

# SIV.NEWS

3

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

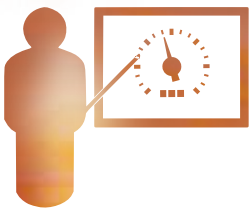
www.siv.de | 2016

## DIE DIGITALISIERUNG VORANTREIBEN

SEITE 6

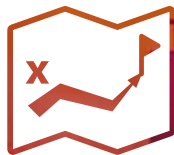
### STEP 1.

Analyse



### STEP 2.

Konzeption



### STEP 3.

Strategiebewertung



### STEP 4.

Entscheidung



#### Eigener Fachbereich

Markimpulse aus der  
Wasserbranche aufnehmen

13

#### Customer Care Center

Servicequalität und  
fallabschließende Bearbeitung

14

#### Praxisbericht

Mobile Lagerwirtschaft bei der  
Hochsauerlandwasser GmbH

18

# INHALT

Editorial **3**

---

## AKTUELLES

Engagiert für den guten Zweck – Spenden für den Hanse-Tour-Sonnenschein e.V. **4**

---

Greenpeace Energy eG entscheidet sich für SIV.AG **4**

---

Buchankündigung „Herausforderung Utility 4.0“ **4**

---

SIV.AG gewinnt Zweckverband Ostholstein als neuen Kunden **5**

---

SIV.AG ist TOP Ausbildungsbetrieb 2015 **5**

---

Im Dialog – 20. SIV.Anwenderkonferenz **5**

---

## TITELTHEMA

---

Gemeinsam mit der SIV.AG die Vorgaben des MsbG umsetzen **6**

---

Interview mit Sebastian Weiße, Lösungsarchitekt der SIV.AG **8**

---

Informationssicherheitsmanagement: Gap-Analyse **10**

---

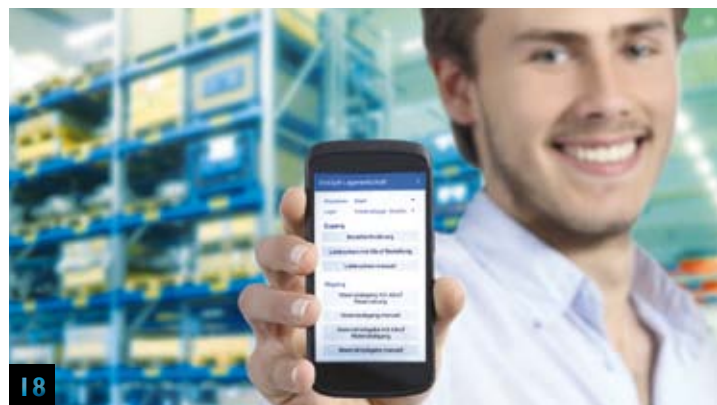
## WASSERWIRTSCHAFT

Veranstaltungsbericht: Wasserwirtschaftliche Jahrestagung des BDEW **11**

---

SIV.AG ist Mitglied der Brandenburgischen Wasserakademie **12**

---



Messepräsenz: SIV.AG auf der Wasser Berlin 2017 **12**

---

Hochsensible Infrastrukturen schützen **12**

---

Markimpulse aus der Wasserwirtschaft aufnehmen – Interview mit René Kersten, Fachbereichsleiter Wasser- und Abwasserwirtschaft der SIV.AG **13**

---

Im Porträt: Das Customer Care Center der SIV Utility Services GmbH **14**

---

## PRAXISBERICHTE

kVASy® Testautomatisierung: Schweizer Energiekonzern EKS sichert Softwarequalität **15**

---

Kundenportal: Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG baut Produktpalette aus **16**

---

Kundensegmentierung und kundenwertbezogenes Mahnen: LSW geht individuell auf Kunden ein **17**

---

kVASy® Mobile Lagerwirtschaft: Hochsauerlandwasser GmbH optimiert Prozessabläufe **18**

---

Neues Fachportal: kVASy® BI – Customer Life Cycle **19**

---

## PARTNER

GET AG: Debatte um Kosten für Netze und deren Nutzung **20**

---

BO4E: Netzwerk für Kommunikationsstandard in der Energiewirtschaft **21**

---

SIV.AG IAKADEMIE, Veranstaltungskalender und Webinare, Gewinnspiel, Impressum **22**

---



Arno Weichbrodt,  
Vorstandsvorsitzender der SIV AG

## Liebe Leserinnen und Leser!

Die Digitalisierung beschleunigt unseren Alltag in unvorstellbaren Dimensionen. In nur einer Minute werden nach Angaben der US-amerikanischen Unternehmensberatung Excelacom weltweit beispielsweise 2,78 Mio. Videos bei YouTube abgespielt, 2,4 Mio. Google-Suchanfragen gestartet, 20,8 Mio. WhatsApp-Nachrichten versandt oder 150 Mio. E-Mails geschickt. Längst ist abzusehen, dass Moore's Law, wonach sich die Kapazität aller Microchips alle 24 Monate verdoppelt, schon Anfang des kommenden Jahrzehnts nicht mehr gelten und an die Grenzen der Quantenphysik stoßen wird.

Fakt ist: Der digitale, ausschließlich auf das Sammeln von Big Data beschränkte Temporausch kann und wird nicht ewig dauern. Was wir brauchen, ist ein Paradigmenwechsel: Weg vom „Immer mehr“ und hin zu einem „Immer besser“. Das gilt in unserem privaten Alltag genauso wie in unserer Branche, der Energie- und Wasserwirtschaft.

### Die Digitalisierung erfolgreich vorantreiben

Der BDEW beschreibt in seiner Ende Mai 2016 erschienenen Publikation „Die digitale Energiewirtschaft – Agenda für Unternehmen und Politik“ sehr eindringlich die aktuellen Handlungsfelder für eine erfolgreiche digitale Transformation. Es bedarf nicht nur dynamischer Wertschöpfungsnetzwerke mit neuen Produkten und Geschäftsmodellen, sondern auch radikaler Veränderungen in der Unternehmensorganisation sowie einer konsequenten, bereichsübergreifenden Kundenzentrierung. Hier wird es nach Sicht des BDEW entscheidend auf die folgenden Instrumente ankommen: Interne Prozessdigitalisierung, Data Analytics, Plattformen und digitale Kundenschnittstellen, Marktkommunikation und Branchenstandards sowie IT-Architektur, Datenschutz und IT-Sicherheit.

### SOFTWARE FOR LIFE – Ein Mehr an Servicequalität und operativer Exzellenz

Mit unserem Beitritt zur Harris Gruppe, deren Slogan „SOFTWARE FOR LIFE“ auch für unsere eigene Unternehmensphilosophie steht, haben wir im März 2016 einen weiteren, ganz entscheidenden Schritt zu mehr Servicequalität und operativer

Exzellenz getan. Gemeinsam mit unseren engagierten Kunden, Partnern und Mitarbeitern sehen wir uns auf einem guten Weg, die Herausforderungen der Digitalisierung und Energiewende erfolgreich zu meistern und tatsächlich immer besser zu werden.

### Marktpulse aufnehmen

In unseren SIV.NEWS beleuchten wir in abwechslungsreichen Praxisberichten, Fachbeiträgen und Denkanstößen ganz unterschiedliche Facetten des digitalen Wandels. Dabei stellen wir Ihnen nicht nur ausführlich unser gemeinsam mit der Deutschen Telekom umgesetztes Lösungsmodell für den Smart-Meter-Rollout vor, sondern haben auch der Wasser- und Abwasserwirtschaft einen eigenen Themenschwerpunkt gewidmet.

Der intensive, lebendige Dialog mit Entscheidern und Fachexperten ist uns sehr wichtig, um Marktpulse aufzunehmen, Optimierungspotentiale zu erschließen und schlanke, effiziente Standardprozesse zu schaffen.

Wir freuen uns, dass unser Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft auch in diesem Jahr als Gemeinschaftsausgabe mit der Fachzeitschrift ew-Spezial IV / 2016 „Stadtwerke“ erscheint (an dieser Stelle meinen herzlichen Dank für die langjährige, engagierte Medienpartnerschaft), und wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre der aktuellen SIV.NEWS.

Herzlichst,

Ihr

Arno Weichbrodt





## Engagiert

20 Jahre Hanse-Tour-Sonnenschein e. V.: Seit 1996 tut die Radtour zugunsten krebs- und chronisch kranker Kinder Gut(es). Auch wir engagieren uns seit Jahren mit unserer weihnachtlichen Spende für das Projekt "Mike Möwenherz" der Universitätsmedizin Rostock und unterstützen tatkräftig die Spendensammler der Hanse-Tour-Sonnenschein.

Im August konnte Jan-Hendrik Semkat, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH, einen symbolischen Scheck in Höhe von 2.500 Euro an den Gründer und Organisator Helmut Rohde überreichen. Die privaten Spenden aller Mitarbeiter wurden dabei um einen ebenso hohen Betrag der gesamten SIV.AG-Gruppe aufgestockt. Auch dieses Jahr fuhr wieder unsere Kollegin Iris Turlach mit (wir stellen ihr Team des Customer Care Centers in unserem Porträt auf S. 14 vor) und trug so auch persönlich zur diesjährigen Rekordsumme von 250.000 EUR bei. Eine tolle gemeinsame Leistung! (as)

Den Tour-Rückblick gibt es unter

- ▷ [facebook.com/SIVde](https://facebook.com/SIVde)
- ▷ [facebook.com/HanseTour-Sonnenschein](https://facebook.com/HanseTour-Sonnenschein)



## Greenpeace Energy eG entscheidet sich für SIV.AG Zukunftsstarkes Gesamtpaket für einen exzellenten Kundenservice

Die deutschlandweit engagierte Energiegenossenschaft hat ihre Wurzeln in der international agierenden Umweltschutzorganisation Greenpeace e.V. und zählt mehr als 23.000 aktive Mitglieder. Ziel der Genossenschaft ist es, möglichst viele Menschen für eine saubere Energiezukunft zu begeistern – mit einer Energieversorgung, die ausschließlich auf erneuerbare, umweltfreundliche Quellen setzt.

„Seit 17 Jahren erfolgreich am Markt, streben wir eine echte Energiewende an – ohne

Kohle und Atom. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit der SIV.AG. Unseren 130.000 Strom- und Gaskunden bieten wir erstklassigen Service, faire Geschäftsbedingungen und einfache Wechselmöglichkeiten. Diese Standards wollen wir in Zukunft mit den Lösungen der SIV.AG weiter ausbauen“, so Kurt Mennerich, der für den IT-Bereich der Greenpeace Energy eG verantwortlich ist. (as)

▷ [www.greenpeace-energy.de](http://www.greenpeace-energy.de)



## Buchankündigung Utility 4.0

Anfang 2017 erscheint bei Springer Vieweg das Buch „Herausforderung Utility 4.0 – Wie sich die Energiewirtschaft im Zeitalter der Digitalisierung verändert“ (Herausgeber: Oliver D. Doleski). Das Kompendium vereint Beiträge langjährig erfahrener, renommierter Branchenexperten. Erstmals im deutschen Markt skizziert dieses Werk nicht nur die tiefgreifenden Veränderungen der digitalen Transformation an sich,

sondern bietet auch praxisorientierte Lösungsmodelle. Lesen Sie hier auch den Fachartikel "Digitale Services als unterstützende Vertriebsargumente für intelligente Messsysteme" von Sebastian Weiße, Lösungsarchitekt der SIV.AG. (as)

Vorbestellungen bitte an:

▷ [sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de)

## SIV.AG gewinnt Zweckverband Ostholstein als neuen Kunden



△ Vertragsunterzeichnung im August 2016

Der Zweckverband Ostholstein (ZVO) ist neuer Kunde der SIV.AG. Das im schleswig-holsteinischen Sierksdorf ansässige Ver- und Entsorgungsunternehmen übernimmt seit 1927 in den Kreisen Ostholstein, Plön und Segeberg diverse Aufgaben der Daseinsvorsorge. Zusammen mit seinen beiden Tochtergesellschaften ZVO Energie GmbH und ZVO Entsorgung GmbH bildet der Zweckverband die ZVO-Unternehmensgruppe, die sich sowohl um die Trinkwasser- und Energieversorgung als auch um die Abwasser- und Abfallentsorgung kümmert. Damit deckt der Zweckverband Ostholstein eine breite Palette an Aufgaben ab, die ein komplexes und effizientes Abrechnungssystem erfordern.

Mit der bereichsübergreifenden Einführung von kVASy® – einzig die Abfallsparte wird noch in einem anderen System abgebildet – sieht sich der ZVO gut gerüstet für die Zukunft. „Als engagierter Dienstleistungspartner nehmen wir unsere regionale Verantwortung für eine moderne Daseinsvorsorge sehr ernst. Dazu gehört für uns ein exzellenter Kundenservice, der sich auch über ein modernes Abrechnungssystem definiert“, so die Verbandsvorsichterin Gesine Strohmeyer: „Am Angebot der SIV.AG überzeugten uns vor allem die schlanken, effizienten Abläufe und die integrierte Prozesssicht in kVASy®.“ (as)

▷ [www.zvo.com](http://www.zvo.com)

## TOP Ausbildungsbetrieb 2015

Am 3. Mai 2016 wurde die SIV.AG mit dem Titel "TOP Ausbildungsbetrieb 2015" ausgezeichnet. Der Preis steht für eine qualitativ hochwertige Ausbildung in der Region, verbunden mit viel Engagement und besonderer Leistung. Pokal und Urkunde wurden durch den Wirtschaftsminister des Landes Mecklenburg-Vorpommern Harry Glawe und den IHK-Präsidenten Claus Ruhe Madsen übergeben.

Aktuell bildet die Unternehmensgruppe 30 junge Menschen praxisnah in den Bereichen Industriekaufmann/-frau, Fachinformatiker für Anwendungsentwicklung (m/w) und Systemintegration (m/w) aus. Darüber hinaus werden auch Duale Studenten der Wirtschaftsinformatik und der Informatik mit einem abwechslungsreichen und fordernden Aufgabenspektrum aktiv in das tägliche Geschäftsleben eingebunden. (as)

▽ Mit Spaß und Engagement dabei: Unsere Auszubildenden



## Im Dialog – 20. SIV.Anwenderkonferenz



Neue Ideen, neue Formate und viel Raum für angeregte Fach- und Strategiediskussionen. Unsere diesjährige 20. SIV.Anwenderkonferenz war wieder einmal ein Magnet für unsere Kunden und Partner.

Unter dem Motto "DIGITALISIERUNG – SICHER! SOLIDE! SIV!" ging es nicht nur um Markttrends und aktuelle Branchenentwicklungen. Es wurden auch die Produktroadmap für die nächsten Jahre und die weitere strategische Unternehmensentwicklung innerhalb der Harris Gruppe vor-

gestellt. Das genaue Programm finden Sie unter: [www.siv.de/awk](http://www.siv.de/awk)

2017 begrüßen wir Sie bereits im Mai in der Hansestadt Rostock. **Merken Sie sich schon heute das Datum unserer 21. SIV.Anwenderkonferenz vor: 18. und 19. Mai 2017. Wir freuen uns auf Sie!** Wollen auch Sie noch einmal die Highlights der Jubiläumsveranstaltung miterleben? Hier geht es zu unserem Konferenzvideo (as):

▷ [www.youtube.com/sivagonline](http://www.youtube.com/sivagonline)



# Die Digitalisierung vorantreiben

Den meisten Stromkunden wird der 23. Juni 2016 nur als ein heißer Sommertag gleich nach der Gruppenphase der EM in Erinnerung bleiben. Dabei wurde an diesem Donnerstagabend im Deutschen Bundestag mit der lange erwarteten Verabschiedung des „Gesetzes zur Digitalisierung der Energiewende“ durchaus Geschichte geschrieben. Eher unbeachtet von der Öffentlichkeit diskutierten die Abgeordneten die Eckpunkte der digitalen Agenda der Energiewirtschaft. In einer rekordverdächtigen halben Stunde ging es in 2. und 3. Beratung noch einmal um Sicherheitsstandards (das Gesetz ist eines der wenigen, bei dem der Bundesdatenschutzbeauftragte von Anfang an eingebunden war), fehlende Mitspracherechte

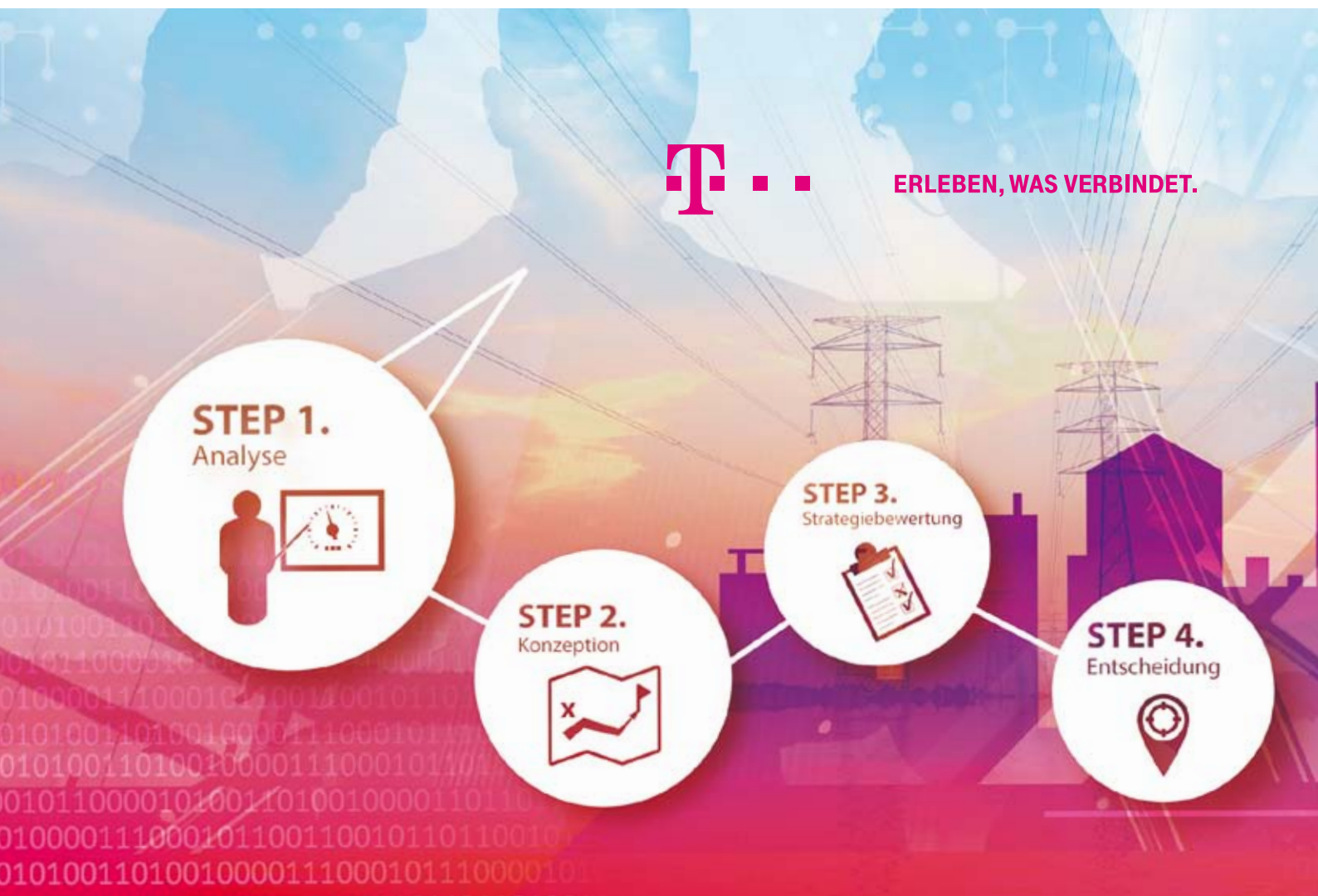
der Mieter, Möglichkeiten zur Kostendeckelung und Ausnahmen vom Smart-Meter-Pflichteinbau. Gegen 19.30 Uhr war es dann soweit: Mit den Stimmen der Koalition war ein Gesetz auf den Weg gebracht, dessen gesamtgesellschaftliche Dimension erst in einigen Jahren deutlich wird.

Dass Interessenverbände und Multiplikatoren das Gesetz grundsätzlich positiv aufnehmen, ist nicht zuletzt der frühzeitigen Einbindung aller Entscheider geschuldet. Das Gros begrüßt es als notwendigen „technischen und datenschutzrechtlichen Rahmen“ und „Schlüssel für die Digitalisierung der Energiebranche“. Als eher unglückliche Lösung werten viele jedoch die zukünftige Datenhoheit der Übertragungsnetzbetreiber: „Verteilnetzbetreiber

erleben hier einen deutlichen Eingriff in ihre Aufgaben. Hier wäre ein Vertrauen auf die Verteilnetzbetreiber als etablierte Datendreh scheiben effektiver“, so Sven Becker, Sprecher der Geschäftsführung der Trianel GmbH.

Unter Konkurrenzdruck – Jetzt individuelle Vorgehensmodelle entwickeln

Der Verdrängungswettbewerb ist also eröffnet und es bedarf nur geringer prognostischer Fähigkeiten, um im Zuge der Neuausrichtung des Marktes die Etablierung neuer, mit harten Bandagen kämpfender Player vorauszuahnen. In diesem Konkurrenzumfeld müssen sich die klassischen EVU stark machen, um ihre gewachsenen regionalen Vorteile auszuspielen. Über den



Messstellenbetrieb schafft der bundesweite Smart-Meter-Rollout auch Hebel für eine noch gezieltere Kundenansprache: "Die beste Ausgangsposition in der neuen digitalen Energiewelt haben die Stadtwerke, die sich schon heute mit den Funktionen und Vorteilen der Gateway Administration und der Auswertung von Daten beschäftigen", so Sven Becker.

„Die technische Betrachtung allein reicht dafür nicht mehr. Die Digitalisierung ist ein Managementthema, das die Unternehmensstrategie der nächsten Jahre und damit bereichsübergreifend die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation betrifft“, betont auch Dr. Guido Moritz, Leiter des Bereiches Energiewirtschaft der SIV.AG. Das Unternehmen hat frühzeitig damit angefangen, seine Kunden fit für die zu erwartende neue Gesetzeslage zu machen. Entstanden ist dabei unter Federführung von Sebastian Weiße, Lösungsarchitekt der SIV.AG, ein mehrstufiges, frei skalierbares Vorgehensmodell, das sich individuell auf

die spezifischen Anforderungen jedes einzelnen EVU anpassen lässt und aufgrund seiner Modularität auch für kleinere EVU interessant ist.

In der gemeinsamen Erarbeitung sind vor allem Branchen-Know-how und Beratungskompetenz gefragt. Zur Sensibilisierung für den anstehenden Projektumfang und die besonderen Herausforderungen der Digitalisierung bietet die SIV.AG zunächst einen eintägigen Informationsworkshop, der auf Wunsch in individuelle Kundenworkshops vor Ort übergeht. In deren Fokus stehen Maßnahmen auf Basis einer eingehenden Datenanalyse des Zählerbestands – von der gemeinsamen Analyse (Potential, SWOT, Wettbewerb) und Strategieentwicklung bis hin zu der Erarbeitung eines tragfähigen Business Cases (Wirtschaftlichkeitsbetrachtung) sowie der Erstellung interner Entscheidungsvorlagen und eines übergreifenden Gesamtprojektplans.

„Wir nutzen in unserer beratenden Tätigkeit ganz bewusst unsere Synergien als ganzheitlicher Lösungsanbieter und werden von unseren Kunden als ein professioneller, kompetenter Partner auf Augenhöhe wahrgenommen“, so Sebastian Weiße: „Über die Jahre haben wir in anspruchsvollen Projekten ein so tiefes Verständnis für die Spezifika der Energiewirtschaft entwickelt, dass uns heute – unabhängig von der Softwareentwicklung – ein den großen Managementberatungen vergleichbarer, umfangreicher Prozessbaukasten zur Verfügung steht.“

#### **Financial Engineering – Ist das alles noch finanzierbar?**

Da es durch das Inkrafttreten des Gesetzes endlich die erforderliche Planungs- und Investitionssicherheit gibt, zahlt sich ein frühzeitig entwickeltes, die verschiedenen Umsetzungsszenarien berücksichtigendes, individuelles Vorgehensmodell schon heute aus.

Wie können sich die einzelnen EVU also strategisch aufstellen, um sich auch zukünftig als feste Größe am Markt zu positionieren? Sollen z. B. Bündelprodukte platziert und / oder Zusatzprodukte entwickelt werden? Was verbleibt als Kerngeschäft im eigenen Haus? Lassen sich Strukturen verschlanken oder Skaleneffekte heben? Wo bieten sich ein Clustering, partnerschaftliche Kooperation oder die Auslagerung ressourcenintensiver Prozesse an?

Über neue Beratungs- und Dienstleistungen ergeben sich zugleich spannende



» Die SIV.AG erfüllt die Sicherheitsanforderungen und -standards im Kontext des Messstellenbetriebsgesetzes bereits seit zwei Jahren und unterstützt Versorgungsunternehmen dabei, die identischen Sicherheitsstandards zu erfüllen, inklusive der notwendigen Zertifizierungsmaßnahmen. Als konkretes Angebot im Kontext der Gateway Administration als Teildisziplin bzw. -facette des MsbG bündelt die SIV.AG ihre Kompetenzen mit der Telekom und minimiert hierdurch die notwendigen Zertifizierungen für die Versorgungsunternehmen auf ein Minimum. «

**Dr. Guido Moritz**  
Bereichsleiter Energie- und  
Wasserwirtschaft der SIV.AG

Wachstumspotentiale für EVU – sofern diese nicht leichtfertig auf ihre etablierte Marktposition verzichten und den großen Ablesediensten freie Entfaltungsmöglichkeiten lassen. Nicht selten empfiehlt sich hier auch eine offensive Angriffsstrategie als Provider aller Commodities – Strom, Wasser, Wärme, Gas, Internet, Telefonie, TV –, die von den verbundenen kommunalen Wohnungsgesellschaften mitgetragen wird. Eine weitere zentrale Fragestellung ist es, in welchen Ortslagen am sinnvollsten ein umfassendes Rollout-Szenario gestartet werden könnte.

Bei all dem steht naturgemäß eine Frage im Mittelpunkt – das Financial Engineering, also die konkrete Finanzierung der neuen Technologien und Prozesse.

„Ich kann unseren Kunden nur empfehlen, sich umfassend und objektiv zu informieren, für sich schon jetzt mehrere Vergleichsszenarien durchzukalkulieren und das passende Setting später mit Ruhe und Weitsicht in die Praxis zu überführen“, betont Sebastian Weiße: „Gemeinsam ent-

wickeln wir ein passendes Gesamtlösungs-szenario für die grundlegende und von vielen individuellen Faktoren abhängige Entscheidung „Verteidigung oder Angriff“. Hier bringen wir gern unsere gesamte Management- und Beratungskompetenz ein.“

Der intelligente, im Zuge einer buchhalterischen Entflechtung unabhängig agierende Messstellenbetrieb erzeugt u. a. Kosten für Personal, Betriebsmittel, Materialeinkauf, die Abrechnung (inklusive Mahnungen und Pflege des Kundenkontakts) sowie die iMess-Betriebskosten (also Kommuni-

kation, Ausfall, Bereitschaft). Daraus ergibt sich eine Vielzahl strategischer und operationaler Fragestellungen: Womit beginnen? Ist eine kostendeckende Arbeit überhaupt möglich? Sind ggf. Auftragsdienstleister hinzuzuziehen? Welches Schnittstellenrisiko besteht? Sind Standard- oder Zusatz-funktionalitäten zu nutzen?

Gemeinsam Skaleneffekte nutzen

Mit seinen umfassenden Gateway-Administrationsservices bietet das Dienstleistungsangebot der SIV.AG und der

Deutschen Telekom als ihrem präferierten Lösungspartner die nötige Flexibilität. Abgedeckt wird dabei die gesamte Prozesskette – von den Field Services über die Messdatenverarbeitung bis zu Abrechnung und Kundenbeziehungsmanagement.

„Durch ihre Modularität und Skalierbarkeit ist die gemeinsame Smart-Metering-Plattform auch für kleinere EVU attraktiv“, so Dr. Guido Moritz: „Zugleich garantieren wir unseren Kunden ausdrücklich, dass sie jederzeit die Hoheit über ihre Daten behalten. Wir sind keine Konkurrenz mit

## Fragen der Fachzeitschriften „Energiespektrum“ und „ZfK“ an Sebastian Weiße, Lösungsarchitekt der SIV.AG

**Energiespektrum:** Großprojekte wie der Rollout dauern mehrere Jahre. Sie implizieren viele Organisations- und Managementtätigkeiten. Was heißt das für die betroffenen Unternehmen und deren Rolloutkonzept?

**WEIßE:** Der Rollout der intelligenten Messsysteme betrifft in einem EVU alle Abteilungen – angefangen von den offensichtlichen Technikabteilungen bis hin zum Controlling. Alle haben ihre Aufgaben zu lösen. Die Unternehmen sollten hierauf mit einer eigenen Projektstruktur reagieren. Die notwendigen Arbeiten können nicht „nebenbei“ zum Tagesgeschäft erledigt werden. Dabei muss das Rolloutkonzept an die konkreten Personal- und Ressourcenbestände jeglicher Art angeglichen werden, natürlich unter den gesetzlich vorgegebenen Rahmenbedingungen. Hierbei sind auch insbesondere die verfügbaren finanziellen Mittel, die Skills der Mitarbeiter sowie die am Markt verfügbaren, ggf. notwendigen externen Ressourcen zu berücksichtigen.

**Energiespektrum:** Die Frist bis zum voraussichtlichen Start des Rollouts am 1. Januar 2017 ist knapp. Was bedeutet das für das Projekt als Ganzes und dessen Zeithorizont? Experten gehen von einer Interimsphase von rund drei Jahren aus, quasi als Warmlaufperiode.

**WEIßE:** Die klare Botschaft ist hier, dass mit dem Projekt unverzüglich begonnen werden muss. Sobald der Start erfolgt ist, treten am Markt im Bereich des Messwesens neue Wettbewerber auf, welche die eigenen internen Zeitpläne in einem großen Maße beeinflussen werden. Dabei muss darauf geachtet werden, innerhalb des Projektes das

„richtige Tempo“ anzusetzen. Ein zu schnelles Vorpreschen – z. B. mit dem Einkauf von intelligenten Messsystemen – kann im ungünstigsten Fall zu einer fehlenden Zertifizierung damit zu versenkten Kosten führen.

Daher sollten jetzt die strategischen Überlegungen durchgeführt werden:

- Wie plane ich den Rollout?
- Sollen Zusatzfunktionalitäten angeboten werden?
- Welches Beziehungsmanagement besteht zu Wohnungsunternehmen?
- Welches Ziel wird im eigenen / im fremden Netz verfolgt?
- Wie können die anfallenden Daten verwertet werden?
- Sollen die Messkosten weiterhin auf der Lieferrechnung erscheinen? u. v. m.

**Energiespektrum:** Die SIV.AG bietet Workshops an zur Vorbereitung auf den Rollout. Was genau bieten Sie dort an und an wen richtet sich das Angebot?

**WEIßE:** Das Angebot richtet sich an die Geschäftsführung eines EVU und an die mittlere Führungsebene. Neben den gesetzlichen Inhalten werden darüber hinausgehende Informationen zu Hintergründen besprochen. Des Weiteren behandeln wir die bereits dargestellten Fragestellungen und zeigen Lösungsoptionen auf, die natürlich auf das konkrete Unternehmen adaptiert werden müssen. Im dritten Teil wird ein möglicher Projektablauf diskutiert.

**Energiespektrum:** Die Debatte über den Rollout wird bestimmt von technischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Die Mitarbeiter sind selten

Thema. Besteht hier kein Handlungsbedarf? Was empfehlen Sie Versorgern und Netzbetreibern?

**WEIßE:** Die Mitarbeiter sind ein zentraler Bestandteil des Projekts. In allen Bereichen müssen die Mitarbeiter fit gemacht werden für die neuen Herausforderungen. Daneben bestehen vor dem Hintergrund automatischer Ablesungen gerade im technischen Bereich Ängste hinsichtlich des eigenen Arbeitsplatzes. Diese müssen entsprechend ausgeräumt werden. Des Weiteren werden sich durch die intelligenten Messsysteme viele Prozesse im Unternehmen ändern. Diese Veränderungen müssen den Mitarbeitern näher gebracht und in ihren möglichen Ausprägungen diskutiert werden.

**Energiespektrum:** Welche nächsten Schritte müssen die Netzbetreiber jetzt gehen?

**WEIßE:** Im ersten Schritt müssen die Netzbetreiber eine Strategie erarbeiten, wie sie mit dem Thema umgehen wollen. Dazu gehören die Positionierung im Vertrieb, eine Rolloutstrategie, grundsätzliche Antworten zu Kooperationen und Dienstleistern (Stichwort „Outsourcing“) u. v. m.. Gleichzeitig sollten Vorüberlegungen für die hausinternen Prozesse stattfinden, welche Abteilungen in welche Prozessschritte wann involviert werden müssen.

**Energiespektrum:** Es gibt Hunderte VNB in Deutschland. Welche Vor- und Nachteile bringt das für das einzelne Unternehmen mit sich für den Rollout?

**WEIßE:** Der Rollout bedeutet für jedes einzelne EVU Chance und Risiko zu gleich. Es



eigenem Marktrollenanspruch, sondern verstehen uns ausschließlich als engagierter Dienstleister.“

Der Berichterstatter der SPD-Bundestagsfraktion für die Digitalisierung der Energiewende Florian Post, MdB, unterstrich am 23. Juni 2016: „Um die Energiewende zum Erfolg zu führen, ist es von zentraler Bedeutung, den weiter wachsenden Anteil dezentraler, volatiler erneuerbarer Energien in unser Stromsystem zu integrieren. Dafür brauchen wir eine intelligente Netzsteuerung. Das Gesetz zur Digitalisierung

der Energiewende mit seiner Verpflichtung zum Einbau von Smart Metern für Verbraucher mit über 6 000 Kilowattstunden pro Jahr trägt dazu bei. Es ist aus unserer Sicht ein Meilenstein in der Energiewende.“

Die Digitalisierung erfordert intelligente, kosteneffiziente, flexible und skalierbare Services mit einem hohen Automatisierungsgrad. Nur so lässt sich der bundesweite Smart-Meter-Rollout von allen Marktteilnehmern stemmen. „Wir befinden uns in einem sehr dynamischen Marktumfeld. Ein Patentrezept gibt es dabei nicht,

wohl aber individuelle Erfolgskonzepte mit flexiblen Anpassungs- und Auffächermöglichkeiten.“ (as, erschienen in Heft 6 / 2016 der Fachzeitschrift „Energiespektrum“)

&gt;&gt;



Sebastian Weiße

Lösungsarchitekt

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-2018

sebastian.weisse@siv.de

www.siv.de

besteht die Chance, sich neue Geschäftsfelder zu erschließen und interne Prozesse von der Ablesung bis zum Forderungsmanagement zu optimieren und somit höhere Umsätze zu generieren. Gleichzeitig besteht ein hohes Risiko, dass bei den anfallenden Kosten und schlechter Planung des Rollouts bzw. schlecht etablierten Prozessen in der Welt der intelligenten Messsysteme hier langfristig ein Bereich mit negativem Deckungsbeitrag entsteht. Dieser muss dann durch die anderen Bereiche des Unternehmens aufgefangen werden. Für Netzbetreiber besteht insbesondere die Gefahr eines hohen Kostenblocks in der Abwicklung der Prozesse und die Gefahr eines hohen bilanziellen Risikos aufgrund von Abschreibungen. Durch schlecht geplante Prozesse und nicht optimal eingesetzte Technik können hier unverhältnismäßig hohe Kosten entstehen. Durch die Generierung viel genauerer Daten besteht jedoch die Chance eines verbesserten Netzmanagements und somit verbesserter Prognosen der Netzlast.

**Energiespektrum:** Mit dem voraussichtlichen Start am 01.01.2017 beginnt eine Interimsphase, sagen Experten. Mit welchen Phasen und Zeithorizonten rechnen Sie insgesamt für den Rollout?

**WEIßE:** In der ersten Phase ab dem 01.01.2017 bis zur Einführung der Interimsprozesse der Marktkommunikation – voraussichtlich am 01.07.2017 – werden die notwendigen Prozesse nur manuell möglich sein. Daher ist hier davon auszugehen, dass im Markt eher wenig Bewegung zu sehen sein wird. Ab der Einführung der Marktkommunikation bis zur Einführung der Sternkommunikation – voraussichtlich am 01.01.2020 – wird der Rollout vor allem technisch geprägt sein. Hier liegt der Fokus auf dem Einbau der Geräte und der technischen Anbindung. Gleichzeitig werden erste Versuche der Sternkommunikation unternommen, um sich auf diese

vorzubereiten. Gleichzeitig werden verstärkte vertriebliche Anstrengungen unternommen werden, um die verbrauchsintensiven Zählpunkte vom bisherigen Messstellenbetreiber abzuwerben. Ab dem 01.01.2020 werden dann im Bereich der Liegenschaftsablesung verstärkte Tendenzen zu sehen sein, auch hier neue Marktbegleiter ins Spiel zu bringen. Durch den verstärkten Wettbewerb, insbesondere bei verbrauchsintensiven Messstellen, erwarten wir einen zügigen Rollout bei diesen. Anschließend dürfte eine kleine Delle in der Rolloutanzahl folgen, um dann verstärkt großflächige Liegenschaften umzustellen. (SW)

**ZfK:** Mit welchen Dienstleistern kooperieren Sie bei der Rolle Smart-Meter-Gateway-Administration?

**WEIßE:** Unser strategischer Partner ist die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH. Als erfahrener Global Player am Kommunikationsmarkt bringt die Telekom ihre langjährige Branchenexpertise in der Telekommunikation, eine bestens vernetzte Infrastruktur und ihr Know-how im Umgang mit Fernauslesungen mit.

**ZfK:** Welche Leistungen bieten Sie an? Wer übernimmt dabei welche Rolle?

**WEIßE:** Unser Gesamtpaket deckt die vollständige Prozesskette vom Gateway bis zur Bereitstellung der Daten beim ERP-System ab. Die Telekom übernimmt die Gateway Administration inklusive der Field Services und der Kommunikation. Wir setzen darauf aufbauend auf und sind in der Rolle des Generalunternehmers. Das Gateway bleibt im Besitz der Telekom.

**Der Vorteil:** Im Unterschied zu den konventionellen Ausleseservices können wir unseren Kunden so einen Festpreis anbieten, der

alle erforderlichen Installationen umfasst und ihnen das Risiko einer zeit- und qualitätsgerechten Umsetzung abnimmt. Das schafft Rechts- und Investitionssicherheit.

**ZfK:** Auf welche Software greifen Sie dabei zurück?

**WEIßE:** Wir nutzen für die Gateway Administration die Lösungen der Robotron Datenbank-Software GmbH.

**ZfK:** Wie viele Stadtwerke / Energieversorger haben Sie bereits als Kunden?

**WEIßE:** Die Digitalisierung ist ein Managementthema, das im Vorfeld einer sorgfältigen Analyse und Konzeption bedarf. Nach einer intensiven Beratungsphase gehen wir nunmehr in die ersten Pilotprojekte.

**ZfK:** Wohin geht hier die Tendenz? Wollen alle den Messstellenbetrieb übernehmen, oder gibt es auch welche, die ihn abgeben wollen?

**WEIßE:** Unsere Erfahrung ist, dass alle den grundzuständigen Messstellenbetrieb im eigenen Netz übernehmen möchten.

**ZfK:** Wie sieht es bei der Gateway Administration aus? Wie viel wollen ihre Kunden hier auslagern? Auf welche Dienste greifen sie dabei hauptsächlich zurück?

**WEIßE:** Ausgelagert werden sollen vor allem die zentrale Software und die Kommunikation. Die Dienste werden ausschließlich aus der Cloud bezogen.

**ZfK:** Was ist Ihrer Meinung nach die größte Herausforderung des Rollouts für die Stadtwerke?

Ganz klar: Die Darstellung der Wirtschaftlichkeit.

# INFORMATIONSSICHERHEITSMANAGEMENT

Nutzen Sie unsere professionelle Gap-Analyse für eine umfassende Bestandsaufnahme Ihres Informationssicherheitsmanagements. Wir bewerten Ihre Prozesse, Aktivitäten und Vorgehensweisen in Hinblick auf die Anforderungen der ISO/IEC 27001:2013 und identifizieren alle erforderlichen Maßnahmen zur Zertifizierung Ihrer Aufbau- und Ablauforganisation. Mit unserem strukturierten Best-Practice-Modell schützen Sie vertrauliche Daten, stellen die Integrität Ihres betrieblichen Datenbestands sicher und erhöhen die Verfügbarkeit der internen IT-Systeme.

Ausgewählte Prüfungsschwerpunkte nach ISO/IEC 27001:2013

- Kontext und Führung der Organisation

(Managementverantwortung, Governance, Leitlinien)

- Planung (einschließlich Risikomanagement und Risikobehandlung)
- Unterstützung (einschließlich Ressourcen, Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation, Dokumentation und Dokumentenlenkung)
- Betrieb (Operative Planung und Steuerung)
- Leistungsbewertung (Überwachung, Überprüfung, Messung, interne Audits, Managementbewertungen)
- Zugangskontrolle, Kryptografie sowie physische und umgebungsbezogene Sicherheit
- Betriebs- und Kommunikationssicherheit
- Beschaffung, Entwicklung und Wartung von Informationssystemen
- Management von Sicherheitsvorfällen

- Business Continuity Management
- Compliance
- Kontinuierliche Verbesserung

>>



**Dr. Sebastian Unger**

IT-Services  
IT-Sicherheitsbeauftragter  
SIV-AG  
Telefon +49 381 2524-2683  
sebastian.unger@siv.de



**Jan Arfwedson**

Geschäftsführer  
certigo GmbH  
Telefon +49 6051 53869-0  
jan.arfwedson@certigo.de  
www.certigo.de

## Fit in 5 Tagen – Unser Vorgehensmodell

**Tag 1 und 2** → Vor-Ort-Termin:  
Schaffung eines gemeinsamen Normenverständnisses, gemeinsame Bestimmung des status quo und Klärung der Begrifflichkeiten als Basis einer erfolgreichen Gap-Analyse

**Tag 3** → Konsolidierung der gewonnenen Informationen, Erstellung des Berichts und Auflistung der einzelnen Controls nach Maßnahmen gemäß ISO/IEC 27001, momentaner IST-Situation und Empfehlung zum Erreichen der Zertifizierungsreife

**Tag 4** → Finalisierung des Auditberichtes und Erstellung eines Management Summary inklusive Handlungsempfehlung

**Tag 5** → Präsentation der Ergebnisse vor der Geschäftsführung

In nur 5 Tagen haben Sie die Grundlage für ein zukunftssicheres Informationssicherheitsmanagement gelegt.

„Wir sind Ihr Partner auf Augenhöhe und sprechen eine Sprache!“

„Wir tun alles, damit Sie auf ein verständliches, transparentes, nachvollziehbares und reproduzierbares Ergebnis aufbauen können!“

Ihre Vorteile

Bestimmung des Reifegrades Ihrer Informationssicherheit anhand der Best-Practice-Anforderungen der ISO/IEC 27001

Konkrete Handlungsempfehlungen in Bezug auf jede einzelne Normen-anforderung

Voraussetzung für eine detaillierte Aufwandskalkulation: Sie können die Ergebnisdokumentation auch dazu nutzen, eine Ausschreibung für ein ISMS-Implementierungsprojekt vorzunehmen.



# Wasserwirtschaftliche Jahrestagung des BDEW 2016

Während der Leitveranstaltung informierte sich auch in diesem Jahr die Branche zu allen relevanten Themen und gab Impulse für aktuelle Entwicklungen. Kontroverse Debatten gab es unter anderem rund um die Freihandelsabkommen, den Gewässerschutz und die Preispolitik. Aber auch Benchmarking, Personalfragen und Digitalisierung standen im Fokus. Auch die SIV.AG war mit am Start.

## Benchmarking

Das Thema Benchmarking ist für die Branche sehr wichtig. Zum einen, wie Hermann Löhner, Fernwasserversorgung Franken, darstellte, durch die Fertigstellung der Branchen- und Hauptkennzahlen, zum anderen durch die Bedeutung, die das Benchmarking im Rahmen von Vergleichen der Aufsichtsbehörden und beim Nachweis einer rationellen Betriebsführung hat.

Wenn auch die Beteiligungszahlen verbesserungswürdig seien, unterstrichen die Podiumsteilnehmer "Wasserentgelte zwischen Benchmarking und Kartellrecht" die wichtige Rolle und Notwendigkeit, das Benchmarking weiter auszubauen: Hermann Löhner, Dr. Arnold Quadflieg vom Hessischen Umweltministerium und Annette Bangard vom Bundeskartellamt wiesen auf dessen Relevanz hin. In dem Bericht des Bundeskartellamtes zur großstädtischen Wasserversorgung findet sich diese Auffassung ebenfalls. Darin zeigt sich auch die Schwierigkeit von Vergleichen bestimmter Typfälle, die Annette Bangard auf der Tagung beleuchtete. Der Bericht lässt für die Branche im Übrigen erkennen, dass auch das Bundeskartellamt die Bestrebungen der Branche nach Transparenz und einheitlichen Grundlagen für die Kalkulation von Wasserpreisen anerkennt.

Aus Sicht der Branche finden sich dort mehrere Ansatzpunkte, um in der Diskussion um die Kalkulationsgrundlagen weiterzukommen. In der anschließenden Diskussion lag der Schwerpunkt auf einem möglichen Zeitlimit für die Branche, um mit den neuen Entwicklungen im Benchmarking eine weitere Verbesserung zu bewirken. Der Vertreter des Bundesumweltministeriums, Axel Borchmann wies in diesem Zusammenhang auf die wichtigen Kennzahlen

hin, die sich aus dem Katalog vorsorgender Leistungen ergeben. Dieser Katalog zeige, wie wichtig ökologische Kennzahlen seien.

## Digitalisierung

Andreas Reisen, Referatsleiter im Innenministerium, zeigte die Risiken der Digitalisierung der Wasserwirtschaft auf. Die IT-Sicherheit sei einer der wichtigsten Bestandteile der "Digitalisierung in der Wasserwirtschaft". Ralf Wegner von der Siemens AG und Gerhard Mauer von EWE Wasser stellten auf die Chancen ab, die die Verbesserung der Daten und die Digitali-



△ Impressionen: Dr. Arnold Quadflieg, Hessisches Umweltministerium

sierung bieten. Es wurde die enge Verknüpfung dieses Themas mit der Energieseite des BDEW und speziell mit der Energiewende deutlich. Denn einen Großteil der Kosten in der Wasserwirtschaft stellen die Stromkosten dar.

Hier sind folgerichtig viele Ansätze zu finden, die zunehmende Digitalisierung zur Kosteneinsparung nutzen. Dies zeigen auch die Erfahrungen in der BDEW-Projektgruppe zur Digitalisierung der Wasserwirtschaft. So sehr Einigkeit besteht, dass die Digitalisierung unaufhaltbar ist, so unterschiedlich ist die Auffassung, wenn es um die Verlegung von Glasfasernetzen in der Kanalisation geht. In der Debatte dominierte ein Schlagabtausch zwischen Harry Aichele von FAST Opticum, der die Verlegung stark befürwortet und Gerd Klinke, der eher schlechte Erfahrungen bei den Berliner Wasserbetrieben gesammelt hat. Insgesamt zeigt die Branche aber eine gesunde Neugier auf die Projekte der Digitalisierung.

## Demografischer Wandel

Enger als es auf den ersten Blick scheint, hängt die Digitalisierung mit den Herausforderungen zusammen, die durch den demografischen Wandel entstehen. Markus Ulmer, Stadtwerke Karlsruhe und Fabiola Gerpott, Uni Bremen zeigten Lösungsansätze auf.

## Gewässerschutz

Der zweite Tag der Tagung stand im Zeichen des Gewässerschutzes. Während sich ein Block mit Pestiziden und Arzneimitteln befasste, ging es im nachfolgenden Block um das Thema Nitrat.

Nitrat ist ein Dauerbrenner und der Zankapfel zwischen Wasserwirtschaft und Landwirtschaft. Wie sehr hier die Positionen auseinander liegen, zeigte die Diskussion, in der zunächst Jörg Rechenberg, Umweltbundesamt, eine Bestandsaufnahme mit deutlich beunruhigenden Ergebnissen und die Herangehensweise der Umweltbehörden darstellte. Für den BDEW von besonderer Bedeutung sind die Ergebnisse des Gutachtens der Firma MOcons, die die Kosten für die Wasserversorger durch Nitratbelastung untersucht hat. Die vorläufigen Ergebnisse dieser Studie stellte Prof. Dr. Mark Oelmann vor, der nicht nur das Gutachten für den BDEW verfasst hat, sondern auch für das Umweltbundesamt weitere Analysen, aufbauend auf dem BDEW-Gutachten und unter Einbeziehung volkswirtschaftlicher Kosten, durchführen wird.

Falls Sie nicht dabei sein konnten, finden Sie alle Vorträge und einige Fotos unter [www.bdew.de](http://www.bdew.de). (jr)

▷ Weitere Informationen unter [www.bdew.de](http://www.bdew.de)

**bdew**

Energie. Wasser. Leben.



RA Dr. Jörg Rehberg  
Fachgebietsleiter  
Geschäftsbereich Wasser/Abwasser  
BDEW  
Telefon +49 30 300199-1211  
[joerg.rehberg@bdew.de](mailto:joerg.rehberg@bdew.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

BRANDENBURGISCHE  
WASSERAKADEMIE

## SIV.AG ist Mitglied der Brandenburgischen Wasserakademie

Die SIV.AG ist Mitglied des Brandenburgischen Wasserakademie e. V.. Der im Oktober 2015 gegründete Verein fördert das bürgerschaftliche Engagement in der Aus- und Weiterbildung und versteht sich als kommunikative Plattform zur Umsetzung des Leitbildes einer zukunftsfähigen Wasserwirtschaft. Im Mittelpunkt stehen dabei Fragen der kommunalen Daseinsvorsorge, eines nachhaltigen Naturschutzes und Gewässermanagements.

„In der SIV.AG haben wir einen Partner gewonnen, der über eine mehr als 20-jährige Expertise in der Wasser- und Abwasserwirtschaft verfügt und sich für einen langfristigen Wissenstransfer in den Bereichen Kundenorientierung, Digitalisierung und Prozesseffizienz engagiert“, so der Präsident Peter Sczepanski.

Seit Frühjahr 2016 bündelt die SIV.AG ihre Branchenkompetenz für die Wasser- und Abwasserwirtschaft in einem eigenen Bereich: „Ein intensiver, vertrauensvoller Dialog mit Kunden, Partnern und Interessenvertretungen ist uns hier besonders wichtig – für praxisorientierte Best-Practice-Lösungen und eine hohe Servicequalität“, so René Kersten, Fachbereichsleiter Wasser- und Abwasserwirtschaft der SIV.AG. (as)

## Hochsensible Infrastrukturen schützen

"Smart, aber angreifbar" – So berichtete der SPIEGEL in seiner Ausgabe 29 / 2017: "Die Steuerungen von Wasserwerken, Biogasanlagen und "smarten Gebäuden" sind

hochsensibel. Zwei Studenten fanden viele davon offen im Internet – und belegen, wie anfällig die "Industrie 4.0" für Cyberattacken ist."

Gemeinsam mit unserer Tochterfirma certigo GmbH beraten und unterstützen wir derzeit einige Anlagenbetreiber im Kontext der IT-Sicherheit bei kritischen Infrastrukturen und bieten Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft die Durchführung einer Strukturanalyse gemäß BSI-Standard 100-2 an.

Das Dienstleistungspaket beinhaltet für drei bis fünf Beratertage:

- eine Strukturanalyse gemäß BSI-Standard 100-2
- einen detaillierten Abschlussbericht mit Handlungsempfehlungen
- die Erstellung eines Netz-Strukturplanes (optional)

Gern sind wir auch Ihr engagierter Partner für Datenschutz und Datensicherheit! (as)

## Branchenplattform: SIV.AG auf der Wasser Berlin International 2017

Zur Messe "Wasser Berlin International 2017 – Fachmesse und Kongress für die Wasserwirtschaft" bietet die Brandenburgische Wasserakademie ihren Mitgliedern sowie unterstützenden Unternehmen und Institutionen einen Gemeinschaftsstand an. Die SIV.AG nutzt diese Möglichkeit und wird auf der großen Branchenschau als Mitaussteller präsent sein.

Unter der Bezeichnung "Brandenburger Allee" steht die Plattform für Information und Bildung vom 28. bis 31. März 2016 in Halle 1 an prominentem Ort dem interessierten internationalen Fachpublikum offen, um die facettenreiche Siedlungswasserwirtschaft im Land Brandenburg kennen zu lernen und gemeinsame Geschäftspotentiale zu diskutieren.

Wir freuen uns, Sie am Gemeinschaftsstand der Brandenburgischen Wasserakademie begrüßen zu können! (sl)

# Marktpulse aus der Wasserbranche aufnehmen

Die Verantwortung der Wasser- und Abwasserwirtschaft für die kommunale Daseinsvorsorge kann gar nicht hoch genug bewertet werden. Jährlich investiert die Branche deutschlandweit 7 Mrd. EUR in eine zukunftsstarke Infrastruktur – bei einem Anlagenbestand von 840 Mrd. EUR. Internationale Vergleiche belegen ihre hohe Leistungsfähigkeit in Bezug auf Sicherheit, Trinkwasserqualität, Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit.

All das ist keine Selbstverständlichkeit. Die 15. Wasserwirtschaftliche Jahrestagung des BDEW im September 2016 machte wieder einmal deutlich, mit welchem Engagement und Themenspektrum sich die Branche in den gesellschaftlichen Wandel einbringt. Digitalisierung und Prozessautomatisierung gewinnen immer mehr an Bedeutung und sind das Fundament einer ressourceneffizienten, flexiblen und wettbewerbsfähigen Wasserwirtschaft, die den globalen Herausforderungen des 21. Jahrhunderts gerecht wird.

Als wir in der SIV.AG nach einer intensiven Vorbereitungsphase im Frühjahr 2016 einen eigenständigen Bereich Wasser- und Abwasserwirtschaft etablierten, war es uns wichtig, eine noch nachhaltigere, vertrauensvolle Bindung zu unseren zahlreichen Kunden aus der Wasserbranche aufzubauen, Marktpulse aufzunehmen und noch genauer zuzuhören, was unsere Anwender bewegt.

Den lebendigen Dialog der letzten Monate – in den Arbeitskreisen, beim BDEW oder als Mitglied der Brandenburgischen Wasserakademie – möchten wir heute nicht mehr missen.

Unsere Gesprächspartner beweisen durchweg ein enormes Prozessverständnis und sind sich in einem einig: Zunehmend bedarf es neuer, integrierter Lösungsmodelle, die den gesamten Wasserzyklus umfassen, Wertschöpfungsketten in einer neuen Qualität gestalten und wertvolle Daten über alle System- und Organisationsgrenzen hinweg durchgängig nutzbar machen. Kontinuierlich erweitern wir dabei unser Lösungsspektrum auch mit neuen Partnern, etwa im Bereich des Grundwassermanagements.

» Unternehmensprozesse schlank und effizient aufzustellen, Kosten effektiv zu senken und die Servicequalität nachhaltig zu stärken ist die zentrale Managementherausforderung der nächsten Jahre. «



Aufbauen können wir auf das gebündelte Know-how einer ganzen Branche. Beispielfähig für ihre Innovationsstärke sei nur das von der Rheinisch-Westfälischen Wasserwerksgesellschaft mbH und Prof. Dr. Mark Oelmann von der MOcons GmbH & Co. KG entwickelte Systempreismodell für die Trinkwasserwirtschaft genannt, das mittlerweile in über 20 Tarifgebieten erfolgreich eingeführt wurde.

Es ist ein charmantes Vorgehenskonzept, um angesichts des Nachfragerückgangs und demografischen Wandels drohende Preis- und Gebührensphären zu umgehen und eine Änderung der Entgeltstruktur zu schaffen. Profitieren können dabei alle Beteiligten: durch Investitionssicherheit, Preisstabilität und eine positive Ausstrahlungswirkung auf andere Sparten (Fernwärme, Abwasser und Abfall), die auf denselben Vorhalteleistungen und ähnlichen Kosten- / Entgeltstrukturen beruhen.

Unternehmensprozesse schlank und effizient aufzustellen, Kosten effektiv zu senken und die Servicequalität nachhaltig zu stär-

ken ist die zentrale Managementherausforderung der nächsten Jahre.

Als ganzheitlicher Lösungspartner verstehen wir unsere Aufgabe darin, zu erfahren, was unsere Kunden bewegt, gemeinsam Optimierungspotentiale zu erkennen und bestmöglich bei der Umsetzung zu unterstützen.

(rk, as, erschienen in Heft 10-11 / 2016 des UmweltMagazins)



**René Kersten**  
 Fachbereichsleiter  
 Wasser- und Abwasserwirtschaft  
 SIV.AG  
 Telefon: +49 381 2524-3261  
 rene.kersten@siv.de

# Servicequalität und fallabschließende Bearbeitung – Unser Customer Care Center



Als begeisterte Radsportlerin weiß Iris Turlach, Teamleiterin Customer Care Center der SIV Utility Services GmbH, dass vor allem Ausdauer und Leidenschaft zählen, wenn man gemeinsam ehrgeizige Ziele erreichen möchte. Ihr mittlerweile 20-köpfiges Team unterstützt heute bundesweit Mandanten aller Größenordnungen aus der Energiewirtschaft – fallabschließend, kundenorientiert und mit großem Marktverständnis.

Viel Herzblut beweist die gebürtige Mecklenburgerin auch bei ihrem großen sozialen Engagement für den Hanse-Tour-Sonnenschein e. V., der allein in diesem Jahr die Rekordsumme von 250.000 EUR zugunsten schwer kranker Kinder und Jugendlicher spenden konnte.

In unserem Interview berichtet Iris Turlach über den Aufbau und die Entwicklung des Customer Care Centers, den sie maßgeblich mitgeprägt hat.

**SIV.NEWS:** Von 3 Mitarbeitern im Juli 2014 auf aktuell 20 Mitarbeiter mit monatlich gut 10.000, in Spitzenzeiten zur Jahresrechnung auch 20.000 Calls – die Etablierung des Customer Care Centers ist eine Erfolgsgeschichte. Wie ist es Ihrem Team gelungen, in so kurzer Zeit am Markt zu überzeugen?

**Iris Turlach:** In der Rückschau freut mich besonders, mit welcher Tatkraft, Spaß und Begeisterung wir damals an die Umsetzung gegangen sind. Der Aufbau unseres Custo-

mer Care Centers war vor allem ein großes Gemeinschaftsprojekt. Ohne unseren Pilotkunden, die LSW, hätten wir dies sicher nicht so schnell und gut geschafft. Dafür sind wir dem Team um Frau Schartner sehr dankbar. Unsere Zusammenarbeit haben wir sehr planvoll und strukturiert entwickelt – mit gezielter Personalakquise, intensiven begleitenden Schulungen, umfangreichen Dokumentationen, Monitoring und regelmäßigem persönlichen Austausch.



**Iris Turlach**  
Teamleiterin Customer Care Center  
der SIV Utility Services GmbH

Unsere nachfolgenden Mandanten aus dem gesamten Bundesgebiet konnten davon profitieren – egal, ob sie uns nur kurzfristig zur Unterstützung der Jahresrechnung engagieren oder wir langfristig den gesamten telefonischen und schriftlichen Kundenservice für den Strom- und Gasbereich übernehmen. In diesem Jahr haben wir das erste Outbound-Projekt abgeschlossen, aus dem sich bereits Folgeaufträge ergeben.

**SIV.NEWS:** Was macht das Customer Care Center der SIV Utility Services GmbH so besonders?

**Iris Turlach:** Hier können wir bei unserem Namen beginnen. Ganz bewusst verstehen wir uns nicht als reines Call Center, sondern stellen ein nachhaltiges Kundenbeziehungsmanagement in den Mittelpunkt. Wir verstehen uns als echte Partner und Dienstleister unserer Mandanten und können sie durch eine kompetente, fallabschließende Bearbeitung wirksam entlasten. Wir leiten nicht weiter, sondern sehen uns bis zur erfolgreichen Klärung in einer direkten Verantwortung. Regelmäßig frischen wir unser Know-how im direkten Kontakt mit dem Kunden und internen Schulungen auf. Das gibt fachliche Sicherheit und fördert eine messbare Servicequalität.

**SIV.NEWS:** Wo sehen Sie Ihren Bereich in fünf Jahren?

**Iris Turlach:** Ich hoffe, dass wir bis dahin noch viele anspruchsvolle Projekte zur Zufriedenheit unserer Mandanten umgesetzt haben und 25 bis 30 fest angestellte Mitarbeiter haben. Meine Rolle sehe ich zukünftig immer stärker in der Steuerung, Konzeption und Schulung sowie im engen regelmäßigen Kontakt mit unseren Mandanten.

**SIV.NEWS:** Welche Eigenschaften sollten Ihre Mitarbeiter idealerweise mitbringen?

**Iris Turlach:** Auf jeden Fall Flexibilität, Kommunikationsstärke, ein offenes, freundliches Wesen und Lust am Telefonieren.

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



# Schweizer Energiekonzern EKS sichert Softwarequalität mit kVASy® Testautomatisierung

**SIV.AG setzt praxisbewährtes Tool des Partners Quality First Software GmbH erfolgreich bei ihren Kunden und im eigenen Hause ein**

Das Elektrizitätswerk des Kantons Schaffhausen AG (EKS) setzt zur Sicherung seiner Softwarequalität auf die kVASy® Testautomatisierung. Die Lösung der SIV.AG basiert auf einem markterprobten Tool ihres Partners Quality First Software GmbH und ermöglicht eine professionelle Erstellung und Durchführung automatisierter Akzeptanztests über die vertraute kVASy® - Oberfläche.

„Mit unserem neuen Werkzeug profitieren wir vom tiefgehenden Know-how der SIV.AG und ihres Partners Quality First Software zur Automatisierung komplexer Testabläufe“, so Edgar Brändli, Leiter IT der EKS. Arthur Aebi, Leiter IT-Support

und Betrieb der EKS, schätzt besonders die große Zeit- und Ressourcenersparnis: „Gegenüber der manuellen Umsetzung haben wir selbst bei umfangreichen Tests nur noch sehr kurze Laufzeiten – mit umfangreichen individuellen Auswertungsmöglichkeiten, individuell anpassbar und beliebig oft wiederholbar. Durch das Outsourcing abgestimmter, wöchentlich laufender Tests können wir unseren Fokus auf unser Kerngeschäft legen.“

Marian Jacobs, Geschäftsbereichsleiter Management Operations der SIV.AG, betont die geprüfte Qualität des Tools: „Wir setzen die Werkzeuge und Testbausteine auch für unsere eigenen, regelmäßigen Systemtests ein. In der Quality First Software GmbH haben wir einen international erfahrenen, verlässlichen Partner gefunden, der wie wir eine hohe Softwarequalität und Prozessorientierung in den Mittelpunkt stellt.“ Weltweit haben bereits mehr als 1.000 Unterneh-

men deren Lösung QF-Test im produktiven Einsatz, darunter auch die 10 größten IT-Service-Konzerne der Welt. (as)



▷ [www.siv.de/kvasy-testautomatisierung.html](http://www.siv.de/kvasy-testautomatisierung.html)



**Marian Jacobs**  
 Fachbereichsleiter  
 Management Operations  
 SIV.AG  
 Telefon +49 381 2524-2102  
 marian.jacobs@siv.de

ANZEIGE

GET·AG

## Nonstop zum Erfolg

mit dem Cockpit der GET AG

- Launch neuer Produkte und Tarife
- Vertriebskanalsteuerung
- Schnittstellen zu Drittsystemen
- BPO

### Aktion 3

- Tarifrechner
- Vertriebssteuerung
- Webservices



- Marktdaten
- Interne Daten
- Bestandskunden
- Vertriebskanäle

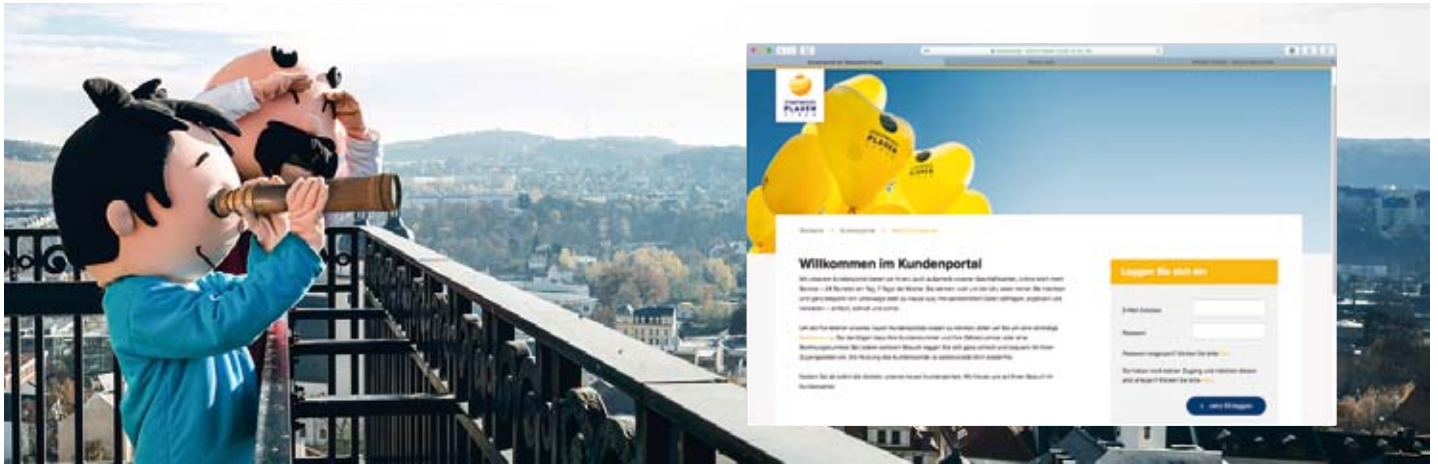
### 2 Anpassung

- Vertriebsstrategie
- Prozesse
- Produktentwicklung
- Pricing für Neu- und Bestandskunden

Kontaktieren Sie uns für einen kostenfreien Testzugang: 0341 989 808-16 [get-ag.com/cockpit](http://get-ag.com/cockpit) [vertrieb@get-ag.com](mailto:vertrieb@get-ag.com)

# Kundennähe: regional und online

Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG baut Leistungsspektrum um Multimedia-Produktpalette aus



Seit ihrer Gründung 2010 gehen die Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG gern neue Wege für ihre Kunden. Als regionaler Energiedienstleister investiert das Unternehmen dabei nicht nur in die Nachhaltigkeit der Stromversorgung ihrer über 31.000 Privat- und Geschäftskunden, sondern engagiert sich auch stark in sozialen Projekten und erschließt systematisch neue Geschäftsfelder. So werden die Plauerer zukünftig auch die gesamte Multimedia-Produktpalette abdecken. Den Einstieg in die neue Servicewelt wird das von der SIV.AG entwickelte Online-Kundenportal bieten, mit dem heute schon rund um die Uhr, bequem unterwegs oder von zu Hause aus alle persönlichen Daten und Tarife zum Stromverbrauch erfasst und verwaltet werden können – einfach, schnell und sicher.

## Flexibel und engagiert

Nadja Kiesling, FR Marketing / PR der Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co. KG, betont, wie wichtig das „WIR“ bei der Konzeption und Umsetzung war und ist: „Die Entstehung eines Kundenportals ist eine große Team- und Fleißarbeit – nicht zuletzt, weil unser Außenauftritt unsere Visitenkarte ist. Uns war es daher wichtig, dass das Design unseres gesamten Webauftritts aus einem Guss ist. Das Portalteam um Steffen Falck und unseren Vertriebsleiter Holm Gründel hat zusätzliche Funktionalitäten erfolgreich integriert, das Gesamtbild in einen harmonischen Einklang mit unserer Internetseite gebracht und alles sowohl funktional als auch optisch auf eine neue Stufe gehoben – mit großer Flexibilität und gemeinsamem Engagement.“



» Es macht großen Spaß, mit einer so tollen Mannschaft zusammenzuarbeiten «

**Nadja Kiesling**  
FR Marketing / PR

Stadtwerke - Strom Plauen GmbH & Co.KG

In die Lösung ist auch ein Online-Stromberater integriert, der mit dem Portal verknüpft ist und PLZ-orientiert sowohl Haushalts- als auch Gewerbekunden den optimalen Tarif zeigt.

## Mit Mobilität und responsivem Design punkten

Mit dem neuen Serviceportal erschließen sich alle Vertragsbestandteile auf einen Blick. Die Kunden haben die Möglichkeit, online ihre Zählerstände zu übermitteln und zu vergleichen, ihre Daten und Tarife einfach und bequem zu verwalten, Abschläge einzusehen und zu verändern, ihre Rechnungen downzuloaden und sich den individuellen Verbrauch grafisch darstellen und – etwa in Relation zum Vorjahr – vergleichen zu lassen.

Nadja Kiesling erklärt, dass Mobilität und ein responsives Design dabei immer wich-

tiger werden: „Unsere Kunden können überall online gehen und sich jederzeit über ihr Smartphone oder Tablet auf den aktuellen Stand bringen und Anpassungen vornehmen. Sie kommen damit nicht nur schneller ans Ziel, sondern können sich über einen Account auch sehr übersichtlich und bequem über unsere gesamte, zukünftig noch größere Produktvielfalt informieren. Sie profitieren von den einfachen und schlanken Prozessen, die wir gemeinsam mit der SIV.AG implementiert haben und letztlich auch unseren Servicemitarbeitern mehr Zeit für anspruchsvolle Beratungstätigkeiten geben.“

Das Team um Steffen Falck, Stellvertretender Geschäftsbereichsleiter Internetportale der SIV.AG, reagierte dabei nicht nur sehr flexibel auf alle Umsetzungs- und Anpassungswünsche, sondern war auch immer mit einem offenen Ohr und vielen guten Ideen für seinen Kunden da. „Es macht großen Spaß, mit einer so tollen Mannschaft zusammenzuarbeiten“, so Nadja Kiesling.

Das Portal unterstützt den regionalen Energiedienstleister dabei, seine größten Assets – Kundenbindung und regionale Nähe – geschickt auszuspielen. Der Erfolg gibt den Plauerern Recht. Vom Wirtschaftsmagazin „Focus Money“ wurden sie erneut als „Bester Stromanbieter“ ausgezeichnet. (as)



**Christian Schletter**

Fachbereichsleiter  
Internetportale

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-3761  
christian.schletter@siv.de

# Individuell auf die Kunden eingehen

LSW setzt auf Kundensegmentierung und kundenwertbezogenes Mahnen der SIV.AG

Jeder Kunde ist einzigartig – genau wie die Gründe, warum er nicht rechtzeitig eine Rechnung begleichen kann. Da kommen schon einmal Urlaub und Krankheit dazwischen, es gibt kurzfristige finanzielle Engpässe oder der Brief der Stadtwerke gerät inmitten der Werbeflut schlichtweg in Vergessenheit. Kein Grund, gleich ein formelles Mahnverfahren anzustreben. Oft reicht eine kurze freundliche Erinnerung, um – mit einer kleinen Zeitverzögerung – den ausstehenden Betrag zu erhalten. Langjährige Kunden, die bisher stets pünktlich gezahlt haben, fühlen sich durch die häufig allzu harten juristischen Formulierungen in Standardmahnungen nicht selten ungerecht behandelt und ziehen aufgrund dessen manchmal sogar einen Anbieterwechsel in Betracht.

Als regional verwurzelter Energiedienstleister weiß die LSW um die Notwendigkeit, einerseits klar gegen notorisch säumige Schuldner vorzugehen (deren Zahl nimmt bundesweit leider signifikant zu) und andererseits bei einmaligen offenen Forderungen individuell reagieren zu können.

Christian Halfpap, Abrechnung und Service der LSW Netz GmbH & Co. KG, beschreibt, dass ca. eine Woche nach Fälligkeit alle Kunden angeschrieben werden, bei denen noch kein Zahlungseingang zu verzeichnen ist. Insgesamt werden wöchentlich so 1.500 bis 3.000 Mahnungen versandt. „Im Interesse unserer Kunden ist uns eine individuelle Ansprache sehr wichtig. Durch die Möglichkeit zur Kundensegmentierung und gezielten Kundenwertermittlung in kVASy® können wir Kunden, die mit ihrer Zahlung in Verzug geraten, auf persönlicher Ebene kontaktieren und sensibel auf ihre individuellen Gründe eingehen.“

## Optimierte, individuell ausgerichtete Serviceprozesse

Auf das kundenwertbezogene Mahnen aufmerksam wurde Christian Halfpap, dessen Unternehmen bereits seit 2001 Kunde der SIV.AG ist, in einem Gespräch mit der Fachbereichsleiterin Janine Maurmann, die mit großem Engagement gemeinsam mit der erfahrenen Projektleiterin Corina Drabon auch die Einführung begleitete.

Die Lösung ist ein modular einsetzbarer Bestandteil des Gesamtpaketes für den Energievertrieb kVASy® Power Sales



» Wir können damit unsere Vertriebsprozesse noch effektiver ausrichten und eine optimale Kundenbetreuung gewährleisten. Damit stärken wir unsere Position gegenüber wiederholt säumigen Schuldnern und binden durch Kulanz und eine hohe Servicequalität wertige langjährige Kunden «

**Christian Halfpap**  
Abrechnung und Service  
LSW Netz GmbH & Co. KG

(<http://powersales.siv.de/>), das auch als maßgeschneiderte Prozessdienstleistung oder Service aus der Cloud angeboten wird.

Parallel zum Tagesgeschäft haben die Wolfsburger so eine Möglichkeit gefunden, ihre Kunden anhand verschiedener Parameter zu klassifizieren und in individuell passende, effiziente Servicestrukturen einzuordnen. „Wir können damit unsere Vertriebsprozesse noch effektiver ausrichten und eine optimale Kundenbetreuung gewährleisten. Damit stärken wir unsere Position gegenüber wiederholt säumigen Schuldnern und binden durch Kulanz und eine hohe Servicequalität wertige langjährige Kunden“, so Christian Halfpap. (as)

>>



**Janine Maurmann**

Fachbereichsleiterin  
Finanz- und Nebenbuchhaltung  
SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-2010  
[janine.maurmann@siv.de](mailto:janine.maurmann@siv.de)







# Weg von der Zettelwirtschaft

Hochsauerlandwasser GmbH optimiert Prozessabläufe mit kVASy® Mobile Lagerwirtschaft



Zu viel Papier, zusätzlich investierte Zeit und eine zu hohe Fehleranfälligkeit – viele Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft, die in ihrer Lagerverwaltung noch auf klassische Prozessstrukturen setzen, kennen diese Ausgangssituation. Auch für die in Meschede ansässige Hochsauerlandwasser GmbH stellte sich zunehmend die Aufgabe, ihre Lagerwirtschaft effektiver und ressourcenschonender zu organisieren.

Das Versorgungsgebiet des regionalen Trinkwasserversorgers umfasst die Gesellschafterkommunen Bestwig, Meschede und Olsberg. Aus der damit verbundenen Aufbau- und Ablauforganisation ergeben sich zwei Lagerorte – einer am Betriebs- und Verwaltungssitz in Meschede und einer am knapp 20 km entfernten Standort Olsberg. Die dort schriftlich ausgefüllten Materialentnahmezettel erreichten in der Vergangenheit nicht selten relativ spät die Zentrale, und so gab es häufiger Inventurdifferenzen, doppelte Arbeitszeiten und die Notwendigkeit, erneut sorgfältig zu kontrollieren.

## Fehlerfreies, zeitsparendes Arbeiten

Als langjähriger Kunde der SIV.AG setzte die Hochsauerlandwasser GmbH nach

einer eingehenden Marktanalyse auf die neue, gemeinsam mit dem Partner derago entwickelte Lösung kVASy® Mobile Lagerwirtschaft. Sie beruht auf bereitgestellten Web Services und umfasst die Prozesse:

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

Die Prozesse zur Erstellung von Belegen werden online vom mobilen Gerät ausgelöst und direkt in kVASy® vollzogen. Der Lagerist hat damit einen umfassenden, punktgenauen 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.

Das Projektteam der SIV.AG um den Fachbereichsleiter Technischer Netzbetrieb Wolfram Rickert – stellvertretend seien hier Ulrike Hoffmann, Lars Hexel, Frank Rosentreter und Torsten Reyer erwähnt – engagierte sich im engen Austausch mit dem Kunden für eine reibungslose, professionelle Umsetzung. „Die Zusammenarbeit hat sehr gut funktioniert, die SIV.AG hatte immer ein offenes Ohr für unsere Projektanforderungen, und wir haben gemeinsam ganz pragmatisch und zielorientiert die bestmögliche Lösung gefunden“, so Heiner

Gödde, Kaufmännischer Leiter der Hochsauerlandwasser GmbH.

## Viel Energie und Produktivität freigesetzt

Die Mehrwerte liegen schon heute auf der Hand: Durch den Einsatz mobiler Geräte direkt am Lagerplatz profitieren alle Beteiligten von den Vorteilen einer effektiven Echtdatenverarbeitung und sind stets auf demselben Informationsstand. Es gibt keine doppelte, teilweise sogar abweichende Datenhaltung. Unnötige persönliche Abstimmungswege werden vermieden. Durch den automatisierten und verschlüsselten Datentransfer zum Endgerät können höchste Sicherheitsstandards eingehalten werden.

„Für uns als relativ kleinen regionalen Versorger setzt die mobile Lagerwirtschaft viel Energie und Produktivität frei. Wir vermeiden unnötige Fehler und sparen Zeit und Kosten“, fasst Heiner Gödde zusammen. Sein großes Ziel ist klar: „In naher Zukunft wollen wir komplett weg von den Zetteln. Hierfür gehen wir gerade mit der SIV.AG weitere Prozessoptimierungen an – u. a. im Zählerwesen.“ (as)



**Wolfram Rickert**

Fachbereichsleiter  
Technischer Netzbetrieb

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-2012  
wolfram.rickert@siv.de

# Neues Fachportal: kVASy® BI – Customer Life Cycle

kVASy® Business Intelligence (BI) führt Daten unterschiedlicher Bereiche einer Organisation zusammen. Durch die intelligente Vernetzung dieser Daten über Status, Potentiale und Perspektiven zu definierten Themengebieten entsteht Wissen in Ihrer Organisation. Dieses Wissen ist unverzichtbar für Ihren Erfolg!

Um die täglichen Entscheidungsprozesse effektiv mit den entsprechenden Daten zu unterstützen, müssen Informationen intelligent, präzise, integrativ und verknüpft aufbereitet werden. Ein durchdachtes und auf die Organisation abgestimmtes Managementinformationskonzept bildet

deshalb die Grundlage eines erfolgreichen Business-Intelligence-Systems. Strategien, Prozesse und Technologien werden intelligent zusammengeführt.

### Ihre Ausgangslage

Sie möchten verhindern, dass Ihre Kunden kündigen, und sie gleichzeitig langfristig an Sie binden.

### Unsere Lösung

Wir bieten Ihnen ein BI-Fachportal, das Ihnen hilft, Ihre Kundenbeziehungen zu analysieren und auszubauen.

### Ihre Vorteile

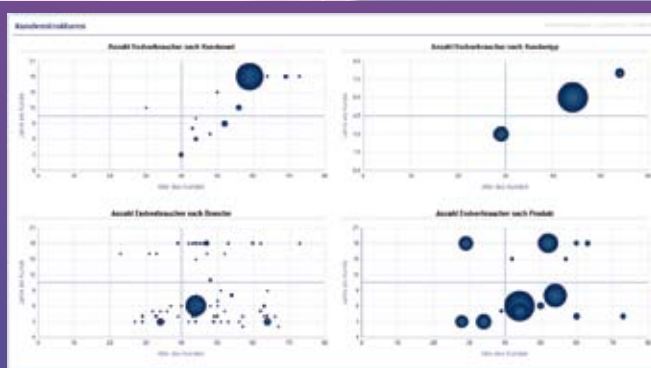
- Steigerung der Kundenbindung
- Risikominimierung
- Heben wertvoller Up- und Crossselling-Potentiale
- Zielgenaue Kundenentwicklung
- Detaillierte Kundenstrukturenanalyse
- Überblick über Ihre 10 Top-Konkurrenten



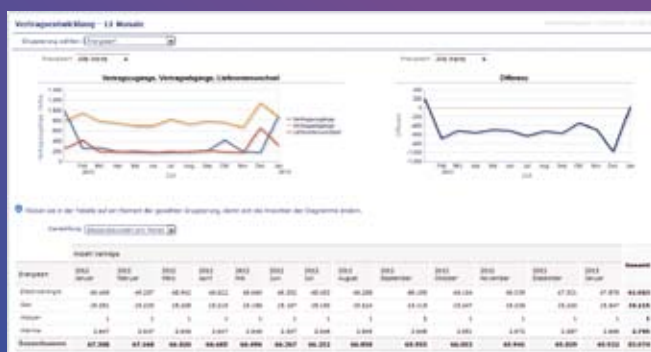
**Mandy Beckmann**  
 Fachbereichsleiterin  
 Daten Service  
 SIV.AG  
 Telefon +49 381 2524-3711  
 mandy.beckmann@siv.de



▷ Abb: Unser neu entwickeltes Fachportal kVASy® BI – Customer Life Cycle hilft Ihnen dabei, Kundenstrukturen so zu analysieren, dass Ihnen ausführbare Kundenrisiken sowie Potentiale aufgezeigt werden.



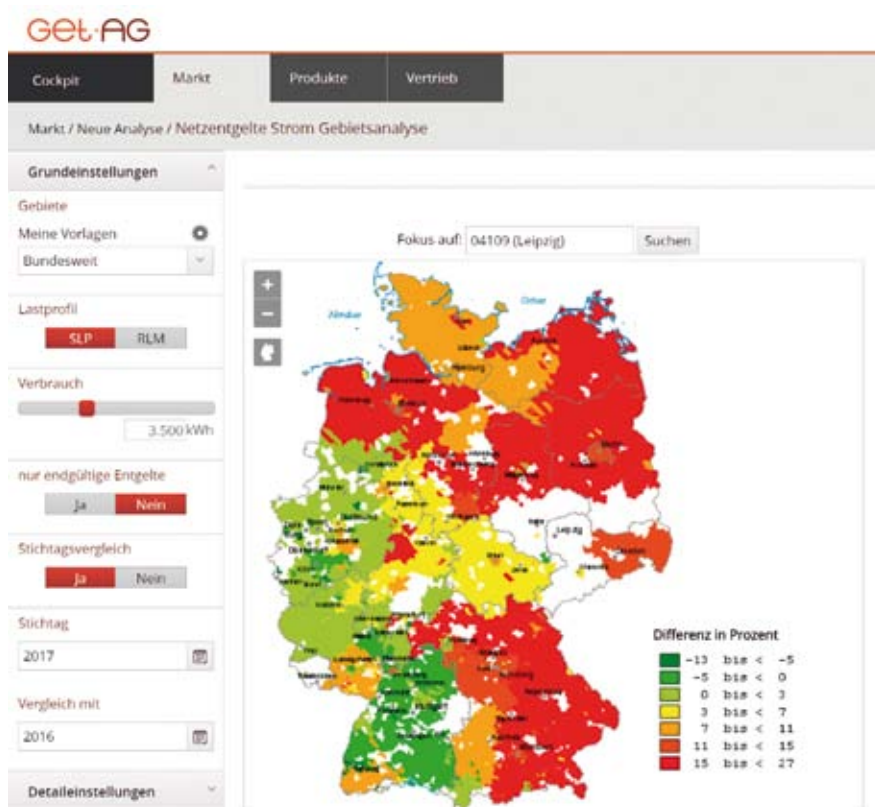
▷ Abb: Diese aggregierten Sichten werden durch Detailanalysen ergänzt und unterstützen Sie ganz konkret bei der Erreichung Ihrer Unternehmensziele.





# Debatte um Kosten für Netze und deren Nutzung

Die Bundesnetzagentur (BNetzA) hat eine Absenkung der künftigen Eigenkapitalzinssätze für Strom- und Gasnetze (Neuanlagen) auf 6,91 Prozent bestätigt. Der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), der Verband kommunaler Unternehmen (VKU) und die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di beklagten in einem gemeinsamen Brief an BNetzA-Präsident Jochen Homann massive Auswirkungen auf die Erlössituation der Netzbetreiber. Zudem warfen sie vor, dass die von der Regulierungsbehörde vorgeschlagene Methode die tatsächlichen Risiken der Netzbetreiber vernachlässige und deutsche Netzbetreiber benachteilige. Die gewährten Zinssätze lägen deutlich unter dem Durchschnitt aktueller Festlegungen im europäischen Ausland.



△ Abb.:Trendanalyse Netznutzung Strom (vorläufig) für 2017 im Cockpit der GET AG

## Eigenkapitalzins zu hoch?

Dem Bundesverband Neue Energiewirtschaft (bne) hingegen geht die von der BNetzA festgelegte Absenkung der Zinssätze für die Strom- und Gasnetzbetreiber nicht weit genug. Dabei stützte sich der Verband auf ein von ihm und der LichtBlick SE beauftragtes Gutachten von Prof. Dr. Wein am Institut für Volkswirtschaftslehre der Universität Lüneburg. Laut diesem bleibe das Netz auch bei einem „Garantiezins“ von 5,04 Prozent für Investoren künftig attraktiv. Zudem sei der Geschäftsbereich Netze risikoarm, da es sich bei diesen um Monopole handele. Die BNetzA habe die stark gesunkenen Zinssätze für risikoarme bzw. sehr risikoschwache

Anlagealternativen also nicht ausreichend berücksichtigt. Unter dem Strich könnten Endkunden, welche die Netzkosten anteilig zahlen, laut Gutachten in den kommenden Jahren sogar um rund sechs Milliarden Euro entlastet werden.

## Bundesweit einheitliche Netzentgelte?

Eine für Verbraucher fairere Verteilung der Netzkosten ist immer häufiger Gegenstand politischer Diskussionen - vor allem im Osten Deutschlands. Eine Vereinheitlichung der Netzentgelte auf der Ebene des Übertragungsnetzes zumindest scheint konsensfähig zu werden und laut Mitteilung des Online-Dienstes E&M powernews (25.8.2016) Gegenstand von Beratungen im Bundeswirtschafts-

ministerium zu sein – eine Gesetzesvorlage gebe es allerdings noch nicht. Auf Anfrage der GET AG bestätigten Übertragungsnetzbetreiber im September 2016, dass die Entgelte von ihnen im bekannten Modus für 2017 Anfang Oktober veröffentlicht würden. Energievertriebe müssen also weiterhin mit regional differenzierten Netzentgelten kalkulieren.

## Netzentgelte für 2017 – Countdown läuft

Bereits seit Jahren hält die GET AG ihre Kunden über die neueste Kostenentwicklung für die Durchleitung von Energie durch Transport- und Verteilnetze auf dem Laufenden. Der Netzentgelt-Ticker informiert über den Veröffentlichungs- und Erfassungsstand vorläufiger oder endgültiger Preisblätter, indem er Listen zum Download bereitstellt und die prozentuale Abdeckung für das Bundesgebiet veranschaulicht.

## Neuer Infodienst der GET AG

Noch mehr Komfort bietet ein neuer Service im Cockpit: Er benachrichtigt Anwender ab sofort auf Wunsch automatisch per E-Mail über die Erfassung neuer Preisblätter, die beispielsweise für eine bestimmte Vertriebsregion relevant sind. Wer also eine Marktanalyse nach individuellen Kriterien (Lokation, Spannungsebene, Verbrauch, Lastprofil etc.) angelegt hat, kann sich gezielt nur über die Fälle informieren lassen, die einen neuen Veröffentlichungsstatus oder neue Kosten bedeuten. So verpasst kein Produktmanager den Zeitpunkt, zu dem er seine Strom- oder Gasprodukte auf ihre Wirtschaftlichkeit hin überprüfen oder gar neu justieren muss. (mm)



**Matthias von Maltzahn**

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

# Geschäftsobjekte für die Energiewirtschaft (BO4E): Kommunikationsstandard für mehr Flexibilität bei Softwareanwendungen

## Neuer Verein setzt sich für uneingeschränkten Datentransfer zwischen Applikationen ein

„Wir wollen nicht weniger als die Etablierung eines unabhängigen Kommunikationsstandards für die Energiewirtschaft“, unterstrich Peter Martin Schroer, Geschäftsführer der ene't GmbH, Hückelhoven, in der konstituierenden Sitzung des neuen Vereins „Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V.“. Schroer ist Initiator und Vorstandsvorsitzender des Vereins, der am 7. Juli 2016 an dessen Geschäftssitz, ebenfalls in Hückelhoven, gegründet wurde. „Branchenspezifische, normierte Datenobjekte – die sogenannten Business Objects for Energy, kurz BO4E – sollen künftig unnötige und aufwändig programmierte Schnittstellen ersetzen.“ Darauf haben sich die elf Gründungsmitglieder geeinigt, die aus elf namhaften Software- und Beratungsunternehmen aus der Energiebranche – so auch der SIV.AG – kommen.

Die Protagonisten wünschen sich durch die neuen Programmierstandards mehr Flexibilität und Wirtschaftlichkeit bei der Nutzung von Softwareapplikationen. Dazu soll über die „Business Objects“ (BO) der Informationsfluss zwischen diesen Applikationen vereinheitlicht werden und damit reibungslos verlaufen – unabhängig, von welchem Hersteller sie stammen. Hiervon profitieren nicht zuletzt die Nutzer der Software, die Versorgungsunternehmen: Sie erhalten deutlich mehr Wahlfreiheit bei der Produktauswahl, ohne Integrations- oder Migrati-



» Applikationslandschaften in der Energiewirtschaft werden immer komplexer. Als innovativer Applikationshersteller und ganzheitlicher Lösungspartner in einem sich dynamisch verändernden Marktumfeld realisieren wir seit vielen Jahren Mehrwerte für unsere Kunden. Standardisierte Geschäftsobjekte helfen uns, die Interoperabilität zwischen den Systemen kostengünstig zu gewährleisten. «

**Dr. Ulrich Czubyko**  
Lösungsarchitekt der SIV.AG

onshindernisse befürchten zu müssen. Aber auch die Hersteller selbst sehen Vorteile: Sie gewinnen den Zugang zu Kunden, die bisher die Erstellung kostenintensiver Schnittstellen gescheut haben.

Zum Hintergrund: „Der Strommarkt wird die erste voll digitalisierte Branche unserer Volkswirtschaft sein,“ war sich die Bundesregierung schon im Report zum Strommarkt

2015 sicher. Die Geschäftsprozesse der Energieversorger sind einem ständigen Wandel unterworfen und kontinuierlich kommen neue Prozesse hinzu. Immer mehr kostenintensive individuelle Schnittstellen zwischen einzelnen Prozessschritten führen zu wachsenden Kosten, die letztlich der Energieverbraucher zu tragen hat. Die „Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft“ setzt sich deshalb gemeinsam mit Förderern aus Wirtschaft, Forschung und Politik dafür ein, dass die Geschäftsprozesse so effizient wie möglich abgearbeitet werden können. Im Massenkundengeschäft ist dies nur mit Hilfe geeigneter IT-Systeme und -Programme auf Basis einer standardisierten Prozesskommunikation erreichbar.

„Standardisierte Geschäftsobjekte sollen letztlich zum Wohle der Verbraucher dazu beitragen, Prozesse bei den Versorgungsunternehmen möglichst effektiv zu verwirklichen und damit Kosten einzusparen“, unterstreicht Peter Martin Schroer gemeinsam mit den anderen Gründungsmitgliedern: „Harmonisierte Schnittstellen sichern den uneingeschränkten Datentransfer, den die Branche braucht.“ Mit jedem Unternehmen, das sich dem Verein anschließt, wächst der Nutzen der Anwender, denn umso leistungsfähiger kann er auf die Nachfrage reagieren. (pms)

Nähere Informationen zum Verein und dessen Inhalten sowie zur Beantragung einer Mitgliedschaft finden Sie unter:

▷ [www.bo4e.de](http://www.bo4e.de)



▷ Freuen sich auf die gemeinsame Arbeit zum Wohle der Versorgungsunternehmen, der Softwarehersteller und letztlich der Verbraucher – die Gründungsmitglieder der „Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft“: (v. l. n. r.) Dominik Marcol, Mut-zum-Wechseln GmbH; Hans-Josef Zimmer, cronos GmbH; Tamara Schloemer, Kisters AG; Roland Hambach, ene't GmbH (stellvertretend für Marco Beicht, powercloud GmbH); Peter Martin Schroer, ene't GmbH; Thomas Mathow, SPE GmbH; Dietmar Scharf, BLUEITS GmbH; Georg Sanders, Mut-zum-Wechseln GmbH; Dr. Wolfgang Zander, BET GmbH; Dr. Ralf Schemm, BET GmbH; Dr. Ulrich Czubyko, SIV.AG; Jörg Heitmann, EVE GmbH; René Bold, Enerko GmbH





## VERANSTALTUNGEN 2017

07.02.2017 - 09.02.2017

**E-world energy & water**  
Messe Essen  
www.e-world-essen.com

14.03.2017 - 15.03.2017

**VKU-Verbandstagung**  
Estrel Hotel Berlin  
www.vku.de

28.03.2017 - 31.03.2017

**Wasser Berlin International**  
Messe Berlin  
www.wasser-berlin.de

18.05.2017 - 19.05.2017

**21. SIV.Anwenderkonferenz**  
Rostock/Roggentin  
www.siv.de

21.06.2017 - 22.06.2017

**BDEW-Kongress**  
Berlin  
www.bdew.de

## SIV.AG | AKADEMIE

[www.siv.de/akademie](http://www.siv.de/akademie)

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



MEHR INFORMATIONEN UNTER:  
[siv-event.webex.com](http://siv-event.webex.com)

## 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:



Wer ist der Partner  
der SIV.AG für  
die Gateway  
Administration?

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](mailto:sivnews@siv.de)). Einsendeschluss ist der **10. Dezember 2016** (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!

Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 2/2016) ist: **Jutta Mitchell, Stadtwerke Heidelberg GmbH**. Herzlichen Glückwunsch!



### SIV.NEWS 3/2016 – 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](mailto:sivnews@siv.de), [www.siv.de](http://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** Mandy Beckmann (mb), René Kersten (rk), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), RA Dr. Jörg Rehberg (jr), Peter Martin Schroer (pms) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer; Telefon +49 381 666 58 58, [info@dr-schaefer-pr.de](mailto:info@dr-schaefer-pr.de) **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler; Julia Koller **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Gesamtauflage** 8.000 Exemplare. Diese Ausgabe erscheint als Gemeinschaftsausgabe mit der Fachzeitschrift ew-Spezial IV / 2016 „Stadtwerke“.

# WAS MACHT ERFOLGREICHEN ENERGIEVERTRIEB AUS?



**SIV**AG



[powersales.siv.de](https://powersales.siv.de)





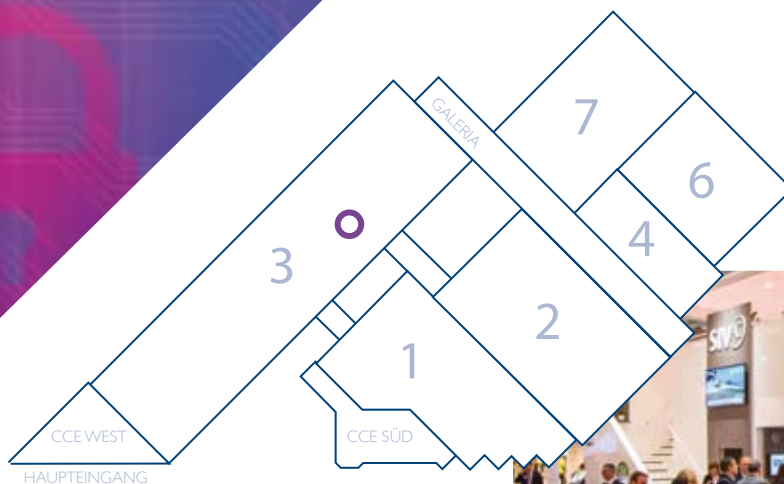
ERLEBEN, WAS VERBINDET.



## E-world energy & water 2017

### UMSETZUNG DES MsbG

Besuchen Sie uns auf der E-world energy & water vom **7. bis 9. Februar 2017 in Essen** und erfahren Sie mehr über unser Lösungsmodell zur Umsetzung des MsbG!



7. - 9.2.2017  
ESSEN, GERMANY  
[www.e-world-essen.com](http://www.e-world-essen.com)

[www.siv.de](http://www.siv.de)

