

SIV.NEWS

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2016

1

IHRE KUNDEN,
IHRE DATEN.

SEITE 4

Die SIV.AG auf der
E-world energy & water
16. bis 18.02.2016
Essen, Halle 3/350

INHALT

Editorial 3

TITELTHEMA

Die SIV.AG auf der E-world energy & water 2016

Stadtwerk 4.0: Ihre Kunden – Ihre Daten 4

Das neue Digitalisierungsgesetz:
Abwarten ist keine Alternative mehr 6

Strategiedialog Stadtwerke Cottbus – SIV.AG 9

AUF EIN WORT: Dr. Nico Singer, Manager
Strategietools der SIV.AG: Planen – Analysieren –
Monitoren 9

SIV.AG engagiert sich als neues Mitglied der Bitkom 9

Erfolgreicher Energievertrieb: Kurzfristig auf
veränderte Marktbedingungen reagieren 10

IM PROFIL: Die SIV Utility Services GmbH –
Energie- und Versorgungsprozesse der neuen
Generation 13

PRAXISBERICHT: Kompetente, fallabschließende
Bearbeitung – Die SIV Utility Services GmbH
macht sich stark für die LSW 14

SIV.AG goes China: Energieeffizienz über die
gewohnte Dimension hinaus 15



GASTBEITRAG: Dr. Dieter Varelmann,
Marketing- und Strategieberatung, zu den
Markttrends 2020 und zukünftigen
Geschäftsfeldern für Stadtwerke 16

kVAsy® Mobile Lagerwirtschaft:
Mobil in die Zukunft 18

Hanse-Tour tut Gut(es) 18

Branchentreffpunkt: 20 Jahre Stadtwerke-Tagung 18

PRAXISBERICHT: Erfolgreiche Umsetzung der
gesetzlichen Vorgaben zur Kostenverteilrechnung
bei der LSW 19

PRAXISBERICHT AUS DER WASSERWIRTSCHAFT:
Lösung mit Weitblick - Digitales Akten- und
Archivierungssystem beim Wasserverband
Garbsen-Neustadt a. Rbge. eingeführt 20

E-POST: Digitaler oder klassischer Briefversand:
Einfach – kostenoptimiert – sicher aus kVAsy®
organisiert 21

PRAXISBERICHT: HESS: Prozessoptimierung
mit Kassenautomaten bei der LSW 22

GET AG: Kundenpotential ausloten und Risiken
managen im Vertrieb - mit dem Cockpit der
GET AG 24

procilon GROUP: Größte
proGOV-Cluster-Installation im Energiemarkt 25

SIV.AG I AKADEMIE, Veranstaltungskalender,
Gewinnspiel, Impressum 26



*We have to innovate, disrupt, or die.
The best way to avoid dying is
collaborating as well as innovating.*

Clive Dickens, Chief Digital Officer der
Seven West Media

Liebe Leserinnen und Leser!

„Innovate, disrupt, or die“ – der Megatrend Digitalisierung macht auch vor dem Energiemarkt nicht halt. Er bedeutet einen härteren Konkurrenzkampf und den Abschied von alten Geschäftsmodellen, aber auch ungeahnte Chancen, den oftmals überfälligen Strukturwandel einzuleiten und die eigene Organisation zukunftsfähig aufzustellen.

In der aktuellen et (Heft 12/2015) analysieren die McKinsey-Berater Peter Peters und Nico Mohr das ungeheure Potential der weithin sichtbaren disruptiven Marktveränderungen: Effizienzsteigerung und Automatisierung über die gesamte Wertschöpfungskette, mehr Umsatz durch Kundenbindung, neue Geschäftsfelder, Notwendigkeit zur digitalen Transformation und Chancen zur Neuorganisation.

Unsere Kunden sind dabei längst sensibilisiert für einen radikalen Strukturbruch, der zu mutigem Handeln zwingt und auch bestehende Branchengrenzen auflösen wird. In diesem Transformationsprozess unterstützen wir sie als ein echter **ganzheitlicher Lösungsanbieter** – mit individuell passenden Lösungsszenarien für alle Marktrollen, höchsten Sicherheitsstandards und flexiblen, individualisierbaren Prozesslandschaften. Durch das enge Wechselspiel unserer einzelnen Bereiche und Tochtergesellschaften in der SIV.AG-Gruppe sowie einen intensiven, engagierten Dialog in unseren Anwendergremien können wir unseren Kunden kontinuierlich neue Optimierungspotentiale erschließen. Diese Gesamtsicht unterscheidet uns von unseren Wettbewerbern und macht uns zu einem starken, flexiblen Partner für die Zukunft.

Unter dem Motto „Ihre Kunden – Ihre Daten“ präsentieren wir Ihnen auf der E-world energy & water 2016 einen Querschnitt unseres Leistungsspektrums, der sich auch in den aktuellen SIV.NEWS widerspiegelt. Ob nun aus der Cloud, inhouse oder als passgenaue Prozessdienstleistung zu attraktiven Konditionen – fordern Sie uns und überzeugen Sie sich von der Zukunftsstärke unserer Lösungsangebote.

Die SIV.AG-Gruppe hat einen fest verwurzelten Kundenstamm im Bereich der öffentlich-rechtlichen Versorgungsunternehmen.


Durch spezialisierte Prozessabläufe mit Fokus auf die Spezifika der einzelnen Marktrollen der Energie- und Wasserwirtschaft schlagen wir eine Brücke zwischen den Anforderungen der kommunalen Daseinsvorsorge und der dynamischen Entwicklung an den liberalisierten Energiemärkten. Ein schnittstellenfreies Online-System, höchste Performance, Prozesssicherheit und eine ganzheitliche Prozesssicht, ein unternehmensweites Business-Intelligence-, Planungs- und Analysesystem und ein leistungsstarkes Kundenbeziehungsmanagement mit direktem Zugriff auf alle Kundendaten sind nur einige Mehrwerte und Gründe, warum Sie uns auf der E-world energy & water 2015 besuchen sollten.

Mit unserer 25-jährigen Branchenerfahrung, technologischer Innovationskraft und einem offenen Blick für die Chancen von morgen unterstützen wir Sie dabei, Ihre Gesamtstrategie, Strukturen und Prozesse von Grund auf neu auszurichten, um die zukünftigen Herausforderungen erfolgreich zu meistern.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins und freue mich, Sie am Stand der SIV.AG (Halle 3, Stand 350) persönlich begrüßen zu können!

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Jörg Sinnig



Die SIV.AG auf der
E-world energy & water
16. bis 18.02.2016
Essen, Halle 3/350

Stadtwerk 4.0: Ihre Kunden – Ihre Daten

Am 16. Februar 2016 öffnet die E-world energy & water ihre Tore. Die Messe und der begleitende Fachkongress rücken neue Geschäftsmodelle für den Energiemarkt der Zukunft in den Blickpunkt. Wo liegen die Chancen von morgen? Wie lässt sich trotz sinkender Margen und eines immer stärkeren Wettbewerbsdrucks die Marktposition sichern und die Profitabilität weiter steigern?

Operationale Exzellenz erreichen

Energie wird smart, Stadtwerke entwickeln sich immer mehr vom reinen Energieversorger zum Energiedienstleister – mit einer immer höheren Servicequalität, zusätzlichen Commodity-Angeboten in Internet, Telefonie oder TV sowie flankierenden

Beratungs- und Dienstleistungen im Zukunftsfeld Energieeffizienz. Die Stadtwerke wissen dabei längst um ihre größten Assets Regionale Nähe und Kundenbindung und setzen diese auf dem Weg zum Stadtwerk 4.0 schon heute wachstumsorientiert um.

Um operationale Exzellenz zu erreichen, gilt es vor allem, die eigene Innovations-

kraft zu stärken, schlanke und schlagkräftige Strukturen zu schaffen und sich intensiv um Kunden und Märkte zu kümmern. Das geht nur mit starken Sparringspartnern und übergreifenden Prozessabläufen. IT-Dienstleister werden in diesem Zusammenhang noch zu oft als reine Softwarehersteller wahrgenommen. Insellösungen, Medienbrüche und nicht zuletzt auch in

Folge dessen tiefe Gräben zwischen einzelnen Abteilungen sind nicht selten die Folge eines modulbezogenen Vorgehens. Für uns heißt operationale Exzellenz daher auch, ein echter Lösungsanbieter für unsere Kunden zu sein.

Ein echter Lösungsanbieter sein

Der Energiemarkt der Zukunft steht im Spannungsfeld der drei Megatrends Dezentralisierung, Strommarkt 2.0 und Digitalisierung. Ein Strukturbruch in dieser Vehemenz erfordert individuelle Lösungsangebote, die höchsten Sicherheitsstandards genügen und bei Bedarf auch unabhängig von der bestehenden IT-Landschaft modelliert werden können – ob im Gesamtpaket oder modular; als klassisches Inhouse-System, aus der Cloud oder als Prozessdienstleistung.

Die SIV.AG z. B. bündelt über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg unterschiedliche Kompetenzen ihrer einzelnen Bereiche und Tochtergesellschaften – von der strategischen IT-Beratung bis zur fallabschließenden Betreuung im Customer Care Center. Von dem wechselseitigen, unternehmensweiten Know-how-Transfer profitieren unsere Kunden in besonderem Maße.

Sich als echter, kundenorientierter Lösungsanbieter und Dienstleister zu fühlen und organisatorisch aufzustellen ist ein Prozess, der auf allen Ebenen der Zusammenarbeit gelebt werden muss.

Beim Roll-Out intelligenter Messsysteme mit unserem strategischen Partner Telekom ist uns daher eines wichtig – dass die

komplette Datenhoheit bei unseren Kunden bleibt. „Ihre Kunden – Ihre Daten“ heißt für uns auch, dass weder wir noch die Telekom uns als Wettbewerber unserer Kunden verstehen. Unser Anspruch ist es, das, was zählt, wirklich gut zu können. Wir sehen uns vor allem als Dienstleister und wollen das auch bleiben – im Interesse unserer Kunden. (tb, as)



Thomas Bunge
 Mitglied des Strategieboards
 Softwareentwicklung
 SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-0
 thomas.bunge@siv.de

MELDEN SIE SICH AN ZUR E-WORLD 2016: WWW.SIV.DE/E-WORLD



Unsere Messe-Workshops:

ERFOLGREICHER ENERGIEVERTRIEB

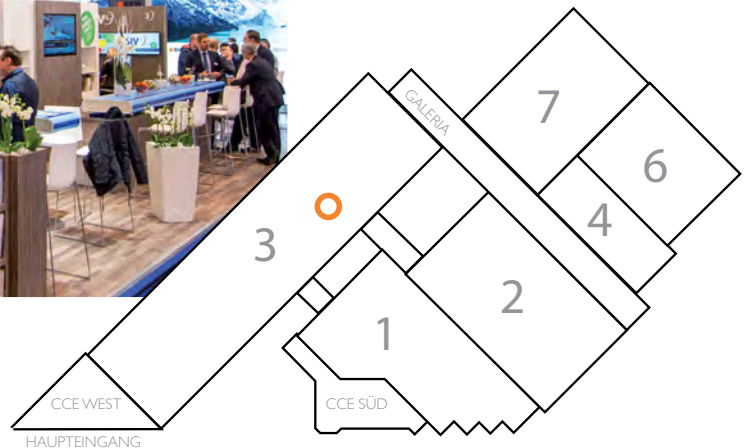
16.02.2016, 11.00 - 12.30 Uhr,
 Raum „R“, Congress Center Süd

DIGITALISIERUNG DER ENERGIEWIRTSCHAFT

17.02.2016, 11.00 - 12.30 Uhr,
 Raum „S+T“, Congress Center Süd



E-world
 energy & water
 Halle 3 / Stand 350



Co-Aussteller:



ERLEBEN, WAS VERBINDET.



Das neue Digitalisierungsgesetz: Abwarten ist keine Alternative mehr

Manch einer erinnert sich noch mit einem leichten Lächeln an die Worte der Bundeskanzlerin, dass das „Internet für uns alle Neuland“ sei. So amüsant dieser Satz auf den ersten Blick erscheinen mag, so vielschichtig bleibt bei näherem Überlegen seine Aussage.

Radikaler Strukturbruch mit sich auflösenden Branchengrenzen

Die Digitalisierung bahnt den Weg für einen radikalen industriellen Strukturbruch, dessen tatsächliche Auswirkungen wir uns heute nur schwer vorstellen können. Eric Schmidt – bis August 2015 Google-CEO – sah im Internet sogar „das größte Experiment in Anarchie, das es jemals gab“. Und wie alle disruptiven Umbrüche verändert auch die Digitalisierung unser Denken, unser Miteinander und die Lebens- und Arbeitswelt mit geradezu brachialer Vehemenz – weitaus stärker, als es die Pioniere der digitalen Revolution vorhersehen konnten. Neue Kommunikationsformen und sich auflösende Branchengrenzen stellen Gesellschaft, Politik und Wirtschaft vor gänzlich neue Herausforderungen.

Angesichts ihrer systemrelevanten Stellung nimmt die Energiewirtschaft in diesem glo-



» Mit dem neuen MsbG entsteht immenser Zusatzaufwand ohne erkennbaren Vorteil. «

RA Jan-Hendrik vom Wege
Partner der Kanzlei Becker Büttner Held

balen Transformationsprozess eine Sonderrolle ein – mit wachsenden Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit. Das „Internet der Energie“ forciert zugleich die Entwicklung der Stadtwerke vom klassischen Versorger zum serviceorientierten Provider.

Umsetzbare gesetzliche Rahmenbedingungen schaffen

Während 2015 eher ein Jahr der Feldpiloten und des Abwartens war, wird es 2016 ernst. Abwarten ist keine Alternative mehr. Am 4. November 2015 tagte das Bundeskabinett und befasste sich auch mit den zentralen Fragen der Energiewende. Ein Fokus lag dabei auf dem Entwurf des neuen Digitalisierungsgesetzes, das für die Branchenverbände noch zahlreiche Baustellen aufweist. Die Chancengleichheit der Wettbewerber muss garantiert und ein Cherry Picking verhindert werden. Auch ist die Refinanzierung der immensen Investitionen dringend zu gewährleisten.

In den nächsten Wochen gilt es also, die Rahmenbedingungen so zu gestalten, dass sie für Netzbetreiber und Kunden tragbar, verlässlich und im vorgesehenen Zeitplan umsetzbar sind. Positiv zu werten ist dabei sicher der Wille des Gesetzgebers, die Verpflichtung zur informatorischen Entflechtung zu streichen, den bürokratischen Aufwand in den Kundenbeziehungen zu reduzieren und eine höhere Planungs- und Investitionssicherheit zu gewährleisten.

Dennoch bleiben zentrale Fragen der Digitalisierung noch offen. Vor allem in der ersten Phase des Smart-Meter-Rollouts

sind durch den Aufbau der notwendigen Informationstechnologie hohe Investitionen erforderlich. Hier droht eine Finanzierungslücke, die zusammen mit den erforderlichen Eingriffen in bestehende Prozesse und Organisationsstrukturen eine große Herausforderung für die EVU darstellen wird. Trotz einiger noch unklarer Rahmenbedingungen sind sie gezwungen, schnellstmöglich aktiv zu werden.





Darüber hinaus verweisen die Verbände darauf, dass das neue Digitalisierungsgesetz einen fairen Wettbewerb ermöglichen müsse. „Die Unternehmen der Energiewirtschaft können mit ihrem langjährigen Know-how im Bereich des Messwesens den erforderlichen Wandel erfolgreich mit gestalten – sowohl als Messstellenbetreiber als auch als Anbieter von neuen intelligenten Produkten und Dienstleistungen.

Dafür brauchen sie jedoch Rahmenbedingungen, die diskriminierungsfrei ausgestaltet sind“, so Hildegard Müller, Vorsitzende der Hauptgeschäftsführung des BDEW.

Vorantreiben der Energiewende – Der Innovationsdruck steigt

Dr. Guido Moritz, Geschäftsfeldentwicklung der SIV.AG und Geschäftsführer der

certigo GmbH, betont, dass mit dem Digitalisierungsgesetz der Innovationsdruck auf alle Beteiligten steigt: „Insofern stärkt es weniger die Großen, sondern treibt eher die immer mehr ins Stocken geratene Energiewende voran – zulasten der Zögerer und Skeptiker.“ Bis vor wenigen Monaten war Smart Metering primär ein technisches Thema.

Mit dem Gesetzentwurf kommt nunmehr der kaufmännischen und strategischen Komponente eine neue Bedeutung zu: „Wir sehen in dem Gesetzentwurf in der aktuellen Ausprägung eine hohe Komplexität der Prozesse, eine Stärkung des wettbewerblichen Messstellenbetriebs und darüber hinaus die Möglichkeit des Markteintritts Dritter. EVU müssen daher frühzeitig eine Strategie zur Umsetzung entwickeln, um nicht durch die Auswirkungen des Smart-Meter-Roll-Outs Marktanteile zu verlieren. Das Digitalisierungsgesetz hat insofern nicht nur einen immensen Impact auf die konkrete Ausgestaltung der Energiewende, sondern auch auf die praktische Rollenverteilung im Marktdesign der Zukunft. Auf diesem Weg möchten wir unsere Kunden aktiv begleiten.“

Stadtwerke im strategischen Vorteil

Die Stadtwerke können in diesen Wettbewerb ihre großen Assets einbringen – regionale Nähe, Kundenzugang in der Fläche und eine enge Kundenbindung. Sie werden sich zunehmend als Provider aller Commodities – auch z. B. Internet, Telefonie und TV – positionieren. Schon heute gibt es durch das Digitalisierungsgesetz spannende Potentiale für neue Geschäftsfelder, vor allem im Zusammenspiel mit Wohnungsbaugesellschaften bei der Bündelung des Messstellenbetriebs von Gas, Wasser, Fern- oder Heizwärme.

Die SIV.AG hat bereits Anfang 2015 gemeinsam mit ihrem strategischen Partner Telekom ein Lösungspaket für das Smart Metering geschnürt, das die gesamte Prozesskette von der technischen Gerätebeschaffung, -installation und -administration über die Messdatenverarbeitung bis zur Abrechnung umfasst.

Datenhoheit bleibt beim Kunden

Die EVU behalten dabei jederzeit die Hoheit über ihre Daten: „Ein Alleinstellungsmerkmal, das uns von den auf den Markt strebenden großen Konzernen unterscheidet“, so Dr. Guido Moritz: „Wir unterstützen unsere Kunden dabei, ihre Daten bestmöglich im Interesse der Verbraucher zu



» Die Energiewende ist das größte IKT-Projekt unserer Zeit. Die Deutsche Telekom kann hier ihre Kernkompetenzen einbringen: Servicetechniker im gesamten Bundesgebiet, beste Kommunikationsnetze, leistungsfähige und hochsichere Rechenzentren in Deutschland sowie das Know-how im Umgang mit Massendaten. **Dabei garantieren wir unseren Kunden ausdrücklich, dass sie jederzeit die Hoheit über ihre Daten behalten.** «

Dr. Frank Schmidt
Leiter Telekom Energy Solutions

nutzen, z. B. für ein noch engagierteres Kundenbeziehungsmanagement, individuelle Vertriebsangebote, eine höhere Servicequalität und optimierte Strukturen für den Verteilnetzausbau, Bilanzierung und Handel. **Zugleich sind die Partner SIV.AG und Telekom die einzigen am Markt, die die gesamte Kette abbilden und nicht selbst in einer bestimmten Markttrolle agieren. Wir verstehen uns ausschließlich als Dienstleister unserer Kunden – unabhängig von der bestehenden IT-Landschaft und mit dem umfangreichen Portfolio eines Komplettlösungsanbieters.**“

Datenschutz und Datensicherheit als Schlüsselfaktor

Ohne höchste Datenschutz- und Datensicherheitsstandards wird es dabei nicht gehen. Zunehmend zeigen sich die Unternehmen sensibilisiert und durch eigene Penetrationstests teilweise sogar alarmiert für dieses Thema. Dennoch ist vielen Entscheidern noch nicht klar, in welchem Umfang und mit welchen konkreten Maßnahmen – auch über die gesetzlichen Anforderungen hinaus – der „dunklen Seite“ der Digitalisierung (z. B. Cyber Crime, Datendiebstahl oder -missbrauch) begegnet werden sollte. In der certigo GmbH wird daher gleich zu Beginn der Gespräche ein gemeinsames Verständnis entwickelt, um eine für das Unternehmen nachhaltig sinn-

volle Lösung zu erarbeiten – egal, ob nur die legislativen Vorgaben erfüllt werden sollen oder gleich weitergedacht wird mit der Einführung eines Managementsystems für die Informationssicherheit (ISMS). Für viele EVU ist dies schlichtweg Neuland.

Während sich die operative Ebene und IT-Leiter eher mit konkreten Fragen zur Zertifizierung auseinandersetzen, sind kaufmännische Verantwortliche und Geschäftsführer vorwiegend an der Kosten-Nutzen-Kalkulation interessiert. Immerhin sind die Kosten und internen Aufwände nicht unerheblich.

Die meisten Unternehmen tendieren hier zu einem gesunden Mittelweg, der nicht nur auf Compliance-Sicherheit abzielt, sondern ebenfalls einen möglichst schnellen ROI ermöglicht. Die Berater der certigo GmbH diskutieren gemeinsam mit ihren Kunden die gesetzlichen Vorgaben und individuelle Umsetzungsszenarien für strategische Informationssicherheitslösungen. Das Leistungsspektrum reicht dabei von professionellen IT Security Assessments, Vulnerability Scans und Self Checks über den Aufbau eines ganzheitlichen ISMS bis zur Durchführung von Penetrationstests und Blackout-Übungen sowie zur Ausbildung und Personengestellung von IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragten.

Treiber der Digitalisierung

Mit der Digitalisierung verändert sich auch das Selbstverständnis der Branche. Eine reine Datenvermeidungsstrategie, wie wir diese aus unserem nationalen Datenschutz heraus bislang kennen, wird nicht die Lösung bringen. Zunehmend geht es um wirksame Big-Data-Schutzmechanismen und durchgängige Transparenz bei der Datenerhebung und in den Datenflüssen für den Endkunden, damit dieser überhaupt eigenverantwortlich über die Nutzung seiner Daten entscheiden kann. Die SIV.AG-Gruppe mit Leistungsbereichen wie Software, Infrastruktur, Cloud Services, Prozessdienstleistungen und auch Informationssicherheit entwickelt hierzu gemeinsam mit den Kunden individuelle Lösungsszenarien, die diese auch nachhaltig bestmöglich beim eigenen Geschäft unterstützen – mit Sicherheit und unabhängig von der bisherigen IT-Landschaft.

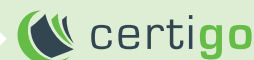
Die Digitalisierung stellt die gesamte Gesellschaft tatsächlich vor tiefgreifende Strukturveränderungen, die auch bewährte Denk- und Handlungsmuster radikal verändern. Im September 2015 mahnte

die Bundeskanzlerin auf dem Digitalisierungskongress der CDU, dass Deutschland im Wettlauf zur Industrie 4.0 Gefahr laufe, einen Teil der Wertschöpfung zu verlieren: „Daten sind der Rohstoff der Zukunft. Wer im digitalen Bereich die Standards setzt, besitzt die Marktführerschaft.“ Als „Treiber und eine der Schaltstellen der Digitalisierung“ – so die Vorsitzende der Hauptgeschäftsführung des BDEW Hildegard Müller – wird die Energiewirtschaft eine der ersten Branchen sein, die dieses weitreichende „Generationenprojekt“ prägen wird. „Erfolgreich werden Unternehmen sein, die offen für neue Technologien, Partnerschaften sowie neue Geschäftsmodelle sind und dabei dem Sicherheitsbedürfnis ihrer Kunden Rechnung tragen“, bringt es Dr. Frank Schmidt, Leiter Telekom Energy Solutions, auf den Punkt.

Die Herausforderungen der Digitalisierung müssen nun mutig von den Verantwortlichen angepackt werden. Schon heute erleben wir die ersten Ausläufer eines radikalen Transformationsprozesses, der alle Zögerer überrollen wird. Es gilt, frühzeitig eine zukunftstaugliche Umsetzungsstrategie zu entwickeln und dafür vorab die Frage zu klären, ob die Herausforderungen aus eigener Kraft oder mit der Unterstützung von Dienstleistern zu stemmen sind. (as, erschienen in Heft 12 / 2015 der Fachzeitschrift et)



Dr. Guido Moritz
Geschäftsfeldentwicklung
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2513
guido.moritz@siv.de
www.siv.de



Online Self-Check für Cyber-Security

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die aktuellen Risikosituationen in Ihrem Unternehmen:

- Kostenfrei
- Unverbindlich
- Von IT-Experten entwickelt

► Mehr unter: www.certigo.de

Planen, Analysieren, Monitoren Auf ein Wort: Dr. Nico Singer, Manager Strategietools der SIV.AG

SIV.NEWS: Was ist kVASy® Planning?

Dr. Nico Singer: kVASy® Planning ist eine auf die Energiewirtschaft zugeschnittene Standardlösung für die Unternehmensplanung. Es bildet den gesamten Planungsprozess ab, d. h. von der Detailsicht, z. B. der zählpunktscharfen Vertriebsplanung, bis zur Unternehmenssicht, z. B. der Bilanzvorschau mit den dazugehörigen Kennziffern.

SIV.NEWS: Was ist TM1?

Dr. Nico Singer: IBM Cognos TM1 (kurz: TM1) ist ein multidimensionales In-Memory-Datenbanksystem zur Umsetzung von mehrdimensionalen OLAP-Anwendungen. Es ist eine Business Analytics-Software, die sowohl lesende als auch schreibende Abfragen gegen mehrdimensionale Datenwürfel ausführt. Es ist die technologische Grundlage von kVASy® Planning. Die aktuelle Version ist IBM Cognos TM1 10.2.

SIV.NEWS: An wen richtet sich kVASy® Planning?

Dr. Nico Singer: In erster Linie an Energieversorgungsunternehmen, die kVASy® als

ERP-Lösung im Einsatz haben. Da kVASy® Planning sowohl die Detail- als auch die Unternehmensplanung abdeckt, werden Vertriebs- und Netzcontroller genauso angesprochen wie Konzern- und Bilanzbuchhalter. Als Business Analytics-Werkzeug unterstützt kVASy® Planning analytisch-affines Handeln.

SIV.NEWS: Was sind die drei größten Mehrwerte von kVASy® Planning?

Dr. Nico Singer:

1. Durch die Integration in kVASy® stehen historische Daten auf Knopfdruck zur Verfügung, z. B. als sinnvolle Vorbelegung für die nächste Planung und für erfolgskritische Plan-Ist-Vergleiche.

2. Der Aufwand für Administration und Organisation sinkt rapide – dank zentraler Datenhaltung und Planungssteuerung mit zugewiesenen Rechten und Verantwortlichkeiten.

3. Der Anwender erlebt vertrautes Excel-Look-and-Feel. (ns)

▷ www.siv.de/kvasy-planning.html



bitkom



SIV.AG engagiert sich als neues Mitglied der Bitkom

Die SIV.AG ist seit Frühjahr 2015 Mitglied des Bundesverbandes Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien Bitkom e.V. – eine Partnerschaft, die der SIV.AG und ihren Kunden gleichermaßen Nutzen bringt.

Der Verein organisiert einen permanenten Austausch zwischen Fach- und Führungskräften und bringt Anbieter und Anwender digitaler Lösungen zusammen. Den Mitgliedern wird damit eine wertvolle Plattform für die Kommunikation mit Kunden und Partnern geboten.

Bitkom bildet ein großes, leistungsfähiges Netzwerk und vereint die besten Köpfe und Unternehmen der digitalen Welt. Die politisch und wirtschaftlich engagierte Interessenvertretung zählt über 1.500 Mitgliedsunternehmen - darunter Global Player, leistungsstarke Mittelständler und hochinnovative Start-ups. In ca. 150 Fachgremien und auf rund 500 Veranstaltungen tauschen sich Experten im gesamten Bundesgebiet aus. Als Mitglied ist die SIV.AG durch die Teilnahme an den Gremienaktivitäten und dem damit verbundenen Expertenaustausch schneller und besser informiert, kann neue Geschäftsmodelle für sich gestalten und früher Präsenz am Markt zeigen – ein klarer Wettbewerbsvorteil. (av, as)

Strategiedialog Stadtwerke Cottbus - SIV.AG

Am 6. November 2015 fand der 1. Strategiedialog der Stadtwerke Cottbus und der SIV.AG aus Rostock statt, um Ansätze für eine gemeinsame strategische Partnerschaft auszuloten. Ziel ist es, Dienstleistungen der Stadtwerke Cottbus und der SIV.AG zu beleuchten und Angebote für die Marktteilnehmer in der Energie- und Wasserwirtschaft zu entwickeln und zu vermarkten. Seit mehr als 15 Jahren arbeiten die Stadtwerke Cottbus mit der SIV.AG aus Rostock zusammen. In dieser Zeit konnten viele gemeinsame Projekte im kVASy®-Umfeld erfolgreich auf den Weg gebracht werden. (ww)



Wolfgang Will, Leiter Kundenservice (Shared Service) der Stadtwerke Cottbus



Erfolgreicher Energievertrieb Kurzfristig auf veränderte Marktbedingungen reagieren

„Kümmert Euch um Kunden, kümmert Euch um Märkte!“, so forderte Ende Oktober 2015 der Management-Guru Reinhard K. Sprenger in der Zeitschrift „Impulse“: Es müsse „Raum für Experimente“ geschaffen werden – „für eine radikal kundenfokussierte und kreativ-zukunftsorientierte Unternehmensführung. Im Zentrum muss die Frage stehen: Was wird auf den Märkten der Zukunft gebraucht? Nichts ist so problematisch für den Erfolg von morgen wie der Erfolg von gestern.“ Neu ist das nicht, es ist nur noch nicht allen Entscheidern bewusst.

Ein besonders scharfer Wind weht dabei im Energievertrieb, der zunehmend den immer härteren Wettbewerbsdruck auf Kundenzahl und Margen verspürt. Auch wenn die Zahlen 2015 erstmals stagnierten: Die Zahl der privaten Anbieterwechsel wächst kontinuierlich. Nur noch 70 % der Grundversorger sind in ihrer Region unumstrittener Marktführer. Mehr als die Hälfte der Stromversorger blickt in den vergangenen drei Jahren auf rückläufige Kundenzahlen zurück.

Den Kundenwert kennen

Erfolgreicher Energievertrieb muss in der Preis- und Produktgestaltung flexi-

bel sein und schnell und punktgenau auf Marktveränderungen reagieren können. Verschiedene Studien der großen Branchenverbände belegen, dass drei von vier Entscheidern Handlungsbedarf bei ihren Vertriebsprozessen sehen, die häufig noch nicht kosteneffizient sind. Das reicht von einem systematischen Prozessmanagement und dem Ausbau innovativer Vertriebskanäle bis hin zum Ausbau der Beratungskapazitäten für margenstarke Produkte und Investitionen in den direkten Kundenkontakt.

Bei alledem steht eines im Mittelpunkt – der Faktor Kunde und das Wissen um seinen Wert und seine Anforderungen. Dieses Asset gewinnt zukünftig immer mehr an

Bedeutung, da sich die Stadtwerke vom klassischen „Versorger“ zum Provider digital vernetzter, intelligenter Infrastrukturen entwickeln werden. Mit dem Wissen um Bedürfnisse und Potential der Kunden bietet der Energievertrieb attraktive Wachstumsperspektiven, wobei immer auch kurzfristig und flexibel nachjustiert werden muss.

Kundenbezogene Interaktion und Portfolioerweiterung

Deloitte befragte im Sommer 2015 50 deutsche Stromversorger zu Strategie, Wettbewerbsfaktoren und Vertriebsinstrumenten. Das Beratungshaus rät zu klaren strategischen und kundenorientierten Zielen.

„Der Stromvertrieb an private Endverbraucher bietet zwar wenig Differenzierungspotential und ist margenschwach, aber ein großer Absatzmarkt. Kunden sind zunehmend bereit, den Anbieter zu wechseln, und streben vermehrt Versorgungsautarkie an. Die Energiebranche muss darauf reagieren und stärker auf die Verbraucher eingehen“, erklärt Helmut Stocker, Director Energy & Resources bei Deloitte.

Zur Vertrieboptimierung müssen EVU auf eine aktive Marktbearbeitung mit klarem Kundenfokus setzen. Neben der Definition eindeutiger Segmente bieten regionale Strategien eine Möglichkeit, um langfristigen Markterfolg sicherzustellen, so Deloitte. Ein echter Kundendialog über die richtigen Kanäle entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Die Interaktion lässt sich dabei steigern über einen aktiven Channel-Mix, der inzwischen in der Energiebranche verbreitet ist – mit einer eigenen Homepage mit Online-Shop (100 % aller Befragten), klassischer Werbung (85 %), Online-Ads (79 %) und Social-Media-Beiträgen (46%).

Zugleich können und dürfen sich Energieversorger nicht mehr allein auf den Stromabsatz konzentrieren. Eine Erweiterung des Produkt- und Dienstleistungsportfolios (über Kombitarife, Smart-Home-Lösungen, Finanzdienstleistungen, Beratung und Telekommunikation) bietet die Möglichkeit, sich im Markt und beim Kunden neu aufzustellen. Das führt zu einer Wertbeitragssteigerung je Verbraucher und zu einer intensiveren Kundenbindung.

Individualisierung der Produktwelt

Kundeninformationen sind ein Erfolgsfaktor, um mehr über Bedürfnisse und Erwartungen zu erwarten. Allerdings wird die Relevanz von Datenerhebung und -analyse oft noch verkannt und damit das Potential der Datengewinnung unterschätzt, so Helmut Stocker: „Viele Unternehmen gehen Themen rund um Datengenerierung, -aufbereitung und -nutzung noch zu zögerlich an. Über Customer Journeys müssen Vertriebe es schaffen, Interaktionen über den jährlichen Ablesetermin hinaus zu generieren. Diese Daten bilden die Grundlage für kundenspezifische Angebote. Nur wer seine Kunden kennt, kann diese auch gezielt ansprechen. Mit einem Zusammenspiel von On- und Offline-Kanälen können Kundenbindung sowie Präsenz in Zielmarktsegmenten gesteigert werden.“

Es bedarf einer an den sich stetig verändernden Marktanforderungen ausgerichteten, zielgerichteten Individualisierung der

Produktwelt. Hierbei geht es um eine möglichst einfach und schnell umzusetzende regionale und zeitliche Flexibilisierung der Vertragsinhalte.

kVASy® Power Sales ist in nur 2 Wochen einsatzbereit!

Alternativ und ergänzend als Prozessdienstleistung (BPO, BSP), als Inhouselösung oder aus der Cloud. Sprechen Sie uns an und erfahren Sie mehr über unsere bedarfsge-rechten Nutzungsszenarien!

Individuelle Verträge für individuelle Kunden sind das Ziel – mit bewusst kleineren Fokusgruppen, sich schnell verändernden Produkten und Individualpreisen.

Gezielte Kundenwertermittlung und Kundensegmentierung

Der Vertragsschluss allein gibt noch keine Gewähr für eine nachhaltige Kundenbindung. Welcher Energievertrieb kennt den

tatsächlichen Wert und die Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden? Mit ihrem auch in einzelnen Modulen frei einsetzbaren Gesamtpaket für den Energievertrieb kVASy® Power Sales (<http://powersales.siv.de/>) legt die SIV.AG nicht zuletzt auch einen großen Fokus auf die Bereiche Kundenwertermittlung und Kundensegmentierung: „Um das Potential der Kunden zu erkennen und zu analysieren, werden diese anhand unterschiedlicher Parameter klassifiziert und nach detaillierter Bewertung in die individuell passenden Servicestrukturen eingeordnet. Das steigert die Exklusivität der Produkte und kann in einigen Fällen auch dazu führen, dass es weniger um neue attraktive Marketingmaßnahmen, sondern vielmehr um ein gezieltes ‚De-Marketing‘ geht, um nicht profitable Kunden gar nicht erst zu gewinnen oder ihnen frühzeitig kündigen zu können“, so Thomas Bunge, Mitglied des Strategieboards Softwareentwicklung der SIV.AG.

Die entsprechenden Kundenwerte lassen sich damit in Kundensegmente gruppieren. Die Energievertriebe können dadurch ihre Prozesse noch effektiver steuern und an den betreffenden Kundentypen ausrichten,

Abb.: Kundenwertermittlung und Kundensegmentierung



ihre Servicecenter noch effizienter organisieren, Bearbeitungsgeschwindigkeiten deutlich erhöhen und eine optimale Kundenbetreuung realisieren. Zugleich stärkt die Integration der Kundensegmentierung in das Forderungsmanagement die Position gegenüber säumigen Kunden und erhöht Servicequalität und Kulanz bei wertigen Kunden.

Integrierte Vertriebsprozesse mit bedarfsgerechten Nutzungsszenarien

Der Arbeitskreis „Bundesweiter Energievertrieb“ der SIV.AG legt besonderen Wert auf eine ganzheitliche Systematik und eine schlanke, effektive und vor allem integrierte Lösung. Bislang verhinderte oft eine unflexible IT die Differenzierung im Wettbewerb. Dynamische Produkt- und Preismodelle scheiterten nicht selten an organisatorischen und technischen Hürden. kVAsy® Power Sales setzt bei einer intensiven Marktanalyse an und schafft Synergien zwischen den Leistungsbereichen Tarifierung, Customer Care, Vertragsmanagement, Vertriebsplanung und Vertriebspartnermanagement. Diese Hebelwirkung für eine höhere Prozesseffizienz zeigt sich z. B. in der Verknüpfung der Kundensegmentierung mit dem Vertragswechsel. Dadurch können nicht nur individuelle

Ihre Mehrwerte:

- ✓ Flexible Preis- und Produktgestaltung
- ✓ Vollautomatisierter Prozess für die Kundengewinnung und -bindung
- ✓ Ohne Änderung Ihrer etablierten Softwarelandschaft
- ✓ Leichte Einstiegs- und Testmöglichkeiten
- ✓ Vertriebskanalscharfe Preisstellung
- ✓ Auf Ihre Wünsche angepasstes Nutzungsmodell

und massenbezogene Vertragsangebote prozessgeführt erstellt werden, sondern auch Angebote zur Steigerung der Rückläuferquote gemonitort sowie verschiedene Rücklaufwege bereitgestellt werden. Der

Vorteil – eine deutlich höhere Prozess- und Kosteneffizienz.

Seit einem Jahr am Markt, ist kVAsy® Power Sales bundesweit erfolgreich im Einsatz, nicht selten bereits mit technologischen und funktionalen Weiterentwicklungen wie dem vertriebskundenscharfen Pricing. Die Projekte ähneln sich in ihrer Ausgangssituation, z. B. der notwendigen Integration verschiedener, bereits etablierter Vertriebskanäle. Von kVAsy® Power Sales erhoffen sich die Kunden der SIV.AG eine einfachere Administration und größere Übersichtlichkeit für die jeweiligen Servicemitarbeiter – mit einer überschaubaren Anzahl an attraktiven Tarifen und Projekten sowie der Möglichkeit, Preisstrukturen schneller und flexibler anzupassen und sich damit deutlich agiler in einem immer härteren Verdrängungswettbewerb zu behaupten. Dabei wird nicht nur die Inhouse-Lösung präferiert.

Die wichtigsten Stellschrauben für eine erfolgreiche Kundengewinnung und starke Kundenbindung sind Pricing, Servicequalität und Produktinnovationen. Energiehändler, die neu an den Markt drängen, haben diese Agilität und Flexibilität, um kurzfristige Manöver zu fahren. Stadtwerken, die sich dieses Segment erst erschließen wollen, fehlt es manchmal noch an den dafür erforderlichen agilen Ressourcen. Hierbei können Dienstleister mit bedarfsgerechten Nutzungsszenarien unterstützen.

Die SIV Utility Services GmbH erschließt gegenwärtig ein neues Geschäftsfeld, indem sie kVAsy® Power Sales als Prozessdienstleistung aus der Cloud anbietet. „Mit exakten Service Level Agreements und einem planbaren, kostenstabilen Rahmen setzen wir auf einfache und transparente Prozesse für unsere Kunden“, so Jan-Hendrik Semkat, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH: „So verschaffen wir unseren Kunden den strategischen Freiraum, um kurzfristig auf Marktveränderungen zu reagieren und nachhaltig zu wachsen.“ (as, erschienen in Heft 12 / 2015 der Fachzeitschrift BWK)

ANZEIGE

Cockpit


Bleiben Sie auf Kurs!



Im **Cockpit der GET AG** kommt Ihr Energievertrieb auch ohne Navigator sicher ans Ziel.

- **Marktanalysen**
- **Pricing**
- **Vertriebssteuerung**

- **Risikomanagement**
- **Marktkommunikation**





Telefon: **0341 989 808-16**
get-ag.com/cockpit
vertrieb@get-ag.com

>>



Benjamin Szyszka

Geschäftsbereichsleiter
Endkundenservice

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

Energie- und Versorgungsprozesse der neuesten Generation

Führende Unternehmen im Bereich Energie- und Versorgungswirtschaft in Deutschland und Europa verlassen sich auf die SIV Utility Services GmbH, die sie dabei unterstützt, besser zu arbeiten – und anders zu arbeiten. Die Geschäftsprozesse des Unternehmens unterstützen die Energieanbieter beim Angebot von erstklassigem Kundenservice, der betrieblichen Effizienzsteigerung und der optimalen Nutzung von Kundendaten und Informationen. Wie kann dieses Ziel erreicht werden? Durch die Schaffung verlässlicher und effizienter Beziehungen zu Menschen, Kunden und dem Gemeinwesen.

Die SIV Utility Services GmbH hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Arbeit von Energieanbietern und Versorgungsunternehmen effizienter, kostengünstiger und transparenter zu machen. Das Unternehmen ist sich voll und ganz bewusst, dass die Versorgungswirtschaft (Strom, Gas, Wasser und Abwasser) eine dynamische Branche ist, und hilft seinen Kunden dabei, staatliche Vorgaben ebenso einzuhalten wie ihre finanziellen Zielsetzungen. „Prozesseffizienz ist Kosteneffizienz“ ist das Motto des Unternehmens.

Der deutsche Drittkundenanbieter ist ein renommierter und bewährter Partner in den Bereichen BPO (Business Process Outsourcing; Outsourcing von Geschäftsprozessen) und BPS (Business Process Services; Geschäftsprozessdienstleistungen). Das Unternehmen widmet seine Begeisterung und sein Fachwissen des Marktes ganz und gar den Menschen, Projekten und Organisationen, mit denen es arbeitet. Seine Outsourcing-Dienstleistungen umfassen Energiemanagement, IT-Lösungen, Buchhaltung und Rechnungsstellung sowie Kundenbetreuung.

Energiedienstleistungen, bei denen der Mensch im Mittelpunkt steht

Für das Unternehmen stehen sowohl Menschen als auch Ressourcen im Mittelpunkt seiner Dienstleistungen. Und diese Philosophie zeigt sich sowohl in seinem Einsatz für



die Region als auch in der Diversität und dem Fachwissen seiner Mitarbeiter, zu denen Energieberater, IT- und Datenmanager, Kommunikationsexperten, Buchhalter und

Servicemitarbeiter gehören. Das 65-köpfige Team widmet sich mit Leidenschaft seinen Klienten und den Kunden dieser Versorgungsunternehmen.

Interview mit Jan-Hendrik Semkat Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH



SIV.NEWS: Welche Geschäftsphilosophie verfolgt die SIV Utility Services GmbH?

Semkat: Obwohl unser Markt sehr technisch und komplex ist, zielen unsere Dienstleistungen letztendlich immer auf Menschen ab und darauf, ihnen das Leben zu erleichtern; unsere Mitarbeiter, unsere Mandanten und deren Kunden sowie unsere Partner sind uns wichtig. Das motiviert mich und meine Kollegen, uns dafür einzusetzen, höchste Qualität und Prozesslösungen anzubieten, die unsere Kunden und das Gemeinwesen unterstützen.

SIV.NEWS: Wie wirkt sich Ihre Arbeit auf Energiekunden und -anbieter aus?

Semkat: Die meisten Verbraucher können ihren Energieanbieter frei wählen und bezahlen dann für die verbrauchte Energiemenge. Aber wie gelangt der Strom

oder das Gas in ihr Haus? Wie setzt sich ihre Abrechnung zusammen? Die Kunden sind sich der ganzen Geschäftsprozesse und der Verwaltungsarbeit, die im Hintergrund ablaufen, in der Regel nicht bewusst. Unser Unternehmen verwaltet diese ‚Hintergrundprozesse‘ auf mehrere Arten. Unsere Spezialität ist die Erbringung von Dienstleistungen, die die Kommunikation zwischen Energieanbietern und Verbrauchern erleichtern.

SIV.NEWS: Was sind die größten Herausforderungen, denen die Energie- und Versorgungsbranche in den nächsten fünf Jahren gegenübersteht?

Semkat: Die Zukunft der Energiebranche ist digital. Die zunehmende Integration dezentralisierter Produktionsstätten und Haushalte führt zu einer Nutzung nachhaltiger grüner Energie auf einem völlig neuen Niveau. Intelligente Messsysteme in Verbindung mit Smart-Home-Lösungen bergen eine Vielzahl ungeahnter Möglichkeiten, die noch gar nicht alle vorhersehbar sind. Zudem wirken wir schon seit vielen Jahren an der Energiewende mit und wollen die Arbeit mit erneuerbaren Energien wie Wind-, Solar- und Wasserkraft fortsetzen.

(ed, gekürzte Fassung eines in Heft 12 / 2015 des englischsprachigen Magazins „Discover Germany“ erschienenen Beitrags)

Kompetente, fallabschließende Bearbeitung. Die SIV Utility Services GmbH macht sich stark für die LSW

Kurz nach dem Zusammenschluss der Stadtwerke Wolfsburg AG mit der LandE GmbH entstand 2005 ein eigenes Call Center mit ca. 100.000 Calls pro Jahr. Zur Abdeckung von Spitzenbelastungen arbeiteten die Wolfsburger dabei bis 2014 mit einem Dienstleister zusammen, der den wachsenden Anforderungen an Servicequalität und Flexibilität immer weniger genügen konnte. Aufwändige Abstimmungsprozesse, eine hohe Personalfuktuation und fehlendes Branchen-Know-how seitens des Dienstleisters machten es für das Team um Nadine Schartner, Abrechnung und Service

fungspunkte für ein Pilotprojekt. Heute möchte Nadine Schartner die Zusammenarbeit mit dem Team um Iris Turlach, Teamleiterin Customer Care Center der SIV Utility Services GmbH, nicht mehr missen.

Messbare Servicequalität

Die Zahlen seit Projektstart 2014 sprechen dabei für sich: Mit der fallabschließenden Bearbeitung ging die Anzahl der Rückrufe deutlich um 66 % zurück. 87 % aller Bankdaten und sogar 96 % aller Zählerstände können vollständig durch die SIV Utility Services GmbH übergeben werden. In 99 %

Die Kooperation entwickelte sich sehr planvoll und strukturiert – mit einem Kick-off-Termin zur Ausarbeitung der Prozessdokumentation und Verfahrensanweisung im Mai 2014, einer gezielten Personalakquise im Sommer 2014 sowie intensiven flankierenden Schulungen vor Ort. Im August 2014 konnte sich das Team des Customer Care Centers erstmals probeweise für einige Stunden in die Kundenkommunikation einloggen, um ein erstes persönliches Verständnis für das Leistungsspektrum der LSW zu entwickeln. Nach einer intensiven, durch Nadine Schartner geleiteten Produkt- und Tarifschulung in Rostock wurde es am 1. Oktober 2014 ernst. Der gesamte Call-Fluss war nunmehr in der Verantwortung der SIV Utility Services GmbH. Mit Bravour meistern beide Partner seitdem gemeinsam die Kundenkommunikation und legen auch viel Wert auf den systematischen Aufbau qualifizierten Personals.

Regelmäßiger persönlicher Austausch

Dass es dabei auch auf menschlicher Ebene harmonisiert, ist ein zusätzlicher Glücksgriff: Mehrfach war Nadine Schartner bereits in Rostock, um die Mitarbeiter zu LSW-Spezifika zu schulen, sich gegenseitig auszutauschen und neue Meilensteine abzustimmen: „Ohne regelmäßige Kommunikation geht es nicht. Neben unserer wöchentlichen Telefonkonferenz erhalte ich ein tägliches Reporting und einen zusammenfassenden Monatsreport. Und bei Bedarf sprechen wir uns natürlich auch spontan auf dem kurzen Wege zu allen dringenden Themen ab. Das Rostocker Team genießt unser volles Vertrauen. Eine schöne, zielführende Zusammenarbeit.“

Für die Zukunft planen beide Partner ein Echtzeitmonitoring sowie eine gemeinsame Wissensdatenbank, die alle Hintergrundinformationen zu Verfahren, Kunden, Tarifen und Preisen in sich vereint. Diese könnte die Kommunikationsprozesse noch einmal deutlich vereinfachen und verschlanken. Mittlerweile übernimmt die SIV Utility Services GmbH auch die Kampagnenhotline der LSW sowie die Telefonie der Marken PaderEnergy und BERGMANN - Elektrizität & Gas. (as)



Nadine Schartner, Abrechnung und Service der LSW Netz GmbH & Co. KG △

der LSW Netz GmbH & Co. KG, immer schwerer, die eigenen hohen Qualitätsansprüche im Interesse ihrer Kunden aufrechtzuerhalten. „Vor allem vermissten wir eine fallabschließende Bearbeitung der unterschiedlichen Kundenanliegen“, so Nadine Schartner: „Wir wollten die Zahl der reinen Weiterleitungen an unsere Kollegen drastisch reduzieren, um wieder Zeit für andere Kundenthemen und deutlich komplexere Serviceprozesse zu haben.“

Die Lösung ergab sich Ende 2013, als die SIV Utility Services GmbH dazu übergang, ein eigenes Customer Care Center aufzubauen. Angesichts der langjährigen, vertrauensvollen Partnerschaft der LSW mit der SIV.AG ergaben sich schnell gemeinsame Anknüp-

aller Fälle verantwortet der Rostocker Prozessdienstleister auch den Ausdruck und Versand notwendiger Rechnungsduplikate. „Eine erhebliche Entlastung für uns“, so Nadine Schartner.

Hinzu kommt eine Reihe von Vorteilen, die die SIV Utility Services GmbH durch ihre Nähe zur SIV.AG bietet. Die Mitarbeiter können gegenüber den Kunden der LSW als branchenerfahrene, kompetente Ansprechpartner auftreten, die sich gern und mit viel Begeisterung als Dienstleister engagieren. Zudem verfügen sie über ein solides kVAsy® - Know-how, das für eine fallabschließende Bearbeitung im System unerlässlich ist und in regelmäßigen Schulungen immer wieder aufgefrischt und vertieft wird.

Energieeffizienz über die gewohnte Dimension hinaus

SMART-METER-PROJEKT In China erprobt der IT-Dienstleister SIV.AG mit Partnern ein Energieeffizienz-Projekt. Im Vergleich zu Deutschland gibt es in der Volksrepublik andere Herausforderungen. Die Ausmaße sind gewaltig.

Alle zwei Jahre baut China so viel Wohnfläche aus, wie in ganz Deutschland insgesamt existiert, veranschaulicht die Deutsche Energie-Agentur (Dena) die Bauausmaße in Fernost. Die zweitgrößte Volkswirtschaft der Welt boomt und leidet gleichzeitig unter einem immer größeren Smog-Problem in den Städten. Schuld ist vor allem die immense Kohleverstromung, die nach Angaben der Umweltschutzorganisation WWF 80% der Gesamterzeugung entspricht. Die Volksrepublik verbrennt demnach zweimal mehr Kohle als die USA, viermal mehr als Indien und ist der größte CO₂-Emittent weltweit. Auf Gebäude entfallen dabei laut Dena 30 Prozent des gesamten Energiebedarfs im ganzen Land; WWF spricht sogar von 40 Prozent. Der Staat sieht Handlungsbedarf und setzt sich daher für eine verbesserte Energieeffizienz ein.

Auf dem chinesischen Markt herrscht in diesem Bereich eine große Dynamik. »Städte verändern ihr Antlitz manchmal innerhalb von Monaten«, beschreibt Armin Köhler, Director Business Development China der SIV.AG, eine der Herausforderungen. Der Dienstleister aus Roggentin (Rostock) hat zusammen mit Partnern ein großangelegtes Energieeffizienz-Projekt in China gestartet: In Hefei, einer Metropole im Osten Chinas, sollen etwa 60 Wohnbezirke in einem Neubaugebiet mit ganzheitlichen verbrauchs-basierten Wärmeabrechnungssystemen ausgestattet werden. Dabei handelt es sich um etwa 40.000 abzurechnende Einheiten. Hefei kommt aktuell auf sieben Millionen Einwohner, 2009 waren es noch knapp fünf.

Mit dabei im Boot ist die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, die über den Ideenwettbewerb »develoPPP.de« Unternehmen bei »der Umsetzung innovativer Projekte in Entwicklungs- und Schwellenländern« un-

terstützt. Hinzu kommt der Wärme- und Stromversorger der Stadt, die Hefei Thermoelectric Group, die laut Köhler einen starken Fokus auf Energieeffizienz legt. Messgeräte, Zähler und das System zum automatischen Auslesen (AMR) steuert die Diehl Metering mit Sitz in Jinan bei. Das Unternehmen und die SIV.AG kannten sich schon vorher – beide wollen neue internationale Marktanteile gemeinsam erschließen.

Der IT-Dienstleister aus Roggentin bringt sich mit seiner Verbrauchsabrechnung, der Debitorenbuchhaltung, dem Zahlwesen und die Zählerverwaltung ein. Darüber hinaus will man das Netz- und Wartungsmanagement effektiver machen. Außerdem bringt der ostdeutsche Dienstleister prakti-

Als erstes wolle man nun die technische Infrastruktur errichten, dann folgen Zähler, AMR-System und die Abrechnungssoftware der SIV.AG. Der Dienstleister hat dazu seine Applikation kVASy® an den chinesischen Markt angepasst. Wärmeversorger stehen in China unter staatlicher Kontrolle. Es gibt kaum freien Wettbewerb, der Markt ist stark reglementiert und es existiert eine staatliche Preiskommission. »In der Regel arbeiten die Wärmeversorger unter Kostendeckung mit staatlichen Zuschüssen«, sagt Köhler. Auch technisch sei es nicht immer einfach, eine umfassende Wärmeversorgung sicherzustellen. Besonders der Altbaubestand sei technisch veraltet. Zu einer weiteren Projektaufgabe gehört die Sensibilisierung der Bevölkerung. So seien die



sche Projekterfahrung zum Wechsel von der Pauschalabrechnung auf die verbrauchsbezogene mit.

Chancen und Herausforderungen

Für China habe man sich entschieden, weil dort ein effizienter Umgang mit Primärenergie am höchsten und messbarsten sei, sagt Köhler. Allerdings ist es nicht immer so einfach: Herausforderungen gebe es auch hier genug. Die Umsetzung mit der verbrauchsbezogenen Abrechnung sei häufig schwierig. Zwar gebe es chinesische Produkte, aber ihnen fehle ein ganzheitlicher Abrechnungsansatz, stattdessen herrschen Insellösungen vor, integrierte Systeme mit durchgängigen Informationsweitergaben gebe es kaum.

Chinesen über Generationen durch ein System geprägt worden, das Energie als etwas Selbstverständliches ansieht und die »Ausbeutung der Natur und der Bodenschätze« als gemeinschaftliche gesellschaftliche Aufgabe betrachtete. Die eher westlich geprägte Idee der Ressourcenschonung und Energieeffizienz muss sich hier erst durchsetzen.

Weitere Projekte vorgesehen

Das Ende des Projekts ist für 2017 anvisiert. Strom und Wärmeversorger Hefei Thermoelectric Group will es jedoch nicht dabei belassen und plant bereits konkrete Erweiterungen. So will er etwa Zähler und Abrechnungssoftware auf sein gesamtes Versorgungsgebiet ausrollen. (sg, erschienen in Ausgabe 12 / 2015 der ZfK)



Markttrends bis 2020 – Wo liegen die zukünftigen Geschäftsfelder für Stadtwerke?

Die Profitabilität der deutschen Energieversorger geht seit Jahren konstant zurück. Nach einer Studie der Managementberatung Kienbaum ist die Umsatzrendite um 0,4 % gesunken. Bei fallenden Preisen an der Strombörse erhöhen sich gleichzeitig fast alle Umlagen – im Schnitt um 5,7 %. Demgegenüber stehen immer weiter steigende Energiekosten für den Konsumenten. Zudem werden Energieversorger zunehmend austauschbar, denn grünen Strom gibt es ja mittlerweile bei (fast) jedem Stadtwerk. Der Anreiz zum günstigsten Anbieter zu wechseln steigt und damit auch die Gefahr, im Kerngeschäft in einen ruinösen Preiswettbewerb zu geraten.

Als ursächlich für den Bedeutungsverlust der reinen Energiebelieferung können Dezentralisierung, Demokratisierung und vor allem die Digitalisierung genannt werden. Diese „drei großen ,Ds“ bieten eine Vielzahl von Chancen für neue Geschäftsmodelle. Welches Geschäftsmodell zukünftig der Umsatztreiber sein wird, lässt sich zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht eindeutig bestimmen. Klar ist allerdings, dass neben der reinen Belieferung mit Energie ein Konglomerat vieler verschiedener Dienst-

leistungen an die Stelle des klassischen Belieferungsmodells treten wird. Die Basis für den zukünftigen Markterfolg muss jedoch bereits heute gelegt werden.

Dezentralisierung

Dezentralisierung und die damit einhergehende Dekarbonisierung sind Begleiterscheinungen der Energiewende. Es lohnt auch, einen Blick über den Tellerrand zu wagen und das Konzept der Dezentralität auf andere Lebensbereiche zu übertragen.

Anstatt nur mit einem Fahrzeug von A nach B zu kommen, wird sich auch das Mobilitätsverhalten vieler Menschen ändern. Insbesondere die nächsten Generationen werden sich flexible und einfach zu bedienende Mobilitätslösungen wünschen, die ihr Mobilitätsbedürfnis zu jeder Zeit erfüllen. Neudeutsch heißt das dann „Sharing is caring“ und eröffnet Stadtwerken, welche häufig zugleich auch Mobilitätsanbieter sind, die Möglichkeit, mit einem Angebot für den Individualverkehr einen regionalen Nutzen zu stiften. Dabei sollte beachtet

werden, dass es nicht zu Inzellösungen kommt. Vielmehr müssen starke Partner gesucht werden, die z. B. das nötige Know-How oder eine erweiterte Mobilitätskette anbieten können. Das EVU vor Ort kann so als Mobilitätsprovider fungieren, was mit Versorgungs- und Mobilitätsleistungen eine starke Kundenbindung erlaubt.

Es lohnt sich in diesem Zusammenhang, den Gedanken des EVU-Providers weiterzuspinnen: wenn „Regionalität das neue Bio“ ist, wie VKU-Chefin Katherina Reiche es formuliert hat, dann ist eine Betonung der regionalen Bedeutung kleiner und mittlerer EVU ein wichtiger Faktor im zukünftigen Versorgungsmarkt. Das bedeutet aber auch, dass die Energiewende vor Ort aktiv vorangetrieben werden muss. Den Trend zur Eigenversorgung, z. B. durch Photovoltaikanlagen und Batteriespeicher, kann an dieser Stelle als interessantes Geschäftsfeld mit regionalem Charakter genannt werden – gerade vor dem Hintergrund sinkender Batteriepreise und in Hinblick auf zukünftige Netzstabilisierungsdienstleistungen.

Demokratisierung

Demokratisierung heißt weniger Großkraftwerke, dafür mehr dezentrale Anlagen in der Hand der Bürger. So einfach lassen sich die Entwicklungen der vergangenen und zukünftigen Jahre zusammenfassen. Auf den Punkt gebracht, bedeutet das aber auch, dass der Einfluss auf den Strommarkt nicht mehr auf einige wenige konzentriert ist, sondern vermehrt in Bürgerhand liegt. Das Konzept der „Energie in Bürgerhand“ hat in den letzten Jahren in der Form von Bürgerenergiegenossenschaften einen großen Zulauf erfahren. Neben den in einer andauernden Niedrigzinsphase attraktiven ökonomischen Rahmenbedingungen ist auch der Wille zur Mitbestimmung seitens der Bürger ausschlaggebend für den großen Erfolg der Energiegenossen. Diesen Organisationen als verlässlicher Partner vor Ort mit Know-How und attraktiven Angeboten vom Aufbau über den Betrieb bis hin zur Abnahme zur Seite zu stehen ist eine interessante Option mit regionalem Charakter. Getreu dem Ansatz, dass Betroffene zu Beteiligten gemacht werden, kann mit Kooperationen auf Augenhöhe die Akzeptanz unter den Bürgerinnen und Bürgern für notwendige Infrastrukturmaßnahmen aufgebaut werden.

Digitalisierung

Die Markteinführung des ersten Smartphones ist gerade einmal acht Jahre her. In dieser kurzen Zeit haben digitale Techno-

logien das Leben und Arbeiten nachhaltig verändert. Der moderne Prosumer erwartet von seinem EVU digitale Dienstleistungen. Diese Anspruchshaltung wird sich zukünftig noch weiter ausprägen. Gerade vor dem Hintergrund der eingangs erwähnten sinkenden Margen im Energievertrieb müssen deshalb klassische Abrechnungs- und Vertragsprozesse nicht nur effizient und transparent sein, sondern optimalerweise automatisiert im Hintergrund ablaufen. Somit sind effiziente Geschäftsprozesse die notwendige Bedingung für freie Kapazitäten, welche dann zur Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle genutzt werden können.

Der Einfluss digitaler Innovationen wird bisher bekannte Strukturen neu ordnen und alte Denkweisen obsolet machen. Daraus folgt, dass sich auch das Rollenverständnis vieler EVU wandeln muss – weg von der reinen Versorgung hin zu einem regionalen Provider rund um Versorgungsdienstleistungen. Mit einem solchen Rollenverständnis können neue Geschäftsfelder entwickelt werden, die sich vom smarten Zähler über das vernetzte Haus bis hin zum bedarfsorientierten Mobilitätsverhalten erstrecken. Mit der anstehenden Einführung intelligenter Zähler und smarter Technologien im häuslichen Umfeld sowie der Erfüllung rechtlicher Vorschriften an IT-Sicherheit und Datenschutz muss IT zu einer Kernkompetenz werden.

Dezentralisierung, Demokratisierung und Digitalisierung sind Trends, welche die Energiewirtschaft und deren Geschäftsmodelle nachhaltig verändern werden. Die reine Belieferung mit Energie wird dabei immer weiter in den Hintergrund gedrängt werden. Um den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden und die Chancen nicht zu verschlafen, sollten EVU die eigene Lage strategisch analysieren und mögliche Handlungsfelder identifizieren, um strategische Partner zu gewinnen und Kooperationen eingehen zu können. (dv)



Dr. Dieter Varelmann
 Dr. Dieter Varelmann
 Marketing- und Strategieberatung
info@varelmann-online.de

Fällige Beträge am Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



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

Für weitere Informationen:
 Telefon +49 7159 4009-0
info@hess.de



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

Hanse-Tour tut Gut(es)



Auch in diesem Jahr verzichtet die SIV.AG-Gruppe auf Weihnachtsgeschenke an Kunden und Partner und spendet stattdessen die dafür eingeplante Summe einem wohltätigen Zweck. 4.000 EUR gehen dabei an den gemeinnützigen Rostocker Verein Hanse-Tour-Sonnenschein e.V., der mit großem ehrenamtlichen Engagement ein ambulantes Projekt der Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock unterstützt. Wenn auch Sie helfen möchten, hier das Spendenkonto des Hanse-Tour-Sonnenschein e.V. bei der Deutschen Bank:

▷ IBAN: DE68 1307 0024 0206 6611 00
BIC (SWIFT): DEUTDEBROS

Mobil in die Zukunft

Im Rahmen eines Gemeinschaftsprojektes mit der Firma derago wurde die zukunftsstarke Lösung kVASy® Mobil Lagerwirtschaft auf Basis bereitgestellter Web Services entwickelt. Sie umfasst die Prozesse:

- Bestellanforderungen
- Lieferscheine
- Materialentnahmen/-rückgaben
- Inventurzähllisten und
- Umlagerungen.

Erstmals werden online Prozesse zur Erstellung von Belegen vom mobilen Gerät ausgelöst und direkt in kVASy® vollzogen. Der direkte Zugriff ermöglicht den Lageristen einen umfassenden Überblick über den kaufmännischen Bestand sowie den Abruf von Bestellungen und Reservierungen direkt vor Ort. Gleichzeitig werden sofort mit der Bestätigung der Lagerbewegungen und Inventuren die Daten in das ERP-System kVASy® geschrieben und optional gebucht. Die Mehrwerte liegen dabei auf der Hand:

- Artikelerkennung durch einfaches Scannen der Barcodes

- Unterstützung bei der Erfassung von Bestellanforderungen, Materialzugängen,
- Materialentnahmen, Materialrückgaben, Inventur-Zähllisten und Umlagerungen
- Keine doppelte Datenerfassung
- Hohe Datensicherheit durch automatisierten und verschlüsselten Datentransfer bis zum Endgerät
- Unterbindung unnötiger Laufwege bei Stornierungen auf Basis des Änderungsdienstes
- Offline-Apps auf Mobilgeräten, die auch ohne Datenverbindung funktionieren.

Alle derago-Anwendungen sind an Android 5.0 angepasst und voll kompatibel. (wr, as)

>>



Wolfram Rickert

SIV.AG
Geschäftsbereichsleiter
Technischer Netzbetrieb
Telefon: +49 381 2524-2012
wolfram.rickert@siv.de



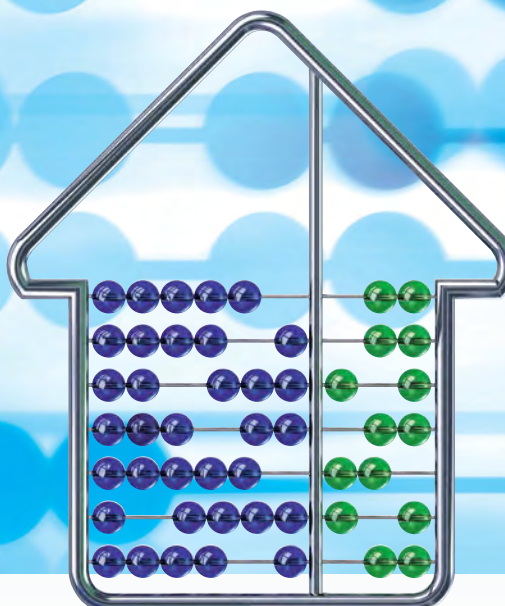
20 Jahre Stadtwerke-Tagung

Am 20. und 21. April 2016 findet im WECC Berlin die Stadtwerke-Tagung statt. Unter dem Motto „Das zukunftsfähige Stadtwerk – Agil, innovativ und kundenorientiert“ präsentiert sich die traditionsreiche Branchenplattform zu ihrem 20. Jubiläum mit neuem Erscheinungsbild und neuer Location.

7.000 Teilnehmer, 900 Sprecher und 900 Aussteller – das ist die Bilanz der letzten 20 Jahre. Auch in diesem Jahr ist die SIV.AG wieder Haupt-Sponsor und wird ebenfalls den Konferenzteil thematisch begleiten. Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, ist zugleich in der hochkarätig besetzten Jury des Stadtwerke-Awards.

Die Veranstalter werben schon heute mit spannenden Diskussions- und Networkingmöglichkeiten mit den Entscheidern der Branche. (sl)

▷ www.euroforum.de/stadtwerke



Erfolgreiche Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zur **Kostenverteilrechnung**

LSW setzt auf langjährigen Partner SIV.AG

Die LSW und die SIV.AG verbindet eine über 15-jährige Partnerschaft. Beide Unternehmen haben in dieser Zeit erfolgreich große Herausforderungen gestemmt und gemeinsam den Weg zu umfangreichen Produktinnovationen geebnet, von denen auch ein größerer Anwenderkreis profitieren konnte. Das war z. B. so bei der Integration der SAP-Finance-Bereiche oder auch bei der Einführung der Kosten- und Mengenverteilrechnung, die ab 2005 zu einem zentralen Meilenstein für das internationale Wachstum der SIV.AG werden sollte.

Herausforderungen mit Einführung der SEPA vergleichbar

Einer, der alle Etappen der Zusammenarbeit entscheidend mitgeprägt hat, ist Jörn Milkereit, Bereichsleiter Abrechnung und Service sowie Informationsmanagement der Wolfsburger LSW. Mit der fristgerechten Umstellung von der Mengenverteilrechnung auf die Kostenverteilrechnung zum 15. Juni 2015 meisterte das Projektteam eine ganz besondere bereichsübergreifende Aufgabe. „Die Herausforderungen bei der Umstellung der Abrechnungsthematik sind ebenso komplex wie die Einführung der SEPA“, erläutert Jörn Milkereit: „Bei der Umsetzung konnten wir uns auch hier wieder 100%-ig auf unseren langjährigen Partner SIV.AG verlassen.“

Unter Leitung von Christoph Rohling, Geschäftsbereichsleiter Abrechnungsservice

der SIV.AG, brachte das Team der SIV.AG seine Erfahrungswerte mit den marktrolentypischen Besonderheiten der LSW ein. Da die LSW als Versorgungsunternehmen die Dienstleistungen eines klassischen Messdienstleisters anbietet, wurde das Anforderungsprofil in einem gemeinsamen Workshop vorsezifiziert. Nicht zu unterschätzende Besonderheiten ergaben sich u. a. durch die komplexe Struktur der Nutzergruppen, unterjährige Kundenwechsel oder die Bewertung der Ableseergebnisse bei Heizkostenverteilern nach dem Verdunstungsprinzip.

Dass der straffe Zeitplan in time and budget eingehalten werden konnte, liegt auch am engagierten Miteinander der Kollegen der SIV.AG. Stellvertretend sei hier neben Christoph Rohling und Heiko Rong aus dem Bereich Abrechnungsservice der SIV.AG Dirk Rickert genannt, der bereits bei der Einführung von kVASy® dabei war und seit der ersten Abrechnung 2002 die Gegebenheiten vor Ort kennt. Im wöchentlichen Abstand stimmte sich das Projektteam ab, glich das Erreichte ab und justierte bei Bedarf nach. So musste im Zuge der Umstellung z. B. auch das Rechnungsformular komplett umgebaut werden.

Bereichsübergreifender Schulterschluss

„Komplexe Projekte funktionieren nur als Gemeinschaftsarbeit“, betont Jörn Milkereit: „Das bereichsübergreifende Team der SIV.AG aus Anwendungsberatung und Softwareentwicklung ging alle Meilensteine

gemeinsam mit uns sehr zielgerichtet und lösungsorientiert an. Den engen Schulterschluss und regelmäßigen Austausch haben wir sehr zu schätzen gewusst. Die Kommunikation stimmte. Wenn man schon so lange und intensiv zusammenarbeitet, entsteht ein ganz besonderes Vertrauensverhältnis. Das motiviert alle am Projekt Beteiligten.“

Dank kurzer Abstimmungswege, der direkten Einbindung der Consultants vor Ort, der Einweisung von Key Users und begleitender zyklischer Telefonkonferenzen konnten alle Projektziele erfolgreich umgesetzt werden. Im Mittelpunkt stand dabei primär die Abbildung der veränderten gesetzlichen Vorgaben aus der Heizkostenverordnung. Diese wären im klassischen Mengenverteilungsmodell nicht mehr realisierbar gewesen.

Gibt es schon gemeinsame Pläne für die Zukunft? „Nach unserem erfolgreichen Einführungsprojekt werden wir uns auf die weitere Optimierung der abgebildeten Geschäftsprozesse konzentrieren. Auch hier setzen wir auf unser eingespieltes gemeinsames Projektteam“, so Jörn Milkereit. (as)



Jörn Milkereit

LSW
Bereichsleiter Abrechnung
und Service sowie
Informationsmanagement
www.lsw.de

Lösung mit Weitblick

Digitales Akten- und Archivierungssystem beim Wasserverband Garbsen-Neustadt a. Rbge. eingeführt



Als Kaufmännischer Leiter und Stellvertretender Geschäftsführer des Wasserverbandes Garbsen-Neustadt a. Rbge. hat Dipl.-Kfm. Sebastian Kratz immer schon nach einer digitalen und nahtlos integrierbaren Lösung für Archivierung, Dokumenten- und Enterprise Content Management (ECM) gesucht. „In unserem Versorgungsgebiet liefern wir täglich rund 116.000 Menschen ihr wichtigstes Lebensmittel: Trinkwasser. Tag und Nacht schicken wir dafür riesige Wassermengen durch unsere Leitungen – verlässlich, sicher und in höchster Qualität. Das erfordert Weitblick, ein gutes Timing, moderne Technik und eine hervorragende Logistik. Warum dies nicht auch von unserem ECM-Dienstleister verlangen?“

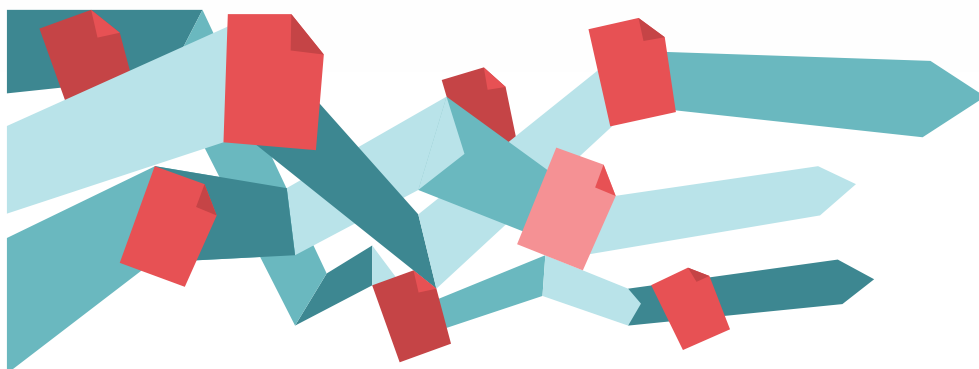
zukunftsfähige Gesamtlösung nicht mehr gerecht werden konnte.

Für EASY sprachen die umfassende Funktionalität, intuitive Bedienbarkeit und hohe Integrationsfähigkeit. Der Claim der ECM-Spezialisten „Wir denken Sie voraus.“ ist dabei durchaus wörtlich zu nehmen. Seitens der SIV.AG wurde das Projekt geleitet durch Frank Lange und Martin Wilken. Für Mathias Birkholz, der den Geschäftsbereich ECM der SIV.AG verantwortet, und sein ECM-Team steht genau dieser Zukunftsaspekt im Mittelpunkt: „Mit EASY schaffen wir unseren Kunden Freiraum für ihr weiteres Wachstum.“ EASY kann in seiner mehr als 20-jährigen Firmengeschichte auf das größte Partnernetzwerk der Branche und über 12.000 erfolgreiche Installationen für alle Unternehmensgrößen und -strukturen verweisen – das gibt Sicherheit und schafft Vertrauen.

Suchen der Vergangenheit an“, betont Sebastian Kratz: „Wir haben unsere Ablagekosten deutlich reduziert und profitieren von kürzeren Durchlaufzeiten.“ Unabhängig von seiner Größe kann der regional verwurzelte Wasserverband alle Vorteile einer zentralen Datenhaltung nutzen und diesen Mehrwert direkt an Kunden und Mitarbeiter weitergeben. So bleibt mehr Zeit für eine engagierte und kompetente Kundenbetreuung.

Beide Partner haben bereits neue gemeinsame Meilensteine definiert. So befindet sich der Eingangsrechnungsprozess inklusive kVASy®-Webservice-Integration in die Finanzbuchhaltung bereits in der Umsetzung. Das Projekt umfasst auch eine automatische Belegextraktion.

Für die Zukunft strebt der Wasserverband die digitale Verarbeitung des gesamten Dokumenteneingangs an, nicht zuletzt ange-



Optimierung aller dokumentenbasierten Prozesse

Gemeinsam mit der SIV.AG setzte der Wasserverband 2015 ein umfassendes Projekt zur einfacheren, effizienteren und transparenteren Gestaltung aller dokumentenbasierten Unternehmensprozesse auf.

Das zusammen mit dem Marktführer EASY SOFTWARE AG geschnürte Lösungspaket umfasste die Leistungsbereiche Archivierung und Elektronische Aktenlösungen (Kundenakte und Hausanschlussakte), die erfahrungsgemäß die größten Herausforderungen an die praktische Umsetzung stellen. Schnell war dabei klar, dass das bestehende Altsystem den Ansprüchen an eine

Kostenreduziert, revisionssicher und sicherheitszertifiziert

Mit der Archivierung aus kVASy® steht dem Wasserverband Garbsen-Neustadt a. Rbge. nunmehr eine leistungsstarke Komplettlösung zur Verfügung, die nicht nur der deutschen Gesetzgebung, sondern auch höchsten internationalen Compliance-Standards genügt. „Alle Unterlagen und Daten stehen uns revisionssicher und sicherheitszertifiziert zur Verfügung. Mit EASY sind sie an jedem Ort und zu jeder Zeit im Auge statt aus dem Sinn“, so Sebastian Kratz.

Auch die elektronischen Aktenlösungen sind bereits produktiv. „Mit EASY gehören hohe Aktenberge und langes, unproduktives

sichts des hohen Einsparpotentials einer digitalen Posteingangsbearbeitung. Dies gilt sowohl für Rechnungen als auch für die gesamte Unternehmenskorrespondenz: „Dem ECM-Team der SIV.AG danke ich für das zielorientierte Projektmanagement und die engagierte Beratung. Mit unserem neuen integrierten System für alle dokumentenintensiven Prozesse wird unsere Arbeit einfacher, effizienter und transparenter.“ (as)



Mathias Birkholz

SIV.AG
Geschäftsbereichsleiter
Enterprise Content Management
Telefon: 0381 2524-2531
mathias.birkholz@siv.de

E-POST

Ein Service der Deutschen Post

Digitaler oder klassischer Briefversand: Einfach – kostenoptimiert – sicher aus kVASy® organisiert

Pünktlich zur E-World energy & water 2016 in Essen schaffen die SIV.AG und die Deutsche Post die Möglichkeit, auf einfache Art und Weise Briefe direkt aus dem Branchenstandard kVASy® heraus zu versenden. Dazu bindet die SIV.AG kVASy® an die E-POST-Infrastruktur der Deutschen Post an, wodurch sich gleich mehrere Vorteile für den Anwender ergeben:

- Die Verschlankung der Verarbeitungsprozesse bringt wertvolle Zeitvorteile.
- Die Versandprozesse werden optimiert durch die einfache Integration eines neuen, sicheren, digitalen Kommunikationskanals über kVASy®.
- Im Falle einer klassischen Briefsendung durch die Deutsche Post werden nicht nur die Produktionsprozesse optimiert, sondern auch wesentliche Preisvorteile generiert.
- Die Darstellung der Sendungsmerkmale und -historie auf Einzelkundenebene in der kVASy® liefert sinnvolle Prozessmehrwerte.

Die Umsetzung der Lösung erfolgte in enger Kooperation beider Partner. Dadurch konnte eine Lösung entwickelt werden, die die Anforderungen der Kunden der SIV.AG an die Abwicklung digitaler Prozesse (sicher, automatisiert und in hoher Qualität) erfüllt, ohne dass sich die Mitarbeiter zukünftig um den eigentlichen Postversand kümmern müssen. „Eine ergonomische Handhabung für den Anwender und die nahtlose, tiefe

Integration in kVASy® war für alle Beteiligten von hoher Bedeutung“, betont Alfons Fliegen, Vertriebsleiter Partnervertrieb der Deutschen Post: „Die Vorteile für das Unternehmen so einfach und kurzfristig wie möglich zu realisieren, gleichzeitig aber die gewohnte Arbeitsumgebung für den Anwender nicht zu verändern war die absolute Priorität.“

Auch auf Seiten der SIV.AG sieht man in der Anbindung des Branchenstandards kVASy® an die E-POST eine zukunftsweisende Entwicklung der Software in Richtung Digitalisierung der Endkundenkommunikation: „Durch die Anbindung von kVASy® an E-POST gehen wir in Sachen Kommunikation zum Endkunden den nächsten logischen Schritt und verfolgen die Digitalisierung unserer Workflows konsequent“, sagt Thomas Bunge, Mitglied des Strategieboards Softwareentwicklung der SIV.AG.

Um das Angebot für den Anwender abzurunden, haben beide Unternehmen vereinbart, bei Schulungen zur Lösung weiter eng zusammenzuarbeiten und einen aktiven Support für die User anzubieten.

Auch die Entwicklung weiterer Lösungen steht für beide Partner 2016 auf der Agenda. Nach dem Management ausgehender Sendungen sollen auch die Digitalisierung von Eingangssendungen und Mehrwertleistungen für CSS-Portale durch bedarfsorientierte Lösungen und smarte Konzepte erbracht werden. (ds, as)



» Wir, der Wasserverband Wingst, versenden unsere Jahresabrechnung Anfang 2016 erstmals mit E-POST. Unsere Anregungen, eine Schnittstelle zur E-POST zu schaffen, wurden von der SIV.AG aufgegriffen und kurzfristig umgesetzt. Von der neuen Schnittstelle erhoffen wir uns eine deutliche Zeit- und Kostenersparnis für den bislang ressourcenintensiven Versandprozess. Die Briefe an unsere Kunden verschicken wir direkt aus der gewohnten Arbeitsumgebung – einfacher geht es nicht. Wir sind daher überzeugt, dass die Lösung über E-POST schnell auch für andere Anwender von Interesse sein wird. «

Patrick Pawlowski
Leiter Verbrauchsabrechnung des
Wasserverbands Wingst KöR

>>

**Dietrich Sessner**Deutsche Post AG
Senior Experte Partnervertrieb E-POSTdietrich.sessner@deutschepost.de
www.epost.de



Prozessoptimierung mit Kassensystemen: SIV.AG und Hess erfolgreich in Wolfsburg

Kürzere Wege, mehr Service: Die LSW Netz GmbH & Co. KG und die Stadtwerke Wolfsburg AG setzen seit dem Frühjahr 2015 auf zwei Kassensystemen HESS MultiPay 800 und erhöhen damit den Komfort sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Automaten befinden sich im Kundenzentrum der LSW Netz und am Hauptstandort der Stadtwerke Wolfsburg und stehen sowohl für Zahlungen der Kunden als auch für den internen Zahlungsverkehr zur Verfügung.



„Da beide Unternehmen einen gemeinsamen Neubau errichten, der Ende 2017 fertiggestellt sein soll, musste die bisherige Hauptkasse geschlossen werden. Deswegen haben wir nach einer Alternative für die Hauptkasse gesucht“, erklärt Jörn Milkereit, Bereichsleiter Abrechnung und Service und Informationsmanagement bei der LSW Netz. Unter der Leitung von Teamleiter Boris Wolke wurde dann ein umfassendes Projekt gestartet, in das alle Bereiche einbezogen wurden, die zuvor direkt oder indirekt mit der Hauptkasse gearbeitet hatten. Hinzu kamen neue Be-

◀ Abb: Boris Wolke, Teamleiter Abrechnung und Service bei der LSW Netz (l.), und Jörn Milkereit, Bereichsleiter Abrechnung und Service sowie Informationsmanagement, präsentieren einen der beiden HESS MultiPay 800, die bei der LSW Netz seit Frühjahr 2015 im Einsatz sind.

reiche. „Am Ende haben wir uns für die Installation von zwei HESS MultiPay 800 entschieden, weil sie unseren vielfältigen Anforderungen gerecht werden“, so Jörn Milkereit.

Die Kundinnen und Kunden können seit Frühjahr 2015 ihre Einzahlungen bar oder bargeldlos am Kassenautomaten vornehmen. Die Identifikation erfolgt über eine Kassenskarte oder über das Einlesen der Verbrauchsabrechnung am Barcodescanner. „Die Kunden können im Kundenzentrum ihre Einzahlungen direkt dort am Automaten vornehmen. Der Weg zum Hauptstandort entfällt für sie somit. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben wiederum dank des HESS MultiPay 800 mehr Zeit für die Beratung und den Service“, erklärt Jörn Milkereit. Ebenfalls ein Pluspunkt: Auch interne Auszahlungen wie beispielsweise Reisekostenabrechnungen können bequem und zügig am Kassenautomaten vorgenommen werden.

Die LSW Netz ist Dienstleister für verschiedene Firmen der Unternehmensgruppe Stadtwerke Wolfsburg AG, so dass die HESS MultiPay 800 mit unterschiedlichen Systemen verbunden werden mussten. „Wir benötigten eine Webservice-Schnittstelle zum System kVASy® der SIV.AG ebenso wie zu anderen Systemen. Die Bereiche Vertrieb und Entwicklung von HESS haben dafür mit den LSW-Projektverantwortlichen sehr gut zusammengearbeitet, so dass Verbindungen zu allen Systemen der zugehörigen Unternehmen hergestellt werden konnten. Eine neue Herausforderung für beide Seiten“, erläutert Boris Wolke. Die Kundinnen und Kunden müssen dafür am Automaten keine zusätzliche Auswahl treffen: Durch Einlesen des Barcodes auf der Verbrauchsabrechnung oder Stecken der Kassenskarte findet eine direkte Zuordnung statt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden an den neuen Automaten geschult, und unterstützten später die Kundinnen und Kunden bei den Ein- und Auszahlungsvorgängen. „Berührungsängste gab es auf beiden Seiten kaum. Mittlerweile nutzt der Großteil der Kunden die Automaten selbstständig“, so Jörn Milkereit.

Insgesamt verzeichnet die LSW Netz bis zu 15.000 Zahlungsbewegungen pro Jahr. „Da braucht man ein absolut zuverlässiges System – und das haben wir mit den Kassenautomaten HESS MultiPay 800 mit Schnittstelle zu kVASy der SIV.AG gefunden. Zudem ist es intuitiv zu bedienen und wird von den Kundinnen und Kunden sowie

von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr gut angenommen. Die Ausfallzeiten der Geräte sind sehr gering. Wenn doch einmal Probleme auftauchen, reagiert der HESS-Kundenservice sehr schnell“, so Jörn Milkereit abschließend.

HESS präsentiert seine Produkte auch auf der E-World vom 16. bis 18. Februar 2016 in Essen in der Halle 3, Stand-Nr. 3-571. Mehr erfahren Sie unter www.hess.de.

Über HESS:



HESS Cash Systems GmbH & Co. KG ist seit mehr als 130 Jahren ein deutsches Traditionsunternehmen für geldverarbeitende Systemlösungen. Als Tochterunternehmen der international tätigen Gauselmann Gruppe vereint HESS den Geist eines familiengeführten Unternehmens mit hoher Innovationskraft. Entwicklungs- und Produktionsstandort ist Magstadt in der Nähe von Baden-Württembergs Landeshauptstadt Stuttgart. Hier entstehen Hard- und Softwarelösungen rund um Cash-Handling und Zahlungssysteme für Banken, öffentliche Einrichtungen und Handelsunternehmen. Mit einem Exportanteil von 50% sind die Qualitätsprodukte auch international sehr gefragt.

Über LSW Netz:



Die LSW Netz GmbH & Co. KG verfügt über ein Netzgebiet mit rund 2.115 Quadratkilometern, dessen Fläche sich von Wolfsburg über den Landkreis Gifhorn bis nach Wittingen erstreckt und Teile der Landkreise Helmstedt, Wolfenbüttel und Börde umfasst. Die LSW Netz beschäftigt rund 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und beliefert ca. 180.000 Kunden mit Strom, Gas, Wasser und Fernwärme. (mh)



Wolfgang Ristau

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG
Vertriebsleitung Zahlungssysteme
Telefon: +49 71594009-213
wolfgang.ristau@hess.de
www.hess.de



avviso.werke®

Besser vollstrecken!

**Forderungsmanagement
für Eigenbetriebe,
Zweckverbände, Ver-
und Entsorger**

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



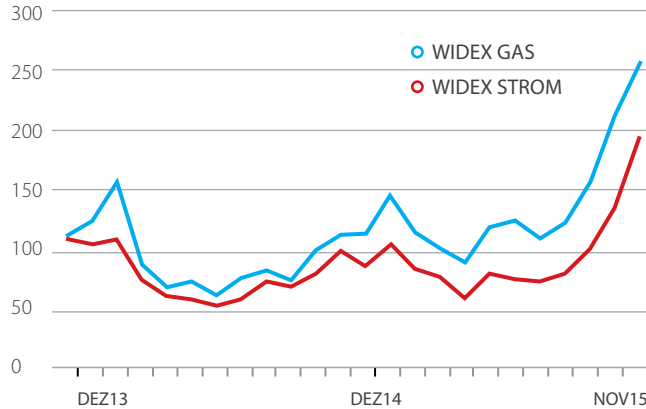
www.data-team.de
vertrieb@data-team.de

Kundenpotential ausloten und Risiken managen im Vertrieb - mit dem Cockpit der GET AG

Bei angespannter Marktlage gewinnen umfassende Analysen zu Neu- und Bestandskunden, zu Vertriebskanälen und möglichen Risiken zunehmend an Bedeutung. Für Energievertriebe erweitert die GET AG zur E-world energy & water 2016 (Halle 3, Stand 458) ihre Cockpit-Plattform um Bausteine aus der Marktkommunikation und schafft mit neuen Schnittstellen und Auswertungsszenarien die Voraussetzung für ein fokussiertes Kunden- und Risikomanagement.

Sinkende Großhandelserträge, Wertberichtigungen für konventionelle Erzeugungsanlagen und anhaltend hoher Wettbewerb auf dem Strom- und Gasmarkt: Der Druck auf Versorger ist hoch – der Spielraum für Akteure im klassischen Energievertrieb begrenzt. Unbeeinflussbare Kostenbestandteile wie Umlagen, Abgaben und vielerorts auch die Netznutzung führen zu einem Preisauftrieb in 2016. Und das Wechselinteresse von Verbrauchern ist laut Hochrechnungen auf Preisvergleichsportalen gestiegen (siehe Grafik*).

▷ Abb:W(echsel) I(n)DEX zu Anfragen bei Vergleichsportalen, Quelle:Wechselmonitor der GET AG



Wer in dieser Wettbewerbssituation Verluste oder sinkende Deckungsbeiträge vermeiden und Kunden nachhaltig binden will, ist neben dem Ermessen von Chancen umso mehr herausgefordert, Risiken zu erkennen und zu bewerten. Ein wesentlicher Schlüssel dafür besteht in der Verfügbarkeit einer möglichst breiten, aktuellen Datenbasis und deren regelmäßigen Auswertung. Das gilt für die von Vertrieben häufig fokussierte Akquise ebenso wie für die Analyse von Kunden im Bestand.

Neu- und Bestandskunden im Fokus

Angesichts hoher Wechselquoten und niedriger Zahlungsloyalität – Zahlungs-

ausfälle bzw. Sperrungen nehmen laut dem „Monitoringbericht 2015“** zu – kann das Motto: „Neue Kunden um jeden Preis!“ kaum ein Erfolgsrezept darstellen.

Eine automatisierte Bonitätsprüfung beugt Überraschungen vor. Auch die Wahl des Akquise-Wegs will wohl überlegt sein, denn diverse Gangarten ziehen unterschiedlich hohe Anforderungen an das Pricing oder das Management von Vertriebspartnern nach sich. Um flexibel zu bleiben, empfiehlt sich eine Diversifikation der Vertriebskanäle.

Zudem ist es angeraten, Informationen über Bestandskunden systematisch zu analysieren und Altverträge nicht aus den Augen zu verlieren. Über folgende Fragen sollte Klarheit herrschen: Werden die über preisintensive Vertriebskanäle gewonnenen Kunden schon kostendeckend beliefert? Sind Bestandstarife trotz geänderter Kostensituation noch wirtschaftlich? Zu welchen Konditionen werben Konkurrenten um Energiekunden? Habe ich meine Kündiger analysiert? Die Verschneidung von Markt- und Unternehmensinformationen im Cockpit mit soziodemografischen Daten Dritter gibt Antworten und bietet Unterstützung, das Potential für eine nachhaltige Kundenbindung bzw. -akquise auszuloten.

Vielfältige Datenbasis zur Risikobewertung

Im Cockpit etabliert die GET AG eine Schnittstelle zu Partner-Tools, mit denen aggregierte Daten aus der Marktkommunikation visualisiert werden können. So lassen sich beispielsweise Netzgebiete in Bezug auf Kundengewinne und -abgänge klassifizieren oder Marktpartner hinsichtlich der Qualität ihres Fristenmanagements bewerten.

Neue Use Cases in der Cockpit-Plattform erlauben dem Vertrieb die regelmäßige Bewertung und Dokumentation von Risiken, indem etwa Kennzahlen zur Wechselaktivität von Endverbrauchern oder zur Wettbewerbsintensität in Vertriebskanälen und Zielgebieten ermittelt werden. Die Abschätzung der Eintrittswahrscheinlichkeit und monetären Auswirkung von Risiken gibt damit nachvollziehbar Handlungsempfehlungen zur Vertriebssteuerung. Gleichzeitig kann das Management nach unternehmensweiten Maßgaben erfolgen und kontinuierlich für Transparenz sorgen. Außerdem ist optional eine Schnittstelle zu professioneller Risikomanagement-Software von Partnern der GET AG vorgesehen. (mm)

* Der Referenzwert 100 entspricht dem nach Haushalten gewichteten bundesweiten Durchschnitt an Wechselanfragen im Jahr 2010.

** Hrsg.: Bundesnetzagentur / Bundeskartellamt, S. 192 f./ S. 313 f.

GET·AG

>>



Matthias von Maltzahn

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

Größte proGOV-Cluster-Installation im Energiemarkt

Im Juli 2015 vereinbarten die SIV.AG und procilon eine intensivere strategische Zusammenarbeit beider Häuser. Nun ziehen Marco Fiedler, Bereichsleiter IT der SIV.AG, und Andreas Liefeith, Leiter Partnermanagement der procilon GROUP, eine erste Zwischenbilanz:

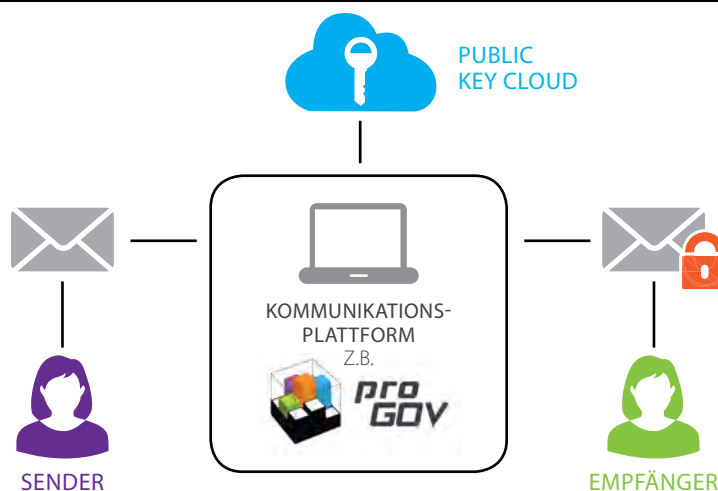
Andreas Liefeith: Ein zentraler Punkt unserer Zusammenarbeit war und ist die Marktpartnerkommunikation im liberalisieren Energiemarkt. Hier werden durch die Regulierungsbehörde immer wieder neue Vorgaben definiert, die es zu erfüllen gilt. Mit der Einführung einer vollständig geclusterten proGOV-Infrastruktur wollte die SIV.AG hier Grundlagen schaffen, die dies auch langfristig gewährleisten. Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

Marco Fiedler: Ja, vollständig. Nehmen wir das Beispiel E-Mail-Versand. Hier gibt es ganz konkrete Fristen, wann welche Nachricht versandt sein muss. Das Zeitfenster dafür wird durch die Bundesnetzagentur immer enger gefasst und künftig werden diese Fristen noch kürzer werden. In Spitzenzeiten muss die Infrastruktur in meinem Rechenzentrum in der Lage sein, mehrere Tausend E-Mails quasi „gleichzeitig“ zu verarbeiten. Hier haben wir mit dem proGOV-Cluster, der aus vier leistungsfähigen Knoten und einem Backup-Knoten besteht, einen deutlichen Effekt erzielt und den Durchsatz um ca. 300 % bei reichlich Reserven steigern können. Derzeit nutzen ca. 30 Kunden aus der Energiewirtschaft diesen Service und vertrauen auf unsere robuste, leistungsfähige und skalierbare Plattform. Als eine der nächste Herausforderungen werden wir gemeinsam mit den Experten der procilon dafür sorgen, den Prozess der Marktpartnerkommunikation de facto Ende-zu-Ende zu überwachen und diesen neuen Service unseren Kunden und Anwendern zur Verfügung zu stellen. Apropos Neuer Service: Im Rahmen der Marktkommunikation sehen wir eine wachsende Nachfrage nach dem Kommunikationsstandard AS/2.

Andreas Liefeith: Das kann proGOV Energy von Haus aus.

Marco Fiedler: Richtig. Eine Tatsache, die wir bei der Entscheidung für die Plattform bereits berücksichtigt haben. Applicabili-

Abb.: Was ist die Public Key Cloud?



ty Statement 2 (AS/2) ist eine ausgereifte Alternative für den Datenaustausch von EDIFACT-Dokumenten im liberalisierten Energiemarkt, der ja zum jetzigen Zeitpunkt überwiegend per E-Mail (SMTP) durchgeführt wird. Diese E-Mail-Kommunikation ist prinzipiell bei allen Marktteilnehmern etabliert und verfügbar, hat allerdings einige technische Nachteile. Wie unterscheidet sich AS/2 dazu?

Andreas Liefeith: Mit AS/2 werden in der Regel Nachrichten für Electronic Data Interchange (EDI) übertragen. Der Standard spezifiziert, wie die Verbindung erstellt und Nachrichten validiert, versendet und bestätigt werden. AS/2 erzeugt einen Umschlag für eine Nachricht, welche dann gesichert über das Internet versandt wird. Die Urheberschaft (nicht abstreitbare Nachricht) wird durch digitale Signaturen und die Datensicherheit durch Verschlüsselung gewährleistet. Der Absender erhält aus dem AS/2-Protokoll eine digitale Empfangsquittung – in der AS-Sprache als Message Disposition Notification (MDN) bezeichnet –, mit der der Absender die fristgerechte Zustellung beweisen kann.

Ergänzend möchte ich noch erwähnen, dass für Nutzer des proGOV Energy Clusters bei der SIV.AG ein AS/2-Datentransport jederzeit möglich ist. Alle erforderlichen Module sind bereits enthalten. Für die Absicherung der AS/2-Kommunikation ist neben einem Konfigurationsaufwand nur noch ein X509v3-basiertes Zertifikat notwendig, welches wir aus unserer 'hauseigenen' Public

Key Infrastructure (PKI) erstellen können. Dabei handelt es sich nicht um ein SSL-Zertifikat, da es für die Signatur und Verschlüsselung des MIME-Containers innerhalb des HTTP-Datenstromes eingesetzt wird. Es muss also den Verwendungszweck "Digitale Signatur" und "Schlüsselverschlüsselung" enthalten. Das ist nicht kompliziert, wenn man wie bei der Zertifikatspflege die richtigen Tools einsetzt.

Marco Fiedler: Also Public Key Cloud für Energieversorger? Mit den Marktpartnerzertifikaten haben wir (fast) keine Arbeit mehr.

Andreas Liefeith: Das stimmt. In der dem SIV.AG-Cluster zugeordneten Public Key Cloud befinden sich aktuell fast 4.000 Zertifikate von Teilnehmern an der verschlüsselten Kommunikation im Energiemarkt. Es werden pro Monat ca. 380.000 Anfragen an die PKC gesandt. Das sind über 80.000 pro Woche, also mehr als 10.000 pro Tag. Eine beeindruckende Größenordnung - und das alles weitestgehend automatisiert.

Das proGOV-Cluster der SIV.AG ist mit 4+1 Knoten die mit Abstand größte proGOV-Cluster-Installation im Energiemarkt. (al, mf)

>>



Andreas Liefeith
procilon Group
Leiter Partnermanagement

info@procilon.de
www.procilon.de

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



| AKADEMIE

www.siv.de/akademie



Veranstaltungskalender 2016

| Veranstaltungen | Datum | Ort | Informationen |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|--|
| E-world energy & water | 16.02.2016 - 18.02.2016 | Messe Essen | www.e-world-2016.com |
| 20. Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke | 20.04.2016 - 21.04.2016 | Berlin | www.stadtwerke-tagung.de |
| BDEW-Kongress | 08.06.2016 - 09.06.2016 | Berlin | www.bdew.de |
| SIV.Anwenderkonferenz | 23.06.2016 - 24.06.2016 | Rostock/Roggentin | www.siv.de |

Gewinnspiel der SIV.AG

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

Unter welchem aktuellen Motto steht der Messeauftritt der SIV.AG auf der E-world energy & water vom 16. bis 18. Februar 2016 in Essen?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-4099** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der 30. März 2016 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 3/2015) ist: **Lutz Tunack, KWL-Kommunale Wasserwerke Leipzig GmbH**. Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 1/2016 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-1099, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **Vi.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Thomas Bunge (tb), Elisabeth Doehne (ed), Marco Fiedler (mf), Stephanie Gust (sg), Mario Hoffmeister (mh), Steffen Lewerenz (sl), Andreas Liefeth (al), Matthias von Maltzahn (mm), Wolfram Rickert (wr), Dietrich Sessner (ds), Dr. Nico Singer (ns), Dr. Dieter Varelmann (dv), Anne Voss (av), Wolfgang Will (ww) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Fotolia: S.9 ©BillionPhotos.com; S.15 © chungking; S.16 © Sergey Nivens; Thinkstock: Titel/S.4 ©Poike S.10 ©petrelos; S.19 ©Dieter Spannkebel **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Gesamtauflage** 6.000 Exemplare.



Mein Zeitsparklick!



Sparen Sie Zeit, Kosten und den Weg zum Briefkasten: Geschäftspost mit E-POST aus kVASy® versenden!

Mit der Software kVASy® und der E-POST Schnittstelle können Sie sich beim Versand Ihrer Geschäftspost das Ausdrucken, Kuvertieren, Frankieren und den lästigen Weg zum Briefkasten sparen. Sie verschicken Ihre Briefe direkt aus der gewohnten Arbeitsumgebung – und das sogar digital oder physisch. Ein Klick und ab geht die Post.

In Kooperation mit



Deutsche Post

WAS MACHT ERFOLGREICHEN ENERGIEVERTRIEB AUS?



SIVAG



powersales.siv.de