, konstruktive Zusammenarbeit mit ITC. Das Internet-Kundenportal dient schon heute der bequemen Einstellung von Daten und Tarifen durch den Endverbraucher und wird sukzessive um neue Bereiche erweitert (Einrichtung eines eigenen Accounts mit der Möglichkeit zur Datenänderung und Verwaltung eines eigenen Kundenkontos). So können bereits seit 1. April 2009 vollständige Kundenwechsel vollzogen werden.

Stefan Harder, Geschäftsführer der E.VITA, zeigt sich insbesondere vom engagierten Einsatz der SIV-Berater und dem beispiellosen Umsetzungstempo beeindruckt:

„Wir waren selbst positiv überrascht, wie schnell kVAsy® als vollfunktionale Standardlösung eingeführt wurde. Hochgradig zufrieden sind wir mit dem Team um René Kersten, der es mit großem Pragmatismus, fachlicher Kompetenz und prozessorientiertem Denken verstanden hat, unseren spezifischen Anforderungen als Energiehändler gerecht zu werden. Kurzum: Mit der SIV.AG verbindet uns bislang eine sehr vertrauensvolle Projektpartnerschaft, die wir gern weiter ausbauen.“

Effiziente Projektplanung

Dass die SIV.AG das Projekt mit der E.VITA so schnell und erfolgreich umsetzen konnte, ist nicht zuletzt auch das Ergebnis einer stringenten Projektkoordination. So wurden insbesondere hinsichtlich der Effizienz neue Wege beschritten, indem der überwiegende Teil der Projektarbeit nicht vor Ort beim Kunden, sondern direkt in der SIV.AG konzipiert und umgesetzt wurde – im intensiven fachlichen Austausch der jeweiligen Teilprojektleiter. Eine ressourcenoptimierte Herangehensweise zur Modellierung der vom Kunden gewünschten Prozessabläufe. (as)

Anzeige

Abrechnungsbelege aus

kVAsy

in eigener Hand

Eigentlich nur eine Softwarelösung, aber...

- keine Abhängigkeit von externen Dienstleistern
- intuitive Handhabung für das Belegdesign
- eigene Pflegemöglichkeit der Abrechnungsbelege
- flexible Anbindung an Archivsysteme
- automatische Ansteuerung beliebiger Kuvertieranlagen
- elektronische Verteilung der Geschäftsdokumente möglich

DATEC

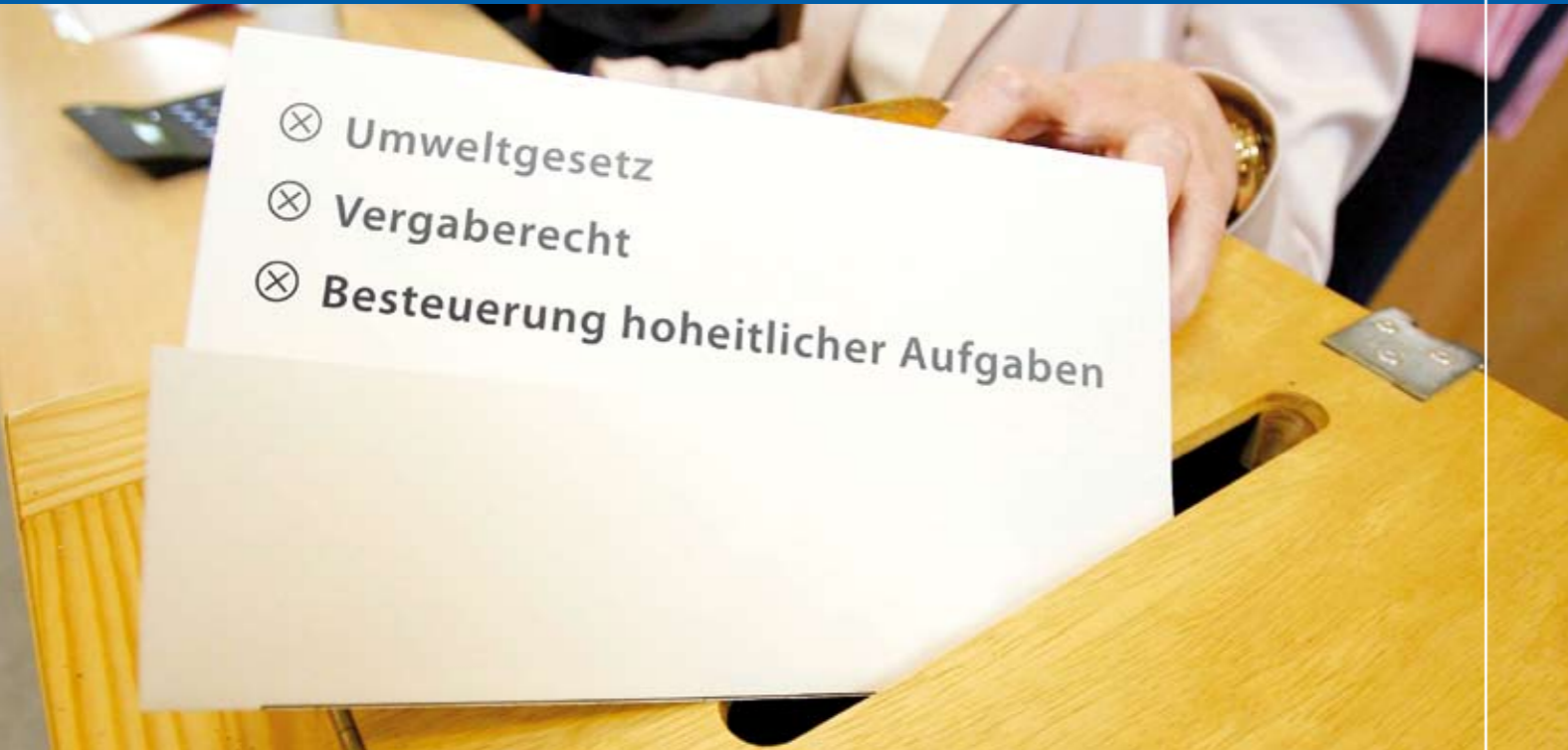
Netzwerke & Druckerlösungen GmbH

Leipzig – Netzschkau – Erfurt – Dresden – Hannover – Hamburg

Telefon: 0 37 65 / 797-0 · mail: kvasy@datec-gmbh.de

www.datec-gmbh.de

Dr. Hans Estermann
Geschäftsführer der Allianz der
öffentlichen Wasserwirtschaft (AöW) e.V.
Tel.: +49 30 397436-06
Fax: +49 30 397436-83
info@aoew.de



Wahljahr 2009 – Herausforderungen für die Wasserwirtschaft

Die öffentliche Wasserwirtschaft ist im Wahljahr 2009 voll spannender Themen. Kurz vor Ende der Legislaturperiode des Deutschen Bundestages werden noch einige lang diskutierte Vorhaben mit oder ohne Erfolg beendet, die Europawahlen rücken Brüssel wieder in den Fokus und auch die Konjunkturprogramme reichen für Diskussionsstoff.

Umweltgesetzbuch

Auftakt dieser Symphonie von Themen war sicherlich das Umweltgesetzbuch (UGB): 10 Jahre diskutiert, beraten und abgestimmt, scheiterte es am Widerstand der bayerischen Landesregierung. Dem Vernehmen nach waren es keine wasser- oder naturschutzspezifischen Fragen, sondern bürokratische Erwägungen. Die integrierte Vorhabengenehmigung war der Stolperstein. Da die Föderalismusreform aber bis Ende 2009 zwingend ein neues Wasserrecht erfordert, wird nun das Vorhaben UGB aufgegeben und die vorgesehenen Inhalte des Wasserrechts sollen separat beschlossen werden. Damit wird zum Jahreswechsel wenigstens ein einheitliches

Recht in Deutschland herrschen. Scheitert dies im Bundestag oder Bundesrat ebenfalls, werden 16 Bundesländer ihre eigenen Wasserrechte erarbeiten und erlassen müssen. Genau das wollten Politik, Wirtschaft und Verbände aber verhindern.

Vergaberecht

Wie schwer der Stand der öffentlichen Wasserwirtschaft in der Bundespolitik ist, zeigt ein Vorgang, der vermeintlich eher am Rande liegt. Im Eilverfahren hat der Bundestag noch vor Weihnachten das neue Vergaberecht beschlossen. Im ursprünglichen Entwurf des Bundeswirtschaftsministers war noch eine Klarstellung enthalten, nach der die Zusammenarbeit von

Kommunen nicht der Ausschreibungspflicht unterfällt. Auch die Länderkammer hatte sich dafür ausgesprochen. In letzter Minute wurde aber dieser Passus aus dem Gesetz gestrichen und der Bundesrat stimmte dem zu, wenn auch verbunden mit der Aufforderung an die Regierung, die Angelegenheiten noch ein Mal zu prüfen. Grundsätzlich ändert sich zwar nichts für die Wasserwirtschaft und die Gemeinden. Die inter-kommunale Kooperation war auch vorher ohne die Klarstellung möglich. Mehr Rechtssicherheit wäre jedoch wünschenswert gewesen, zumal die Kommission der Europäischen Gemeinschaften zuvor bereits mitgeteilt hatte, dass sie gegen die gemeinsame Erledigung öffentlicher Aufgaben keine Einwände habe. Sie hatte damit allen Versuchen, Wettbewerbsrecht zum Zwecke der Privatisierung zu missbrauchen, einen Riegel vorgeschoben. Der Bundestag hat dies leider nicht aufgenommen.

Besteuerung hoheitlicher Aufgaben

Dauerthema bei allen Veranstaltungen zur Wasserwirtschaft ist die Besteuerung hoheitlicher Aufgaben. Abfall- und Abwasserbeseitigung ist gesetzlich als hoheitliche Aufgabe festgeschrieben und unterliegt daher nicht der Umsatzsteuer. Das gilt für alle Leistungen, die der Entsorgungspflichtige, die Kommune oder andere öffentlich-rechtliche Träger, selbst erbringt. Bedient er sich eines Dritten, sind dessen Leistungen selbstverständlich steuerpflichtig. Dankenswerterweise hat die EU-Kommission ihre Haltung zumindest zur Abwasserbeseitigung noch ein Mal bekräftigt: Sie geht nicht von der Steuerpflicht aus. Das fand dann auch seinen Niederschlag in den Verhandlungen zur Mehrwertsteuersystemrichtlinie, in der die Waren und Leistungen verzeichnet sind, die mit dem verminderten Steuersatz bela-

stet werden können. Abwasser wurde ausdrücklich nicht ausgenommen. Die Logik dahinter: Was nicht der Steuer unterliegt, muss auch nicht mit dem reduzierten Satz belegt werden.

Aber die Frage der Umsatzsteuer ist noch nicht zu Ende ausgefochten. Zwar sieht der derzeitige Koalitionsvertrag in Berlin vor, da nichts zu ändern. Aber im Wahlkampf wird sie ebenso eine Rolle spielen wie in den darauf folgenden Koalitionsverhandlungen. Ein Blick über die Grenzen zeigt, wie unterschiedlich Steuern in Europa erhoben werden. Überwiegend sind jedoch hoheitliche Aufgaben ausgenommen, und es ist kein Grund ersichtlich, warum das in Deutschland anders werden soll. Die deutsche Wasserwirtschaft investiert jährlich 8 Mrd. EUR, eine Summe, die an private Unternehmen geht. Diese Aufträge sind selbstverständlich mit Mehrwertsteuer verbunden und über die Beschaffung und Vergabe nach den Vorschriften für die öffentlichen Hände habe alle Unternehmen gleichermaßen Zugang zu diesem riesigen Konjunkturprogramm, das Jahr für Jahr von der überwiegend öffentlichen Wasserwirtschaft aufgelegt wird.

Konjunkturprogramm der Bundesregierung

Beim Konjunkturprogramm der Bundesregierung bleibt die Wasserwirtschaft weitgehend außen vor. Zwar sollen schnell zusätzliche Maßnahmen umgesetzt werden, um zügig aus dem Konjunkturloch heraus zu kommen. Die Wasserwirtschaft, die in Umsetzung und Finanzierung der Eigenanteile sicher einen herausragenden Beitrag leisten könnte, kann aber nur bei Vorhaben des Gewässerausbau mitmachen. Alles, was mit Gebühren zu tun hat, fasst die Bundesregierung nicht

an. Das mag gute Gründe haben, hilft aber weder der Konjunktur noch den Gebührenzahlenden, die angesichts der Energiekosten eine Entlastung bei den Wohnungskosten an anderer Stelle gut gebrauchen könnten.

Kosten und Preise

Zu guter Letzt ist wieder eine Diskussion um Kosten und Preise entbrannt. Die öffentliche Wasserwirtschaft baut auf der Basis der Modernisierungsstrategie des Bundes ihre Position immer weiter aus, mit ihren Benchmarkingprozessen und der ständigen Verbesserung von Strukturen, Prozessen und Produkten zu günstigen Preisen Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung sicher und gut zu gewährleisten. Dass bekanntermaßen unterschiedliche Bedingungen zu unterschiedlichen Kosten, Preisen und Gebühren führen, hält aber Kartellbehörden und die Bundesnetzagentur nicht davon ab, hier ein neues Betätigungsfeld zu suchen. Die laufenden Verfahren sind abzuwarten. Für die öffentliche Wasserwirtschaft ist aber jetzt schon festzuhalten, dass Transparenz, Effizienz und Effektivität ständig der öffentlichen Kontrolle unterliegen und es keiner neuen Institutionen bedarf. Wenn dies für privatwirtschaftliche Unternehmen notwendig sein sollte, so ist dies eine andere Frage. Die öffentliche Wasserwirtschaft ist so klar und durchsichtig wie das Wasser, das sie liefert.

Es wäre gut, wenn am Ende dieses Wahljahres die Bedingungen für weitere erfolgreiche Arbeit gesichert wären – zum Wohl der Bürgerinnen und Bürger und der Gebührenpflichtigen. (he)

Wasser ist Leben

Der Zweckverband kommunaler Wasserversorgung und Abwasserbehandlung Ludwigslust (ZkWAL) setzt auf das IT-System kVASy®. Dank der integrierten Lösung hat der Verband die Vorschriften des kommunalen Abgabengesetzes effizient und termingerecht umgesetzt.

„Trinkwasser ist Lebensqualität und Wirtschaftsgut“ - das ist der Leitgedanke des Zweckverbandes kommunaler Wasserversorgung und Abwasserbehandlung Ludwigslust (ZkWAL). Der im südlichen Westmecklenburg gelegene Verband sieht es als seine Aufgabe, einwandfreies Trinkwasser in ausreichender Menge an die Einwohner der 32 zugehörigen Gemeinden zu liefern und das anfallende Abwasser unschädlich zu beseitigen.

Deshalb investiert der Zweckverband kontinuierlich in Wasserwerke und Kläranlagen – seit 1990 rund 20 bis 25 Millionen Euro. Das kommunale Abgabengesetz für Mecklenburg-Vorpommern aus dem Jahr 1993 sieht vor, dass Grundstückseigentümer für die leitungsgebundene Grundversorgung durch Wärme, Wasser oder Strom einmalig an diesen Investitionskosten beteiligt werden können. Diese Kann-Frage wurde mit der Novellierung des Gesetzes im Jahr 2005 aufgehoben: Nunmehr sind kommunale Unternehmen verpflichtet, die Investitionskosten auf die Eigentümer umzulegen. Daraufhin hat der Zweckverband beschlossen, eine entsprechende Beitragsbescheidung für sein Versorgungsgebiet durchzuführen. „Eine schwierige Entscheidung für uns“, wie Stefan Lange, Geschäftsführender Leiter des ZkWAL bekennt, „Bei Wahlrecht hätten wir unsere Investitionskosten auf die Mieter umlegen und deutlich höhere Wasser- und Abwassergebühren in Rechnung stellen müssen. Diese Chance haben Grundstückseigentümer nicht; sie tragen die umgelegten Kosten alleine. Trotzdem wollte unser Verband die Vorschriften des kommunalen Abgabengesetzes umsetzen und die Trinkwasserbescheide an Haus- und Grundstückseigentümer herausgeben.“

Alle Kernprozesse in einem IT-System integriert

Die gesetzlichen Vorschriften sollten in relativ kurzer Zeit – bis Jahresende 2008 – realisiert sein. Das hieß: 12.000 Trinkwasserbescheide mit Flurstück, Name, Adresse und Beitragshöhe



mussten durch die ZkWAL-Mitarbeiter erstellt werden. Eine logistische Herausforderung, zumal zusätzlich mit Widersprüchen, Ratenzahlungen und Stundungen zu rechnen war. Nach anfänglichen Beginn mit dem Excel-Programm dann recht schnell die Entscheidung in Ludwigslust: „Wir brauchen ein leistungsfähiges IT-System für die Beitragsbescheidung“. Stefan Lange: „Wir haben nach einem System gesucht, das verständlich und durchdacht ist, mit dem unsere Mitarbeiter einfach umgehen können und das unsere Prozesse und Anforderungen abbildet. kVASy® erfüllt diese Anforderungen und ist im Vergleich zu Konkurrenzprodukten mit Abstand die beste Lösung für unseren Zweckverband. Der Vorstand des ZkWAL

entschied sich deshalb, mit der SIV.AG zusammen zu arbeiten und kVASy® einzuführen.“

Das IT-Projekt startete im Herbst 2006 mit kVASy® - Finance und der Integration der Module Hauptbuch, Kreditoren, Debitoren, Anlagenbuchhaltung, Kostenrechnung, Auftragsmanagement und Materialwirtschaft, um alle Prozesse der Finanzbuchhaltung umfassend abzubilden. Das kVASy® - Beitragsmanagement wurde zusammen mit dem Grundstückskataster-Modul im Frühjahr 2007 eingeführt. Drei Mitarbeiter des Zweckverbandes bearbeiteten und verwalteten rund eineinhalb Jahre alle Vorgänge rund um die Trink- und Abwasserbescheidung gemäß dem kommunalen Abgabengesetz. 12.000 individuelle Bescheide an die Grundstückseigentümer wurden mit Hilfe von kVASy® berechnet, gedruckt und gebucht, Raten vereinbart, Zahlungen gebucht und fast 7.000 Widersprüche mit sämtlichen Aktivitäten wie Telefonate oder Korrespondenz dokumentiert und beantwortet.

„Der gesamte Prozess der Beitragsbescheidung funktionierte IT-seitig ausgezeichnet. Und auch das Miteinander mit unseren Ansprechpartnern bei der SIV.AG: Wir hatten und haben jederzeit das Gefühl, sie kümmern sich sofort, wenn wir einen Wunsch haben, nicht irgendwann“, so Stefan Lange. „Der Vorstand des ZkWAL entschied deshalb recht schnell, die drei Mitarbeiter, die sich mit dieser Thematik befassten, ab dem Jahr 2009 mit der Verkaufsabrechnung zu beschäftigen und auch die kVASy® - Verbrauchsabrechnung einzusetzen.“ Bislang realisierte die e.dat GmbH, eine Tochtergesellschaft des ZkWAL-Betriebsführers WEMAG AG diese Aufgabe. Seit 1. Januar 2009 rechnet der Zweckverband den Wasser- und

Abwasserverbrauch seiner Kunden im Versorgungsgebiet rollierend selbst ab.

ASP-Lösung bringt Ressourcen- und Kosteneffekte

Als kleines Versorgungsunternehmen mit 29 Mitarbeitern und 6 Auszubildenden wollte der Zweckverband jedoch nicht die notwendige IT-Infrastruktur in seinen Räumen vorhalten und IT-Mitarbeiter beschäftigen. Die SIV.AG empfahl, auf ihre ASP-Kompetenzen zurückzugreifen und kVASy® mit der notwendigen Infrastruktur (Server, Datenbanken) auf Mietbasis zu nutzen. Das gesamte IT-System steht im Rechenzentrum der SIV.AG, das mit schnellen, hochwertigen Kommunikationsverbindungen ausgestattet ist. „Eine sinnvolle Lösung für ein Unternehmen unserer Größenordnung“, bestätigt Stefan Lange, „Die Abrechnungs-, Buchhaltungs- und Kundendaten liegen zwar de facto bei der SIV.AG, sind während unserer Geschäftszeiten aber immer verfügbar. Wir verspüren keinerlei Einschränkungen im Tagesgeschäft.“ Hinzu kommt, dass Aufwendungen für Upgrades, Updates und Systemwartung bei der SIV.AG liegen und dass die Investitionen in die eigene IT-Infrastruktur deutlich geringer ausfallen. So bleiben die monatlichen Kosten stabil und sind für den Zweckverband genau kalkulierbar. (sd)

Zahlen und Fakten

Sparten:

Trinkwasserversorgung, Abwasserableitung, Abwasserbehandlung

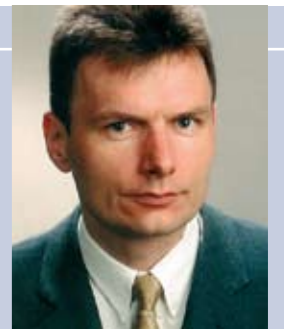
Versorgungsgebiet:

32 Gemeinden rund um Ludwigslust, Neustadt-Glewe, Grabow und Dömitz (Westmecklenburg)

Einwohner/Anschlüsse:

Rd. 28.500 Einwohner, 10.150 Trinkwasser- & 4.500 Abwasseranschlüsse

Heiner Sprunk
Leiter International Development der SIV.AG
Tel.: +49 381 2524-402
Fax: +49 0381 2524-515
heiner.sprunk@siv.de



Internationale Märkte im Blick

Parallel zu ihren Aktivitäten im Kernmarkt Deutschland hat sich die SIV-Unternehmensgruppe in den letzten Jahren auch international erfolgreich aufgestellt. Langfristige Wachstumspotenziale werden dabei nicht nur in den Staaten Ost- und Südosteuropas, sondern zunehmend auch gemeinsam mit starken strategischen Partnern in Nordafrika und Arabien erschlossen.

Die SIV.NEWS im Interview mit Heiner Sprunk, Leiter International Business Development der SIV.AG.

SIV.NEWS: Als die SIV.AG vor gut sechs Jahren auch international Fahrt aufnahm, lag ein erster strategischer Fokus auf der Russischen Föderation. Gerade vor dem Hintergrund der innerpolitischen Transformationsprozesse setzte das Unternehmen bewusst auf sein umfangreiches deutsches Know-how bei der Liberalisierung der Versorgungsmärkte und der damit verbundenen Einführung einer verbrauchsgerechten Abrechnung. Wie hat sich die SIV.AG zur weiteren Markterschließung in Russland aufgestellt?

Heiner Sprunk: Unser Projekt in Murmansk hat erfolgreich unter Beweis gestellt, dass kVASy® sowohl den gegenwärtigen als auch den zukünftigen Anforderungen des Marktes gerecht wird – in einer russischsprachigen Version, die allen landestypischen Vorgaben im Billingbereich wie Subventionen und Begünstigungen umfassend gerecht wird.

Gemeinsam mit unserem Kunden Kolenergosbyt, bei dem in diesem Jahr die Umstellung zur Abrechnung von 500.000 Energie-Verbrauchsstellen abgeschlossen wird (*Die SIV.NEWS berichtet darüber auf S.6. – Die Red.*), betreibt die SIV.AG weitere Aktivitäten zum Ausbau ihrer Marktanteile in Russland. So besteht enger Kontakt zu einem nördlich von Moskau gelegenen Gebiet sowie einer sibirischen Region, die ebenfalls Interesse an unserer bewährten Verfahrensweise zur Einführung unserer Abrechnungslösung bekundet haben. Darüber hinaus stehen wir in finalen Verhandlungen mit einer großen Stadt südlich von Moskau, deren Vertreter bereits zum Referenzkundenbesuch in Murmansk gewillt haben.

Um uns den Herausforderungen des russischen Marktes sowohl in organisatorischer als auch in funktionaler Beziehung optimal stellen zu können, prüfen wir derzeit verschiedene Vorgehens- und Beteiligungsmodelle. Ziel dieser Gespräche ist es, ein flexibles Installations- und Kompetenznetzwerk für kVASy® auf- bzw. auszubauen, welches gleichzeitig in der

Lage ist, schnell und aktuell auf die legislativen und kundenspezifischen Anforderungen eingehen zu können.

SIV.NEWS: Neben den überaus erfolgreichen Großprojekten in Bulgarien und Mazedonien mit einigen Millionen abgerechneter Zähler setzt die SIV-Unternehmensgruppe zunehmend auch auf die Erschließung signifikanter Geschäftspotenziale auf dem afrikanischen Kontinent. Welche neuen Meilensteine ergeben sich mit dem Projekt in Algerien?

Heiner Sprunk: Basierend auf dem derzeit laufenden Wasserinfrastrukturprojekt für eine Million Einwohner in den algerischen Städten Annaba und El Tarf (hier arbeiten wir eng mit der Gelsenwasser AG und anderen international agierenden Partnern zusammen), sind wir bestrebt, unser in Nordafrika aufgebautes Know-how weiter auf dem Markt zu verbreiten. Dafür gibt es bereits intensive Kontakte zu den beiden zuständigen algerischen Ministerien, die aktuell entsprechende Entscheidungsvorlagen erarbeiten. Ähnliches gilt für Marokko, wo sich lediglich die Binnenstruktur von der zentralistischen algerischen Herangehensweise unterscheidet. Seit 1. April 2009 verantwortet zudem eine eigenständige Division den Vertrieb für den nordafrikanischen Raum.

Vervollkommen wird unsere Vorgehensweise in Afrika durch die Durchführung einer Marktstudie für weitere Länder, die das Ziel hat, nicht nur zusätzliche profitable Zielmärkte zu eruieren, sondern darüber hinaus auch nachhaltige Geschäftskontakte zu vermitteln.

Des Weiteren stehen wir mit dem staatlichen südafrikanischen Stromversorger in Kontakt, der derzeit die Ablösung seines Billingsystems plant.

Den aktuellen Marktentwicklungen folgend, ist die SIV.AG auch im arabischen Raum präsent. So nehmen wir aktuell an einer kuwaitischen Ausschreibung zur kompletten Umstrukturierung des Zähler- und Billingmarktes für die Bereiche

Strom und Wasser teil und engagieren uns zielgerichtet und mit großem Augenmaß in weiteren Ländern dieser Region, deren Kommunal- und Versorgungswirtschaft sich in einem grundlegenden Umbruch befindet.

SIV.NEWS: Wo sehen Sie die Mehrwerte des SIV-Lösungsportfolios international?

Heiner Sprunk: Unsere Wettbewerbsvorteile liegen sowohl in unserer deutlich günstigeren Kostenstruktur als auch in der großen Flexibilität unserer Software. Mit ihr können wir Medien und Produkte in nahezu jeder Währung und Sprache abrechnen und alle markt- und kundenspezifischen Anforderungen adäquat abbilden. Darüber hinaus können

wir mit unserem Know-how-Transfer punkten. Made in Germany ist in vielen Ländern nach wie vor ein anerkanntes Markenzeichen und wird gerade heute verstärkt nachgefragt, da es Nachhaltigkeit und Qualität verspricht, die hilft, die aktuellen Herausforderungen erfolgreich zu meistern. (as)



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, im Gespräch mit dem Parteivorsitzenden von Hefei Jinlong Sun, dem Oberbürgermeister Cunrong Wu sowie dem Stellvertretenden Oberbürgermeister Xiaolin Zhang (v.l.n.r.)

Wachstumspotenziale im Land der Mitte nutzen

Anlässlich der Expo Central China weilte Ende April eine deutsche Unternehmerdelegation unter Leitung des Vorstandsvorsitzenden Jörg Sinnig in der 5-Millionen-Metropole Hefei, der Hauptstadt der chinesischen Provinz Anhui. Die Wirtschaftsvertreter nutzten den Messerahmen zu einem intensiven Dialog mit hochkarätigen Repräsentanten aus Politik, Wirtschaft und Verwaltung. Zu den Gesprächspartnern gehörten der Parteivorsitzende Hefeis Jinlong Sun, der Oberbürgermeister Cunrong Wu sowie sein Stellvertreter Xiaolin Zhang, der Geschäftsführer der Wasserversorgung Hefei Guangxun Wu sowie Changyao Wang, der Geschäftsführer des „Wasserwerkes Nr. 2“ der insgesamt sechs städtischen Wasserwerke.

Ein Schwerpunkt der Delegationsreise lag auf bilateralen Strategiegesprächen mit kommunalen Unternehmen der Strom-, Gas- und Wasserversorgung. Dabei war ein deutliches Interesse der chinesischen Wirtschaftspartner an einer engen Zusammenarbeit mit deutschen Know-how-Träger spürbar. Die Branchenkompetenz der SIV.AG ist dabei gleich mehr-

fach gefragt: Eine verbrauchsgerechte Abrechnung ist auch der Schlüssel zu einem nachhaltigen Umgang mit wertvollen Energieressourcen. Die deutschen Spezialisten können dabei einen herausragenden Beitrag zur Verbesserung von Effizienz und Transparenz der Versorgungswirtschaft leisten. Angesichts hervorragender Investitionsbedingungen und umfangreicher Programme zur Wirtschaftsförderung findet die SIV.AG in China beste Voraussetzungen zum Aufbau tragfähiger Kooperationsbeziehungen und zum sukzessiven Ausbau ihrer Marktanteile in den chinesischen und asiatischen Raum hinein.

Als prosperierender Wachstumsmarkt setzt China zunehmend auf deutsches Know-how, wobei sich für die SIV.AG signifikante Geschäftspotenziale bieten. An ihnen möchte die SIV.AG auch ihre Kunden aus der Wasser- und Energiebranche partizipieren lassen – im Interesse eines beiderseitig Nutzen bringenden Know-how-Transfers und zur Erschließung neuer gemeinsamer Marktanteile. (as)



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

Unseren tagesaktuellen Schulungsplan und weitere Informationen zu Kursen und Rabattprogrammen finden Sie unter:

www.siv.de/akademie

Tagungen ★ Incentives ★ Events

Hier werden Veranstaltungen zum Erfolg

Veranstaltungskalender 2009/2010

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
13. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2009“	12. - 14.05.2009	Hotel Intercontinental Berlin	www.euroforum.de
SIV-Anwenderkonferenz	18. - 19.06.2009	Rostock / Roggentin	www.siv.de
BDEW-Kongress	24. - 25.06.2009	Hotel Intercontinental Berlin	www.bdew.de
SIV.Geschäftsführertreffen	01.10. 2009	Grand Hotel Esplanade Berlin	www.siv.de
Handelsblatt-Jahrestagung Energiewirtschaft	19. - 21.01.2010	Hotel Intercontinental Berlin	www.euroforum.de
E-world energy & water	09. - 11.02.2010	Messe Essen	www.e-world-2010.com

SIV.AG - Gewinnspiel

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

Nennen Sie bitte mindestens einen Mehrwert der serviceorientierten Architektur von kVAsy® 5!

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 31. August 2009 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**

Der Gewinner des Gewinnspiels in der Ausgabe 1/2009: **Margarita Novotny, ENERGIE GRAZ GMBH & Co KG**. Herzlichen Glückwunsch!

Auf einer Landzunge am Neuen Strom, direkt am weißen Ostseestrand, liegt in Rostock-Warnemünde die Yachthafenresidenz Hohe Düne. Schon auf den ersten Blick begeistert das Yachting & Spa Resort mit seiner klaren und hochklassigen mediterran anmutenden Architektur.

Die einzigartige Atmosphäre setzt sich im Inneren der Yachthafenresidenz Hohe Düne fort. Die 368 liebevoll eingerichteten Zimmer und Suiten erwarten die Gäste mit warmen Farbtönen, natürlichen Materialien, maritimen Details aus Mahagoni und Messing, großzügigem Balkon oder Terrasse sowie wundervollem Ausblick.



Zudem bietet die Yachthafenresidenz imposante Eindrücke vorbei gleitender Fähr- und Kreuzfahrtschiffe, das offene Meer und den Yachthafen Hohe Düne, der mit seinen Wassersportmöglichkeiten die Tagungs- und Eventkompetenz des Hotels vervollständigt.



Ein ganz besonderes Highlight ist das HOHE DÜNE SPA. Auf drei Decks mit insgesamt über 4.200 qm² lädt es zu einer sinnlichen Reise durch die Badekulturen dieser Welt ein. Auch das gastronomische Konzept der Yachthafenresidenz erfüllt alle Wünsche: Auf Hohe Düne können die Gäste unter elf verschiedenen Restaurants und Bars wählen. Direkt an der Promenade erwartet der Yachthafen Hohe Düne – die erste 5-Sterne-Marina Deutschlands – mit 750 Liegeplätzen anspruchsvolle Skipper von nah und fern.

Zentrum aller Großveranstaltungen ist das dreistöckige Tagungs- und Kongresszentrum, dessen Spitze wie ein Schiffsbug in die Ostsee hinausragt. Das spektakuläre Gebäude beeindruckt auf den ersten Blick mit seinen geschwungenen Freitreppen im großzügigen, voll verglasten Foyer. Neben dem Ballsaal im Erdgeschoss für bis zu 750 Personen lassen sich in den Obergeschossen weitere Tagungsräume für Gruppen von 10 bis 1.200 Personen einrichten. Selbst Platz für Großproduktpräsentationen – zum Beispiel von neuen Automodellen – ist hier ausreichend vorhanden.

Kongresszentrum

In der Yachthafenresidenz Hohe Düne werden selbst ausgefallenste Veranstaltungsideen wahr. Die Hotelanlage der Extraklasse auf der Halbinsel Hohe Düne bietet alles, was Veranstaltungsplaner wünschen. Das 3.200 qm² große Tagungs- und Kongresszentrum, die Bootshalle mit Meerblick, zahlreiche Doppelzimmer und Suiten mit garantiertem Weitblick, Restaurants und Bars in exponierter Lage, der hoteleigene Hubschrauberlandeplatz und natürlich der lange Sandstrand sind unvergleichliche Voraussetzungen für große und einzigartige Veranstaltungen in der Yachthafenresidenz Hohe Düne.

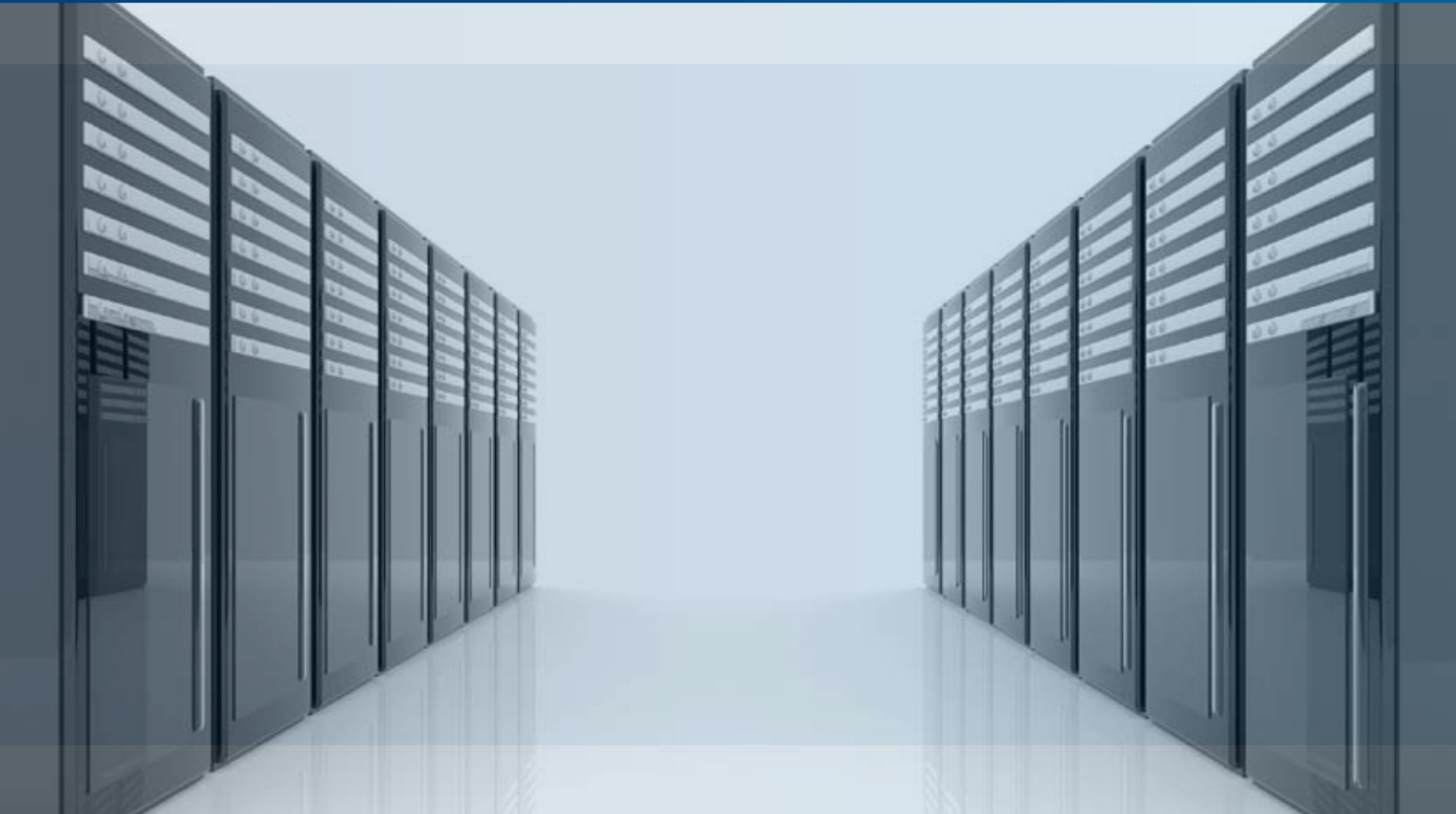


SIV.NEWS 2/2009 - Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Tel. +49 381 2524-0, Fax +49 381 2524-288, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **V.i.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (as) **Weitere Autoren** Annette Burkhardt (ab), Stefanie Daug (sd), Dr. Hans Estermann (he), Gerhard Großjohann (gg), Dr. Franz Hein (fh), Dr. Corrina Herold (ch), Mario Hoffmeister (mh), Marco Kässheimer (mk), Steffen Lewerenz (sl), Michael Nallinger (mn), Andreas Rauschenberg (ar), Daniel Sinnig, Ph. D. (ds), Dr. Wolfgang J. Trein (wt), Dieter Varelmann (dv) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Freelance Art Director Maik Scheler **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.000 Exemplare

UTIPS

ENERGIEDIENSTLEISTUNGEN NACH MASS FÜR UNTERNEHMEN DER ENERGIEWIRTSCHAFT



Als unabhängige Servicegesellschaft bietet die UTIPS GmbH Unternehmen der Energiebranche ein komplettes strategisches Modell zur Prozessoptimierung – entlang der gesamten Wertschöpfungskette und auf Basis einer langjährigen Branchenexpertise.