

# SIV.NEWS

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2014

1



11.-13.2.2014  
ESSEN / GERMANY  
HALLE 3/STAND 350

## Branchen Cloud

A close-up of a hand with the index finger pointing towards the word "Cloud" in the main title, which is formed by white, fluffy clouds against a blue background.

### Einfach frei sein

Mit der SIV.AG auf der  
E-world energy & water 2014  
neue Freiräume entdecken.

Seite 6

#### Intelligenter Königsweg

Gastbeitrag von Sven Becker,  
Trianel GmbH, über Smart  
Metering und die Energiever-  
sorgung von morgen **14**

#### Kooperationen empfehlenswert

Stefan Brühl und RA Jan-Hendrik  
vom Wege, Becker Büttner Held,  
über die neue Rolle Gateway  
Administrator **16**

#### Ein Projekt der kurzen Wege

Praxisbericht zur erfolgreichen  
Projekteinführung der Dres-  
den-IT GmbH bei der ENSO  
Energie Sachsen Ost AG **28**

# Inhaltsverzeichnis



10



20



24

## AKTUELLES

Editorial . . . . .	3
Stadtwerke Hanau GmbH setzt auf die SIV.AG . . . . .	4
SIV.AG goes social. . . . .	4
Internationales Forschungsprojekt zum Cloud Computing. . . . .	5
Energiemanagement-Forum geht in die dritte Runde. . . . .	5

## TITELTHEMA

Einfach frei sein – Die SIV.AG auf der E-world energy & water 2014. . . . .	6
Einfach prozesssicher – Unsere Cloudlösungen . . . . .	8
Dynamische Weiterentwicklung der SIV Utility Services GmbH 2014 . . . . .	9
Im Porträt: Die Management- und Prozessberatung der SIV.AG . . . . .	10
Komplettlösung für die Direktvermarktung. . . . .	12

## GASTBEITRÄGE

Sven Becker, Sprecher der Geschäftsführung der Trianel GmbH, über Smart Metering und die Energieversorgung von morgen . . . . .	14
RA Jan-Hendrik vom Wege, Partner bei Becker Büttner Held Hamburg, und Stefan Brühl, Business Consultant der Becker Büttner Held Consulting AG, über die neue Rolle Gateway Administrator. . . . .	16

## PARTNER

HENRICHSENS digitaler Arbeitsplatz der Zukunft. . . . .	18
---	----

A&O Fischer: Druckdienstleister für kVAsy®-Kunden . . . . .	20
GET AG präsentiert auf der E-world energy & water Marktanalyse und TOP-Energy® . . . . .	21
HESS: Für mehr Service im Kundencenter. . . . .	22
SIV.AG und IBM: Leistungsstarke Cloud-Lösungen für die Versorgungsindustrie. . . . .	23
Mitarbeiterporträt: Kathrin Klimas, Projektmanagement / Projektcontrolling der SIV.AG . . . . .	23
Olivia Schatz und Manuel Schäfer, Consultants der Becker Büttner Held Consulting AG, über Geschäftsmodellentwicklung und neue Strategien im Energievertrieb . . . . .	24

## WASSERWIRTSCHAFT

Praxisbericht: Erfolgreiche Projektumsetzung der Dresden-IT GmbH bei der ENSO Energie Sachsen Ost AG . . . . .	28
SIV.AG unterstützt erneut Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock mit 4.000 EUR. . . . .	30
SIV.AG ist auch 2014 Hauptsponsor der EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke . . . . .	30

## ANWENDERKREISE

Aktuelles von der Interessenvertretung der kVAsy® - Anwender e.V. . . . .	31
Gemeinsam pragmatische Lösungen finden – Der Arbeitskreis Süd stellt sich vor. . . . .	32
Technischer Produktbeirat konstituiert . . . . .	33
SIV.AG I AKADEMIE, Veranstaltungskalender 2014, Gewinnspiel, Impressum. . . . .	34



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV AG

Editorial

## Liebe Leserinnen und Leser!

*Damit das Mögliche entstehe, muss immer wieder das Unmögliche versucht werden.*

Hermann Hesse

Wandel ist ein schwieriger Prozess. Interessenkonflikte, die Macht der Gewohnheit, Vorbehalte und Ängste machen oft schon den ersten Schritt zu einer wahren Herausforderung. Gerade die großen Generationenprojekte Klimaschutz und Energiewende führen uns das scheinbar Unmögliche täglich vor Augen.

Nicht nur die politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen gewinnen an Komplexität und verändern sich in einem immer schnelleren Tempo, auch die strategische Ausrichtung, technischen Strukturen und internen Prozesse der Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft stehen zunehmend auf dem Prüfstand.

Einfache Erfolgsrezepte gibt es dafür sicher nicht, wohl aber die Möglichkeit, bedarfsgerecht individuell passende, standardisierte Lösungen zu modellieren – für alle Marktrollen, inhouse und aus der Cloud, offen, mobil und prozesssicher.

Unter dem Motto „Einfach frei sein“ möchten wir Ihnen auf der diesjährigen E-world energy & water neue Horizonte eröffnen und Freiräume für Ihr Kerngeschäft aufzeigen. Unsere aktuellen SIV.NEWS geben Ihnen einen spannenden Ausblick auf das schon heute mit engagierten Partnern Machbare. Das Themenspektrum reicht dabei von der Lösungstiefe unserer Branchencloud über flankierende Prozess- und Beratungsleistungen bis hin zu intelligenten Zukunftsstrategien für die Energieversorgung von morgen. Auch für diese Ausgabe konnten wir wieder renommierte Branchenkenner als Gastautoren gewinnen.

Die vorgestellten Projekte sind erfolgreiche Beispiele dafür, dass sich mutige Entscheidungen auszahlen und ein „Einfach MACHEN“ immer besser ist als ein zögerliches Abwarten. Was angesichts weiterhin unsicherer legislativer Rahmenbedingungen zählt, sind Mut, Innovationsstärke und Flexibilität.

Entdecken Sie mit uns diese neue Freiheit und besuchen Sie uns an unserem Messestand auf der E-world energy & water vom 11. bis 13. Februar 2014 in Essen. Ich freue mich auf angeregte Fach- und Strategiediskussionen mit Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr

Jörg Sinnig

# Stadtwerke Hanau GmbH setzt auf die SIV.AG



Mit der Vertragsunterzeichnung am 11. Dezember 2013 hat sich die Stadtwerke Hanau GmbH für eine langfristige Partnerschaft mit der SIV.AG entschieden. Beide Unternehmen arbeiteten bereits seit

Anfang Oktober 2013 auf der Basis eines Letter of Intent zusammen.

Der kommunale Energiedienstleister ist seit über 150 Jahren fest in der Region verwurzelt und steht für lokales Engagement, Nachhaltigkeit und wirtschaftliche Stabilität. Unter dem Motto „Energie für unsere Stadt“ versorgt das Unternehmen, an dem zu 49,9 % auch die Mainova AG beteiligt ist, Kunden aus Hanau und Umgebung mit Strom, Gas, Wärme und Wasser.

„Mit der Entscheidung für den Vertriebsmandanten der SIV.AG sehen wir uns optimal aufgestellt für die Herausforderungen der Marktliberalisierung und Energiewende“, so Georg Aheimer, der als Bereichsleiter Unternehmensentwicklung der Stadtwerke Hanau GmbH das Gesamtprojekt verantwortet: „In dieser Überzeugung werden wir auch durch das erfolgreich verlaufene Referenzprojekt bei der Kreiswerke Main-Kinzig GmbH in Gelnhausen bestätigt.“ (as)

## SIV.AG goes social

Was vor einigen Jahren noch als flüchtiger Hype abgetan wurde, gilt mittlerweile weltweit als Normalität. Social Media sind aus der heutigen Web-Welt nicht mehr wegzudenken. Die Entwicklung in den Bereichen Mobile, Cloud Computing und Big Data trägt nachhaltig dazu bei, dass „Social“ der Standard des Internet ist. Auch die SIV.AG ist ab sofort mit einer eigenen Unternehmenspräsenz im größten sozialen Netzwerk – Facebook – präsent, um neue Potentiale in der Kommunikation mit Kunden, Partnern und Interessenten zu erschließen.

*„Wir sehen eine große Chance in unserem Engagement in den sozialen Netzwerken, die wir als SIV.AG nutzen möchten, um uns aufmerksamkeitswirksam und authentisch zu präsentieren.“*

Jörg Sinnig  
Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Die zunehmende Bedeutung digitaler sozialer Medien stellt Unternehmen angesichts neuer Vernetzungsmöglichkeiten vor spannende Herausforderungen. Aktuell verzeichnet allein Facebook mehr als 1,2 Milliarden Mitglieder und ist somit weltweit noch vor Twitter oder YouTube das mit Abstand größte und wichtigste Social Network. Auch die SIV.AG ist ab sofort mit einer Corporate Fanpage bei Facebook vertreten und nutzt diese proaktiv als Instrument der Unternehmenskommunikation.

Ergänzend zur Website soll der neue Kanal für News zu aktuellen Themen wie kVASy® 5, dem Messeauftritt auf der E-world energy & water oder den Angeboten der SIV.AG | AKADEMIE genutzt werden. Im Zuge einer vielseitigen und dynamischen Content-Strategie spielt auch das Thema „Karriere“ eine große Rolle. Schließlich möchte die SIV.AG nicht nur Kunden, Partner und Interessenten informieren, son-

dern sich auch potentiellen Bewerbern als attraktiver Arbeitgeber präsentieren. Oracle CEO Larry Ellison fasst die neue Aufgabenstellung, die sich durch die Etablierung der Social Media für Unternehmen ergibt, übrigens wie folgt zusammen: „be engaging, be insightful, be transparent“.

Besuchen Sie uns und folgen Sie uns unter der Adresse [www.facebook.com/sivde](http://www.facebook.com/sivde) (gr)







## Universität Rostock und SIV.AG beteiligen sich an internationalem Forschungsprojekt zum **Cloud Computing**

### Fachforum „Gateway Administrator“

Die Einführung intelligenter Zähler und Messsysteme inklusive der Rolle des Gateway Administrators steht unmittelbar bevor. Bis zum Start sind seitens der Energieversorger noch umfangreiche technische und prozessuale Voraussetzungen zu schaffen. Wir möchten Sie in unserem Fachforum im März 2014 über Inhalte, Strategien und Prozesse der neuen Verordnungen und das Lösungsportfolio der SIV.AG informieren. (as)

- 20. März 2014 – Rostock / Roggentin .....
- 25. März 2014 - Leipzig .....
- 26. März 2014 - Stuttgart .....
- 27. März 2014 – Dortmund .....

Die Universität Rostock und die SIV.AG beteiligen sich an einem internationalen Forschungsprojekt zum Cloud Computing, bei dem besseres Service Providing im Vordergrund steht. Die EU fördert beide Projektpartner mit 500.000 EUR.

Ziel des auf drei Jahre angelegten Projektes Capability as a Service (CaaS) in Digital Enterprises ist es, „die Produkte und Services von IT-Unternehmen besser, schneller und zielgerichteter auf den Markt zu bringen bzw. IT-gestützte Lösungen flexibler und situativer reagieren zu lassen“, sagt Dr. Ulrich Czubyko, der als Leiter Strategische Geschäftsfeldentwicklung das Projekt auf Seiten der SIV.AG verantwortet. Grundlage der Forschungen und methodischer Ansatz sind Fragestellungen aus der Versorgungsindustrie. „Das CaaS-Projekt ist ein Musterbeispiel für angewandte Forschung. Unsere Forschungsergebnisse aus der Unternehmensmodellierung werden für innovative Anwendungen genutzt und dabei weiterentwickelt“, erklärt Professor Kurt Sand-

kuhl, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der Universität Rostock.

Der Markt des Cloud Computings wandelt sich immer mehr von reinen Kapazitätsmodellen hin zu sogenannten Capability Clouds, die unter dem Aspekt des Leistungsvermögens der zugrunde liegenden IT-Infrastruktur (capability) größere Freiräume für eine stärkere Individualisierbarkeit und Flexibilisierung bieten. So können agile und innovative Cloud-Modelle mit einem branchenfokussierten Lösungsdesign entwickelt werden, die ein effektives Informationsmanagement unterstützen, höchsten Sicherheitsstandards genügen und deutlich mehr Massendaten analysieren und hochperformant verarbeiten können. (uv, as)

## Mit Weitblick – Energiemanagement-Forum geht in die 3. Runde

Das bundesweite Energiemanagement-Forum der Partner Robotron Datenbank-Software GmbH, SIV.AG und Susanne Regen Energiemanagementberatung hat sich 2013 erfolgreich als unabhängige Branchenplattform etabliert.

Nach den beiden Auftaktveranstaltungen in Dresden und Kassel geht die Veranstaltungsreihe am 20. März 2014 in die dritte Runde. Die persönlichen Einladungen zu dem im Rhein-Main-Gebiet stattfindenden Forum erreichen Kunden und Interessenten Anfang des Jahres. Im Mittelpunkt des Diskurses wird das Thema

„Energiedatenanalyse und -monitoring“ stehen, ohne das heute eine nachhaltige, ressourcenschonende Unternehmensführung in energieintensiven Unternehmen, einem bedeutenden Kundenkreis der Energiewirtschaft, nicht mehr denkbar ist. Darüber hinaus widmen sich die Referenten u. a. den rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen eines effizienten Energiedatenmanagements sowie den anspruchsvollen Zertifizierungsanforderungen nach ISO 50001. (as)

Mehr Informationen unter:  
[www.e-management-forum.de](http://www.e-management-forum.de)



# Einfach frei sein



## FÜR EINE GRÜNE ZUKUNFT

Mit unseren Komplettlösungen für  
Einspeisung und Direktvermarktung



## FÜR ECHTE GLÜCKSMOMENTE

Mit einem effektiven Kundenbeziehungsmanagement  
und unseren attraktiven Portallösungen



## FÜR NEUE MARKTCHANCEN

Mit individuellen Strategien für den  
überregionalen Vertrieb



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

Die SIV.AG eröffnet auf der E-world energy & water vom 11. bis 13. Februar 2014 in Essen neue Horizonte (Halle 3, Stand 350, [www.siv.de](http://www.siv.de)). Unter dem Motto „Einfach freisein“ setzt der Komplettlösungsanbieter dabei auf eine klare Prozessorientierung – inhouse und aus der Cloud, mit einem breitbandigen Angebot flankierender Dienstleistungen im Rahmen eines zielgerichteten Business Process Outsourcing.

„Wir machen Prozesse einfach über alle Rollen hinweg und haben den unbedingten Anspruch, Qualitätsführer zu sein. Für uns

als *strategischer Partner der Energie- und Wasserwirtschaft bedeutet dies auch, dass wir über alle Ebenen unseres Leistungsspektrums die für den Kunden passende Prozesslösung modellieren – hochflexibel, sicher und kosteneffizient“*, so Jörg Sinnig, *Vorstandsvorsitzender der SIV.AG.*

Im Mittelpunkt der Messepräsenz stehen die Umsetzung neuer Marktthemen wie des Gateway Administrators oder der für 2014 avisierten Pflicht zur Direktvermarktung sowie die Branchencloud, die

als leistungsstarke Business-Plattform für Utility-Prozesse die gesamte Prozessbreite von kVASy® 5 erschließt. Nicht nur kleine und mittlere Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft können dadurch über die gesamte Prozesslandschaft von kosteneffizienten Mehrwertszenarien profitieren.

*Gemeinsam mit den Partnern unserer Cloud Alliance, zu denen u. a. die weltweit führenden Technologiekonzerne IBM und Oracle gehören, stellt die SIV.AG auf der*

*E-world energy & water zielgruppenspezifische, standardisierte Lösungspakete vor, die höchsten Sicherheitsstandards genügen. Live können individuelle Prozessumgebungen in der Cloud modelliert werden.*

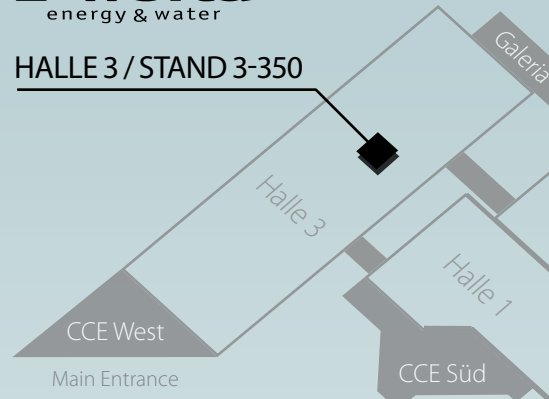
Prozessstärke demonstriert die SIV.AG auch bei den Weiterentwicklungen ihres Lösungsportfolios, wobei der Fokus auf den Themen Mobilität und Offenheit liegt. Zu den Messeschwerpunkten gehören u. a. mobile BI-Lösungen mit neuen Scorecard-Funktionalitäten, eine noch stärkere Anwendungsoffenheit und Prozesstransparenz in kVASy® 5 sowie innovative Por-

tale für ein effektives Rollenmanagement – u. a. für den Netzbetrieb und überregionalen Energievertrieb. Die Mehrwerte von kVASy® Mobil für die Bereiche Instandhaltungsmanagement / Technisches Anlagenmanagement werden in Live-Präsentationen vorgestellt.

Neue Freiräume für das Kerngeschäft erschließen auch die am Markt etablierten Prozessdienstleistungen der SIV Utility Services GmbH sowie die individuellen Strategiemodelle der Management- und Prozessberatung der SIV.AG zur Optimierung der Aufbau- und Ablaufstruktur der Unternehmen. (as)



**HALLE 3 / STAND 3-350**



**FÜR PLUSPUNKTE IM NETZ**

Mit unseren mobilen Lösungen für den Netzbetrieb



**FÜR FRISCHE IDEEN**

Mit unserer Management- und Prozessberatung



**FÜR IHR KERNGESCHÄFT**

Mit den Prozessdienstleistungen der SIV Utility Services GmbH



**FÜR ERFOLGREICHES WACHSTUM**

Mit einer intelligenten Unternehmenssteuerung





Sie wollen mehr über unsere **Branchencloud** erfahren? In unserer erweiterten Messeausgabe, die direkt zur E-world energy & water im Februar 2014 erscheint, stellen wir Ihnen ausführlich alle Mehrwerte und Lösungsszenarien vor.



# Einfach prozesssicher – Die Cloud-Lösungen der SIV.AG

## Business-Plattform für Utility-Prozesse

„Unsere klare Prozessorientierung spiegelt sich auch in unseren Cloudlösungen für die Energie- und Wasserwirtschaft wider“, betont Milan Frieberg, Managing Director Cloud Service Providing der SIV.AG: „Alle Marktteilnehmer sind an bezahlbaren, stabilen und sicheren Lösungen interessiert, die ihr Kerngeschäft stärken und Prozesse nachhaltig optimieren. Unsere Branchencloud erschließt die gesamte Prozessbreite von kVAsy® 5 – standardisiert, vollautomatisiert und bei höchsten Sicherheitsstandards.“ Nicht nur kleine und mittlere Versorgungsunternehmen können dadurch über die gesamte Prozesslandschaft aller Rollen Mehrwertszenarien nutzen, die zu diesem Preis-Leistungsverhältnis als In-house-Lösungen nicht machbar wären.

„Als Cloud Service Provider bieten wir in unserer Cloud Alliance eine leistungsstarke Business-Plattform für Utility-Prozesse. Unsere zielgruppenspezifischen, standardisierten Lösungspakete präsentieren wir auf der E-world energy & water“, so Milan Frieberg.

## Neue Herausforderungen – Der Gateway Administrator

Als neu geschaffene Rolle nimmt der Smart Meter Gateway Administrator eine wichtige Rolle im Marktdesign der Zukunft ein. Gesetzgeber und Branchenverbände ver-

stehen ihn als vertrauenswürdige Instanz, die im Rahmen eines intelligenten Energiesystems das Smart Meter Gateway konfiguriert, überwacht und steuert. Hier ist es nur folgerichtig, dass der Messstellenbetreiber mit den meisten Zählpunkten innerhalb seines Gebietes – also überwiegend der regulierte Verteilnetzbetreiber – die Aufgaben eines Smart Meter Gateway Administrators wahrnimmt. Schon heute sind die Netzgesellschaften der Motor der Smart Grids, sie verantworten den Aufbau einer leistungsfähigen Kommunikationsinfrastruktur sowie der gesamten Informations- und Dienstvermittlungsumgebung.

## Türöffner – Dienstleistungen aus der Cloud

Die neue Rolle stellt für die Messstellenbetreiber eine große Herausforderung dar – nicht zuletzt angesichts der komplexen Rahmenbedingungen der Energiewende und eines wachsenden Kostendrucks. Mehr denn je wird es zukünftig darauf ankommen, die Prozesse sinnvoll entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu integrieren, zu kalibrieren und zu automatisieren. „Das ist auch unser Anspruch beim Gateway Administrator“, betont Produktmanager Sebastian Weiße, der gemeinsam mit dem Produktmanager Wolfram Rickert für die strategisch-konzeptionelle Umsetzung des Gesamtprojektes verantwortlich zeichnet: „Wir werden IT-seitig die neue Rolle in

vollem Umfang unterstützen. Eine umfassende Zertifizierung als Hochsicherheitsrechenzentrum nach dem BSI-Schutzprofil und ISO/IEC 27001 ist dafür essentiell.“

„Die Wahrnehmung der Rolle Gateway Administrator stellt auch für den Betrieb eine finanzielle Herausforderung dar. Neben hohen Anfangsinvestitionen sind auch zyklisch wiederkehrende Fixkosten – etwa für die Zertifizierung – ein erheblicher Faktor“, unterstreicht Milan Frieberg: „Unter diesen Rahmenbedingungen kann nur die Nutzung von Skaleneffekten einen effektiven und kosteneffizienten Betrieb gewährleisten. Hier kommen die Mehrwerte unserer Cloud-Strategie zum Tragen. Die SIV.AG versteht sich dabei nicht als Dienstleister, der Teile der Wertschöpfungskette wahrnimmt, sondern als zukunftsicherer Enabler für die Energieversorger. Als Partner von IBM und Oracle sind wir dafür mit den weltweit marktführenden Technologiekonzernen in einer leistungsstarken Allianz verbunden.“

(as, erschienen in E-world NEWS, Sonderausgabe Dezember 2013)



**Milan Frieberg**  
 Managing Director  
 Cloud Service Providing  
 SIV.AG  
 Telefon +49 381 25276-539  
 milan.frieberg@siv.de



# Dynamische Weiterentwicklung der SIV Utility Services GmbH im Geschäftsjahr 2014

Im Jahr 2013 verzeichnete die SIV Utility Services GmbH ein weiteres Wachstum im Kerngeschäft der BSP-Prozesse. Dazu zählen u. a. die debitorischen und kreditorischen Abrechnungsprozesse, Prozesse in der Marktkommunikation nach GPKE und GeLi Gas für die Markttrollen Lieferant und Netzbetreiber. Für die bisher erbrachten Leistungen in diesen Bereichen erhielt die Tochtergesellschaft der SIV.AG sehr positive Resonanz.

Für das Jahr 2014 plant die SIV Utility Services GmbH, zusätzliche Dienstleistungen in ihr Portfolio aufzunehmen und ihr Geschäftsfeld zu erweitern. Hierzu gehört das 2012 gestartete Projekt zum Aufbau von EDM- und BKV-Dienstleistungen in kVAsy® - EDM und auf dem EDM-System e\*count von Robotron. Der Abschluss der Stabilisierungsphase sowie die ersten Aufträge von Kunden der SIV.AG erfolgten bereits 2013. Dabei unterstützt die SIV Utility Services GmbH mit ihrer umfangreichen Erfahrung und solidem Prozess-Know-how in der Bearbeitung rund um die MaBiS.

## Aufbau telefonischer Kundenserviceprozesse

Ein weiteres Projekt der SIV Utility Services GmbH, das 2013 anlief, ist der Aufbau telefonischer Kundenserviceprozesse. Viele Kunden der SIV.AG äußerten den Wunsch nach Unterstützung in diesem Bereich. Zu diesem Zwecke führte die SIV Utility Services GmbH im Frühsommer 2013 eine Marktevaluierung innerhalb des eigenen Kundenkreises durch – mit durchweg positiver Resonanz. Daraufhin folgte im September 2013 die Entscheidung und Bestätigung durch den Vorstand der SIV.AG für eine Geschäftsfelderweiterung im Bereich „Telefonische Kundenserviceprozesse“.

Aktuell befindet sich die SIV Utility Services GmbH in Angebotspräsentationen und Vertragsgesprächen bei gleichzeitigem Aufbau der dafür benötigten Infrastruktur. In enger Zusammenarbeit mit dem Bereich Systeme & Service wurden so z. B. geeignete TK-Dienstleister eruiert. Ziel ist es, die Kunden der SIV.AG ab 1. Fe-

bruar 2014 auch in diesem Segment fachkompetent zu unterstützen. Dazu zählen die folgenden Kernaufgaben:

- Telefonische Annahme von 1st- und 2nd-Level-Gesprächen im Auftrag der Mandanten der SIV.AG
- Fallabschließende Bearbeitung auf dem System der Kunden, z. B. Tarifberatung, Tarifwechsel, Abschlagsänderungen, Änderung der Bankverbindung
- Telefonisches Nachinkasso

## Mehrwerte aus Prozessberatung und Prozesscontrolling

Die seit Beginn 2013 in der SIV.AG eigenständig operierende Management- und Prozessberatung unter Leitung von René Kersten hat sich mittlerweile erfolgreich etabliert. Kernaufgabe der Prozessberatung ist die Optimierung der Prozesse im Hause des Auftraggebers. Der Hauptschwerpunkt liegt auf der Ermittlung von Schwachstellen in den Prozessen, die aus einer Ressourcendifferenz, Schulungsbedarf oder erforderlichen Systemanpas-

sungen herrühren. Die Management- und Prozessberatung versteht sich dabei als Partner und Coach, der den gesamten Verbesserungprozess begleitet.

Parallel dazu ergeben sich immer stärkere Synergieeffekte und Mehrwerte aus der Zusammenarbeit der SIV Utility Services GmbH mit der Management- und Prozessberatung der SIV.AG, da mit einem intensiveren Prozesscontrolling nicht zuletzt auch ein tieferes Wissen über die Prozesskosten einhergeht. (cg)



Auch die Prozessdienstleistungen der SIV.AG-Gruppe werden aus der Cloud bereitgestellt.



**Claudia Gutz**  
Sales- & Servicemanagement  
Koordination und Steuerung

SIV Utility Services GmbH  
Telefon +49 381 25276-141  
claudia.gutz@siv.de

## Prozessdienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette



# Im Porträt: Die Management- und Prozessberatung der SIV.AG

*“Die Cloud ist  
ein strategisches  
Management-  
thema.”*

Arno Weichbrodt  
Vorstand der SIV.AG



## 1. IM FOKUS: IHRE PROZESSE

Die Macht der Gewohnheit ist ein nicht zu unterschätzender Faktor wenn es darum geht, Unternehmensprozesse effektiv und effizient zu gestalten. Oft steht der alte Trost dem gewollten Fortschritt entgegen und von Zeit zu Zeit ist es notwendig, die Abläufe zu hinterfragen und zu überprüfen. Oft wird dabei die Analyse durch Betriebsblindheit gestört. Es empfiehlt sich, dass ein unbeteiligter Dritter diese Überprüfung durchführt, ohne dabei die unternehmensspezifischen Eigenheiten außer Acht zu lassen.

Nach einem bewährten Verfahren aus Interviews, Kennzahlenbetrachtung und Best-Practice-Ansätzen analysieren wir Schritt für Schritt Abläufe im Unternehmen, nehmen die Ist-Situation auf und erarbeiten gemeinsam mit Ihnen Szenarien, um bestehende Ressourcen bestmöglich einzusetzen und Optimierungspotentiale zu heben, insbesondere in den Bereichen:

- Auftragsmanagement
- Hausanschlüsse und Zählerwesen inklusive relevanter GPKE/ WIM-Prozesse
- Technisches Anlagen- und Instandhal-

tungsmanagement

- Einsatz von Mobilgeräten in betrieblichen Abläufen
- Turnusabrechnungen und unterjährige Abrechnungen
- Debitorische und kreditorische Buchhaltung
- Finanzbuchhaltung
- Business Intelligence
- EDIFACT-Marktkommunikation
- Energiedatenmanagement
- Kundenakquise und Kundenbindung

### Strukturierung von Abläufen und Prozessen

Eine Analyse ist immer nur der erste Schritt. Oft hakt es an der nachhaltigen Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen, die gegebenenfalls auch angepasst werden müssen: „Wer macht was wann und wie?“ ist also die entscheidende Frage, wenn die neuen Ideen Früchte tragen und Prozesskosten möglichst gering sein sollen.

Wir begleiten Sie bei der Einführung und Strukturierung veränderter Abläufe, bei der Planung von Ressourcen sowie bei der Definition und Dokumentation von Verantwortlichkeiten. Um die geschäftskritischen Prozessschritte abzusichern,

entwickeln wir mit Ihnen gemeinsam gern ein internes Kontrollsystem.

### Bedarfsermittlung fachlicher Weiterbildung

Als Ergebnis einer Analyse von Prozessen und Abläufen, kann – beispielsweise – Bedarf an einem gezielten Aufbau von Know-how im Kreise der Mitarbeiter entstehen. Geht es darum, fachliches Wissen im Umgang mit der Softwarelösung kVASy® aufzubauen, vermitteln wir gern die passenden Angebote der SIV.AG | AKADEMIE. Für den Aufbau energiewirtschaftlichen Grundlagenwissens sowie der Soft Skills für den Umgang mit Menschen in verschiedenen Situationen zeigen wir Ihnen zusätzliche Optionen auf.

### Geschäftsfeldentwicklung und neue Ideen

Der Energiemarkt ist in Bewegung wie nie zuvor und es stellt sich die Frage, welche Rolle das klassische Stadtnetz bzw. der klassische Energieversorger in der Zukunft spielen wird. Reicht es aus, Energieversorger zu bleiben, oder ist dieses Geschäft allein nicht mehr rentabel genug? Werden bestehende Potentiale ausgenutzt, oder kann die Wertschöpfung aus



eigener Kraft noch erweitert werden? Was passt dabei für Ihr Unternehmen? Ideen für die Zukunft entstehen selten nebenbei, sondern sind vielmehr systematisch zu entwickeln. Hierfür bieten wir Ihnen eine Reihe von Workshops an, an dessen Ende wir gemeinsam mit Ihnen passende Ideen für die Zukunft Ihres Unternehmens erarbeitet haben werden.

### Umstrukturierung

Neues Denken und neue Aufgaben erfordern nicht selten neue Strukturen. Erfahrungsgemäß lösen jedoch schon allein das Thema an sich und das Nachdenken darüber Ängste und Sorgen in der gesamten Belegschaft aus. Diskret, behutsam und vertraulich unterstützen wir Sie dabei, die bestehende Struktur zu analysieren, vorhandene Ressourcen einzuschätzen, Randbedingungen zu beachten und Ideen für einen gewinnbringenden Umbau der Organisation zu entwickeln.

### Change Management

Kann man Veränderungen organisieren? Wir glauben, dass dies nur im planerischen Teil der Fall sein kann und dort auch sehr wichtig ist. Entscheidend ist es jedoch, Veränderungen in jeder Phase aktiv zu begleiten, um das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren, aber auch um Widerstände, Ängste, Sorgen und Konflikte der Beteiligten aktiv anzunehmen und zu bearbeiten. Denn wirklich gut und nachhaltig werden Veränderungen nur dann sein, wenn sie am Ende von allen Beteiligten als notwendig und sinnvoll anerkannt worden sind.

### IT-Beratung

Einer der maßgeblichen Erfolgsfaktoren für Unternehmen mit IT-lastigen Prozessen liegt im Betrieb der hochkomplexen IT-Landschaft und – vor allem – in dessen strategischer Ausrichtung. Bei der Erarbeitung bzw. Überprüfung Ihrer IT-Strategie beantworten wir mit Ihnen gemeinsam Fragen zu folgenden Punkten und beraten kompetent auf Grundlage unserer langjährigen Branchenerfahrung:

- IT-Technologieberatung
- IT-Risikobewertung, -analyse und -klassifizierung
- Erarbeitung einer IT-Strategie als Ableitung aus der Unternehmensstrategie
- IT Operating
- IT-Vendor-Strategie
- IT Outsourcing
- Make-or-Buy-Analyse (BPO/BSP)

### 2. IM FOKUS: KOMPETENZEN IN IHREM UNTERNEHMEN

Auch hier haben wir für Sie ein breitbandiges Leistungsspektrum entwickelt, u. a. mit Angeboten in den Bereichen:

- Moderieren und Präsentieren (Moderations-, Kommunikations- und Kreativitätstechniken, Möglichkeiten der Visualisierung, Umgang mit Widerstand und Manipulation)
- 1 x 1 der Energiewirtschaft (Workshop)
- Training im Umgang mit (schwierigen) Kunden
- Erfolgreich verhandeln

### Intervision

Teamgespräche erfolgreich führen ist ein wichtiger Faktor, damit die Zusammenarbeit noch besser gelingt. Wichtig ist hierbei, diese Gespräche zu professionalisieren, damit kritische Themen offen angesprochen und bearbeitet werden können. Wenn keine Supervision durch einen außen stehenden Dritten gewünscht wird, ist eine Intervision unter Kollegen das Mittel der Wahl.

### 3. IM FOKUS: IHRE MITARBEITER

#### Supervision

Damit Teamarbeit gelingt ist es hilfreich, in regelmäßigen Abständen über sich, die anderen Teams, den Markt, den Umgang mit Kunden sowie Prozesse zu reflektieren und kritische Punkte genauer zu beleuchten. Dies ist oft einfacher gesagt als getan, da die Teammitglieder erfahrungsgemäß

so sehr in die Themen involviert sind, dass es einen objektiven Dritten braucht, der die Veranstaltung und den Reflexionsprozess begleitet. Für diese Art der Teamarbeit stellen wir Ihnen gern einen erfahrenen Supervisor.

#### Moderation

Eine Moderation unterstützt die Meinungsbildung und Entscheidungsfindung in einer Gruppe, um einen gemeinsamen Lernprozess zu gestalten. Hierbei gilt es, Ideen und Kreativität jedes Einzelnen zu nutzen, so dass in der Gruppe ein Ergebnis entsteht welches im Konsens gemeinsam getragen wird und wodurch der nächste Schritt gegangen werden kann.

#### Mediation

Manchmal entstehen während der Zusammenarbeit von Menschen Konflikte, die ohne Hilfe eines unparteiischen Dritten kaum gelöst werden können. Idealerweise werden diese Konflikte in einer konstruktiven Herangehensweise bearbeitet, in der ein Mediator mit Kommunikations- und Interventionstechniken eine Brücke zwischen den Konfliktbeteiligten herstellt. So können die Parteien ihren Konflikt freiwillig und selbstverantwortlich lösen. Unsere Mediatoren sind nach den Richtlinien des Bundesverbandes Mediation ausgebildet und zertifiziert.

#### Coaching für Führungskräfte

Für die berufliche und persönliche Weiterentwicklung ist externes Feedback in Form von Coaching ein gutes Mittel, die nächsten Schritte zu planen. Als ausgebildete systemische Berater unterstützen wir Sie gern.

#### Coaching für angehende Führungskräfte

Der Schritt vom Mitarbeiter zur Führungskraft ist oft größer als zunächst angenommen und mit einer Vielzahl von Hürden gespickt. Wir vermitteln Strategien für den Umgang mit Mitarbeitern, Kenntnisse zur Dynamik von Gruppen sowie zur Konfliktentstehung und -beseitigung. (rk)



**René Kersten**

Leiter Management- und Prozessberatung

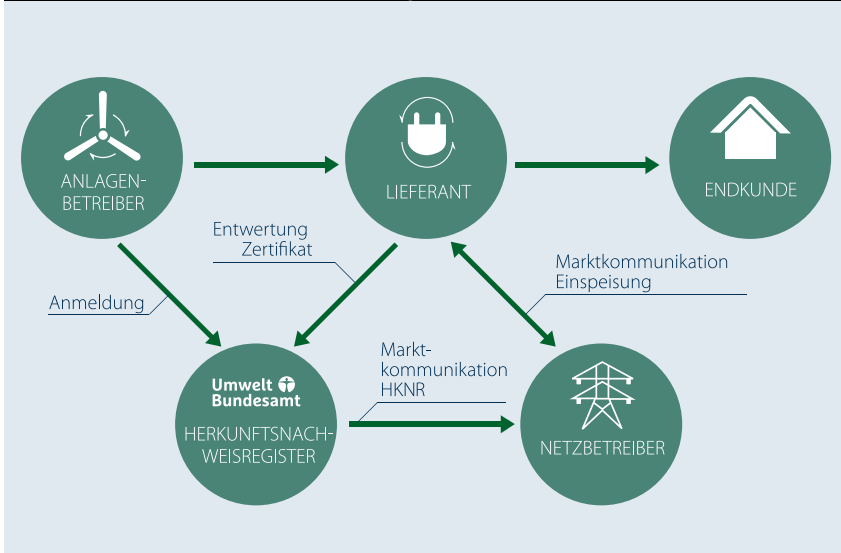
SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-342  
rene.kersten@siv.de





## Komplettlösung für die Direktvermarktung

### Mechanismen der Direktvermarktung im Überblick



Nach der Bundestagswahl ist eine Novelle des EEG nur noch eine Frage der Zeit. Mehr Markt und weniger Regulierung – so der branchenübergreifende Konsens.

In seinem Positionspapier vom 18. September 2013 plädiert der BDEW für die Einführung eines dezentralen, wettbewerblich organisierten Leistungsmarktes. Bereiten

Sie sich auf die geplante Pflicht zur Direktvermarktung vor und setzen Sie auf unser zukunftsstarkes Lösungspaket Marktkommunikation Einspeisung und HKNR.

#### Ihre Mehrwerte:

- Integration in kVASy® mit allen Pluspunkten einer prozessorientierten und

durchgängig automatisierten Branchenlösung

- Sie nutzen heute schon Mehrwerte und stellen sich gleichzeitig auf die neuen Marktanforderungen ein.

Die SIV.AG bietet hierfür interessante Konditionen und Nutzungsmodelle. Am 1. Januar 2013 erfolgte in Umsetzung der EU-Richtlinie 2009/28/EG – der offizielle Startschuss für das Herkunftsnachweisregister (HKNR) für Strom aus erneuerbaren Energien. Mit der Etablierung des HKNR soll möglichem Missbrauch im Ökostrommarkt vorgebeugt und der Verbraucherschutz gestärkt werden. Bereits seit Anfang des Jahres sind Verteilnetzbetreiber verpflichtet, auf Anforderung des HKNR unverzüglich – nach Legaldefinition des § 121 I BGB also „ohne schuldhaftes Zögern“ – die Stamm- und Bewegungsdaten für die im Netzbetrieb registrierten EEG-Anlagen zu übermitteln.

Zusätzlich besteht ab Oktober 2013 für alle direkt vermarktenden Anlagenbesitzer und Grünstromlieferanten analog zu den Vorgaben der GPKE die Pflicht, sämtliche Geschäftsprozesse einschließlich der Marktkommunikation einheitlich zu gestalten. Eine zeit- und ressourcenintensive



Herausforderung für Anlagenbetreiber, Verteilnetzbetreiber und Energieversorger. Vermeiden Sie juristische Sanktionen! Setzen Sie mit unserem Lösungspaket Markt-kommunikation Einspeisung und HKNR auf einfache, schlanke und transparente Geschäftsprozesse in der Direktvermarktung!

**HKNR**

Unsere Lösung stellt die gesamte EDIFACT-Kommunikation mit dem HKNR sicher – und das bei höchstmöglicher Automatisierung und Integration Ihrer Geschäftsprozesse.

**Ihre Mehrwerte:**

- Automatische Kommunikation mit dem HKNR (Verarbeitung von Abonnementanforderungen, Versand von Messwerten, Versand von Änderungsmitteilungen)
- Anbindung an unsere praxiserprobte Lösung kVAsy® - Einspeisung

- Nutzung vorhandener Standards in den bewährten Kommunikationsmodulen
- Einsatz als Stand-alone-Lösung möglich

Beim HKNR handelt es sich um eine Datenbank, in der verschiedene Parameter der Grünstromproduktion zentral vorgehalten werden. Die Speicherung erfolgt in Form elektronischer Zertifikate in einem Online-Register. Nach dessen Freischaltung sind alle Netzbetreiber, in deren Gebiet sich eine Ökostromanlage befindet, sowie alle Energieversorger, die ein Ökostromprodukt vermarkten, verpflichtet, sich als Registerteilnehmer erfassen zu lassen.

**Marktkommunikation Einspeisung**

Mit unserem neuen kVAsy® - Feature können Sie sämtliche Prozesse und Marktnachrichten für Anlagen in der Direktvermarktung automatisiert abarbeiten. Wir unterstützen dabei die folgenden Formate und Prozesse: Identifizierung, Lieferbeginn und -ende (An- und Abmeldung),

Kündigung, Messwertübermittlung, Änderungsnachrichten, Stornierungen, Geschäftsdatenabfrage

**Ihre Mehrwerte:**

- Automatisierte Prozessdurchführung
- Übersichtliche Prozesskontrolle
- Integrierte Abbildung mit den internen Prozessen
- Anbindung an kVAsy® - Einspeisung
- Versand der Antwortnachrichten auf Basis erfolgreich durchgeführter Nachrichten
- Fristenüberwachung
- Manuelle Bearbeitung im Fehlerfall
- Saubere Stammdatenanlage (as)



**Sebastian Weiße**  
**Produktmanager**  
**Marktliberalisierung**  
 SIV.AG  
 Telefon +49 381 2524-433  
 sebastian.weisse@siv.de

Anzeige



**SPAREN SIE SICH DIE ARBEIT.**  
**DIGITALE RECHNUNGSBEARBEITUNG**

Aufwändige Rechnungsprüfung war gestern. Bei der digitalen Rechnungsbearbeitung werden Eingangsrechnungen automatisch erfasst und die Daten extrahiert und validiert. Nichts ist dem Zufall überlassen, um eine unterbrechungsfreie Prüfung und Freigabe zu gewährleisten. Dabei bietet eine digitale Rechnungsbearbeitung gleichzeitig enorme Einsparpotenziale. **Mehr unter [www.easy.de](http://www.easy.de)**



# Smart Metering – Intelligenter Königsweg für die Energieversorgung von morgen



Im Schatten des Bundestagswahlkampfes und der zunehmenden energiewirtschaftlichen Herausforderungen durch den Verfall der Strompreise an den Stromgroßhandelsplätzen hat das Thema Smart Metering in den letzten Monaten deutlich an Fahrt gewonnen. Ein erster Schritt erfolgte im Sommer durch die Veröffentlichung der Kosten-Nutzen-Analyse für einen flächendeckenden Einbau von intelligenten Messsystemen und Zählern durch das Bundeswirtschaftsministerium. Im Herbst 2013 hat das Thema durch den Abschluss des europäischen Notifizierungsverfahrens zum Entwurf der Messsystemverordnung deutlich an Dynamik gewonnen. Bereits in der ersten Jahreshälfte 2014 ist nun mit der Verabschiedung der Verordnungspakete für die Einführung von Smart Metern zu rechnen. Damit fällt der Startschuss für einen energiewendekonformen Smart Metering Rollout mit erheblichen Chancen für Stadtwerke.

Bereits durch die Novellierung des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) im Sommer

2011 wurden die gesetzlichen Grundlagen für die Einführung intelligenter Messsysteme und Zähler zur Umsetzung des Dritten europäischen Binnenmarktpaketes gelegt. Die dort enthaltene EU-Richtlinie 2009/72/EG (Strom) sieht bis 2020 die Einführung intelligenter Messsysteme und Zähler bei 80 % der Verbraucher vor, um die Energieeffizienz in Europa voranzutreiben. Deutschland hat von einer in der Richtlinie vorgesehenen Option Gebrauch gemacht und zunächst eine gesamtwirtschaftliche Bewertung eines flächendeckenden Rollouts durchgeführt und noch keine Verpflichtungen zum Einbau von modernen Messsystemen gesetzlich verankert.

## Vorteile eines stufenweisen Rollouts

Die nun vorliegende Kosten-Nutzen-Analyse macht deutlich, dass ein flächendeckender Einsatz intelligenter Messsysteme volkswirtschaftlich nicht sinnvoll ist. Empfohlen wird der Einsatz intelligenter Messsysteme – also von Smart Metern gemeinsam mit einem Gateway – bei

Letztverbrauchern mit einem Verbrauch ab 6.000 kWh sowie bei allen EEG- und KWK-Erzeugungsanlagen mit einer Leistung ab 250 Watt. Die Begrenzung auf diese für das energiewirtschaftliche Gesamtsystem wichtigen Verbraucher und dezentralen Erzeuger deckt sich auch mit den Ergebnissen, die im Trianel Netzwerk Smart Metering in den letzten Monaten erarbeitet wurden. Der in der Kosten-Nutzen-Analyse vorgeschlagene stufenweise Rollout bei Großverbrauchern und EE-Anlagenbetreibern ermöglicht es vor allem kleineren und mittleren Grundversorgern, deckungsbeitragsstarke Kunden langfristig an sich zu binden und die Vorteile des Smart Metering in der Energiewende für sich zu nutzen.

## Energiewendekonforme Ausgestaltung intelligenter Messsysteme

Die Grundlagen für ein sicheres und intelligentes Messwesen sind bereits im novelierten EnWG gelegt worden. Ein modernes Messwesen muss den Anforderungen der Energiewende ebenso genügen wie



▲ Zukunftstechnologie: Beispiel einer Smart-Home-Zentrale (Diehl Controls)

den Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit. Das anspruchsvolle im EnWG festgelegte Anforderungsprofil an moderne Messsysteme beinhaltet dabei nicht nur die Visualisierung von Verbräuchen, sondern auch die Steuerung von Lasten und Erzeugungsanlagen sowie die Übertragung netzrelevanter Informationen zur Aufrechterhaltung der Versorgungssicherheit angesichts zunehmend volatiler und dezentraler Erzeugung.

Dieses vom Gesetzgeber vorgegebene anspruchsvolle Anforderungsprofil einer „energiwendekonformen“ Ausgestaltung intelligenter Messsysteme ermöglicht eine ganzheitliche Betrachtung des Themas Smart Metering. Denn schon jetzt zeigt sich: Smart Metering sollte nicht nur aus einer Perspektive betrachtet werden, sondern spielt seine Vorteile durch ein Zusammenspiel auf allen Stufen der energiewirtschaftlichen Wertschöpfungskette aus.

Eine Win-Win-Situation durch den Einsatz intelligenter Messtechnik für Letztverbraucher, EEG-Anlagenbetreiber und Stadtwerke wird sich nur ergeben, wenn diese Synergien gehoben werden. Die durch Smart Metering verfügbaren Daten zeigen ihre Mehrwerte für die Energiewirtschaft erst dann, wenn diese Daten energiewirtschaftlich vielseitig genutzt werden.

**Win-Win-Situation für alle Rollen**

Die Vertriebe können durch den Einsatz der intelligenten Messtechnologie nicht nur durch die Visualisierung beim Endkunden punkten, sondern auch mit angepassten Energieeffizienz-Angeboten und der Entwicklung verbrauchsorientierter Tarife. Smart Metering ermöglicht den Vertrieben zudem mehr Transparenz der Abrechnung.

EE-Anlagenbetreiber und Direktvermarkter profitieren durch den Einsatz der neuen Technologie durch die Visualisierung ihrer Leistung und der so möglichen Fernsteuerbarkeit ihrer Anlagen. Aus der Fernsteuerbarkeit ergeben sich weitere Vorteile: Der Netzbetreiber kann leichter die Netzstabilität aufrechterhalten und der Direktvermarkter kann den erneuerbaren Strom nachfragegerechter anbieten. An dieser Stelle zeigen sich also die Vorteile des Smart Metering für den Energiehandel. Denn durch den stetig steigenden Anteil der erneuerbaren Energien und insbesondere durch die Zunahme von PV-Anlagen auf Privathäusern verändern sich die Pro-

file im Portfoliomanagement. Durch den Einsatz der Smart Meter kann das Portfoliomanagement in Zukunft auf der Basis von Echtzeitdaten ausgerichtet und damit die strukturierte Beschaffung revolutioniert werden. Durch die künftig zur Verfügung stehenden Echtzeitdaten über Verbrauch und Erzeugung profitiert aber auch das Einspeisemanagement.

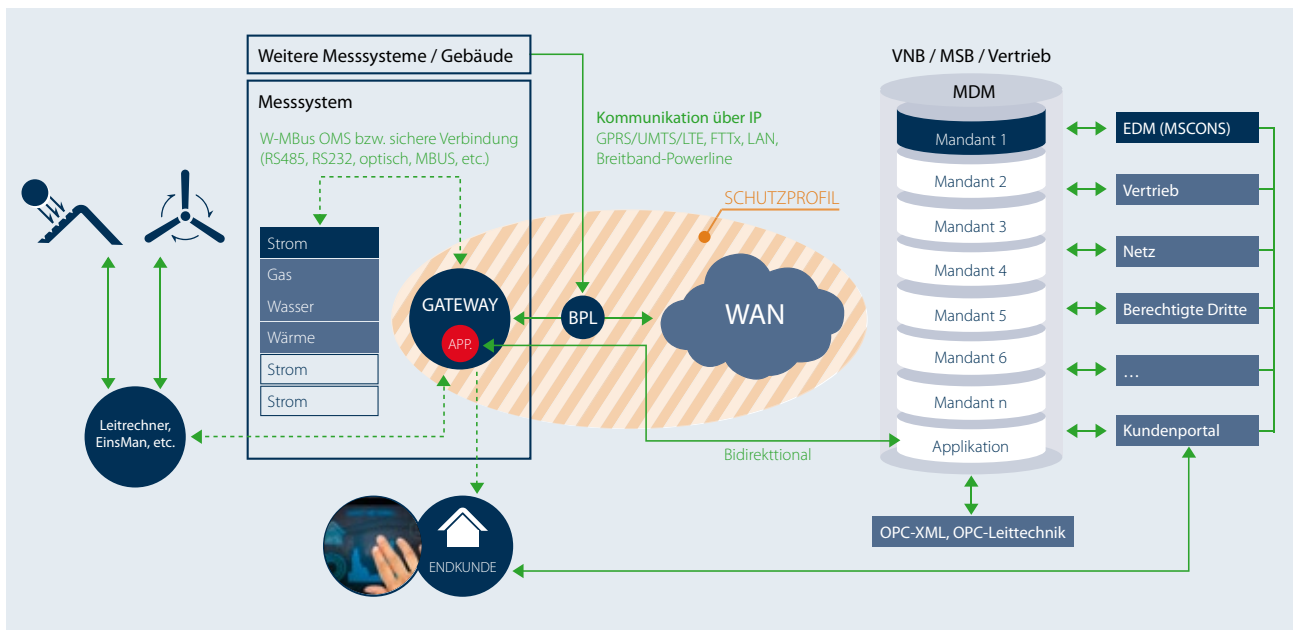
**Zügig Rechtssicherheit schaffen**

Eine der größten Herausforderungen in der Energiewende ist die Synchronisation der volatilen Leistungen der erneuerbaren Energien und der veränderten Lasten. Smart Metering ermöglicht es Stadtwerken nicht nur technisch diese Synchronisationsleistung zu erbringen, sondern schafft Mehrwerte im Vertrieb, im Handel sowie in der Erzeugung erneuerbarer Energien. Mit Blick auf die noch ausstehenden Verordnungen für das Messwesen ist der Verordnungsgeber nun aufgefordert, zügig Rechtssicherheit zu schaffen. Eine weitere Verzögerung würde viele Chancen verspielen und behindert die Umsetzung der Energiewende als gesamtenergiewirtschaftliches System. (sb)



**Sven Becker**  
 Sprecher der Geschäftsführung  
 Trianel GmbH  
 Telefon +49 241 413 20-0  
 info@trianel.com  
 www.trianel.com

**Zukünftige Positionierung der Stadtwerke: Die Prozesskette Smart Metering – Anbindung der Wind- und PV-Anlagen**







## Alles eine Frage des Geldes?

Bringt der flächendeckende Rollout von intelligenten Messsystemen in Deutschland mehr, als er kostet? Das Bundeswirtschaftsministerium (BMWi) hat bei Ernst & Young eine Kosten-Nutzen-Analyse (KNA) erstellen lassen. Das Gutachten wurde bereits Ende Juli veröffentlicht und ist immer noch Gegenstand hitziger Diskussionen am Markt.

Abb. 1: EEG-/KWK-G Anlagen nach Erzeugungsleistung

Gruppe	Median pro Gruppe	Anzahl	Gesamtleistung	Anteil
< 7 kW	4,7 kW	467.536	2,1 GW	3,0 %
7 kW - 100 kW	13,7 kW	822.658	16,4 GW	23,2 %
> 100 kW	432 kW	61.068	52,2 GW	73,8 %
Gesamt		1.351.262	70,7 GW	100 %

(Stand Ende 2012, Quelle: eeg-kwk.net)

Dass die Entscheidung zum Ausbau intelligenter Messsysteme (auch in der Fläche) längst gefallen ist, dürfte mittlerweile bekannt sein. Die Empfehlungen

der KNA basieren dabei auf europäischen und nationalen Gesetzesgrundlagen, die den Gestaltungsspielraum der Gutachter stark beschränkt haben. Dennoch besteht

zu dem einen oder anderen Vorschlag jedoch Optimierungspotential. So wird z. B. in dem von der KNA favorisierten „Rolloutszenario Plus“ vorgeschlagen, die Grenze der Einbaupflicht von Messsystemen für dezentrale Erzeugungsanlagen auf 250 W abzusenken; dies würde jede Photovoltaikanlage mit einer Fläche von ungefähr 2qm in den Messsystem-Rollout miteinbeziehen. Folgt das BMWi dieser Empfehlung, müssten – zusätzlich zu der bestehenden Grenze von 7 KW - rund 467.000 Anlagen nachträglich (!) mit einem intelligenten Messsystem ausgestattet werden; mit entsprechenden Kosten für die Anlagenbetreiber. Über diesen Vorschlag wird eine Erzeugungsleistung von maximal 2,1 GW steuerbar gemacht, eine eher bescheidene Größe. Ob dieser



Nutzen die Mehrkosten zur Ertüchtigung von rund einer halben Million Erzeugungsanlagen rechtfertigt, ist daher mehr als fraglich.

Auch was die eigentliche Umsetzung des Rollouts angeht, herrscht in vielen Bereichen noch Unklarheit: Welche Kunden sollen einen intelligenten Zähler bzw. ein intelligentes Messsystem erhalten? Wie werden die (Mehr-) Kosten belastbar refinanziert? Nach Angaben der Zählerhersteller steht fest, dass das Herzstück des intelligenten Messsystems – das Smart Meter Gateway (SMGW) – zwar ab Ende 2014 technisch verfügbar, d.h. nach den technischen Richtlinien und dem Schutzprofil des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziert sein wird. Dann greifen die schon definierten Einbaupflichten nach dem EnWG.

#### Messwesen für Stadtwerke:

##### Auslaufmodell oder Know-how-Erhalt?

Zunächst werden aber hohe Investitionen erforderlich, weil die Ausprägung der Funktion des Smart Meter Gateway Administrators (GWA) neue zusätzliche Abläufe und vor allem eine Anpassung der IT erforderlich macht. Die gesetzlich vorgesehene ISO 27001-Zertifizierung für die Funktion des GWA kostet typischerweise einen mittleren sechsstelligen Betrag (bauliche Maßnahmen ausgenommen) - zu teuer, um von einem mittelständischen EVU allein gestemmt zu werden. Dadurch wird es notwendig, bereits bei der Auswahl der eigenen Strategie zum individuellen Rollout bzw. der Entscheidung „Make, Buy or Cooperate“ bei der Wahrnehmung der Rolle des GWA die damit verbundenen energiewirtschaftlichen Prozesse zu analysieren, um die für sich passendste Lösung zu finden. Ob – entsprechend der vorherrschenden Meinung im Markt – eine Gateway-Administration nur durch eine geringe Anzahl an GWA wirtschaftlich sinnvoll abbildbar ist, ist noch nicht abschließend beantwortet.

#### Dienstleister oder Kooperationen empfehlenswert

Die Gutachter empfehlen im Ergebnis sehr deutlich, dass Lösungen unter Einschaltung von Dienstleistern oder in Kooperation mit anderen Netzbetreibern dringend zu empfehlen sind; jedenfalls dann, wenn der einzelne weniger als 100.000 Zählpunkte verwaltet (wobei derzeit auch Stimmen zu vernehmen sind, die

die Grenze eher bei 1.000.000 Zählpunkten sehen). Der dieser Idee zugrundeliegende Skaleneffekt – die Verteilung der hohen Fixkosten (u. a. durch die ISO 27001-Zertifizierung) auf eine große Anzahl an Messsystemen – lässt sich aber grundsätzlich schon auf einer tieferen Stufe schöpfen.

Ein Beispiel hierfür ist die Abbildungsvariante „Software as a Service“ – hierbei wird das für die Administration notwendige Softwaresystem in einem zertifizierten Rechenzentrum betrieben, die operative Bedienung erfolgt durch den Messstellenbetreiber / grundzuständigen Netzbetreiber.

Der Löwenanteil der Zertifizierung sowie der baulich notwendigen Maßnahmen entfällt auf den Dienstleister, der Messstellenbetreiber hingegen muss nur noch einen sehr geringen Teil seiner Organisation und IT-Systeme der Zertifizierung unterziehen. Die Diskussion über die „richtige“ Strategie hat spätestens jetzt begonnen, nachdem die KNA vorliegt. Auch wenn der Umsetzungszeitpunkt noch weit in der Zukunft zu liegen scheint, ist der Zeitraum bis dahin für ein Projekt dieser Größenordnung – die Gutachter beziffern das Gesamtvolumen mit 10,4 Milliarden Euro – eher sehr knapp bemessen und mit Auswirkungen

auf nahezu alle Prozessabläufe. Zumindest sollte bald die Entscheidung getroffen werden, wie man sich selbst strategisch aufstellen will, um ausreichend Zeit für die Umsetzung der eigenen Strategie zu haben. (jhw, sb)

**BBH**  
*Becker Büttner Held*  
Rechtsanwälte · Wirtschaftsprüfer · Steuerberater

**BBH**  
*Becker Büttner Held*  
CONSULTING AG

>>



**Jan-Hendrik vom Wege**

Rechtsanwalt, MBA, Partner

Becker Büttner Held, Hamburg  
Telefon +49 40 341069-500  
jan-hendrik.vom.wege@bbh-online.de  
www.bbh-online.de



**Stefan Brühl**

Business Consultant

Becker Büttner Held Consulting AG  
Telefon +49 89 231164-932  
stefan.bruehl@bbh-beratung.de  
www.bbh-online.de

Anzeige

**GET·AG**

### Entscheiden Sie schnell!

Mit dem **Benachrichtigungsservice der GET AG**

haben Sie die besten Grundlagen:

Tarifdaten sowie Netzentgelte online und topaktuell,  
Wechseldaten, WatchDog-Informationen, konfigurierbare Alert-Funktionen

### Vertriebssteuerung leicht gemacht!

Der Benachrichtigungsservice zeigt auf einen Blick

- wo und von wem Ihre Preise unterboten werden
- wo und warum sich das Kundenwechselverhalten signifikant ändert
- wo und wodurch Ihre Zielmenge gefährdet ist

Besuchen Sie uns!  
**E-World**  
Halle 3 Stand 458

Unser **must have** für Entscheider aus Vertrieb, Marketing und Produktmanagement – überzeugen Sie sich selbst!

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



## HENRICHSENS digitaler Arbeitsplatz der Zukunft: **Informationen finden statt suchen**

### **Wachsende Informationsflut**

Im heutigen Informationszeitalter ist die reine Güterproduktion in den Hintergrund gerückt. Erfolgsentscheidend ist vielmehr die Intelligenz, die in ein Gut gesteckt wird. Informationen sind die Grundlage allen Wissens. Sie stecken in den Köpfen der Kollegen, in Geschäftsprozessen und diversen Datenspeichern. Und es werden immer mehr Informationen - via E-Mail, Internet, Telefon und per Post erreichen uns täglich Informationsmassen, die es zu verarbeiten, sortieren und auch wiederzufinden gilt.

Von den real gespeicherten Informationen liegen jedoch rund 90 % in unstrukturierter Form vor, d. h. als gescanntes Dokument, E-Mail, Buchungssatz oder als Twittermeldung. Nur 10 % der benötigten Informationen liegen hingegen in Datenbanken oder operativen Systemen und stehen damit in auswertbarer, strukturierter Form zur Verfügung. Die Konsequenz? Lange Suchzeiten, mangelhafte Informationsversorgung, unzufriedene Mitarbeiter und Kunden. Und es wird noch schlimmer. Die weltweite Datenflut (Big Data)

wird in den nächsten 10 Jahren um das 44-fache steigen – dies prophezeit eine Studie des IDC. Die größte Flut erwartet uns von extern: aus dem Internet, aus Extranets und Cloud Services. Was das bedeutet? Statt Enterprise Content Management ist in Zukunft ein ganzheitliches Informationsmanagement gefragt.

Die HENRICHSEN AG als führender Lösungslieferant im Bereich Enterprise Content Management und Business Process Management beschäftigt sich schon seit Anfang der 80er Jahre mit der Herausforderung, Daten sicher aufzubewahren. Seinerzeit lag die Herausforderung in der wirtschaftlichen Nutzung begrenzter und sehr, sehr teurer Speicherkapazitäten. Heute dagegen rückt immer stärker die Verfügbarkeit und Verwertung dieser digitalen Informationen in Entscheidungs- und Geschäftsprozessen im Rahmen der Informationslogistik in den Vordergrund.

### **Informationslogistik: Weg vom Suchen, hin zum Finden.**

Die Herausforderung liegt vor allem in der intelligenten Bereitstellung von Infor-

mationen. Ziel ist es, Menschen an ihrem Arbeitsplatz genau mit den Informationen zu versorgen, die sie bei ihrer Arbeit benötigen. Dafür werden Daten in einen Kontext gebracht, mit vorhandenem Wissen verknüpft und schließlich rollen- und profilbasiert bereitgestellt. All das spart erheblich Zeit bei der Suche und dem Management von Informationen. Zudem steigert ein solch komfortables Arbeitsumfeld erwiesenermaßen die Motivation und damit die Leistung und Innovationskraft der Mitarbeiter.

### **Mobilität**

Auch die Mobilität trägt entscheidend zur Motivation der Mitarbeiter bei. Immer mehr Arbeitnehmer haben den Wunsch, räumlich flexibel arbeiten zu können, um sich den idealen Ort für die zu bewältigende Aufgabe selbst auszusuchen. Mobile Endgeräte wie Smartphones oder Tablets ermöglichen dies.

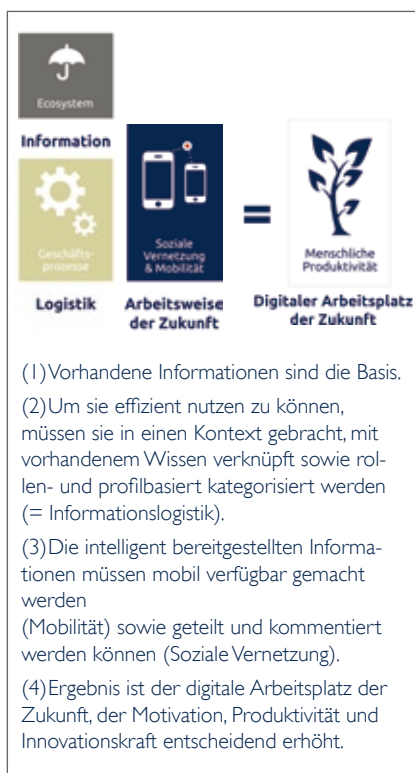
### **Soziale Vernetzung**

Menschen werden produktiv, wenn ein reger Wissens- und Informationsaustausch

möglich ist. Soziale Unternehmensnetzwerke bieten genau das und führen zu einer starken emotionalen Bindung und Motivation und damit zu einer höheren Produktivität und Innovationskraft.

### Der digitale Arbeitsplatz der Zukunft

Die intelligente Bereitstellung von Informationen, Mobilität und soziale Vernetzung ergeben zusammen die einfache Gleichung für den Arbeitsplatz der Zukunft:



### Smart Box

Der smarte Desktop-Client analysiert automatisch und in Echtzeit, in welchem ERP- / CRM-System und woran Sie gerade arbeiten. Zu genau diesem Kontext

(z. B. Kontakt, Geschäftsvorfall oder Projekt) stellt er relevante Informationen proaktiv bereit. Diese finden Sie schnell und einfach über die praktischen „Apps“: Dokumente aus Ihrem ECM (z.B. MS SharePoint, EASY, Saperion oder SAP), aktuelle News aus Google, Bing oder Yahoo, Finanzdaten aus MS Dynamics oder SAP, Tasks (Aufgaben) aus Workflowsystemen, Social Feeds aus Yammer u.v.m.

Über die Buttons „Search“ und „Archive“ gelangen auch die Suche und Ablage von Dokumenten aus Ihrem ECM schnell und einfach. Wichtige Informationen können per Drag & Drop in der Smart Box abgelegt werden. Die Smart Box ist frei auf dem Desktop positionierbar, so dass sie aus jeder Umgebung schnell und bequem erreichbar ist.

### Outlook Plugin

Dank dem Outlook Plugin werden relevante Informationen zu einem Kontakt oder einer E-Mail direkt im Outlook angezeigt.

„Wenn wir über Informationslogistik und die proaktive Bereitstellung von Informationen sprechen, kommen wir schnell auf das Schlagwort Wissensmanagement. Gerade Big Data zeigt uns, dass wir bei Daten aus diversen Systemen nicht einfach nur mit Filtern arbeiten können. Unser Ziel ist die Bereitstellung von Wissen und das bedeutet Informationen mit Erfahrung und somit Menschen zusammen zu bringen und das Ergebnis im Kontext eines Arbeitsschrittes verfügbar zu machen“, so Danny Scharmann, CTO der HENRICHSEN AG.

### Erfolgsbeispiel der SIV.AG

Mit unseren Präsentationen auf der SIV. Anwenderkonferenz 2013 haben wir den

Stein unaufhaltsam ins Rollen gebracht. Nun ist es geschafft: Unser Partner, der IT-Lösungsanbieter SIV.AG, nimmt ILC als integralen Bestandteil in seine neue ERP-Welt kVASY® 5 auf. Los geht's mit dem Outlook-Plugin, die Smart Box folgt.

Bereits im Februar 2014 präsentiert die SIV.AG Show Cases auf der Branchenmesse E-world energy & water. Im intelligenten Informationshandling über dieses moderne Feature sieht die SIV.AG eine große Chance zur Gewinnung einer erhöhten Wettbewerbsfähigkeit.

All das zusammen führt zu höchster Effizienz und folglich zu einer gesteigerten Wettbewerbsfähigkeit. (fh)

### Ihre Vorteile auf den Punkt gebracht:

- Höhere Entscheidungsqualität dank der Verfügbarkeit relevanter Informationen
- Höhere Reaktionsgeschwindigkeit dank schnellem Zugriff auf benötigte Daten
- Höhere Kundenzufriedenheit dank schneller, kompetenter Aussagefähigkeit
- Höhere Mitarbeiterproduktivität dank höherer Motivation (langwierige und nervenaufreibende Informationssuche entfällt!)
- Stärkere Mitarbeiterbindung und vereinfachte Gewinnung neuer, kompetenter Mitarbeiter dank einer erhöhten Attraktivität als Arbeitgeber (Hier macht Arbeiten Spaß!)



Christian Schwaiger

Account Manager, Geschäftsbereich ECM Solutions

Telefon +49 89 96 22 82-32  
 christian.schwaiger@henrichsen.de  
 www.henrichsen.de



„Die Wettbewerbsfähigkeit des Mittelstandes hängt immer mehr von der Effizienz der Wissensarbeit und der Servicequalität für die Kunden ab. Die richtigen Informationen in der relevanten Stufe im Geschäftsprozess zur Verfügung zu haben ist dafür der wesentliche Faktor. Höhere Kundenzufriedenheit, gesteigerte Qualität der Entscheidungen und motivierte Mitarbeiter sind das Ergebnis. Das Arbeiten mit unseren smarten Lösungen macht einfach Spaß!“

Fabian Henrichsen, Vorstand (Vorsitzender) der HENRICHSEN AG





## Druckdienstleister für kVASy®-Kunden

Das Interessante am neuen Kooperationspartner der SIV.AG ist, dass A&O Fischer sich auf zwei Dinge zugleich versteht: die Energie- und Wasserwirtschaft sowie „bedrucktes Papier“.

Seit mehr als 15 Jahren und mit einer „hanseatischen Arbeitsweise“ übernimmt A&O Fischer IT-Daten seiner Kunden, die sich schwerpunktmäßig im Bereich Energieversorger und Banken bewegen, und generiert daraus Verträge, Rechnungen, Mahnungen, Mailings, kurz alles, was Unternehmen an personalisierten Dokumenten an ihre Kunden schicken. Von der Bereitstellung der Druckvorlagen über das IT-Processing bis zu Druck, Kuvertierung und Versand der Dokumente leistet A&O Fischer das gesamte Output Management des Transaktionsdrucks und weiterer Kundenkommunikation.

Wobei „bedrucktes Papier“ heute nicht mehr nur physisch zu verstehen ist: Wer von Ihren Kunden lieber papierlos kommuniziert, der erhält alle Dokumente elektronisch übermittelt. Auch der Aufbau und die Betreuung von Kundenportalen ist möglich. Was spricht für eine Zusammenarbeit mit A&O Fischer? Im Wesentlichen sind es drei Gründe:

### Nahtlos und reibungslos

Alle elektronischen Prozesse sind bei A&O Fischer auf das Output Management von kVASy® standardisiert. Somit funktioniert bereits die erste Zusammenarbeit wie in einem eingespielten Team. Alle Dokumente für die Kundenkommunikation können verarbeitet werden. Doch die

ausgelesenen Informationen werden nicht einfach ausgedruckt, sondern können zuvor bis ins letzte Detail analysiert und auf Plausibilität überprüft werden, um beispielsweise zu verhindern, dass horrenden Rechnungen aufgrund von Ablesefehlern beim Verbraucher landen. Ihr Kunde erhält stets die richtigen Informationen und fühlt sich optimal betreut. Selbstverständlich erfüllt A&O Fischer mit der DIN ISO 27001-Zertifizierung die höchsten internationalen Standards für Datenschutz und IT-Sicherheit. Alle Ressourcen, vom Mitarbeiter bis zur Produktionsmaschine, sind redundant angelegt und garantieren, dass Ihre Post korrekt und pünktlich bei Ihren Kunden eintrifft.

### Alles in eine Hand ...

Bei A&O Fischer haben Sie einen einzigen Ansprechpartner. Er (oder sie) spricht Ihre Sprache, kennt die Abläufe und Anforderungen der Energie- und Wasserversorger und liefert Ideen und Lösungsansätze für all Ihre Fragestellungen. Trotz einer Vielzahl zufriedener Kunden aus der Branche geht man sehr individuell auf die Wünsche jedes Unternehmens ein. Was immer es ist, und wie auch immer es aussehen soll.

### ... alles aus einer Hand

Das ganzheitliche Portfolio von A&O Fischer entspricht genau den Wünschen der

Branche. Leistungen, die bisher auf verschiedene Anbieter verteilt sind, können auf einen Dienstleister konzentriert werden. Das beginnt beim Transaktionsdruck, geht über die Planung, Umsetzung und Lieferung von Druckmedien (Briefpapier, Umschläge, Broschüren, Mappen etc.) und hört beim Einkauf von Werbemitteln immer noch nicht auf. Auch die elektronische Kommunikation per E-Mail, SMS etc. oder über Kundenportale gehört mit zum Leistungsspektrum von A&O Fischer.

Diese Bündelung spart Geld, Zeit und Nerven. Dafür erhöhen sich Präzision, Qualität und Zuverlässigkeit. Und Sie profitieren von den perfekt aufeinander abgestimmten Prozessen zwischen der SIV.AG und A&O Fischer als zentralem Druckdienstleister. (at)



**André und Oliver Fischer**

**Geschäftsführer**

A&O Fischer GmbH & Co. KG

Telefon +49 4171 6559-0

info@aof.de

www.aof.de



# Messehighlight: GET AG präsentiert Marktanalyse und TOP-Energy®

Die Kenntnis von Bewegungen auf dem Energiemarkt und rechtzeitige Verfügbarkeit relevanter Informationen sind Voraussetzung für Erfolg im Wettbewerb. Seit Jahren erfasst die GET AG, ein Partner der SIV.AG, für die Versorgungsbranche deutschlandweit Marktdaten und bereitet diese auf. Mit ihrem neuen Service „Marktanalyse“ schafft sie eine valide Grundlage für unternehmerische Entscheidungen. Das Besondere: die webbasierte Anwendung führt verschiedene Tools und Anforderungen ergonomisch zusammen.

## Fundierte Entscheidungsfindung

Die bewusst einfache, komfortable Nutzerführung erlaubt die individuelle Konfiguration von Auswertungen und ihre Darstellung in interaktiven Diagrammen und Charts. Anhand marktorientierter

Use Cases lassen sich diverse Szenarien betrachten wie Preisvergleiche und -strukturanalysen, Benchmarks oder Margen- und Potentialanalysen. Proaktiv informiert ein Benachrichtigungsservice über Markt- oder Datenänderungen. Zudem wird optional der Prozess eines automatisierten Pricings angesteuert. Auf den jeweiligen Informationsbedarf abgestimmt, können Reports für Entscheider als präsentationsfertige PDF-Dokumente erstellt und turnummäßig geliefert werden. Die Marktanalyse beantwortet folgende Kernfragen:

- Wie liegt das Tarifpreisniveau in eigenen oder fremden Netzen?
- Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld in Fokus-Gebieten geändert?
- Welche Tendenzen sind erkennbar?
- Wo herrschen günstige Konditionen zur Platzierung eigener Produkte?

- Wie hoch ist das Wechselinteresse?
- Muss ich meine Preise justieren?

## Wachstumsmarkt: Vom EVU zum EDL mit TOP-Energy®

Neben der Marktanalyse rückt zunehmend – getrieben von neuen Technologien, gesetzliche Vorgaben und steigenden Energiepreisen – das vom Wettbewerb geprägte Geschäftsfeld Energieeffizienz in den Brennpunkt. Zur nachhaltigen Kundenbindung sind EVU einmal mehr gefragt, über die „bloße“ Energieversorgung hinaus in puncto Energieeffizienz ein professionelles Dienstleistungsdesign zu entwickeln.

Für eben diese Herausforderung präsentiert die GET AG zur E-world 2014 exklusiv die neue Software „TOP-Energy®“. Mit ihr lässt sich das große Aufgabenfeld bestellen: So gilt es, das Potential zur Energieeinsparung oder für Contracting-Maßnahmen aufzudecken und staatliche Fördermechanismen sinnvoll zu nutzen. Und es sind Fragestellungen rund um den Zustand und die Wirtschaftlichkeit von Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz für sehr komplexe Energiesysteme zu beantworten. TOP-Energy® eignet sich zur Bewertung bestehender Anlagen oder zur Simulation bzw. Modellierung verschiedener Systemvarianten. Egal, ob es sich um die Analyse einer Kühlwasseranlage, die Effizienz in Produktionsprozessen, die ökonomische Bewertung der Energieströme eines Energiecontractors, die Wirtschaftlichkeit von BHKW oder die Strukturoptimierung der Energiesysteme eines Industrieparks handelt – mit TOP-Energy® erhalten Sie das notwendige Rüstzeug aus der Hand von Experten. Besuchen Sie uns und unsere Partner in Essen in Halle 3 am Stand 458! (mm)



Matthias von Maltzahn

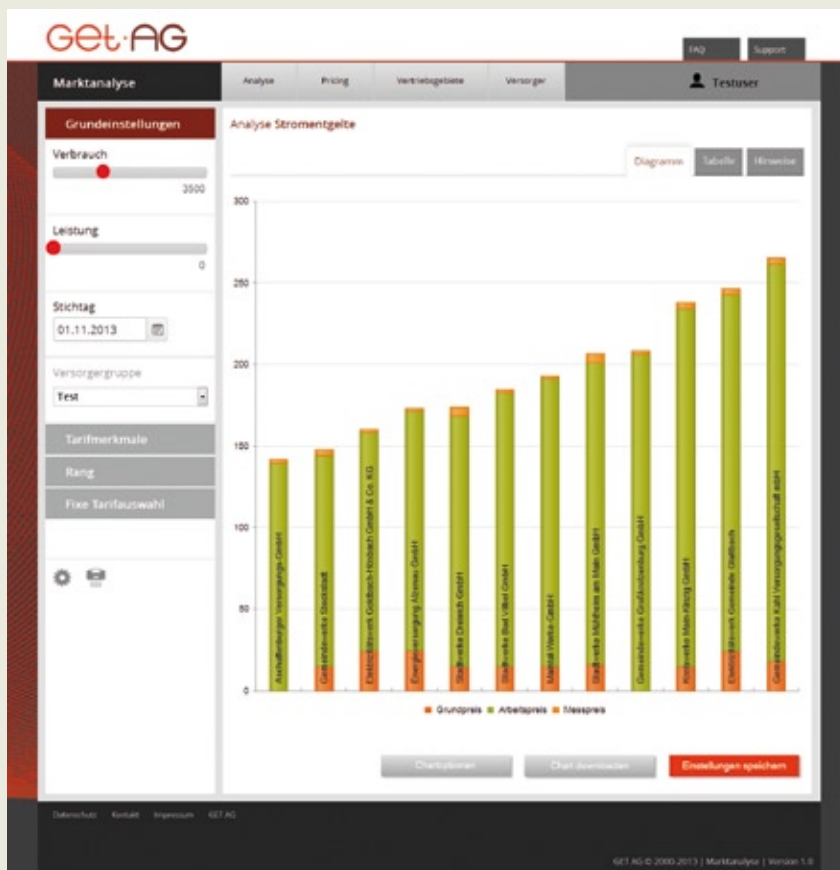
Pressesprecher

GET AG

Telefon +49 341 989808-12

matthias.maltzahn@get-ag.com

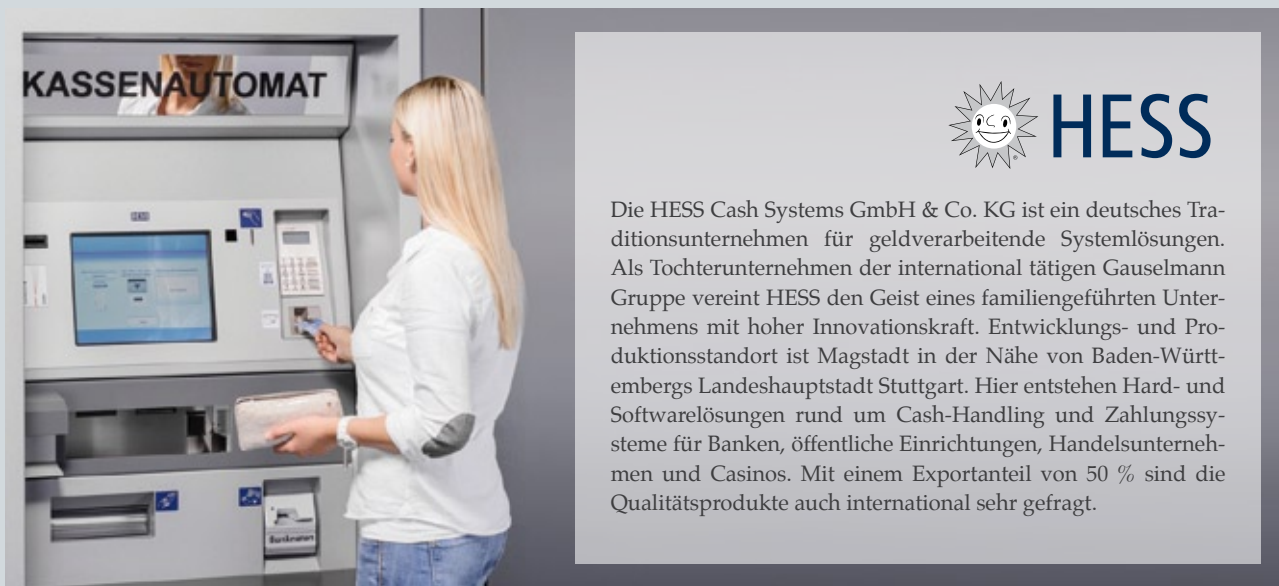
www.get-ag.com



Beispiel Netzkostenvergleich in der Marktanalyse der GET AG

# Für mehr Service und Effizienz im Kundencenter

HESS und SIV.AG: Fünf Jahre erfolgreiche Partnerschaft



Seit fünf Jahren kooperiert HESS – als führender Lösungsanbieter für Zahlungssysteme bei Energieversorgern – mit der SIV.AG. Das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat ist eine multifunktionale Hard- und Softwarelösung zum automatischen Kassieren und Buchen von baren und bargeldlosen Zahlungen am Kassenautomaten sowie für die Annahme und Ausgabe von Bargeld. Das HESS Zahlungssystem kann per Software-Schnittstelle problemlos mit dem Abrechnungssystem kVAsy® der SIV.AG vernetzt werden.

Das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat entlastet die Mitarbeiter von zeitintensiver, manueller Kassiertätigkeit, so dass ihnen mehr Freiräume zur individuellen Beratung zur Verfügung stehen. Zudem bieten die Geräte speziell für Energie- und Wasserversorger eine Auflademöglichkeit von Guthaben für Prepaymentzähler. Ein weiterer Pluspunkt: Durch den Einsatz von Wertschutzschranken in verschiedenen Sicherheitsstufen bietet HESS mit seinen Kassenautomaten höchste Sicherheit.

Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft eröffnen ihren Kunden mit dem

HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat rund um die Uhr bequeme Zahlungsmöglichkeiten und ein Höchstmaß an Service, Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit. Diese kommen durch die Vernetzung mit kVAsy® und den daraus resultierenden Synergieeffekten – wie der automatischen Übermittlung der Kundendaten – richtig zum Tragen. Ausdruck der erfolgreichen Partnerschaft, die vor fünf Jahren zwischen HESS und der SIV.AG geschlossen wurde, sind zahlreiche zufriedene Kunden. Die dort gesammelten Erfahrungen und Anregungen haben maßgeblich zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der innovativen Lösung beigetragen.

2009 entwickelten HESS und die SIV.AG die erste gemeinsame Schnittstelle zur Vernetzung des HESS Zahlungssystems mit dem Abrechnungssystem kVAsy®. Alle Ein- und Auszahlungen am Kassenautomaten werden automatisch in kVAsy® gebucht. Nach der Integration der ersten Kassenautomaten wurde 2011 die vorhandene Comfort-Schnittstelle zur neuen Webservice-Schnittstelle weiterentwickelt, mit deren Hilfe das Kundenkonto ohne Zeitverzug sofort ausgeglichen wird. Durch die zentrale Datenhaltung sind alle Kundendaten stets auf dem aktuellen



Die HESS Cash Systems GmbH & Co. KG ist 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, Handelsunternehmen und Casinos. Mit einem Exportanteil von 50 % sind die Qualitätsprodukte auch international sehr gefragt.

Stand und jederzeit abrufbar. Dies ist insbesondere ein Vorteil bei „Sperrungen“. Zu den ersten Kunden, die von dieser erfolgreichen Kooperation profitierten, gehörte die Stadtwerke Güstrow GmbH. In den vergangenen Jahren setzten dann immer mehr Kunden auf die gelungene Kombination „HESS und SIV.AG“, z. B. die EnergieSüdwest AG in Landau und die Stadtwerke Werdau GmbH.

Ausführliche Informationen zum HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat und der Vernetzung mit dem Abrechnungssystem kVAsy® erhalten Sie auch auf dem HESS-Messestand auf der E-world energy & water (Halle 3, Stand 569), die vom 11. bis 13. Februar 2014 in Essen stattfindet. Auf Ihren Besuch freuen wir uns. (mh)



**Wolfgang Ristau**

Vertriebsleitung Geschäftsbereich  
Zahlungssysteme

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



# Die SIV.AG und IBM Deutschland bieten leistungsstarke **Cloud-Lösungen** für die Versorgungsindustrie

Um die Möglichkeiten der Cloud besser auf Ihre Anforderungen anpassen zu können, haben die SIV.AG und IBM im Rahmen ihrer gemeinsamen Cloud-Strategie branchenspezifische Lösungen für die Versorgungsindustrie entwickelt. Sie garantieren die Abbildung Ihrer spezifischen Geschäftsprozesse, die kontinuierliche Anpassung der Lösung auf Grund neuer Gesetzesvorgaben, die lokale Datenspeicherung nach deutschem Recht und eine individuelle Vor-Ort-Betreuung und Beratung durch unser kompetentes Partnernetzwerk.

Die SIV.AG und IBM eröffnen Ihnen damit die Tür zu einem effizienten Betrieb Ihrer Anwendungs- und Infrastrukturumgebung.

## Die Vorteile im Einzelnen:

- Software und Infrastruktur werden

bedarfsorientiert abgerechnet.

- Die Einführung neuer Lösungen erfolgt statt in Monaten in Wochen / Tagen.
- Schulungs- und Testumgebungen stehen schneller und wesentlich kostengünstiger zur Verfügung.
- Backup- und Archivierungsaufgaben können in den Leistungsumfang integriert werden.
- Professionelle IT-Architekturen garantieren Ihrem Kunden die erforderlichen und vertraglich abgestimmten Verfügbarkeiten.
- Personalaufwände für Ihre IT-Betreuung können signifikant reduziert werden.

Basis der Cloud-Dienste ist das hochverfügbare Rechenzentrum der SIV.AG, das auf IBM-Technologie basiert. Es wird nach deutschen Sicherheitsstandards betrieben und bietet unterschiedliche Cloud-Dien-

ste, die die SIV.AG auf die spezifischen Anforderungen ihrer Kunden zugeschnitten hat. Den Schwerpunkt legt die SIV.AG auf die Bereiche Software as a Service, Business Process as a Service, Online Backup und zentrale Datenablage. (db)



**Dirk Brauckhoff**

Business Development Executive,  
MSP Region Ost, Leading  
Industry Sales Professional  
Telefon +49 175 7243003  
dbr@de.ibm.com  
www.ibm.com/de

## Mitarbeiterprofil | Verantwortung als Chance sehen



**Name:** Kathrin Klimas

**Jahrgang:** 1970

**Position:** Projektmanagement /  
Projektcontrolling

**Persönliches:** Neben ihrer Familie darf auch die eigene Freizeit nicht zu kurz kommen, die sie am liebsten mit Sport ausfüllt.

**Vorher:** Nachdem die Hochschulreife erreicht war, begann sie ihr Studium der Betriebswirtschaftslehre in Leipzig, das sie erfolgreich als Diplom-Kauffrau abschloss. Direkt nach dem Studium fasste sie als Bankangestellte Fuß auf dem Arbeitsmarkt. Nach über fünf Jahren im Bankgewerbe stellten sich jedoch die starren Unternehmensstrukturen, die wenig Raum für eigenverantwortliches Arbeiten zuließen, als einengend heraus. Daher wurde es Zeit für neue berufliche Herausforderungen.

**Bei der SIV.AG:** Im Jahr 2000 startete sie ihre Karriere bei der SIV.AG im Innendienst des Consulting-Bereichs. Dann folgte der

Wechsel zum Projektmanagement, zunächst als Teilprojektleiterin und schließlich als Projektleiterin. Seit vier Jahren übernimmt sie zudem die Aufgabe des Projektcontrollings.

**Aufgaben:** Im Projektmanagement betreute sie u. a. die Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Neubrandenburg. Als Projektcontrollerin liegt der aktuelle Arbeitsschwerpunkt auf allen laufenden Einführungsprojekten. Im September 2013 wurde ihr zudem die Gesamtprojektleitung für die SEPA-Umstellung übertragen. Eine verantwortungsvolle Aufgabe, die zugleich Vertrauen in die geleistete Arbeit beweist – ein für sie bedeutender Motivationspunkt.

**Motivation:** Jederzeit an neuen Herausforderungen wachsen. (go)





# Geschäftsmodellentwicklung und neue Strategien im **Energievertrieb**



**Manuel Schäfer**  
Consultant der  
Becker Büttner Held  
Consulting AG

## 1) Geschäftsmodellentwicklung

Die Energiewirtschaft befindet sich nach wie vor in einem höchst dynamischen Wandel, der auch in absehbarer Zukunft fortauern wird. Nicht nur die Politik mit ihren ehrgeizigen Zielen für den Ausbau erneuerbarer Energien und eine höhere Energieeffizienz nimmt großen Einfluss auf die zukünftige Ausrichtung der Unternehmensstrategien, sondern auch Kunden und Wettbewerber treiben Veränderungsprozesse stetig voran.

Die deutsche Energiewirtschaft tritt in ein neues Zeitalter ein. Konventionelle Erzeugung auf Basis von Kohle, Gas und Kern-

kraft wird ersetzt durch eine dezentrale, auf erneuerbarer Energie (EE) basierende Erzeugung. Die klassische Erzeugung ist für viele Beteiligte weniger rentabel geworden und der Vertrieb befindet sich seit Jahren in einem starken Wettbewerb. Für die etablierten Stadtwerke ziehen diese Entwicklungen eine Veränderung bestehender Geschäftsmodelle nach sich. Eine zentrale Rolle in der neuen Energiewelt werden innovative Technologien im dezentralen Strom- und Wärmebereich sowie die Einbindung der Informations- und Kommunikationstechnologie spielen.

Investitionen in Photovoltaik- (PV), Wind- und Blockheizkraftwerk- (BHKW) Anlagen amortisieren sich heutzutage wesentlich schneller über den eigenverbrauchten als über den eingespeisten Strom. Die Befreiung von Umlagen durch Stromerzeugung im räumlich nahen Bezug sowie der Eigenverbrauch geben dem Anlagenbetreiber den nötigen Spielraum, die Anla-

gen wirtschaftlich zu betreiben.

Im Bereich PV belegen diverse Berechnungen, dass Anlagenbetreiber im Jahr 2013 ihren Eigenstrom paritätisch zu ihren Strombezugspreisen erzeugen können. In Kombination von Batterie- und Wärmespeichern können bis zu 100 % des erzeugten Solarstroms in der eigenen Kundenanlage verbraucht werden. Besonders Gewerbebetriebe eignen sich für die Eigenstromversorgung. Nach Angaben des Bundesverbandes Solarwirtschaft nutzt ein Produzent von Nutzplatten in Norddeutschland 80 % des Stroms aus seiner PV-Anlage (ohne Hilfe eines Speichersystems). Mit der 94,5 kWp Anlage spart der Betrieb nach 26 Jahren bei einem antizipierten Strompreisanstieg von 4 % ungefähr 465.000,- Euro. Gewerbebetriebe mit Betriebszeiten von 8.00 bis 18.00 Uhr können genau dann Strom verbrauchen, wenn er von der PV-Anlage produziert wird, wodurch sehr hohe Eigenverbrauchsraten



erreicht werden können. Zusätzlich ist das Kostensenkungspotenzial im Bereich Photovoltaik noch lange nicht ausgeschöpft. Dieses Jahr hat das Fraunhofer ISE zusammen mit einem deutsch-französischen Forscherteam einen Rekordwirkungsgrad bei Solarzellen von 44,7 % erreicht. Durch die Steigerung der Wirkungsgrade und die Senkung der Materialkosten sind nach Angaben führender Wissenschaftler bis 2020 Kostensenkungen um weitere 30 % möglich. Bei weiterer Preisreduktion von erneuerbaren Energietechnologien und einer konsequenten Fortentwicklung zur Dezentralisierung von Stromerzeugung

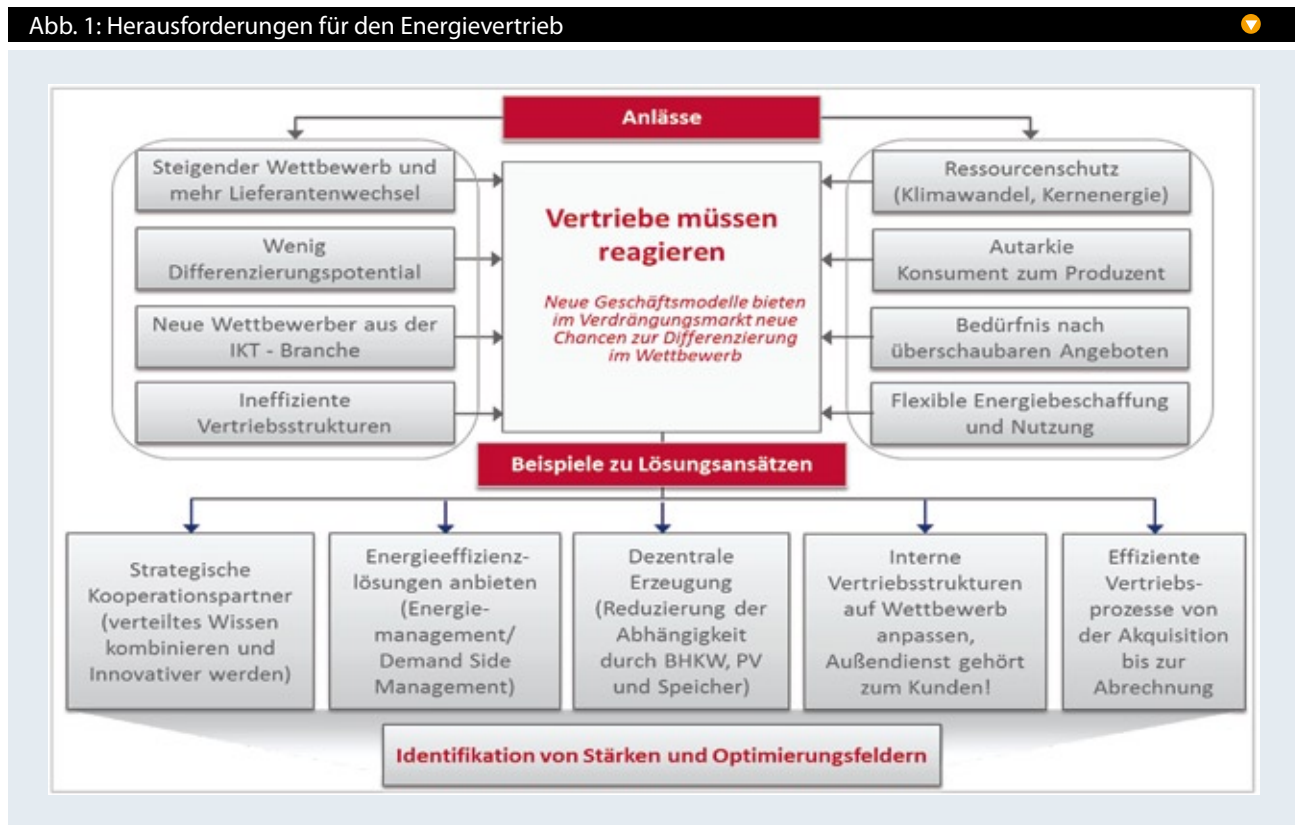
und -verbrauch beim Endkunden wird das Absatzpotenzial für Stromlieferungen zukünftig erheblich reduziert.

Eine der wesentlichen Herausforderungen der erneuerbaren Energien ist jedoch die fluktuierende Energieerzeugung. In Anbetracht der derzeitigen Koalitionsverhandlungen und der geplanten EEG-Reform stellt sich die zentrale Frage, welche Betreibermodelle am geeignetsten sind, um EE in den Strommarkt zu integrieren. Durch die Direktvermarktung und das Marktprämienmodell wurden bereits erste Modelle für eine Marktintegration der EE geschaffen. Smart Grids („intelligente Stromnetze“) sollen in Zukunft flexibel auf die Schwankungen im Abnahme- und Einspeiseverhalten reagieren können. Im Zuge dieser Entwicklung entstehen neue Geschäftsfelder aus einem neuen Angebot von Dienstleistungen zur Kostenreduktion und Energieeinsparung (z.B. Angebote für Lastmanagement und Speichertechnologien). Eine weitere zentrale Rolle wird die Einbindung von Dienstleistungen im Bereich Energieeffizienz spielen. Hierbei konkurrieren die Versorger mit neuen Wettbewerbern, besonders mit Anbietern aus dem Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik. Diese neuen Wettbewerber stellen aber nicht nur eine

Herausforderung für die Stadtwerke dar, sondern bieten ihnen auch die Möglichkeit, durch Kooperationen strategische Vorteile zu erlangen. Eine wesentliche Herausforderung hierbei ist es, interne Vertriebsstrukturen dem Wettbewerb anzupassen und effizientere Vertriebsstrukturen zu entwickeln. Für Stadtwerke besteht die Notwendigkeit, sich mit diesen Themen frühzeitig zu beschäftigen, da Kunden mit verändertem Nachfrageverhalten nach neuen Energielösungen suchen. Dementsprechend müssen neue Produkte den geänderten Kundenbedürfnissen angepasst und neue Technologien in das Angebotsportfolio integriert werden. Dienstleistungen im Bereich Energieeffizienz und dezentrale Erzeugung bieten im Verdrängungsmarkt vor allem eine gute Möglichkeit zur Differenzierung im Wettbewerb.

Zentraler Erfolgsfaktor für die Weiterentwicklung der Geschäftsmodelle im Vertrieb wird sein, die Kunden von den Vorteilen und Nutzen neuer Produkte zu überzeugen. Letztendlich muss der Nutzen für den Kunden und nicht die Technik im Vordergrund stehen. Für den späteren Erfolg neuer Geschäftsmodelle ist jedoch ein zeitnahe Aufbau von Know-how erforderlich. (ms)

Abb. 1: Herausforderungen für den Energievertrieb



Fällige Beträge am  
Kassenautomaten bezahlen

## Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



Besuchen Sie uns auf  
der E-world 2014 in Essen  
Halle 3, Stand 3-569

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

**Für weitere Informationen:**  
Wolfgang Ristau  
Telefon +49 7159 4009-213  
wolfgang.ristau@hess.de



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



**Olivia Schatz**  
Consultant der  
Becker Büttner Held  
Consulting AG

### 2) Chancen und Risiken des Internets für EVU

Die notwendigen Veränderungsprozesse zur zeitgemäßen Anpassung von Marketing und Vertrieb erfordern neben der Entwicklung neuer Produkte und Geschäftsfelder auch den proaktiven Umgang mit veränderten Kundenbedürfnissen und neuen Kommunikationskanälen. Viele Energieversorger beschränken die Bedürfnisse ihrer Kunden nach wie vor ausschließlich auf die Versorgung mit Energieprodukten. In Zeiten von stark veränderten Kundenbedürfnissen und -ansprüchen muss jedoch aufmerksam geprüft werden, welche Zusatzangebote darüber hinaus für den Kunden von Nutzen sein können. Gesellschaftliche Trends wie maßgeschneiderte, individuelle Produkte, Transparenz und Nachhaltigkeit sind dabei eins zu eins auf die Energiebranche übertragbar.

Energieversorgungsunternehmen müssen sich verstärkt als eigene Marke positionieren, um sich vom Wettbewerb merkbar abzuheben und um die Austauschbarkeit der Produkte Strom und Gas zu kompensieren. In einem immer umfangreicher werdenden Anbietermarkt mit einer unübersichtlichen Menge an Angeboten besteht die Herausforderung darin, eigene Vorteile öffentlichkeitswirksam hervorzuheben und dem Endkunden verlässliche Orientierungshilfen zu bieten. Um bestehende Geschäftserfolge erfolgreich fortführen zu können, muss fortlaufend geprüft werden,

welche aktuell angebotenen Produkte und Dienstleistungen auch für den zukünftigen Markt Bestand haben können bzw. wo Erneuerungsbedarf entsteht.

Ein bedeutendes Betätigungsfeld mit großem Nachholbedarf, auf dem aber zugleich auch mit wenig Aufwand große Erfolge in der Kundenwahrnehmung und -kommunikation erzielt werden können, ist der Bereich Internet und Social Media. Über 80 % Prozent der Deutschen (ab 14 Jahren) sind mittlerweile online. 83% der Internetnutzer verwenden dabei Suchmaschinen und 85 % der Befragten senden und empfangen E-Mails\*. Zunehmende Bedeutung erfährt besonders die mobile Internetnutzung über Smartphones und Tablet-PCs. Das am häufigsten genutzte soziale Netzwerk ist Facebook, 45 Prozent aller Internetnutzer sind auf Facebook aktiv (51 % angemeldet).

Speziell im Bereich der Strom- und Gasversorgung von Privathaushalten wächst die Bedeutung des Internets als Informationsquelle der Verbraucher mit rapider Geschwindigkeit: 53 % der Nutzer informierten sich im zweiten Quartal 2012 vor einem Anbieterwechsel online. Das ist ein Plus von 20 % zu Q2 2011. (Quelle: trommsdorff + drüner)

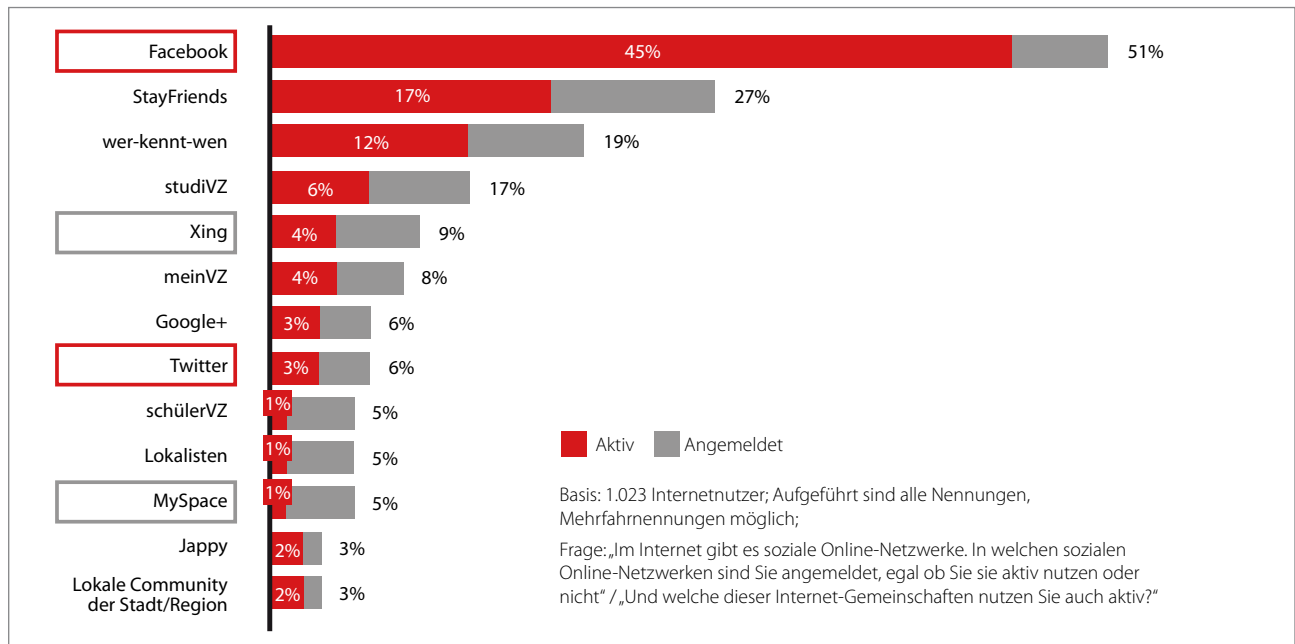
In vielen Energieversorgungsunternehmen besteht dennoch eine große Zurückhaltung bei der Nutzung der Möglichkeiten des Online-Marketings sowie der Sozialen Netzwerke. Vorhandene Webpräsenzen sind veraltet, wenig nutzerfreundlich und werden kaum oder nur sehr unregelmäßig aktualisiert. Ebenso ist eine Nutzbarkeit auf mobilen Endgeräten nicht immer gegeben. Häufig werden bei der Gestaltung der Website und der Nut-

Abb. 2: Entwicklungen im Strom-Vertrieb





Abb.3: Nutzung sozialer Netzwerke



zung des Internets wichtige Schlüsselfragen außer Acht gelassen, z. B.:

- Bietet meine Website ein ansprechendes und informatives Angebot, findet der Kunde sich zurecht? (Benutzerfreundlichkeit)
- Kenne ich die Zielgruppe, die ich ansprechen will, und ihre Bedürfnisse genau?
- Kenne ich die Methoden für eine optimale Präsenz in Suchmaschinen und Vergleichsportalen?
- Wird mein Unternehmen in Internet-Vergleichsportalen gefunden?
- Social Media: Wie funktioniert es, was bringt es, was kostet es?
- Passt eine Social-Media-Präsenz zu meinem Unternehmen?
- Facebook, Twitter, Blogs: Ist mein Unternehmen fit für den Dialog mit Online-Zielgruppen?
- Habe ich die personellen Kapazitäten für die Betreuung meines Webauftritts?

Besonders große Berührungspunkte bestehen bei der Einrichtung einer Social-Media-Präsenz für das eigene Unternehmen. Die Vorteile einer Social-Media-Präsenz sind neben einer kostengünstigen Kommunikationsmöglichkeit der wechselseitige Dialog mit der Zielgruppe, ein direktes Feedback der Kunden zu Produkten und Leistungen, die emotionale Aufladung der Marke durch Kommunikation und Interaktion und dadurch die Bindung der Kunden an das Unternehmen durch Bildung einer „Community“.

In der Kommunikation zwischen Kunden über Social-Media-Plattformen werden Informationen vertrauens- und glaubwürdiger und damit eine Weitergabe der Werbeinhalte auch von User zu User erreicht. Social-Media-Plattformen fungieren zusätzlich als wichtige Informationsquelle für potentielle Neukunden. Informationen sind im Web jederzeit abrufbar und nicht auf bestimmte Märkte und Zielgruppen begrenzt.

Die Herausforderung einer eigenen Social-Media-Präsenz und des Dialogs mit Online-Zielgruppen besteht in der mangelnden Steuerbarkeit und Moderierbarkeit der Meinungsäußerungen und Beiträge. Ein Eingriff in einen laufenden Meinungsaustausch ist nur sehr eingeschränkt möglich, eine „Zensur“ wird direkt transparent für die Community. Zusätzlich besteht die Gefahr der Eigendynamik von negativen Beiträgen und deren viraler Verbreitung („Shitstorm“). Bei einem fehlenden oder falschen Umgang mit negativer Kundenresonanz können Imageschäden drohen. Zudem ist die Pflege eines „authentischen“ Accounts zeitaufwendig und muss unternehmensintern geklärt sein (Kompetenz- und Zuständigkeitsbereiche müssen abgesteckt werden).

Der Aufbau einer Social-Media-Präsenz und alle weiteren Unternehmensaktivitäten online sollten daher wohlüberlegt sein. Mit einer umfassenden Vorbereitung und dem entsprechenden Know-how bietet das Internet aber auch kleinen Unternehmen mit einem begrenzten Marketing-

Budget große Chancen, mit seinen Kunden auf modernem Wege in den Dialog zu treten und sich dadurch effektiv von der Masse der Anbieter abzuheben. (os)

### 3) Fazit

Die Beschränkung auf das reine Commodity-Geschäft im Strom- und Gasvertrieb wird langfristig betrachtet nicht mehr ausreichen, um allen Anforderungen an eine zukunftsorientierte Ausrichtung des Energieversorgungsunternehmens gerecht zu werden. Die Möglichkeiten für ein weiteres Unternehmenswachstum sowie eine effektive Kundengewinnung und -erhaltung hängen dabei maßgeblich von schlanken internen Strukturen, geringen Kosten, einer ganzheitlichen Serviceorientierung und kostengünstigen Beschaffungsprozessen ab. Energieversorger sollten daher neben einer effektiven Ausrichtung aller Prozesse im Kerngeschäft rechtzeitig damit beginnen, Trends zu erkennen und neue Geschäftsfelder zu besetzen, um sich für die Zukunft sicher aufzustellen. Die effektive Zusammenarbeit mit Energieexperten und Vertriebsspezialisten kann dabei zu entscheidenden Vorteilen im Wettbewerb führen. (ms, os)



Becker Büttner Held Consulting AG

Telefon +49 221 650 25-320  
olivia.schatz@bbh-beratung.de  
manuel.schaefer@bbh-beratung.de  
www.bbh-beratung.de  
www.derenergieblog.de



## Ein Projekt der kurzen Wege

Erfolgreiche Projekteinführung der Dresden-IT GmbH bei der ENSO Energie Sachsen Ost AG

Die Datenübernahme gehört zu den anspruchsvollsten Aufgaben eines jeden IT-Projektes. Wenn alle Verantwortlichen dabei das Gefühl haben, dass sie die Migration aus dem Vorgängersystem „quasi nebenher“ in time and budget gemeistert haben, ist das vor allem der guten Zusammenarbeit branchenerfahrener Implementierungspartner zu verdanken. Mit ihrem Einführungsprojekt bei der ENSO Energie Sachsen Ost AG ist es der Dresden-IT GmbH erneut gelungen, ihre Fachexpertise als Kompetenzpartner der SIV.AG souverän unter Beweis zu stellen.

„Die Dresdner können wirklich stolz auf ihren Erfolg sein, sie haben mit ihren Projektleiterinnen Sylvia Gunkel und Margit Weiß eine Toparbeit geleistet“, so Ron-

ny Marten, der seit dem Jahr 2000 in der SIV.AG tätig ist und als Expert Consultant das Migrationsprojekt auf Seiten des Komplettlösungsanbieters leitete.

### Dienstleistungen mit System

Aufgrund der Abbildung in drei unterschiedlich einzurichtenden kVASy® - Umgebungen stellte die Einführung der Systemlösung kVASy® für die Gemeindeverwaltung Dorfhain, den Zweckverband Wasserversorgung Pirna/Sebnitz und den Abwasserzweckverband „Obere Spree“ durchaus eine Herausforderung dar.

In einem internen Auswahlverfahren konnte sich die Dresden-IT GmbH gegen

etablierte Wettbewerber durchsetzen. Für die Entscheider zählte dabei nicht nur die regionale Nähe, sondern auch die klare Prozessorientierung und langjährige Verankerung der Dresden-IT GmbH im kommunalen Umfeld. Der erfahrene IT-Spezialist für kommunale Unternehmen und Institutionen der öffentlichen Verwaltung steht für Dienstleistungen mit System – bodenständig, verlässlich und engagiert.

Die drei neuen Mandanten mit 60.000 Abrechnungseinheiten in den Bereichen Wasser, Abwasser, DZA und Bescheide werden bei der ENSO Energie Sachsen Ost AG verwaltet und im nach ISO 9001 und ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum der Dresden-IT GmbH betrieben.

📍 Projektberatung im Fachbereich kVASy® der Dresden-IT GmbH

### 100 % Qualität bei der Datenübernahme

Das Großprojekt wurde reibungslos in einem relativ kleinen Zeitfenster umgesetzt. Zwischen Beauftragung, detaillierter Geschäftsprozessanalyse und Sollkonzeptbestätigung im Herbst 2012 sowie der Produktivsetzung am 1. April 2013 lagen gerade einmal sechs Monate.

„100% Qualität bei der Datenübernahme – besser geht es nicht“, resümiert Dirk Ramdohr, der als Prokurist der Dresden-IT GmbH seit Jahren eine zentrale Schnittstellenfunktion zur SIV.AG wahrnimmt: „Mit Ronny Marten stand uns ein erfahrener Projektleiter zur Seite, mit dem wir alle Herausforderungen sehr gut über die Bühne gebracht haben. Als besonders positiv möchten wir auch die Zusammenarbeit mit Antje Stannebein und den Kollegen der Projektkoordination einschätzen.“

Mit der erfolgreichen Projektumsetzung stehen für die Kunden der ENSO Energie Sachsen Ost AG maßgeschneiderte Prozesse zur Verfügung, die auch zukünftig durch die Dresden-IT GmbH betreut werden.

### Integration aller Kundenkommunikationsprozesse mit Portal und CRM

Ein Novum am Projekt mit der ENSO Energie Sachsen Ost AG ist die Einbindung der gesamten Bandbreite des Kundenbeziehungs- und Servicemanagements. So wurde nicht nur gemeinsam mit den Verantwortlichen der SIV.AG Christian Schletter und Steffen Falck eine zukunftsstarke Kundenportallösung aufgebaut, sondern auch erstmals kVASy® - CRM inklusive des Aktivitätenmanagements eingeführt. Zudem läuft seit gut drei Monaten die Sperrverwaltung produktiv. Eine automatisierte SAP-Schnittstelle garantiert durchgängige, effiziente Prozesse. „Unser Ziel war die Integration aller Kundenkommunikationsprozesse in einem einheitlichen, prozessorientierten und weitestgehend automatisierten System. Mit kVASy® haben wir dafür den Grundstein gelegt“, so Sylvia Gunkel, Anwendungsbetreuerin bei der Dresden-IT GmbH.

Zusätzliche wichtige Bestandteile der Systemlösung sind die Produkte DoXite der DETEC Software GmbH für ein individuelles Drucklayout und EASY EE.x zur revisionssicheren Dokumentenarchivierung.

Nach erfolgreicher Absolvierung der ersten Turnusabrechnung Mitte Juli steht der nächste Meilenstein, die Abrechnung von ca. 40.000 Abrechnungseinheiten, Anfang 2014 an.

„Angesichts der hohen Anforderungen an das System und der großen Individualität des Projektes haben alle Beteiligten – das Projektteam der Dresden-IT GmbH und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ENSO Energie Sachsen Ost AG – immer wieder zusammen anspruchsvolle Herausforderungen gemeistert – ein großer gemeinsamer Erfolg“, so Astrid Weber, Fachgruppenleiterin Abrechnungsservice.

### Partnerschaftliche schrittweise Migration

Ronny Marten zeigt sich besonders begeistert von der Art der Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der Dresden-IT GmbH: „Es war ein Projekt der kurzen Wege – ganz pragmatisch, ohne Eitelkeiten und mit direkten fachkompetenten Ansprechpartnern. Unsere Partner haben die Abstimmungen mit der ENSO AG selbständig vorgenommen und das Projekt engagiert vorangetrieben. Alle Kundenanforderungen wurden im Detail analysiert und eigenverantwortlich in einen schrittweisen Migrationsprozess eingebunden. So konnten wir zielgerichtet und harmonisch parallel arbeiten und haben das magische Projektdreieck stets eingehalten.“ (as)

#### Annette Burkhardt

**Vertrieb**  
Dresden-IT GmbH  
Telefon +49 351 857 1675  
E-Mail [vertrieb@dresden-it.de](mailto:vertrieb@dresden-it.de)  
[www.dresden-it.de](http://www.dresden-it.de)



### Dresden-IT GmbH

Dienstleistungen mit System

- **Profil:** IT-Spezialist für kommunale Partner wie Ver- und Entsorgungsunternehmen, Verkehrs- und Recyclingunternehmen sowie kommunale Verwaltungen
- **Gründung:** 2001
- **Mitarbeiter:** 80
- **Muttergesellschaften:** Technische Werke Dresden GmbH (60 %) und Dresdner Verkehrsbetriebe AG (40 %)
- **Leistungsspektrum:**
  - DMS- und Archivrösungen
  - Lösungen für öffentliche Verwaltungen
  - Lösungen für Verkehrsunternehmen
  - Lösungen für Ver- und Entsorgung
  - Netzwerk- und PC-Support
  - Outsourcing-Dienstleistungen
  - Zeiterfassungssysteme
- **Partnerschaften:** SAP Customer Center of Expertise, SAP-Hosting-Partner, kVASy® Competence Center der SIV.AG, Qualified Partner der EASY SOFTWARE AG



ENSO. Mehr Energie. Mehr Service.

- **Profil:** Servicestarker Energiedienstleister in Ostsachsen, der 500.000 Kunden mit Strom, Erdgas, Wasser, Wärme und energienahen Dienstleistungen versorgt
- **Anteilseigner:** EnergieVerbund Dresden GmbH (71,9 %), KBO Kommunale Beteiligungsgesellschaft mbH an der Energie Sachsen Ost (25,5 %), Kommunale Einzelaktionäre (2,6 %)
- **Umsatzerlöse:** 1.125,1 Mio. EUR
- **Investitionen:** 48,6 Mio. EUR
- **Jahresergebnis vor Steuern:** 95,1 Mio. €
- **Beschäftigte:** 679 / 81 Auszubildende (Stand: 31.12.2012)



# SIV.AG spendet 4.000 Euro für Projekt „Mike Möwenherz“



Auch im Jahr 2013 setzt die SIV.AG eine gute Tradition fort: Mit einer Spende in Höhe von 4.000 Euro für den Hanstour Sonnenschein e.V. – speziell das Projekt „Mike Möwenherz“ – leistet das Unternehmen erneut eine großzügige Hilfe für schwer- und chronisch kranke Kinder in der Region. Bereits in den Vorjahren hatte die SIV.AG durch den Verzicht auf Weihnachtsgeschenke an Geschäftspartner wertvolle Spendenleistungen für die Universitäts-Kinder- und Jugendklinik erbracht.

Der Hanstour Sonnenschein e.V. setzt sich schon seit Jahren für schwerkranke Kinder ein: wichtige Baumaßnahmen

konnten so realisiert, zahlreiche Ausstattungsgegenstände und technische Geräte angeschafft werden.

Als Initiative des Kinderhospizdienstes OSKAR und der Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock arbeitet seit 2007 der Arbeitskreis „Mike Möwenherz“ zur Palliativmedizin und Hospizbegleitung sowie interdisziplinären ambulanten Betreuung von chronisch kranken Kindern und Jugendlichen zusammen. So ist ein Netzwerk von engagierten und fachkompetenten Mitstreitern im gesamten Bundesland entstanden, aus dem bei Bedarf für jeden einzelnen Fall kurzfristig ein multiprofessionelles Team zur Betreuung der schwerkranken Kinder vor Ort rekrutiert werden kann. Weitere Initiativen, insbesondere zur ehrenamtlichen ambulanten Kinderhospizarbeit, sind aus diesem Arbeitskreis hervorgegangen. Wenn auch Sie die engagierte

Arbeit des Hanstour Sonnenschein e. V. unterstützen möchten, hier das Spendenkonto des Vereins bei der Deutschen Bank: Konto: 20 666 11, BLZ: 130 700 24. Herzlichen Dank vorab! (msch, as)



📍 Spendenübergabe mit Privatdozent Dr. Carl-Friedrich Classen und Jörg Sinnig am 13. Dezember 2013

## Geschäftsmodelle für die Energiewende

18. EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke 2014



Auch in diesem Jahr ist die SIV.AG Hauptsponsor der EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke. Im Rahmen der Veranstaltung wird wieder der renommierte Stadtwerke-Award verliehen. Er zeichnet Projekte aus, die die Umsetzung der Energiewende vor Ort vorantreiben. Dies können Projekte aus allen Bereichen der

Energieversorgung – von der Erzeugung über Handel und Beschaffung bis hin zu Netzen und Vertrieben – sein: Von der Entwicklung smarter Tarifsysteme über Lösungen für das Einspeisemanagement oder Kommunikationskonzepte zur Akzeptanzgewinnung bis hin zu Energieeffizienzmaßnahmen oder dezentrale Erzeugungskonzepte.

Hat Ihr Unternehmen in den letzten Jahren bereits Projekte umgesetzt, die die nachhaltige Umsetzung der Energiewende vor Ort vorantreiben? Dann bewerben Sie sich für den Stadtwerke-Award 2014! Prämiert werden bei industriellen, gewerblichen, kommunalen und privaten Kunden durchgeführte Projekte, die in die Unternehmensstrategie eingebettet sind, nachhaltig und besonders innovativ sind und damit Modellcharakter für andere Stadtwerke und Kommunen haben.

Einsendeschluss ist der 28. Februar 2014 Ihre persönlichen Bewerbungsunterlagen können Sie anfordern unter: [www.stadtwerke-award.de/bewerbung](http://www.stadtwerke-award.de/bewerbung) (cb, as)

### Der Fachjury gehören an:

**Rainer Baake**, Direktor, *agora Energiewende*; **Sven Becker**, Sprecher der Geschäftsführung, *Trianel GmbH*; **Garrelt Duin**, Minister für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes Nordrhein-Westfalen; **Bärbel Höhn**, Bündnis 90/Die Grünen; **Prof. Dr. Dieter Oesterwind**, Zentrum für Innovative Energie-Systeme, *Fachhochschule Düsseldorf*; **Hans Joachim Reck**, Hauptgeschäftsführer, *VKU Verband kommunaler Unternehmen e.V.*; **Helmut Sendner**, Herausgeber, *Energie & Management Verlagsgesellschaft mbH*; **Jörg Sinnig**, Vorstandsvorsitzender, *SIV.AG* und **Christina Sternitzke**, Mitglied der Geschäftsleitung, *EUROFORUM Deutschland SE*

# Aktuelles von der Interessenvertretung der kVASy® - Anwender e. V.

Am 16. Oktober 2013 fand die 6. Mitgliederversammlung des Vereins in Rostock statt. Vor den Delegierten der 31 Mitgliedsunternehmen führte der 1. Vorsitzende Wolfgang Will im Rechenschaftsbericht die wesentlichen Schwerpunkte der Arbeit des vergangenen Jahres zusammen:



**Wolfgang Will**

1. Vorsitzender der  
Interessenvertretung der  
kVASy®-Anwender e.V.

Die Arbeit unseres Vereins war wieder dadurch geprägt, dass sich die Geschäftsprozesse auf Grund der gesetzlichen Vorgaben, aber auch durch unternehmerische Notwendigkeiten in den Unternehmen immer schneller ändern. In den ‚Wasserversorgungsunternehmen‘ ist das vielleicht noch nicht so markant wie in den ‚Energieversorgungsunternehmen‘, aber es wird immer wichtiger, sich mit allen Themen zu beschäftigen. Nach wie vor geschieht dies im Spannungsfeld zwischen den Unternehmen und der SIV.AG. Die Aufgabe unseres Vereins besteht ja darin, dieses Spannungsfeld so auszugestalten, dass alle Seiten ein wirtschaftliches Ergebnis erzielen, das die Eigentümer zufriedenstellt.

Der Dialog mit der SIV.AG wird weiter auf den unterschiedlichsten Themengebieten eine spürbare Verbesserung in der Zusammenarbeit gewährleisten. Der Vorstand bzw. der Beirat des Vereins wird mindestens zweimal jährlich Abstimmungen zu den aktuellen Themen durchführen. Am 14. November 2013 fand in Rostock die Kick-off-Veranstaltung der Fachgruppe „IT-Technologie / Infrastruktur kVASy®“ statt. An der Veranstaltung nahmen mehre-

re Anwender aus der Energie- und Wasserwirtschaft unseres Vereins sowie Mitarbeiter der Bereiche Softwareentwicklung und Systeme und Service der SIV.AG teil.

- Als Aufgabe für die Fachgruppe wurde die weitere technische Verbesserung und Wartbarkeit der Anwendung kVASy® in den Mittelpunkt gestellt.
- Zusätzlich werden Themen wie Optimierung und Investitionsschutz durch Informationen sowie Machbarkeitsanalysen für Kunden auf der Agenda zu finden sein. Beim ersten Termin wurden sowohl die Leistungsbereiche von kVASy® 4 als auch Innovationsthemen um kVASy® 5 diskutiert.
- Als Kommunikationsplattform für Abstimmungen und Webmeetings wird die Enterprise Social Mediaplattform Yammer von Microsoft verwendet.
- Persönliche Beiratstreffen werden halbjährlich stattfinden. Dies stellt auch eine neue Qualität in der Zusammenarbeit der Teammitglieder dar, die ihre begrenzten Personalressourcen dadurch effektiver einsetzen können.

Das nächste Treffen der Fachgruppe ist für den 16. April 2014 in Fürth geplant. Bis dahin sollen schon die ersten Lösungen über die neue Kommunikationsplattform erarbeitet werden. Eine ähnliche Entwicklung streben wir in der Fachgruppe „kVASy® connect“ an, die sich im Wesentlichen um die Verbesserung der Geschäftsprozesse und deren Abwicklung mit kVASy® bemüht.

Wir sind davon überzeugt, dass die differenzierte Betrachtung der einzelnen Schwerpunktaufgaben der richtige Weg ist, um in Fachgruppen die notwendigen Schritte dafür einzuleiten, dass unsere Unternehmen noch effektiver und mit dem entsprechenden Wettbewerbsvorteil Anderen gegenüber agieren können.

Ich kann an dieser Stelle nur alle kVASy® - Nutzer bzw. deren Unternehmen dazu motivieren, in unserem Verein als Mitglied mitzuarbeiten. Damit wird auch ein wichtiger Schritt hin zum Kundenbeirat für unseren Verein gangbar. Die Struktur, die der Verein in Form eines Vorstandes und eines Beirates besitzt, ist dazu angetan, die notwendigen abgestimmten Vorarbeiten für den erforderlichen Input für den Kundenbeirat zu organisieren. Dieser – so ist es auch der Wunsch des Vorstandes der SIV.AG und der Nutzergemeinschaft der Interessenvertretung der kVASy® - Anwender e. V., soll der Katalysator für eine sinnvolle Weiterentwicklung des kVASy® - Portfolios sein.

Mehr unter [www.kvasy-connect.de](http://www.kvasy-connect.de) (ww)



# Gemeinsam pragmatische Lösungen finden – Der **Arbeitskreis Süd** stellt sich vor

Als Prokurist der Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH weiß Arno Hochstätter um die Anforderungen regionaler Energiedienstleister. Auch sein Unternehmen hat sich im Zuge der Liberalisierung neu ausgerichtet. Es gilt, kundenorientierte Servicestrukturen zu schaffen, den Vorgaben des Regulierers gerecht zu werden und dem stetig wachsenden Kostendruck zukunftsfähige Wettbewerbskonzepte entgegenzusetzen. Die energiepolitischen Herausforderungen zu meistern kommt dabei nicht selten einer Quadratur des Kreises gleich. Umso entscheidender ist es, sich in unruhigen Zeiten auf starke Mitstreiter verlassen zu können. Mit dem Arbeitskreis Süd ist in den letzten zehn Jahren eine wichtige Interessenvertretung und Diskussionsplattform für die Kunden der SIV.AG entstanden.



♣ Strategiedialog am 1. und 2. Oktober 2013 in St. Johann, Rheinland-Pfalz

*Die SIV.NEWS im Gespräch mit Arno Hochstätter, der sich seit Gründung des Anwenderkreises 2004 für einen intensiven Meinungs- und Erfahrungsaustausch auf regionaler Ebene engagiert.*

**SIV.NEWS:** *Worin sehen Sie die zentrale Aufgabe Ihres Arbeitskreises?*

**Arno Hochstätter:** Uns ist es wichtig, ein lebendiges Netzwerk zwischen den kVASy® - Anwendern zu schaffen und eine tragfähige Brücke zur SIV.AG zu bauen. Der regelmäßige Austausch zwischen uns Kunden und unserem IT-Dienstleister schafft zahlreiche positive Synergieeffekte und eine Win-Win-Situation, von der beide Seiten nur profitieren können. Die SIV.AG kann so marktgerechte Lösungen entwickeln, die unseren spezifischen

Anforderungen gerecht werden und auf eine durchgängige Prozesseffizienz abzielen. Das ist ein nicht zu unterschätzender Vorteil, da auf diesem Wege teure Nachjustierungen vermieden werden können und die Kundenzufriedenheit deutlich ansteigt. Neben den beschriebenen Synergieeffekten steht für uns immer auch eine enge Kundenbindung im Mittelpunkt.

**SIV.NEWS:** *Sie verstehen sich dabei auch als strategischer Partner der SIV.AG.*

**Arno Hochstätter:** Ja, unsere regionalen Strategiedialoge – unser Arbeitskreis traf sich am 1. und 2. Oktober 2013 in St. Johann in Rheinhessen – richten immer auch den Blick auf die Herausforderungen der Energiewende und damit korrespondierende Weiterentwicklungen in kVASy® –

etwa im Zusammenhang mit der neuen Marktrolle Gateway Administrator. Hier möchten wir uns als Praktiker zukünftig noch stärker in Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse einbringen.

**SIV.NEWS:** *Wie könnte sich eine intensivere Zusammenarbeit konkret gestalten?*

**Arno Hochstätter:** Gemeinsam mit der SIV.AG und den anderen einflussreichen Interessenvertretungen erarbeiten wir gegenwärtig ein umfassendes Servicemanagementkonzept. Hierzu wird die Etablierung eines starken, strategisch ausgerichteten Kundenbeirates ebenso gehören wie die Schaffung verbindlicher Organisationsstrukturen, die im engen Austausch mit unseren Obleuten und den Fachberäten die Markt- und Produktthemen weiterentwickeln.

Regelmäßig miteinander zu kommunizieren ist dafür das A & O. Die ausgeprägte Prozessphilosophie in kVASy® 5 und der Branchencloud übertragen wir damit quasi auch auf die Ebene unserer Zusammenarbeit – mit klar strukturierten Entscheidungswegen, einfachen pragmatischen Lösungen und einer noch größeren Verlässlichkeit in der Umsetzung. So sehen wir uns auf einem guten gemeinsamen Weg und als Partner zukunftssicher aufgestellt.

**SIV.NEWS:** *Ihr Anwenderkreis setzt hier erfolgreich auf eine intensive und regelmäßige Netzwerkarbeit. Dabei fing alles mit einem eher lockeren Zusammenschluss von vier Werken an.*



**Arno Hochstätter:** 2004 sind wir mit den Stadtwerken St. Ingbert, den Stadtwerken Völklingen, der EnergieSüdwest AG Landau und der Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH als lose, unabhängige Interessenvertretung gestartet. Von Jahr zu Jahr haben wir seitdem in Bayern, Baden-Württemberg, der Schweiz und Österreich neue Mitstreiter gewonnen, so dass heute u. a. auch RDE, infra fürth, die EKS AG Schaffhausen und die Elektrizitätswerke Reutte AG zu unseren Mitgliedern gehören. Sukzessive sind wir damit auch grenzüberschreitend zu einer wichtigen Kommunikationsplattform geworden. Zu den Treffen unseres Arbeitskreises kommen heute durchschnittlich 30 bis 40 Teilnehmer. Die breite Resonanz freut uns sehr und bestärkt uns in unserer nun schon zehnjährigen ehrenamtlichen Tätigkeit.

**SIV.NEWS:** Sie organisieren sich dabei ganz bewusst ohne feste Vereinsstrukturen.

**Arno Hochstätter:** Bei der Organisation schlagkräftiger Interessenvertretungen gibt es ganz unterschiedliche Vorgehensmodelle, die für sich genommen erfolgreich sind und im Wesentlichen immer auch von den regionalen Besonderheiten und handelnden Personen abhängen.

Unser Arbeitskreis Süd hat sich als loser Verbund konstituiert und ist ganz organisch und harmonisch so weitergewachsen. Unsere aktuelle Aufstellung verschafft uns die nötige Freiheit und Flexibilität, um kontrovers in der Sache zu diskutieren, kreativ zu sein, Anregungen zu vermitteln und gemeinsam pragmatische Lösungen zu finden. Wir stellen erfolgreich unsere

regionalen Interessen und den strategischen Dialog in den Mittelpunkt.

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

*Für das erste Halbjahr 2014 ist ein Arbeitskreistreffen bei der Kreiswerke Main-Kinzig GmbH in Gelnhausen geplant.*

>>



**Arno Hochstätter**  
Prokurist, Leiter Shared Services  
Stadtwerke Groß-Gerau GmbH  
Telefon +49 6152 1720-12  
A.Hochstaetter@GGV-Energie.de  
www.GGV-Energie.de

## Technischer Produktbeirat konstituiert

*„Die Intention zur Einrichtung eines Technischen Produktbeirats besteht hauptsächlich darin, Anregungen und Innovationen der Unternehmen in Einklang mit der systematischen Umsetzung und des Betriebes der Lösung kVAsy® mit zu gestalten.*

*Einen weiteren Faktor sollen die proaktive Abstimmung und Information über Veränderungen in der Technologie sowie das Thema Investitionsschutz und Sicherheit für die SIV.AG und deren Kunden bieten.*

*Das Wichtigste für einen erfolgreichen Betrieb, für eine allumfassende Branchenlösung im Versorgungsumfeld ist die stabile und sichere Systemplattform zu attraktiven wirtschaftlichen Bedingungen. Wir Kunden hoffen, hierzu gemeinsam mit der SIV.AG einen Beitrag in Form des Produktbeirates leisten zu können.“*

**Martin Hofmann**

Abteilungsleiter Rechenzentrum  
Informationstechnik der infra fürth  
dienstleistung gmbh

Am 14. November 2013 wurde in der Firmenzentrale der SIV.AG der Technische Produktbeirat für kVAsy® gegründet.

Zielsetzung der Interessenvertretung ist es,

- Strategien bezüglich der technischen und technologischen Weiterentwicklung von kVAsy® frühzeitig mit den Anwendern abzustimmen
- kVAsy® - Betreiberszenarien abzustimmen und zu optimieren
- Betriebskosten für kVAsy® nachhaltig zu reduzieren
- Gemeinsam mit den Anwendern die Branchencloud-Strategie zu gestalten und notwendige Maßnahmen daraus abzuleiten.

Damit fokussiert der Technische Produktbeirat schwerpunktmäßig auf die Verbesserung der Effizienz in den Betriebsszenarien für kVAsy® und in diesem Kontext betriebene Satellitensysteme, z. B. durch die Erarbeitung von Best Practice in Betrieb und Infrastruktur. Der regelmäßige Austausch soll für beide Seiten Einspar- und Optimierungspotentiale erschließen.

Gleichzeitig wollen die Teilnehmer die Kommunikation zwischen Anwendern und Fachverantwortlichen der SIV.AG auf eine neue Ebene heben, den Austausch zu

Infrastruktur und Technologiearchitektur weiter fördern und beim Leistungsspektrum den großen Rahmen vermitteln.

Kundenseitig engagieren sich Martin Hofmann (infra fürth dienstleistung gmbh), Hans-Ulrich Hardrath (DNWAB), Christian Mitzner (Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH), Steffen Simon (Stadtwerke Rostock AG), Rüdiger Hersel (SIS), Hans-Joachim Löhr und Besim Özdemir (LSW), Roland Klaus (Stadtwerke Cottbus GmbH). Auf Seiten der SIV.AG engagieren sich in dem Gremium insbesondere Marco Fiedler, Milan Frieberg und Thomas Donath.

Das nächste Treffen des Technischen Produktbeirates ist für April 2014 in Fürth geplant. (sl)

>>



**Marco Fiedler**  
Bereichsleiter  
Systeme und Services  
SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-250  
marco.fiedler@siv.de

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



Unsere tagesaktuellen Schulungsplan und weitere Informationen zu Kursen und Rabattprogrammen finden Sie unter: [www.siv.de/akademie](http://www.siv.de/akademie)

## Veranstaltungskalender 2014

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
E-world energy & water	11.02.2014 - 13.02.2014	Essen	<a href="http://www.e-world-2014.com">www.e-world-2014.com</a>
Fachforum West	01.04.2014	Auf persönliche Einladung	
Fachforum Süd	03.04.2014	Auf persönliche Einladung	
Fachforum Nord	08.04.2014	Auf persönliche Einladung	
Fachforum Ost	09.04.2014	Auf persönliche Einladung	
18. Euroforum Stadtwerke-Tagung	13.05.2014 - 15.05.2014	Berlin	<a href="http://www.stadtwerke-tagung.de">www.stadtwerke-tagung.de</a>
SIV.Anwenderkonferenz	26.06.2014 - 27.06.2014	Rostock/Roggentin	<a href="http://www.siv.de">www.siv.de</a>
Strategiedialog West	15.09.2014	Auf persönliche Einladung	
Strategiedialog Süd	17.09.2014	Auf persönliche Einladung	
Strategiedialog Ost	23.09.2014	Auf persönliche Einladung	
Strategiedialog Nord	24.09.2014	Auf persönliche Einladung	

## 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:

Welche thematischen Schwerpunkte setzt die SIV.AG auf der E-world energy & water vom 11. bis 13. Februar 2014 in Essen?  
(Nennen Sie bitte mindestens 1 Thema.)

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail ([sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de)). Einsendeschluss ist der 31. März 2014 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 3/2013) ist:  
**Frank Wede** (SWN Stadtwerke Neumünster GmbH). Herzlichen Glückwunsch!

## SIV.NEWS 1/2014 – Impressum



**Herausgeber** SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-288, E-Mail [sivnews@siv.de](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** Sven Becker (sb), Dirk Brauckhoff (db), Stefan Brühl (sb), Claudia Büttner (cb), Claudia Gutz (cg), Fabian Henrichsen (fh), Mario Hoffmeister (mh), René Kersten (rk), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), Georg Oppermann (go), Gabriel Rath (gr), Olivia Schatz (os), Manuel Schäfer (ms), Matthias Schumann (msch), Christian Schwaiger (cs), Antje Terhaag (at), Dr. Ulrich Vetter (uv), RA Jan-Hendrik vom Wege (jhw), Wolfgang Will (ww) **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 **Bildquellen** S.6: jortgies/photocase; goodluz/Fotolia; rowan/photocase - S.7: kalafoto/Fotolia; chones/Fotolia; sergin/Fotolia; krockenmitte/photocase - S.10: pressmaster/Fotolia - S.16: Maksim Kabakou/Fotolia - S.18: vege/Fotolia - S.20: momius/Fotolia - S.35: AVAVA/Fotolia **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Auflage** 5.000 Exemplare



Seit mehr als 20 Jahren steht die SIV.AG für ausgewiesene Branchenkompetenz, solides Prozess-Know-how und Investitionssicherheit. Kernkompetenz ist die Entwicklung integrierter Softwarelösungen für die Versorgungswirtschaft. Das 1990 gegründete Software- und Beratungshaus zählt heute über 300 Mitarbeiter und ist kontinuierlich zu einem der führenden ganzheitlichen IT-Anbieter für die deutsche Energie- und Wasserwirtschaft avanciert. Zu den Anwendern der Applikation gehören Stadtwerke, Zweckverbände, Energiehändler, Multi-Service-Spezialisten, Rechenzentren und Regionalversorger aller Größenordnungen und Konzernstrukturen.



Zur Verstärkung unseres Vertriebsteams suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

---

## Senior / Junior Account Manager (m/w)

---

### Ihre Aufgaben:

- Aufbau, Pflege und Intensivierung unserer Kundenbeziehungen
- Unterstützung der Regionalleiter bei der Akquisition von Neukunden in der jeweiligen Region
- Unterstützung bei Produktpräsentation und Workshops bei Interessenten und Kunden
- Messebetreuung
- Selbständige Bearbeitung und Erläuterung von Angeboten gegenüber unseren Kunden
- Erstellen von Kosten- und Projektübersichten und Abstimmung mit unseren Kunden
- Führen von Vertragsverhandlungen
- Durchführung von Sales Kampagnen in der Vertriebsregion
- Unterstützung bei Markt- und Wettbewerbsanalysen

### Ihr Profil:

- Energie- oder betriebswirtschaftliches Fach- oder Fachhochschulstudium bzw. eine vergleichbare erfolgreiche Ausbildung
- Kenntnisse der Energiewirtschaft von Vorteil
- Erfahrung im Vertrieb oder im Umfeld der geforderten energiewirtschaftlichen Prozesse bei einem Versorgungsunternehmen, einem BSP/BPO-Dienstleister oder einem Stadtwerk wünschenswert
- Kundenorientierung, Aufgeschlossenheit, Kommunikationsstärke, Sicherheit im Umgang mit Menschen, auch in herausfordernden Situationen
- Hohes Maß an Eigenverantwortung, Entscheidungskompetenz und Lernbereitschaft
- Bereitschaft zur Reisetätigkeit
- Teamfähigkeit

### Wir bieten:

- Arbeit in einem dynamischen Team in einem leistungsorientierten Umfeld
- Gute Aufstiegsmöglichkeiten und regelmäßige Trainings
- Abwechslungsreiches Aufgabenspektrum mit hoher Eigenverantwortung
- Attraktive Verdienstmöglichkeiten und einen Pkw auch zur privaten Nutzung

Fühlen Sie sich angesprochen?  
Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung  
(gern per E-Mail) an:

SIV.AG  
Astrid Borgmann  
Konrad-Zuse-Str. 1  
18184 Roggentin

Tel. 0381 2524-300  
bewerbung@siv.de  
[www.siv.de](http://www.siv.de)



# 10 of the 10 Top SaaS Providers

**Are Powered by Oracle**

**ORACLE®**

[oracle.com/cloud](http://oracle.com/cloud)