

SIV.NEWS

2

4.80 € | Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2014

Erfolgreich die Energiewende meistern

Die SIV.AG ist Hauptsponsor der 18. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2014“.

Seite 8

Datenschutz im EVU

RA Jan-Hendrik vom Wege und RA Alexander Bartsch, Becker Büttner Held, zum Umgang mit personenbezogenen Daten **14**

Prozesse gestalten

Volker Düskow, Direktor Vertrieb und Marketing der SIV.AG, über eine neue Qualität der Zusammenarbeit mit den Kundengremien **16**

Pole Position

Ganzheitliches Lösungspaket der SIV.AG für die überregionale Vermarktung: Software, Service und Beratung aus einer Hand **24**



18. EUROFORUM-JAHRESTAGUNG

Stadtwerke 2014

Der Branchentreff | 13. bis 15. Mai 2014, Berlin | www.stadtwerke-tagung.de

SIVAG

Hauptsponsor

18. EUROFORUM-JAHRESTAGUNG STADTWERKE 2014

BESUCHEN SIE AM MITTWOCH, 14. MAI 2014, 14.30 UHR, DAS PLENUM II „DAS ZUKUNFTSSICHERE STADTWERK: WANDEL IN STRATEGIE, STRUKTUR, PROZESSEN UND PERSONAL“:

Mit einem Vortrag von **JÖRG SINNIG**, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG: „Die IT-Strategie den veränderten Marktanforderungen anpassen“

Mit weiteren Referaten von:

Dr. Torsten Henzelmann, Roland Berger Strategy Consultants GmbH

Jens-Uwe Meyer, Die Ideologen – Gesellschaft für neue Ideen mbH

Bernd Wilmert, Stadtwerke Bochum GmbH

Marc H. Hall, Wiener Stadtwerke Holding AG

René Walther, Stadtwerke Halle GmbH

Podiumsdiskussion:

In der Parallelen Reihe:
„Geschäftsprozessoptimierung“

Dienstag, 13. Mai 2014, ab 15.00 Uhr, mit Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG

Stadtwerke-Award 2014

Thema: Geschäftsmodelle für die Energiewende

Verleihung am 13. Mai 2014, Jörg Sinnig ist Mitglied der Jury.



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV AG

Liebe Leserinnen und Leser!

Es bleibt dabei, dass die Förderung erneuerbarer Energien einen durchschnittlichen Haushalt nur rund 1 Euro im Monat kostet - so viel wie eine Kugel Eis.

Jürgen Trittin, Bundesminister für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, 2004

Die Energiewende ist die größte gesamtgesellschaftliche Herausforderung unserer Zeit. In nur acht Jahren – 2022 – gehen die letzten Kernkraftwerke vom Netz und ca. 50 % der Stromversorgung wird über erneuerbare Energien abgedeckt. Nach einer Studie des BDEW werden allein die deutschen Stadtwerke und Regionalversorger bis 2020 schätzungsweise 16 Milliarden Euro in den Ausbau regenerativer Energien investieren. Die Nutzung der Windkraft steht dabei an erster Stelle, dicht gefolgt von Wasserkraft, Photovoltaik und Biogas.

Zugleich muss ein neues Energiemarktdesign im gesamteuropäischen Kontext gedacht werden. Dieses beinhaltet die Synchronisation von Angebot und Nachfrage, die Sicherstellung von Versorgungssicherheit und Klimaschutz sowie die Gewährleistung der Netzstabilität in einem dezentral organisierten und wettbewerbsorientierten Investitionsmarkt.

IT-Dienstleister als Systembereitsteller und Business Enabler

Robuste, mit überschaubarem Aufwand zu flexibilisierende Standardprozesse sind das Rückgrat der EVU. Angesichts veränderter Marktbedingungen sind in den letzten Jahren aber auch viele neue Prozesse entstanden, die einen großen Impact auf die vorhandenen Kernprozesse haben und sinnvoll in die bestehende Prozesslandschaft integriert werden müssen.

IT-Dienstleister wie die SIV AG haben sich frühzeitig auf die veränderten Marktanforderungen eingestellt und

übernehmen zunehmend die Rolle eines Systembereitstellers und Business Enablers. Prozessberatung und Prozessdesign werden dabei verstärkt nachgefragt.

Mit optimierten Organisationsstrukturen, einem schlagkräftigen Kundenservicemanagement und einer stärkeren Einbindung unserer Anwendergremien haben wir unsere Unternehmensgruppe als investitionssicheren Partner für die Zukunft aufgestellt. Unser Qualitätsanspruch ist es, über alle Leistungsbereiche und Marktrollen hinweg Prozesse einfach zu machen – von der Softwareentwicklung über eine strategische Management- und Prozessberatung hin zu flankierenden BPO-Dienstleistungen und Cloud Services. Unsere Vorgehensmodelle basieren auf langjährigen Best-Practice-Erfahrungen unserer Kunden. Gemeinsam mit ihnen modellieren wir inhouse und aus der Cloud effiziente und flexible Standardprozesse, die Skaleneffekte erschließen und der Dynamik des Marktes gerecht werden.

Eines ist dabei klar: Die Energiewende ist nicht für eine Kugel Eis im Monat zu haben. Sie bedarf eines gesamtgesellschaftlichen Konsenses, verlässlicher gesetzlicher Rahmenbedingungen und nachhaltiger Investitionen in die Netz- und IT-Infrastruktur. Für die Stadtwerke stellt sie aber auch eine vielversprechende Chance dar, sich in einem wettbewerbsintensiven Marktumfeld mit innovativen Konzepten neu zu positionieren.

Lesen Sie in unserer aktuellen Ausgabe der SIV.NEWS, wie die Energiewende erfolgreich gemeinsam gemeistert werden kann. Ich freue mich auf eine angeregte Strategiediskussion mit Ihnen und wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Jörg Sinnig

Inhaltsverzeichnis



8



12



18

AKTUELLES

Editorial	3
Trend Cloud Computing: Die SIV.AG auf der CeBIT	6
Branchenstarke Rechenzentren als Cloud Business Partner der SIV.AG zertifiziert	6
Besucherrekord auf der E-world energy & water.	7
Willkommen zu den SIV.Beratertagen 2014!.	7

TITELTHEMA

Erfolgreich die Energiewende meistern	8
---	---

DIE BRANCHENCLOUD DER SIV.AG

Alles aus einer Cloud – kVASy® Cloud Services für die Energie- und Wasserwirtschaft	10
Safety First – Datenschutz und Datensicherheit in der Cloud	12

Gastbeitrag: RA Jan-Hendrik vom Wege und RA Alexander Bartsch, Becker Büttner Held, über den Schutz personenbezogener Daten im EVU.	14
---	----

PROZESSORIENTIERUNG MIT kVASy® 5

Volker Düskow, Direktor Vertrieb und Marketing der SIV.AG, zu den strategischen Herausforderungen des

Marktes und die Zusammenarbeit mit den Kundengremien	16
--	----

Höhere Prozesseffizienz mit kVASy® 5	17
--	----

Unser Lösungspaket für den Netzbetrieb	18
--	----

kVASy® Planning – Eine neue Dimension der Unternehmensplanung	20
---	----

Telefonischer Kundenservice im Customer Care Center der SIV Utility Services GmbH.	22
--	----

Überregionale Vermarktung: In einer Stunde von der Idee an den Markt	24
--	----

SIV.AG: Alles aus einer Cloud für die Wasserwirtschaft	25
--	----

Mitarbeiterporträt: Wiebke Techel, Leiterin Kundenservicemanagement der SIV.AG.	25
---	----

quasiDBA und quasiMWA: Pluspunkte auch für andere Oracle-Partner	26
--	----

PARTNER

GET AG: Intelligente Vertriebssteuerung	27
---	----

G & W GmbH: California.pro – Die IT-Lösung für das Baumanagement der Energie- und Wasserwirtschaft	29
--	----



36



38



40

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG:
Mehr Sicherheit durch Vernetzung 30

A&O Fischer GmbH & Co. KG: Briefversand wie
von Zauberhand 31

ene't GmbH: Margen- und wettbewerbsorientierte
Produktpreisfindung unter Berücksichtigung
gebietsabhängiger Faktoren 33

GASTBEITRÄGE

Prof. Dr. Kurt Sandkuhl: Mitwirkung gefragt – Studie
der Universität Rostock zum Enterprise Architecture
Management 34

Dr. Wolfgang J. Trein, FIGEMA DR. TREIN
Unternehmensberatung: Schafft Ihr Unternehmen
die Zukunft? – Zur Wandlungsfähigkeit von
IT-Strategien und Prozessen. 36

Dr. Jörg Rehberg, Fachbereichsleiter
Wasser/Abwasser beim BDEW: Ergebnisse einer
Expertenumfrage zu Tarifmodellen in der
Wasserwirtschaft 38

Dialog mit der Marke: Social Media in der
Kundenkommunikation. 40

SIV.AG | AKADEMIE, Veranstaltungskalender,
Gewinnspiel, Impressum. 42

Anzeige

Einspeisung mit der SIV.AG

3 LÖSUNGEN

- kVASy® Cloud Services
- Applikation kVASy®-Einspeisung
- Personalbereitstellung

Trend Cloud Computing: Die SIV.AG auf der CeBIT



Vom 10. bis 14. März 2014 war es so weit: Die SIV.AG nahm wieder als Aussteller an der CeBIT teil – diesmal am Gemeinschaftsstand der EASY SOFTWARE AG. Mit dem unangefochtenen Marktführer im Enterprise Content Management deutschlandweit ist das Unternehmen nicht nur als dessen Premium Partner, sondern auch im Rahmen der Cloud Alliance eng verbunden.

Top-Themen der weltweit größten Messe für Informationstechnik waren in diesem Jahr Cloud Computing und Datability. Mit viel Engagement und spürbarer Begeisterung zeigte das Team der SIV.AG um Mathias Birkholz und Milan Frieberg, warum starke, branchenerfahrene Partner ein Garant für Prozesseffizienz, Datensicherheit und Datenschutz sind. (as)

Branchenstarke Rechenzentren als Cloud Business Partner der SIV.AG zertifiziert

Die SIV.AG setzt in ihrer Branchencloud auf starke Kompetenzpartner mit langjährigem Branchen-Know-how und regionaler Nähe. Dies gilt auch für alle Rechenzentrumsdienstleistungen, die bei Bedarf ebenfalls von einem ihrer bundesweiten, zertifizierten Cloud Business Partner erbracht werden können.

„Für unsere Branchencloud haben wir ein maßgeschneidertes Partnerszenario entwickelt, das unseren Kunden die Möglichkeit bietet, bedarfsgerecht ihren Rechenzentrumspartner auszuwählen – je nach individuellen Anforderungen, unternehmensstrategischen Entscheidungen und regionalen Verbindungen“, so Marco Fiedler, Bereichsleiter Systeme und Service der SIV.AG: „Wir haben hierfür ein spezielles eigenes Zertifizierungsmodell entwickelt. Nur die Partner, die den höchsten Qualitäts- und Sicherheitsstandards genügen, werden unsererseits als Cloud Business Partner zertifiziert.“

Als Cloud Business Partner konnten die Dresden-IT GmbH, die infra fürth dienstleistung gmbh und die Kreiswerke Main-Kinzig GmbH gewonnen werden. „Nur wenn es gelingt, die Geschäftsprozesse so

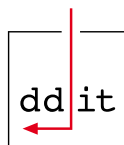
effektiv und effizient wie möglich zu machen, können die Aufgaben der kommunalen Daseinsvorsorge erfolgreich wahrgenommen werden. Als Partner der Cloud Alliance stellen wir unsere langjährige vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der SIV.AG auf eine neue qualitative Ebene. Speziell für die Versorgungswirtschaft erbringen wir maßgeschneiderte Dienstleistungen mit System in unserem gemeinsamen nach ISO 9001 und ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum“, so Dr. Ralf Weber, Geschäftsführer der Dresden-IT GmbH.

Mit der infra fürth dienstleistung gmbh steht der SIV.AG ein langjährig branchenerfahrener und regional fest verwurzelter Cloud Business Partner zur Seite, der ebenfalls nicht nur als Rechenzentrumsanbieter punkten kann. Martin Hofmann, Abteilungsleiter Rechenzentrum der infra fürth dienstleistung gmbh, betont, dass sein Unternehmen „von Teilleistungen bis hin zum Komplettpaket für die unterschiedlichsten Anforderungen die passenden IT-Dienstleistungen bietet“: „Wir betreiben seit 2006 ein nach ISO/IEC 27001:2005 durch den TÜV Süd zertifiziertes Rechenzentrum mit umfangreichen IT-Dienstleistungen, Druck- und

Kuvertierdiensten. Die Zertifizierung gilt für ein Informationssicherheitsmanagementsystem, welches regelmäßig jedes Jahr überprüft wird. Datenschutz und Datensicherheit haben hierbei oberste Priorität für uns.“ Im Rahmen der SIV.AG I AKADEMIE engagiert sich der Partner auch mit ausgewählten Workshop- und Seminarangeboten in der zertifizierten Schulungsumgebung.

Auch die Kreiswerke Main-Kinzig GmbH hat sich frühzeitig vom Kunden der SIV.AG zu einem starken Partner entwickelt. „Mit großem Engagement forcieren wir unser weiteres Wachstum als Full Service Provider und bieten unsere Dienstleistungen gezielt auch anderen Versorgungsunternehmen in der Region an“, betont Jan Arfwedson, Geschäftsleiter Shared Service / Leiter IT der Kreiswerke Main-Kinzig GmbH: „Mit der Zertifizierung als Cloud Business Partner ist für uns ein weiterer Meilenstein als IT-Dienstleister für regionale KMU geschafft. Ein weiteres starkes Argument für unser hochverfügbares, redundant angebundenes und nach ISO 27001 auf Basis des BSI IT-Grundschutzes zertifiziertes Rechenzentrum.“ (as)

Cloud
Business Partner:



Besucherrekord auf der E-world energy & water



Noch größer, noch internationaler – so das Fazit der diesjährigen E-world energy & water. Die europäische Leitmesse der Energie- und Wasserwirtschaft schrieb ihre Erfolgsgeschichte auch 2014 fort und verzeichnete mit 620 Ausstellern aus 25 Nationen und 23.500 Fachbesuchern eine neue Rekordbeteiligung.

Im Mittelpunkt stand die Energiewende. Präsentiert wurden u. a. Innovationen für die Produktion und Speicherung erneuerbarer Energien sowie Technologien für eine effizientere Energieerzeugung und

-nutzung. Der Ausstellungsbereich „Smart Energy“, Innovationsmotor der Branche, wuchs erneut deutlich um 14 %. Über 80 Unternehmen zeigten hier ihre Lösungen für intelligent steuerbare Netze (Smart Grids), Zähler (Smart Metering), vernetzte Haustechnik, Energiespeicherung und Energiedatenmanagement. „Die E-world 2014 hat gezeigt, dass die Branche die Herausforderungen des Klimaschutzes als Chance begreift. Und die Leitmesse in Essen ist ihre zentrale Plattform, um aktuelle und marktrelevante Prozesse über Grenzen hinweg zu diskutieren“,

resümierten die beiden Gesellschafter Dr. Niels Ellwanger, Vorstand der con | energy ag, und Oliver P. Kuhrt, Vorsitzender der Geschäftsführung der Messe Essen.

Neue Freiräume erschließen – Inhouse und aus der Cloud

Für die SIV.AG ist die Teilnahme an der E-world energy & water seit 2001 ein absolutes Muss. 2014 gab es dabei einen neuen Besucherrekord. An den drei Veranstaltungstagen konnte das schlagkräftige, bereichsübergreifende Team 30 % mehr Interessenten und Kunden als im Vorjahr begrüßen.

Unter dem Motto „Einfach frei sein“ stellte das Software- und Beratungshaus erfolgreich unter Beweis, wie mit maßgeschneiderten Strategiemodellen über alle Rollen hinweg Prozesse einfach, wirtschaftlich und investitionssicher gestaltet werden können. Die SIV.AG-Gruppe setzt hier auf eine klare Prozessorientierung – in einem integrierten System, flankiert von einem breitbandigen Spektrum an Dienstleistungen und Beratungsangeboten.

Merken Sie sich heute schon den Messetermin für das nächste Jahr vor: 10. bis 12. Februar 2015. Auf Wiedersehen in Essen! (as)

Willkommen zu den SIV.Beratertagen 2014!



In einem sich stetig verschärfenden Wettbewerbsumfeld sind Kosteneffizienz und Kundenzufriedenheit die entscheidenden Faktoren für ein erfolgreiches Wachstum.

Optimierte Unternehmensstrukturen, die durchgängige Integration aller Geschäftsprozesse und innovative Produkte werden entscheidende Wettbewerbsvorteile sein,

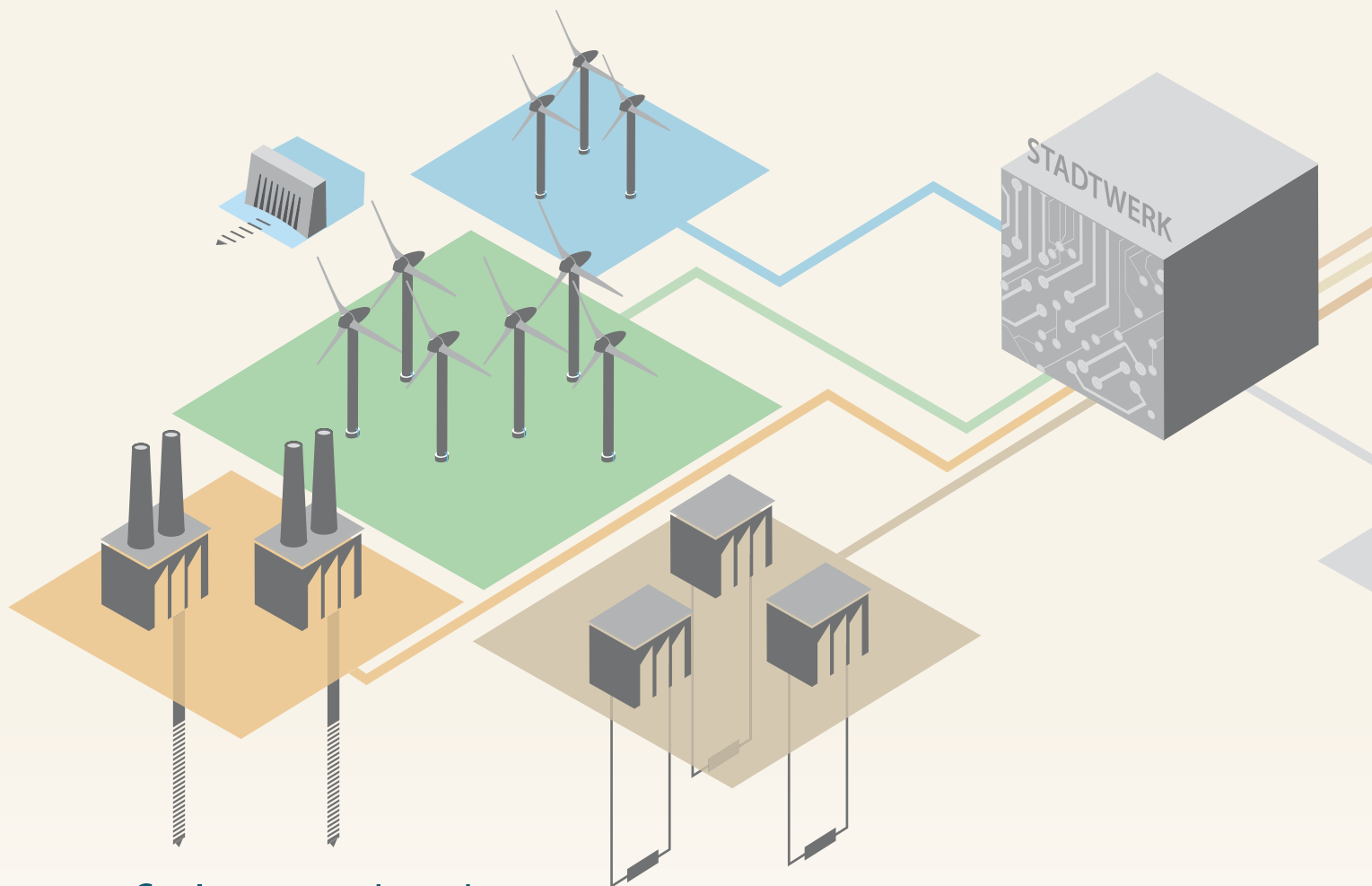
die es schon heute zu sichern gilt. Im Prozessdesign der Zukunft nehmen IT-Anbieter zunehmend die Rolle eines Systembereitstellers und Business Enablers ein. Um die Herausforderungen der Energiewende gemeinsam zu meistern, zählen strategische Partnerschaften mit Branchen-Know-how und Zukunftspotential daher mehr denn je.

Sie sind herzlich eingeladen, mit uns neue Lösungskonzepte und Möglichkeiten einer intensiveren Zusammenarbeit zu diskutieren.

Die Veranstaltungstermine:

- 20. Mai 2014 in Frankfurt am Main und
- 21. Mai 2014 in Berlin

Wir freuen uns auf Sie! (as)



Erfolgreich die Energiewende meistern

2022 gehen die letzten Kernkraftwerke vom Netz und rund die Hälfte der Stromversorgung wird durch Sonne, Wind, Wasserkraft und Biomasse gedeckt. Mit der Energiewende ändert sich der gesamte Energiemarkt – mit entscheidenden Konsequenzen für die Stadtwerke. Der finanzielle Druck auf die Unternehmen hat sich in jüngster Vergangenheit erhöht. Viele Stadtwerke haben beispielsweise in moderne Gas- und Dampfkraftwerke (GuD) als Brückentechnologie investiert, die nun nicht wirtschaftlich betrieben werden können. Der Grund: Das aktuelle Strommarktdesign wurde noch nicht an die veränderten Bedingungen der Energiewende angepasst. Das führt dazu, dass alte Braun- und Steinkohlekraftwerke mit hohem CO₂-Ausstoß bevorzugt werden, da sie Strom am günstigsten anbieten können. Moderne und klimaschonende Kraftwerke haben das Nachsehen.

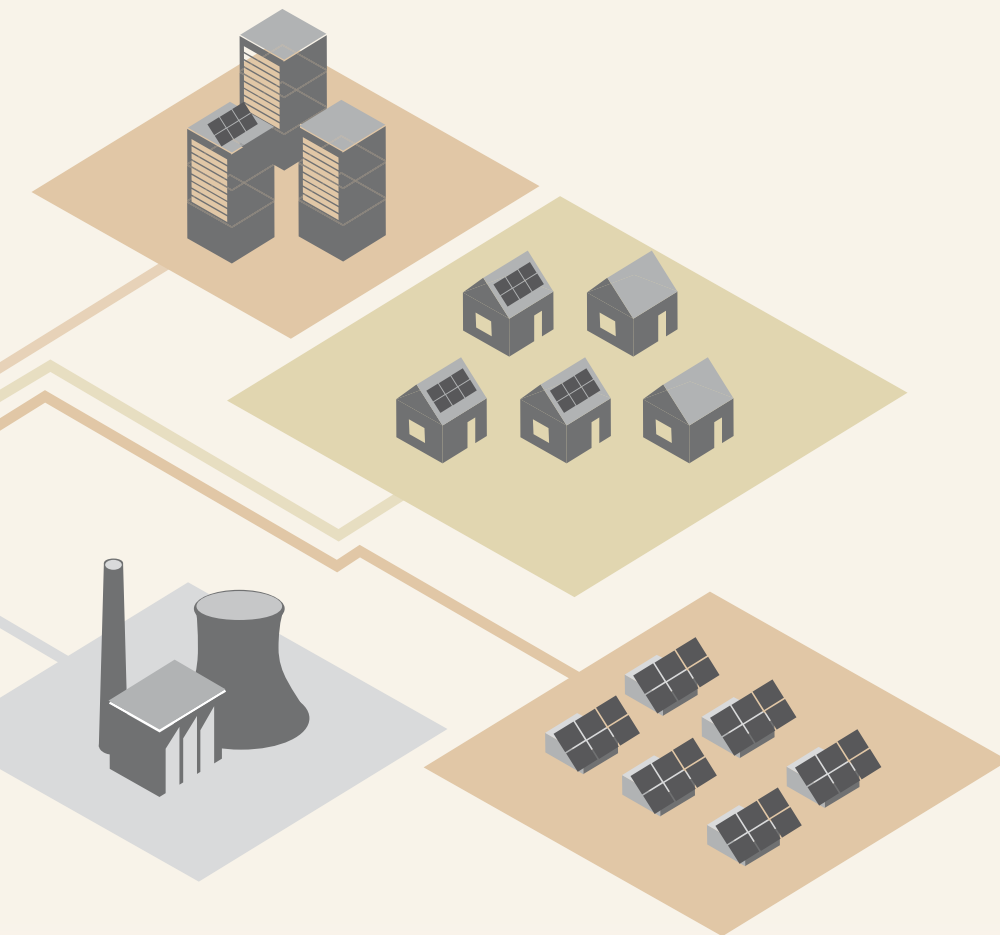
16 Milliarden EUR für den Ausbau erneuerbarer Energien

Gleichzeitig bietet die Energiewende aber auch große Chancen für die Stadtwerke, denn die dezentrale Energieerzeugung gewinnt zunehmend an Bedeutung. Statt weniger großer Kraftwerke werden in Zukunft viele kleine Kraftwerke nah am

Verbrauchsort Energie produzieren. Hier haben Stadtwerke einen Vorteil, denn sie kennen die Gegebenheiten vor Ort am besten. Dementsprechend hoch ist daher die Bedeutung des Ausbaus der erneuerbaren Energien.

Bis zum Jahr 2020 wollen Stadtwerke und regionale Energieversorger in ganz

Deutschland schätzungsweise 16 Milliarden Euro in den Ausbau der erneuerbaren Energien investieren. Die Prioritäten liegen dabei auf Windkraftanlagen an Land, gefolgt von Wasserkraft, Photovoltaik und Biogas. Das ergab eine aktuelle Befragung von Stadtwerken und regionalen Energieversorgungsunternehmen im Auftrag des BDEW in Zusammenarbeit mit Ernst



& Young. Eine ebenfalls hohe Bedeutung wird Blockheizkraftwerken und Mikro-Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen (KWK) zugemessen.

Smart Grid und Smart Metering als Motor der Energiewende

Stadtwerke, die ihre Kunden mit intelligenten Stromzählern ausrüsten, tun dies derzeit unter unsicheren Rahmenbedingungen. Welche Anforderungen die Politik an Datenschutz und Datensicherheit stellt, ist immer noch offen. Ob sich Investitionen in die nötige Infrastruktur lohnen, bleibt ungewiss. Die meisten Stadtwerke warten deshalb ab oder arbeiten an Pilotprojekten.

Ändern soll sich dies erst mit der Rollout-Verordnung, die in einem ersten Entwurf für Ende Juni 2014 zu erwarten ist. Für die Branche ist dies einer der wichtigsten Termine des Jahres, denn das intelligente Stromnetz, zu dem die Stromzähler gehören, gilt als das neue Geschäftsfeld. Smart Grids vernetzen Erzeuger, Verteiler und Speicher mit Haushalts- und Kommunikationstechnologie. Licht und Wärme mit dem Smartphone regulieren, Haushaltsgeräte von unterwegs ein- und ausschalten, Alarmsignale bei Rauch oder Einbruch erhalten: Was manch einem als verzichtbare Spielerei erscheint, ist für andere die

Zukunft des Wohnens – und trotzdem nur ein Bruchteil der Möglichkeiten, die das Smart Grid bietet. Dabei nutzt es nicht nur Erzeugern und Verbrauchern, sondern auch der Energiewende.

Die zunehmend dezentrale Versorgung mit Strom aus sauberen, aber volatilen Quellen wie Sonne und Wind verlangt einen anderen Umgang mit Energie, als wir es heute noch gewohnt sind. Das betrifft nicht nur die Verfügbarkeit, sondern auch die Kosten. Mit Hilfe der intelligenten Stromzähler wird es möglich, Energie nicht nur dann zu verbrauchen, wenn sie reichlich vorhanden ist, sondern auch dann, wenn sie am günstigsten ist. Um den richtigen Zeitpunkt zu erfahren, genügt ein Blick auf das Smartphone oder Tablet. Für Verbraucher, die über steigende Beträge auf ihrer Stromrechnung klagen, ergeben sich hieraus Möglichkeiten für ein neues Energiemanagement. Sie können „Stromfresser“ identifizieren oder den Einsatz von Haushaltgeräten dem aktuellen Strompreis anpassen. Eine Win-Win-Situation: Verbraucher freuen sich über sinkende Kosten, die Idee der Energiewende profitiert vom effizienten Verbrauch sauberen Stroms.

Laut einer aktuellen Umfrage der Unternehmensberatung Putz & Partner finden 83 Prozent der Verbraucher Smart Meter

gut, wenn der Versorger die Kosten trägt. Immerhin 24 Prozent würden hierfür sogar selbst aufkommen. Allerdings knüpfen 83 Prozent der Verbraucher ihre Zustimmung an einen zuverlässigen Datenschutz.

Das Plus der Stadtwerke – Ihre Nähe zum Kunden

In der regionalen Verankerung sieht Hans-Joachim Reck, Hauptgeschäftsführer des VKU, die besondere Stärke der Stadtwerke. Der Grund: Die Schlüsselfelder der Energiewende (erneuerbare Energien, KWK-Anlagen, Effizienztechniken und intelligente Netze) sind ebenso dezentral wie die Struktur der Stadtwerklandschaft: „Die Stadtwerke müssen sich angesichts der Energiewende auf einen schärferen Wettbewerb einstellen. Es reicht nicht, sich allein auf die Rolle des lokalen Grundversorgers zu konzentrieren. Das Energieversorgungssystem wird dezentraler, der Energiemarkt insbesondere durch die Verknüpfung modernen Informations- und Kommunikationstechnologien insgesamt smarter. Hier müssen die Stadtwerke ihre Chance suchen, Kunden als Dienstleister im Energie- und Daten- und Informationsmanagement zu gewinnen. Sie haben dabei einen entscheidenden Vorteil, die Nähe zum Kunden. Das sollten sie nutzen und maßgeschneiderte, kleinteilige Angebote entwickeln.“

So können Stadtwerke nicht nur passgenau individuelle Energiedienstleistungsangebote für verschiedene Kundengruppen entwickeln, sondern auch zum Rückgrat der Energiewende werden.

Gemeinsam Strategien entwickeln

Wie können Stadtwerke die Energiewende entscheidend mitgestalten? Wie wirkt sich die EEG-Novelle auf das unternehmerische Handeln aus und wie können Stadtwerke im Spannungsfeld von politischen Vorgaben, Wirtschaftlichkeit und Notwendigkeit die Zukunft im Energiesektor gestalten? Im Rahmen der 18. Euroforum-Jahrestagung „Stadtwerke 2014“ diskutieren Branchenexperten diese Themen. Die SIV.AG ist Hauptsponsor der Veranstaltung. (bw, as)



kVASy® CLOUD SERVICES



Für die Energie- und Wasserwirtschaft. Marktgerecht.

Die kVASy® cloud services der SIV.AG werden im eigenen zertifizierten und voll redundanten Rechenzentrum betrieben. Unsere standardisierten Service Level Agreements genügen selbst den höchsten Ansprüchen an Datensicherheit und -schutz, so dass Sie auch unter Compliance-Aspekten auf der sicheren Seite sind. Zusätzlich zur Bereitstellung unserer IT-Services übernehmen wir auch in Verbindung mit unseren BPO-Angeboten Verantwortung für Ihre Prozesse.

Technologie

Wir setzen auf die aktuellsten Technologien und erweitern ständig das Know-how unserer Mitarbeiter, um den stets neuen Anforderungen gerecht zu werden. Unser Rechenzentrum erfüllt alle Kriterien der DIN EN ISO 9001 sowie der ISO / IEC 27001 und arbeitet vollständig ITIL-konform.

Mit der Umstellung auf ein durchgängig software-defined Data Center haben wir die Grundlage für unsere aktuellen und zukünftigen Cloud Services geschaffen. So können wir Ihnen maximal skalierbare und flexible Ressourcen genau dann bereitstellen, wenn Sie diese benötigen. Ihre lastintensiven Prozesse laufen schneller, Sie sind gerüstet für steigende Datenmengen und Ihre Mitarbeiter können sich ganz ihrem Kerngeschäft widmen.

Bereitstellung

Nach der initialen Einrichtung stehen unse-

re Services für Ihre Anwender rund um die Uhr zur Verfügung. Ortsunabhängig, sicher und in der Qualität, die Sie benötigen.

Bleiben Sie flexibel und zukunftsfähig!
MIT UNSEREN kVASy® CLOUD SERVICES BESTIMMEN SIE, WANN SIE WELCHE FUNKTIONALITÄT ODER VERFÜGBARKEIT BENÖTIGEN.

Wir unterstützen Sie nach Bedarf in der Auswahl und Gestaltung der richtigen Standortanbindung. Dabei setzen wir auf die Produkte und Expertisen unseres Partners Vodafone. Anhand einer einfachen Checkliste identifizieren und besprechen wir Ihren Bedarf und erstellen Ihnen ein konkretes Angebot. Mit Beauftragung richten wir die Systeme und Schnittstellen ein und gehen erst nach Ihrer Abnahme

live. So behalten Sie die Kontrolle über das gesamte Vorgehen.

Qualität

Durch die Kombination der richtigen Expertise mit neuesten technologischen Möglichkeiten bieten wir Ihnen genau die Verfügbarkeit, die Sie benötigen. Wählen Sie aus unseren Standard Service Level Agreements (SLA) den gewünschten Umfang und ergänzen Sie diesen mit den optionalen Leistungen.

Als Grundlage für eine lange und zufriedene Partnerschaft haben wir unsere Verträge und Bedingungen standardisiert und zertifizieren lassen. Wir zertifizieren unsere Partner, Technologien und Prozesse stets nach aktuellen Anforderungen an Compliance und Datenschutz. Nur so können wir Ihnen den notwendigen Umfang an Sicherheit und Vertrauen in eine Auslagerung ihrer Geschäftsprozesse zu uns bieten. Übrigens, als deutsches Unter-

nehmen erfüllen wir geltendes Recht im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes. Für uns sind die Daten unserer Kunden höchstes Gut und sie werden behandelt wie unser Betriebsvermögen.

Laufzeiten

Neben der Flexibilität in Performance und dem Zugang zu unseren Services wissen wir, dass auch die Gestaltung der richtigen Laufzeit und Preise Ihren Anforderungen Rechnung tragen muss. Unsere Services buchen Sie nach Bedarf für mindestens 12 Monate. Die Abrechnung erfolgt in der Regel nach bereitgestelltem Umfang in Form einer monatlichen Pauschale.

Alternativ bieten wir auch Pay-as-You-Use-Modelle, für die Sie nur das bezahlen, was Sie tatsächlich nutzen. Während der Laufzeit bekommen Sie kontinuierliche Reports und Reviews über den Umfang und Status ihrer Services. Gegebenenfalls notwendige Änderungen können Sie jederzeit mit uns besprechen und wir setzen diese im Rahmen eines definierten Change-Requests-Verfahrens um. Ihr Erfolg ist unser Interesse. Gemeinsam möchten wir mit Ihnen Ihre Zukunft organisieren. (nk)

>>

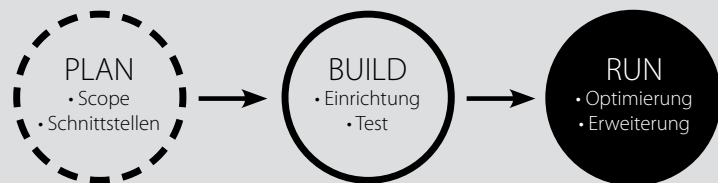


Nicolas Karsdorf

Account Manager IT-Services

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2512
nicolas.karsdorf@siv.de
www.siv.de

Projektverlauf



Vorteile

- **Niedrige Anfangsinvestitionen**
Sie profitieren von geringeren Anlaufkosten, da Sie nicht selbst in Hard- oder Software und deren Implementierung investieren müssen.
- **Schnelle Bereitstellung und Einführung**
Alle kVASy® - Applikationen können innerhalb sehr kurzer Zeit bereitgestellt und in den Live-Betrieb genommen werden.
- **Sicher – Zertifiziert, redundant und transparent**
Ihre Daten sind Ihr höchstes Gut. Die SIV.AG übernimmt dafür die Verantwortung und trifft die notwendigen Vorkehrungen für Datensicherheit- und Datenschutz. Unser Rechenzentrum steht in Deutschland.
- **Entlastung der internen IT**
Verringern Sie den Arbeitsaufwand für Ihre internen IT-Ressourcen, sodass Sie sich auf die Aufgaben konzentrieren können, die neue Mehrwerte für Ihre Organisation schaffen.
- **Nach Bedarf skalierbare Lösungen**
Unsere kVASy® cloud services bieten eine hohe Skalierbarkeit, sodass die Anforderungen Ihrer Organisation heute und in Zukunft exakt erfüllt werden.
- **Finanzielle Unabhängigkeit – Pay as you grow**
Dank der niedrigen und vorhersagbaren Kosten, die die tatsächliche Nutzung Ihrer Systeme widerspiegeln, können Sie neues Unternehmenswachstum leichter steuern.

Unsere Services

Integriert

kVASy®-ERP | Business Intelligence |
Dokumentenmanagement | Output Management |
Marktkommunikation | Kundenportale |
EDM- und Ecount-Systeme

Shared

Managed E-Mail und Internet |
Virtueller Desktop | Cloud Backup |
Telefonie und Unified Communication





Safety first – Datenschutz und Datensicherheit in der Cloud

Die diesjährige CeBIT zeigte Politik und Wirtschaft in seltener Einigkeit. Unter dem Motto Datability rückte Oliver Frese, der neue CeBIT-Vorstand der Deutschen Messe AG, die vielleicht größte Herausforderung der digitalen Zukunft in den Mittelpunkt. Es gehe darum, „große Datenmengen nachhaltig und verantwortungsvoll zu nutzen“. Dass dabei – nicht zuletzt vor dem Hintergrund der NSA-Affäre – die Aspekte Datensicherheit und Datenschutz im Fokus stehen, betonte die Bundeskanzlerin Dr. Angela Merkel. Es komme darauf an, die digitale Welt in einen international verbindlichen Ordnungs- und Rechtsrahmen einzufügen. Als Binnenmarkt habe die EU hier durchaus noch Defizite. Es bedürfe u. a. einer europäischen Datenschutzgrundverordnung sowie internationaler Vereinbarungen zum Datenschutz.

Doch wie lassen sich in der täglichen Arbeit Datenschutz und Datensicherheit erreichen?

Für Unternehmen, die sich mit der Frage beschäftigen, ob über Cloud Computing angebotene Leistungen das Richtige für sie sind, zugleich aber auch Bedenken hin-

sichtlich der IT-Sicherheit und der Sicherheit der Unternehmensdaten haben, gibt es verschiedene Möglichkeiten, sich über den potentiellen IT-Dienstleister Klarheit zu verschaffen.

Eine sehr einfache Bewertungsmöglichkeit für das Leistungsvermögen eines Cloud

Service Providers bieten dessen Erfahrung und der bestehende Kundenstamm. Eine große Anzahl an Kunden zeugt immer auch von hoher Reputation und breitem Vertrauen. Bei der Analyse sollte darauf geachtet werden, dass die vom Unternehmen avisierten Leistungen vergleichbar mit den von anderen Unternehmen genutzten An-

geboden sind, z. B. ERP-Lösungen aus der Cloud im Vergleich zum Bereitstellen der einzelnen Anwendungen über das Internet (Single CRM, Websites etc.).

Seit über 15 Jahren bietet die SIV.AG ihren Kunden IT-Dienstleistungen aus einem zertifizierten Rechenzentrum. Mit mittlerweile 60 Kunden, die den Branchenstandard kVASy® als Service nutzen, ist der Komplettlösungsanbieter auch als Cloud Service Provider täglich in der Pflicht, vertraglich abgesichert den IT-Betrieb zu realisieren. 120 Managed-Service-Verträge zeugen von zusätzlicher Erfahrung.

Milan Frieberg, der in der SIV.AG den Geschäftsbereich Cloud Services verantwortet, erachtet bei der Beurteilung der Datensicherheit noch zwei weitere Aspekte als zentral: das Management und die Organisation des potentiellen Cloud Service Providers sowie die technischen Maßnahmen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit.

Technische Maßnahmen

Sicherheit im Rechenzentrum:

Wettbewerbsfähige Rechenzentren müssen höchste, standardisierte und zertifizierte Sicherheitsmechanismen implementiert haben. Umfangreiche Überwachungssysteme und Zugriffskontrollen (z. B. Zutrittsschleusen, Alarmsysteme mit Direktverbindung zu Sicherheitsfirmen) sind gängiger Standard. Für die Gebäudeinfrastruktur sollten essentielle, für den IT-Betrieb notwendige Systeme redundant ausgelegt sein (z. B. die Stromversorgung und Klimatisierungssysteme). Zugleich sind aber auch redundante Datenein- und -ausgänge der Telekommunikationsprovider unabdingbar. Höchste Anforderungen an Brandschutzsysteme sind eine Selbstverständlichkeit. Darüber hinaus ist die Verfügbarkeit eines oder mehrerer räumlich getrennter zusätzlicher Rechenzentren (Co-Location) ein zentrales Kriterium.

IT-Infrastruktur:

Für ebenso flexible wie effektive Cloud-Dienste kommen Anbieter nicht um eine Virtualisierung herum. Sie sollten über eine langjährige Erfahrung im Bereich der Virtualisierung verfügen und entsprechende Zertifizierungslevel für die etablierten Hypervisor-Technologien vorweisen können. Wesentliche IT-Infrastrukturkomponenten müssen – wie bei den Sicherheitsanforderungen an Rechenzentren – redundant ausgelegt sein (z. B. Firewall). Eine weitere wesentliche und absolut not-

wendige Komponente zur Absicherung der IT-Systeme sind effektive Backup-and-Recovery-Infrastrukturen.

Datensicherheit und Verschlüsselung:

Unternehmensdaten – insbesondere personenbezogene Daten – sind geschäftskritische Ressourcen. Dem verantwortungsvollen Umgang mit ihnen sollte dementsprechend Rechnung getragen werden. Mögliche technische Maßnahmen zur Absicherung sind dedizierte IT-Systeme für den Kunden. Besonders die essentiellen Komponenten wie Datenbanken, die sensible Unternehmensdaten enthalten, sind selbst bei hohen Anforderungen an die Datensicherheit nicht als „Shared“-Umgebungen abzubilden. Hier gilt es, den Cloud Service Provider sorgfältig auf die angebotenen Bereitstellungsarten zu überprüfen. Eine kontinuierliche Datenauslagerung – z. B. an einen Zweitstandort – dient ebenfalls der Erhöhung der Datensicherheit und sollte hinterfragt werden. Weiterhin ist eine verschlüsselte Kommunikation vom Unternehmensstandort zum Rechenzentrum zwingende Voraussetzung. Auch hier muss der Service Provider in der Lage sein, dies sicherheitskonform – z. B. durch Aufbau einer stabilen VPN-Kommunikationsverbindung – zu leisten.

Management und Organisation des Cloud Service Providers

Darüber hinaus ist es für potentielle Kunden hilfreich, sich über Management- und Organisationsstrukturen des Cloud Service Providers zu informieren und dessen Vertrauenswürdigkeit kritisch unter die Lupe zu nehmen.

Vorgehensmodelle:

Eine strukturierte Vorgehensweise in den IT-Service-Prozessen ist unerlässlich, um einen sicheren IT-Betrieb zu gewährleisten. Eine an ITIL (Information Technology Infrastructure Library) orientierte Realisierung der IT-Prozesse bietet einen Rahmen, der bei einem Cloud Service Provider Anwendung finden sollte. Auch andere Ansätze für ein effektives IT-Management und IT-Governance-Modelle sind möglich, z. B. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology).

Verträge mit dem Cloud Service Provider:

Bei vertragsgebundenen Leistungen gehen die Geschäftspartner eine laufzeitgebundene Geschäftsbeziehung ein. Klar formu-

lierte und verständliche Verträge sind die Voraussetzung für eine vertrauenswürdige Zusammenarbeit. Das Stichwort hier ist Transparenz. Es muss offengelegt werden, wie die Leistungserbringung durch den Cloud-Service-Anbieter erfolgt (z. B. wo erfolgt die Datenhaltung, welche Subunternehmer gibt es, wie erfolgt eine Migration aus der Cloud wieder heraus). Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die Formulierung der SLA (Service Level Agreements) und die genaue Definition dieser Vereinbarungen. Ist z. B. die Verfügbarkeit der IT-Services beschrieben, müssen die Übergabepunkte genau definiert sein, d. h. bis zu welchem Netzwerk oder bis zu welchem Kundenprozess wird die Verfügbarkeit durch den Dienstleister sichergestellt.

Diese Ausführungen sind nur einige Beispiele, wie Unternehmen, die sich für IT-Services aus der Cloud interessieren, IT-Sicherheit mit ihrem potentiellen Provider abklären können.

Der Trend geht dahin, dass besonders sicherheitsrelevante Themen zukünftig nur noch als Online Service / Cloud Service entwickelt werden. Exemplarisch steht hierfür der Smart Meter Gateway Administrator, der sehr komplexe und hohe Sicherheits- und Zertifizierungsanforderungen an Anbieter stellt und mit größter Wahrscheinlichkeit daher nur von Online-Service-Providern angeboten und entwickelt werden kann. (as, erscheint auch in Heft 5 / 2014 der Fachzeitschrift ew)

Milan Frieberg rät allen Interessenten, sich auch vor Ort Transparenz zu verschaffen und Rahmenbedingungen gezielt zu hinterfragen: „Als Cloud Service Provider stehen wir in der besonderen Pflicht, für den Datenschutz und die Datensicherheit der bereitgestellten IT-Services Sorge zu tragen. Für uns ist es daher eine Selbstverständlichkeit, unseren Kunden von Anfang an die größtmögliche Sicherheit zu bieten.“

>>



Milan Frieberg
Business Development Cloud Service Providing
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2511
milan.frieberg@siv.de



Datenschutz im EVU – Ein Überblick

Das Thema Datenschutz ist in den vergangenen Jahren immer mehr in den Fokus auch der energiewirtschaftlichen Öffentlichkeit geraten. Im Energievertrieb ist der Umgang mit Kundendaten mehrmals Gegenstand von Auseinandersetzungen mit Datenschützern gewesen. Zudem haben Novellen des Datenschutzrechts zu strengeren Anforderungen an den Datenschutz und gestärkten Eingriffsbefugnissen der Aufsichtsbehörden geführt.

Verwendung personenbezogener Daten

Das Datenschutzrecht – insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) – bezieht sich auf den Schutz „personenbezogener Daten“ und definiert diese als Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person (Betroffener). Bei typischen Stammdaten (z. B. Name, Anschrift und Geburtsdatum) privater Letztverbraucher handelt es sich um personenbezogene Daten.

Personenbezogene Daten beziehen sich immer auf natürliche Personen. Juristische Personen (z. B. GmbH, AG) und Personengesellschaften (z. B. OHG, KG) sind hiervon grundsätzlich nicht erfasst; hinter der juristischen Person oder Personengesellschaft stehende natürliche Personen sind jedoch geschützt, wenn sich die Angaben über die Personengemeinschaft auf sie „durchschlagen“.

§ 4 Abs. 1 BDSG regelt den Grundsatz, dass die Erhebung, Verarbeitung und

Nutzung personenbezogener Daten nur zulässig ist, soweit das BDSG selbst oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt oder anordnet oder der Betroffene eingewilligt hat. Daneben gilt die Maxime der Datensparsamkeit.

Kundendatenschutz im Energievertrieb

Für die Datenerhebung und -verarbeitung privatrechtlich organisierter EVU ist § 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 BDSG von besonderer Bedeutung. Danach ist das Erheben, Speichern, Verändern oder Übermitteln personenbezogener Daten oder ihre Nutzung als Mittel für die Erfüllung eigener Geschäftszwecke zulässig, wenn es für die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnisses mit dem Betroffenen erforderlich ist. Die Erhebung und Speicherung der für die Vertragsdurchführung erforderlichen Stammdaten von Energieliefervertragskunden (z. B. Name und Anschrift) ist auf dieser Grundlage regelmäßig zulässig. Einer separaten Einwilligung des Kunden

bedarf es hierfür nicht. Zu beachten ist jedoch, dass die erhobenen Daten für das konkrete Vertragsverhältnis tatsächlich erforderlich sein müssen. Im Zweifel sollte auf die Erhebung eines konkreten (fraglichen) Datums verzichtet oder eine Einwilligung des Kunden eingeholt werden. Zu beachten ist jeweils der Zweckbindungsgrundsatz, nach dem die Zwecke, für die die Daten verarbeitet oder genutzt werden sollen, bei der Erhebung personenbezogener Daten konkret festzulegen sind, z. B. Abschluss und Durchführung des jeweiligen Energieliefervertrages. Die Zulässigkeit einer Datenverwendung für andere Zwecke (z. B. im Hinblick auf weitere Dienstleistungen des Energieversorgers) kann im Einzelfall wiederum nach Maßgabe des § 28 Abs. 2 und 3 BDSG zulässig sein.

Einsatz von Dienstleistern: Auftragsdatenverarbeitung

Regelmäßig beauftragen EVU Dienstleister mit der Erhebung und/oder Verarbeitung personenbezogener Daten. Diese

Fälle sind datenschutzrechtskonform, insbesondere nach § 11 BDSG, abzubilden.

Um eine Auftragsdatenverarbeitung i. S. d. BDSG handelt es sich immer dann, wenn personenbezogene Daten im Auftrag durch andere Stellen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. In diesem Fall ist der Auftraggeber, hier also das EVU, für die Einhaltung der Vorschriften des BDSG und anderer Vorschriften über den Datenschutz verantwortlich.

In welcher Rechtsform ein Auftragsverhältnis i. S. d. § 11 BDSG begründet wird, ist unerheblich. Der Auftrag muss die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im engeren Sinne enthalten. Er muss zudem nicht alle Phasen der Verarbeitung oder Nutzung umfassen; auch wenn nur die Erhebung oder einzelne Schritte der Datenverarbeitung oder nur das Nutzen von Daten Gegenstand des Auftrags sind, kann der Tatbestand des § 11 BDSG erfüllt sein. Klassische Beispiele für eine Auftragsdatenverarbeitung sind die Beauftragung eines externen Rechenzentrums mit der Speicherung von Kundendaten und/oder der Verbrauchsabrechnung, die Beauftragung eines externen Entsorgungsunternehmens mit der Löschung personenbezogener Kundendaten (z. B. Vertragsformulare) sowie die Beauftragung eines Call-Centers mit der Kundenbetreuung.

Ein Fall der Auftragsdatenverarbeitung ist auch das sog. Cloud Computing. Dies beschreibt den Ansatz, dass abstrahierte IT-Infrastrukturen (z. B. Rechnerkapazität, Datenspeicher, Netzwerkkapazitäten oder auch fertige Software) dynamisch an den Bedarf angepasst und über ein Netzwerk zur Verfügung gestellt werden.

Keine Auftragsdatenverarbeitung (im engeren Sinne) liegt bei der Tätigkeit von Wartungs- und Serviceunternehmen vor, selbst wenn diese personenbezogene Daten im Rahmen der Betreuungs- und Reparaturtätigkeit „beiläufig“ zur Kenntnis nehmen müssen. In diesem Zusammenhang enthält § 11 Abs. 5 BDSG jedoch eine spezielle Regelung für den Fall, dass die Prüfung oder Wartung automatisierter Verfahren oder von Datenverarbeitungsanlagen durch andere Stelle im Auftrag vorgenommen wird und dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.

EVU und andere Auftraggeber sind datenschutzrechtlich gehalten, den Auftragnehmer unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sorgfältig auszuwählen. Ferner ist mit dem Auftragnehmer eine gesonderte schriftliche Vereinbarung mit den spezifischen Inhalten abzuschließen. Eine datenschutzrechtlich defizitäre Auftragserteilung kann nach § 43 Abs. 1 Nr. 2b BDSG als Ordnungswidrigkeit mit einer Geldbuße geahndet werden. Ein EVU als Auftraggeber hat sich sowohl vor Beginn der Auftragsdatenverarbeitung und sodann regelmäßig von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überzeugen und das Ergebnis zu dokumentieren. Ein Verstoß gegen diese Pflicht ist ebenfalls bußgeldbewehrt.

Rechtsfolgen bei Verstößen gegen das Datenschutzrecht

Zuständig für die Kontrolle der Einhaltung des Datenschutzrechts sind – neben einem betrieblichen Datenschutzbeauftragten – die jeweilige Aufsichtsbehörde, deren Zuständigkeit durch Landesrecht bestimmt wird. In der Regel existieren in

den Bundesländern Landesbeauftragte für den Datenschutz.

Die Aufsichtsbehörden kontrollieren von Amts wegen die Einhaltung des Datenschutzrechts. Hierzu sind ihnen umfangreiche Anordnungs- und Untersuchungsbefugnisse eingeräumt, die gegebenenfalls mit Zwangsgeld durchsetzbar sind. Die Aufsichtsbehörden können eine Abberufung des betrieblichen Datenschutzbeauftragten verlangen (z. B. bei Untätigkeit oder Interessenkollision). Verstöße gegen das BDSG sind zudem zu einem beträchtlichen Teil straf- oder bußgeldbewehrt. (ab, jhvw)



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



Alexander Bartsch
Rechtsanwalt
 Becker Büttner Held, Berlin
 Telefon +49 30 6112840-445
 alexander.bartsch@bbh-online.de
 www.bbh-online.de

Anzeige

GET AG

Vertriebssteuerung mit Köpfchen!

Bereiten Sie strategisch relevante Entscheidungen fundiert vor!
 Gezielte **Produktentwicklungen** und **Tarifanpassungen** auf Basis
 verlässlicher **Marktanalysen** – in einem leicht zu bedienenden
 System. Testen Sie es selbst!

Mit dem Cockpit der GET AG erhalten Sie:

- Ein **Onlinesystem** mit vorkonfigurierten Auswertungen für Markt und Wettbewerb
- Eine einfach zu bedienende Oberfläche für die **Produktentwicklung** und **Tarifanpassung**
- Einen individuell konfigurierbaren **Benachrichtigungsservice**, der Sie über alle relevanten Veränderungen informiert

www.get-ag.com/Cockpit

Kennen Sie unser **algorithmisches Pricing**? Hier erfahren Sie mehr:
www.get-ag.com/cockpit. Sprechen Sie uns an!

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

Gemeinsam Prozesse gestalten

Seit 1. März 2014 verantwortet Volker Düskow die bereichsübergreifende Steuerung aller Vertriebs- und Marketingaktivitäten der SIV.AG-Gruppe. Als Direktor Vertrieb und Marketing setzt der gebürtige Mecklenburger auf eine stärkere Serviceorientierung und die direkte Kommunikation mit Kunden und Partnern. Mit verbesserten Organisationsstrukturen möchte er nicht nur die Zusammenarbeit mit den Anwendergremien auf eine qualitativ neue Ebene stellen, sondern zukünftig auch das Leistungsspektrum der SIV.AG und ihrer Tochtergesellschaften bedarfsgerecht weiterentwickeln. Seine über 20-jährige Expertise in anspruchsvollen Führungspositionen der IT- und TK-Industrie kommt ihm dabei durchaus zugute. Was reizt den erfahrenen Manager an dieser herausfordernden Position? Welche Entwicklungsperspektiven bietet das neue, mittelständisch geprägte Umfeld? Wo sieht der 47-jährige die größten Herausforderungen und Potentiale für die Zukunft? Die SIV.NEWS im Gespräch mit Volker Düskow.

SIV.NEWS: Warum haben Sie sich nach langjähriger erfolgreicher Tätigkeit im Mittelstands- und Partnervertrieb im Telekommunikationsmarkt gerade für die SIV.AG entschieden?

Volker Düskow: Natürlich sind es immer zuerst die Menschen, die eine solche Entscheidung befördern. Ich habe in der SIV.AG sehr offene, team- und zielorientierte Kollegen kennengelernt, die sich mit großer Energie und Begeisterung in einem sehr dynamischen Umfeld für ihre Kunden engagieren. Dieses Miteinander gefiel mir von Anfang an. Darüber hinaus ist die Energie- und Wasserwirtschaft gegenwärtig die Branche mit dem größten Wachstums- und Zukunftspotential. Die eindeutige Stärke der SIV.AG liegt dabei in ihrer konsequenten Fokussierung auf die Organisationsstrukturen und Prozesse ihrer Anwender. Unsere Kunden bei der planmäßigen, systematischen Umstellung auf kVASy® 5 begleiten zu können, ist eine ebenso spannende wie reizvolle Herausforderung für mich.

SIV.NEWS: Wo sehen Sie für die SIV.AG die strategischen Zukunftsthemen?

Volker Düskow: IT-Dienstleister wie die SIV.AG müssen sich zukünftig stärker denn je über alle Marktrollen hinweg als Systembereitsteller und Business Enabler aufstellen.

Mit unseren Kunden und Partnern maßgeschneiderte Prozesse zu gestalten, ist die gemeinsame Aufgabe der nächsten Jahre. Dafür werden wir über die gesamte Bandbreite unseres Portfolios auf eine durchgängige Prozessorientierung setzen –

sei es nun inhouse oder aus der Cloud, mit individuellen BPO-Dienstleistungen oder im Rahmen einer strategischen Management- und Prozessberatung. Unser Anspruch ist ein bedarfsgerechtes, „atmendendes“ System, das unseren Kunden höchste Flexibilität und Sicherheit bietet.

SIV.NEWS: Wie möchten Sie die Anwendergremien in diesen Prozess einbinden?



● Volker Düskow, Direktor Vertrieb und Marketing der SIV.AG

Volker Düskow: Die SIV.AG hat in den letzten Monaten zusammen mit den Anwendergremien große Anstrengungen unternommen, die Zufriedenheit unserer Kunden nachhaltig zu erhöhen, ihre Anforderungen systematisch aufzunehmen und noch stärker auf ihre Bedürfnisse einzugehen.

Diesen gemeinsamen Weg möchten wir erfolgreich fortsetzen und sowohl die In-

teressenvertretung der kVASy® - Anwender als auch die regionalen Arbeitskreise und Facharbeitsgremien aktiv einbinden – im engen Austausch mit unserem Vorstand, den Key Account Managern und unseren neuen Geschäftsbereichsleitern. Hier sehe ich ein großes gemeinschaftliches Potential.

SIV.NEWS: Wo liegen produktseitig die größten Optionen?

Volker Düskow: Zwei interessante Themen sind mir in meinen ersten Gesprächen mit Kunden und Partnern aufgefallen.

Zunächst war ich sehr erstaunt darüber, dass in der Branche noch nicht durchgängig eigenständige Lösungen für das Kundenbeziehungsmanagement im Einsatz sind. Der Weiterentwicklung attraktiver Komplettpakete mit CRM, Kunden- und Fachportalen sowie maßgeschneiderten Angeboten für den überregionalen Vertrieb werden wir zukünftig eine stärkere Rolle beimessen. So können sich unsere Kunden serviceorientiert aufstellen, neue Vertriebskanäle erschließen und im Wettbewerb punkten – etwa durch einfache Möglichkeiten zur Umsetzung neuer Tarifmodelle.

Als IT-Dienstleister optimieren wir hierbei nicht nur bestehende Prozesse, sondern versetzen unsere Kunden auch in die Lage, in einem dynamischen Wettbewerbsumfeld innovative Produkte einzuführen und noch zielgerichteter auf die Bedürfnisse ihrer Kunden einzugehen. Zugleich fordern Unternehmensführung und Con-

trolling immer stärker Transparenz, Planungs- und Investitionssicherheit ein. Ein konzernweit integriertes BI-System mit umfassenden Analyse-, Monitoring- und Planungsmöglichkeiten gibt die Freiheit für eine nachhaltige Unternehmenssteuerung. Auch hier vervollkommen wir gegenwärtig unser Lösungsangebot.

SIV.NEWS: Die diesjährige SIV-Anwenderkonferenz steht ganz im Zeichen der Themen Service- und Prozessorientierung. Mit welchen Angeboten wenden Sie sich an die Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft?

Volker Düskow: Wir haben verstanden, dass WWU und EVU unterschiedliche Anforderungen an eine integrierte und prozessorientierte Lösung haben. Für die Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft bieten wir eine einfache und kosteneffiziente Lösung, die nicht mehr an die hohe Komplexität des Energiemarktes gekoppelt ist und stattdessen auf eine stärkere Standardisierung setzt. Gemeinsam mit den Anwendergremien modellieren wir hier einen passgenauen Branchenstandard.

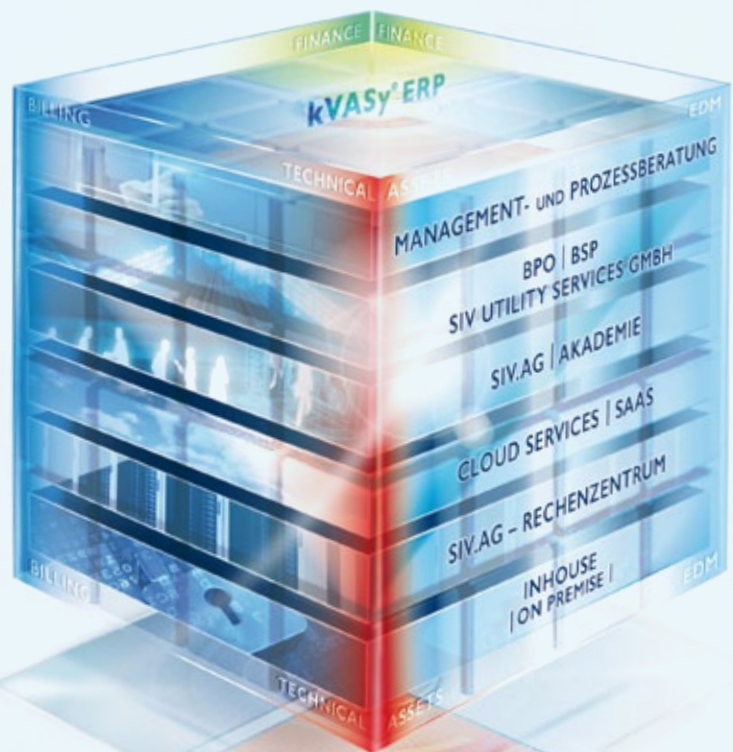
Darüber hinaus können wir bei unseren Cloud Services erfolgreich Skaleneffekte nutzen, von denen insbesondere unsere kleinen und mittelständischen Kunden profitieren. Mit unserer Smart Flat werden wir eine kostengünstige, flexible Alternative zu den etablierten Inhouse-Lösungen anbieten.

SIV.NEWS: Sie verfügen über eine langjährige Expertise in einem komplexen, innovativen Marktumfeld. Sehen Sie Parallelen zwischen der Energie- und der TK-Branche?

Volker Düskow: Die Energiewende ist wahrscheinlich das größte Zukunftsprojekt unserer und nachfolgender Generationen – mit weitreichenden wirtschaftlichen und sozialen Folgen. Die Energiebranche muss sich dabei mit neuen Organisationsstrukturen und innovativen Produkten quasi neu erfinden. Es werden nicht nur die Rollen im Energiemarkt neu definiert und verteilt, sondern auch höhere Anforderungen an Effizienz, Transparenz, Sicherheit und Servicequalität gestellt. Hier ist meine Erfahrung aus der Telekommunikationsbranche sicher von Vorteil, um neue, noch kundenorientiertere Strukturen zu schaffen und partnerschaftlich zukunftsstarke Lösungen zu entwickeln.

SIV.NEWS: Vielen Dank für das Gespräch und auf beste gemeinsame Erfolge! (as)

Höhere Prozesseffizienz mit **kVASy⁵**



IHRE VORTEILE: Zeitersparnis | Weniger Anwendungs-Know-how und mehr Hilfestellungen | Neues Design und Usability | Konsequente Prozessorientierung | Mehr Effizienzoptionen und Qualität mit Aktivitätenmanagement | Keine Lizenzkosten für neue Oracle Enterprise-Technologien | Einfachere Nutzerverwaltung | Flexible und günstige Anpassung an neue Anforderungen

Auf Basis eines erweiterten Technologiestacks erschließt der Einsatz von kVASy⁵ erhebliche Zukunftspotentiale zur Geschäftsprozessoptimierung und Effizienzsteigerung.

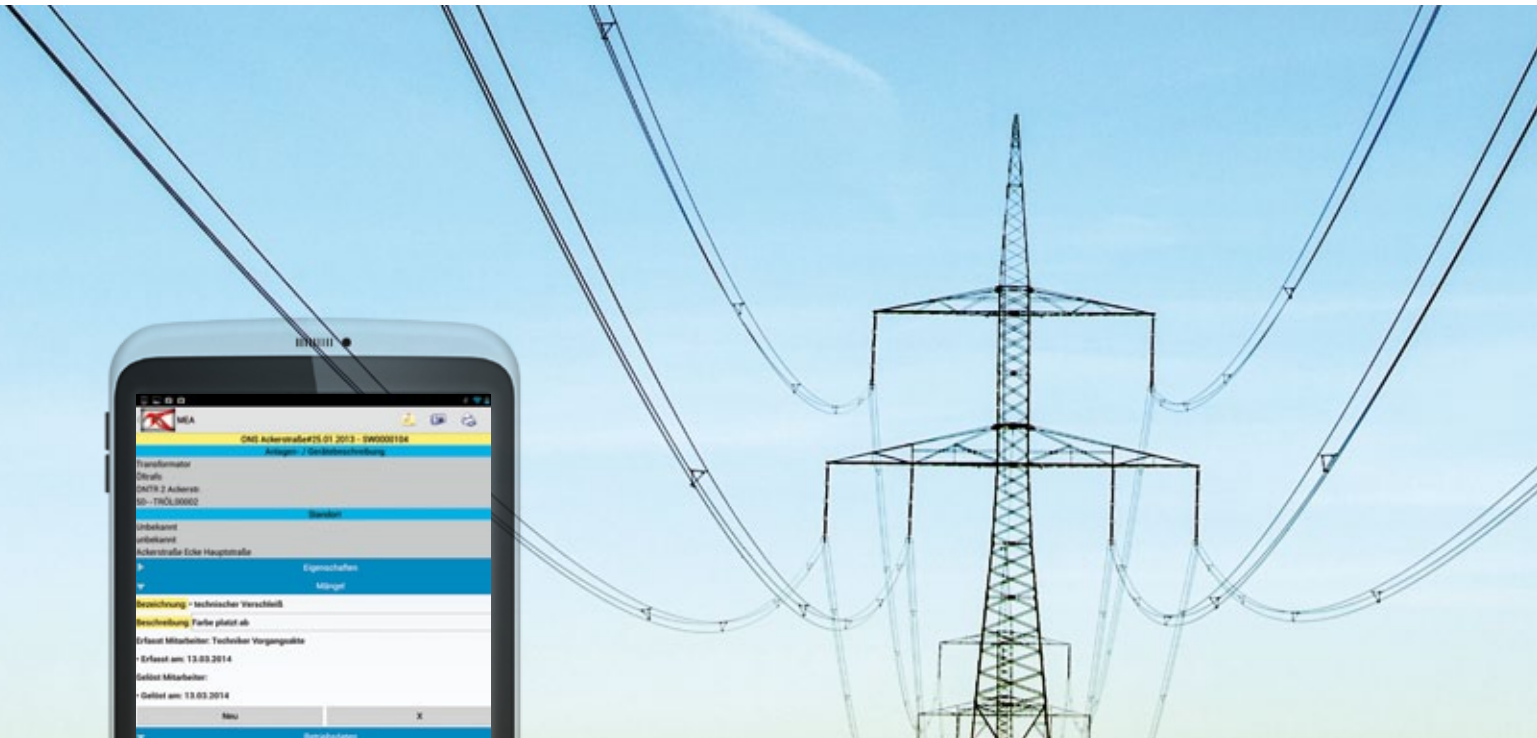
Im Rahmen der weiteren Entwicklung von kVASy⁵ stellt die SIV.AG sukzessive ihr gesamtes Produktspektrum um – hin zu einer durchgängigen Prozessorientierung. Auch das Design sowie eine verbesserte Usability und Oberflächengestaltung werden schrittweise und nachhaltig über alle Module ausgeprägt und erneuert. Ebenso lassen sich

komplett neue Prozesse und Rollen wie die des Gateway Administrators in der neuen kVASy⁵ - Umgebung wesentlich effizienter und prozessorientierter abbilden. Darüber hinaus ermöglicht es kVASy⁵, flexible Betreibermodelle inhouse oder aus der Cloud zu modellieren und die Standardisierung von Geschäftsprozessen zu etablieren.

Der Umstieg von kVASy⁴ auf kVASy⁵ erfolgt in einem sehr schlanken Umstellungsprojekt und ohne große Belastungen für Ihre Mitarbeiter: Erschließen auch Sie sich neue Freiräume mit kVASy⁵. (as)

Unser Lösungspaket für den **Netzbetrieb**

Integrierte Prozesse. Transparent und lückenlos dokumentiert. Mit unserem leistungsstarken Lösungspaket bieten wir Ihnen eine klare Sicht auf alle technischen und kaufmännischen Prozesse im Netzbetrieb. Basierend auf intelligenten Zukunftstechnologien. Ganz individuell für Kunden aller Größenordnungen und Anforderungsprofile.



EFFIZIENZSTEIGERUNG BEI UMGESETZTEN KUNDENPROJEKTEN DER SIV.AG:



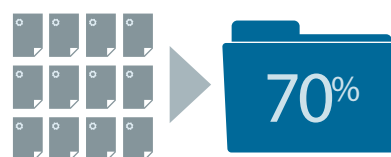
KOSTENANALYSE UND PLANUNG



ORGANISATION VON WARTUNG UND INSTANDHALTUNG

PROFITIEREN AUCH SIE VON DEN MEHRWERTEN EINER DURCHGÄNGIGEN PROZESS-ORIENTIERUNG:

- Integrierte, schnelle und einfache Auftragsbearbeitung in hoher Datenqualität
- Messbare Zeit- und Kostenersparnis
- Flexible Anpassungsmöglichkeiten
- Hohe Benutzerfreundlichkeit



DOKUMENTATION VON TECHNISCHEN MAßNAHMEN



60% ZENTRALE BESTANDSFÜHRUNG VON TECHNISCHEN OBJEKTEN / ANLAGEN

UNSER LEISTUNGSSPEKTRUM

kVAsy® - IMS

- Abbildung und Beschreibungen von technischen Objekten und Anlagen
- Definition von zyklischen und zustandsorientierten Plänen (Wartung, Instandhaltung etc.)
- Planung, Beauftragung und Rückmeldung von technischen Maßnahmen
- Technische und kaufmännische Auswertungen
- Integration weiterer externer Applikationen in den Gesamtprozess

Ihre Vorteile:

- Verzahnung der technischen und kaufmännischen Sicht
- Hoher Automatisierungsgrad
- Grundlage eines zeitnahen, effektiven Controllings
- Strategische Kostenplanungen sowie Feinplanungen von Personal und Material

VORGANGSAKTE

- Frei definierbare Unternehmensprozesse auf Basis bereitgestellter Geschäftsobjekte
- Unterstützung verschiedener Ebenen des administrativen Prozesses:
 - Netzanschluss (Neuerstellung, Änderungen und Rückbau)
 - Hausinstallationskontrollen
 - Einspeiseakte (in Planung)
 - Widerspruchsverfahren Bescheide (in Planung)

Ihre Vorteile:

- Einrichtung individueller Vorgangsarten auf Basis vorgegebener Objekte
- Definition des Gesamtprozesses mit den erforderlichen Prozessschritten
- Statusänderungen durch manuelle Bearbeitung oder über eingerichtete Events
- Nahtlose Übergabe an andere eingebundene Bereiche und Mitarbeiter
- Einbindung kaufmännischer Prozesse zur Angebotslegung
- Effektives Controlling durch Fristenkontrolle und deren Dokumentation
- Integrierte Anbindung an Prozessmonitor und Aufgabenkorb in kVAsy® 5 (in Planung)
- Einbindung der Erstellung und Statusansicht in ein Netzportal (in Planung)

TECHNISCHER AUFTRAG

Erstellung und Überwachung von Standardaufgaben in der Zählerwirtschaft – von der Erzeugung von Aufträgen aus automatischen und kontextbezogenen Prozessen über die Bereitstellung unterschiedlicher voreingestellter Ausgabe-medien bis hin zur Rückmeldung und Bearbeitung abgeschlossener und fehlerhafter Prozesse

Ihre Vorteile:

- Grundlage einer prozessorientierten und eventualauslösenden Auftragsabwicklung, die nahtlos in die weiteren Leistungsbereiche von kVAsy® 5 (Prozessmonitor und Aufgabenkorb) übergeht

kVAsy® - MOBIL

- Dynamische Bedienoberflächen – maßgeschneidert für mobile Endgeräte
- Unterstützung der folgenden Leistungsbereiche über prozessorientierte Schnittstellen:
 - Instandhaltungsmanagement (Bereitstellung und Rückmeldung der Arbeitspakete und Ressourceneinsatz)
 - Zählermanagement (Turnustausch, Ein- und Ausbauaufträge, Zählerablesung, Anforderungen aus dem Bereich Technischer Auftrag)
 - Lagerwirtschaft (Inventur, Lagerbewegung)
 - Kontextbezogene Arbeitszeiterfassung
 - Inkasso (Kassier- und Sperrauftrag / in Planung)

Ihre Vorteile:

- Ihre Zukunftsinvestition in den Bereich Mobilität zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis
- Einfache und transparente Prozessabwicklung durch die Integration mobiler Komponenten in den Branchenstandard kVAsy®
- Nutzung aller Mehrwerte prozessorientierter Schnittstellen:
 - o Zeitnahe Beauftragung / Rückmeldung
 - o Automatisierte Aktualisierung
 - o Standardisierte Formulare (as)

**Wolfram Rickert**Geschäftsbereichsleiter
NetzbetriebSIV.AG
Telefon +49 381 2524-2012
wolfram.rickert@siv.de



kVASy® Planning – Starten Sie mit uns in eine neue Dimension der Unternehmensplanung!

Eine nachhaltige Unternehmensorganisation ist nichts ohne eine vorausschauende Planung. Wir haben daher unser integriertes Managementinformationssystem kVASy® BI um die Lösung kVASy® Planning erweitert. Unser kVASy® Planning powered by IBM TM1 eröffnet Ihnen große strategische Mehrwerte, die sich nicht zuletzt in einer neuen Qualität der Planungstiefe, höheren Freiheitsgraden und einer noch größeren Benutzerfreundlichkeit widerspiegeln.

Wir bieten Ihnen kVASy® Planning als Inhouse- oder Cloudlösung – mit umfassenden mobilen Funktionalitäten für die Zusammenarbeit an Plänen, Budgets und Prognosen. Eröffnen Sie sich ganz unkompliziert alle Möglichkeiten einer multidimensionalen Planung und visualisieren Sie die Dimensionen einer ebenso effektiven wie effizienten Unternehmenssteuerung – z. B. hinsichtlich Ihrer Sparten, Produkte, Kostenarten, Kostenstellen oder Kostenträger.

Planungszyklen

Stellen Sie Ihren gesamten Planungszyklus auf ein neues Fundament – von der

Zielsetzung über die Budgetierung bis hin zu Berichten, Kennzahlen, Analysen und Prognosen. Mit kVASy® Planning harmonisieren Sie über eine intelligente Rückkopplung Ihre Top-Down- und Bottom-Up-Planung zu einer validen Unternehmenssteuerung.

Planungsfreiräume

Mit kVASy® Planning arbeiten Sie in einer Web-Oberfläche, in die ein Excel-Look-and-Feel eingebettet ist. Damit können Sie Ihre gewohnten Arbeitsabläufe beibehalten. Zusätzlich bietet Ihnen unsere Lösung Ansichten mit flexibel austauschbaren Dimensionen und die Möglichkeit

zum Anlegen individueller Formulare. So eröffnen Sie sich in Ihrer täglichen Arbeit neue strategische Freiräume. Schnellbefehle und Kontextmenüs unterstützen die Bedienbarkeit. Selbst anspruchsvolle Planungen erscheinen Ihnen so auf einmal spielend einfach.

Planungsszenarien

Unsere „Sandbox“-Funktion ermöglicht es Ihnen, verschiedene Planungsszenarien frei und flexibel durchzuspielen. Hierzu lassen sich beliebig viele Sandboxes anlegen, ändern und miteinander vergleichen. Sie entscheiden damit, welches Szenario zu Ihrer finalen Planung passt.



Planungshilfen

Wertvolle Planungshilfen ermöglichen es Ihnen, Veränderungen in der Unternehmensplanung nach passenden Schlüsseln auf das Gesamtunternehmen bis hin zu einzelnen Kostenstellen zu verteilen. Die Einbindung spezifischer Kennzahlen (Performanceindikatoren) unterstützt darüber hinaus das Identifizieren von Kostentreibern und hilft Ihnen, geeignete Maßnahmen für eine effiziente Unternehmenssteuerung abzuleiten.

kVASy® Planning deckt die folgenden Planungsprozesse ab:

- Kosten- und Erlösplanung im Gegenstromverfahren (Grobplanung, Feinplanung, Finale Planung, Plan GuV, in kVASy® definierte Kennzahlen wie Ergebnis, Kapitalstruktur, Liquidität, Rentabilität und viele weitere)
- Planungsszenarien wie Bilanz-, Investitions-, Finanz- und Liquiditätsplanung in Vorbereitung

Überzeugen Sie sich von den Mehrwerten einer multidimensionalen Planung:

Leistungsstarke Planung und Analyse
Erstellen und analysieren Sie anspruchsvolle Pläne, Budgets und Prognosen, selbst bei größten Datenvolumina.

Integriertes Kennzahlen- und Strategiemangement

Modellieren Sie spezifische Kennzahlen, um die Zielerreichung zu messen und diese dynamisch mit Prognosen und Maßnahmen zu verknüpfen.

Flexible Modellierung

Entwerfen und implementieren Sie selbst komplexeste Planungs- und Analysemodelle in einer ergonomischen Umgebung mit großen Freiheitsgraden.

Einbindung mehrerer Benutzer

Integrieren Sie unternehmensweit die erforderlichen Mitarbeiter und Entscheidungsträger und kooperieren Sie über mobile Endgeräte, z. B. Apple iPad, mit dezentralen Struktureinheiten.

Cloud-basierte Implementierungsoption

Nutzen Sie unsere Lösung kVASy® Planning je nach Bedarf inhouse oder aus der Branchencloud. (as)



Janine Maurmann
Geschäftsbereichsleiterin Finanzbuchhaltung / Nebenbuchhaltung
SIVAG
Telefon +49 381 2524-2010
janine.maurmann@siv.de

Fällige Beträge am Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



- › Flexible Kassenzeiten und Zahlungsmöglichkeiten
- › Entlastung der Mitarbeiter im Kundenzentrum von allen manuellen Kassivorgängen
- › 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



Telefonischer Kundenservice im Customer Care Center der SIV Utility Services GmbH

Im nunmehr fünften Jahr erbringt die SIV Utility Services GmbH (SIV Services) erfolgreich bedarfsgerechte Dienstleistungen in der Unterstützung von alltäglichen Serviceprozessen für Kunden der SIV.AG. Zu den nachhaltig aufgebauten Dienstleistungen gehören im Schwerpunkt Serviceprozesse in der Abrechnung, im Belieferungsmanagement mit den Kernprozessen der Marktkommunikation und ab 2013 spezifische Prozesse im Energiedatenmanagement.

Mehr als 40 Kunden der SIV.AG vertrauen seither in unterschiedlicher Tiefe und einer gewachsenen Zusammenarbeit der Qualität und Zuverlässigkeit erbrachter Prozessdienstleistungen durch die SIV Services.

Mit wachsenden Bedürfnissen der Kunden der SIV.AG nach Unterstützungsleistungen stieg in der Vergangenheit ebenso

auch die Nachfrage nach Serviceprozessen im so genannten Call-Center-Bereich. Vor allem Prozesse im telefonischen Endkundenservice im Zeitraum von Jahresabschlussrechnungen mit dem damit verbundenen hohen Anrufaufkommen sowie bei unterjährigen Spezialprozessen wie dem telefonischen Nachinkasso, der Unterstützung im Kampagnenmanagement bei Vertragsumstellungen oder der

Übernahme von Anrufmengen in der Grundlast wurden in den letzten Jahren vermehrt nachgefragt.

Aus diesem Grund traf im Spätsommer 2013 das Management der SIV.AG die strategische Entscheidung, die Wertschöpfungstiefe der SIV Services als einer 100%-igen Tochtergesellschaft um Call-Center-Dienstleistungen zu erweitern.

Servicequalität auf Premium-Niveau

Um dabei den landläufig bereits zum Teil negativ besetzten Begriff „Call Center“ nicht strapazieren zu müssen, wurde im Nachgang eigens dafür der Arbeitstitel „CCC“ für „Customer Care Center“ entwickelt. Angesiedelt in der SIV Services soll auf diesem Wege und unter diesem Namen dem Anspruch Rechnung getragen werden, den Kunden der SIV.AG ein hochwertigeres Kunden-Service-Center für Endkundenserviceprozesse anzubieten. Um dieses Ziel zu erreichen und sich von Beginn an im Vergleich zu herkömmlichen Call-Center Dienstleistungen deutlich in der Qualität abzusetzen, wurden ebenso wichtige strategische Vorgaben zur Umsetzung definiert. Dazu gehörten Rahmenbedingungen wie:

- Lohnkosten für Mitarbeiter im CCC deutlich über dem Mindestlohniveau
- Hochwertige speziell abgestimmte Schulung von Agents über die SIV.AG I AKADEMIE
- Fallabschließende Bearbeitung von Prozessen ohne Nachbearbeitung durch den Mandanten
- Lieferung von Services-Level-Ergebnissen auf Premium-Niveau
- Exzellentes Monitoring von Result Codes und Service Levels

Bereits mit Beginn dieses Jahres erfolgte im Rahmen der geplanten Einführung einer neuen TK-Anlage für die SIV.AG die Berücksichtigung von technologischen Aspekten für die geplanten CCC-Prozesse. Im Rahmen des S.K.I.P-Projektes innerhalb der SIV.AG wurden die Anforderungen gebündelt, konzipiert und mit der Realisierung im I. und II. Quartal 2014 bereits begonnen. Im Fokus der Anforderungen aus Sicht des CCC stand insbesondere die notwendige hohe Integration der neuen AVAYA-TK-Anlage in der SIV.AG mit dem System kVASy®. Im Sinne von schlanken und effizienten fallabschließenden Prozessen stand eine CTI-Anbindung, eine integrierte Datenhaltung wichtiger CCC-Prozesse aus beiden Systemen und ein möglichst sich aus kVASy® und AVAYA speisendes übergreifendes automatisiertes Online-Reporting von Call-Prozessen im Vordergrund des Projektes.

Durch die frühzeitige Berücksichtigung dieser technologischen Voraussetzungen wurde bereits langfristig die Basis für den

Aufbau von CCC-Dienstleistungen begonnen.

Parallel zur Schaffung der technologischen Voraussetzungen innerhalb der SIV Services entwickelten sich im Rahmen partnerschaftlicher Gespräche mit unterschiedlichen Interessenten aus dem Kundenkreis der SIV.AG erste Szenarien zum Start der geforderten Dienstleistungen. Im Ergebnis dieser Gespräche erfolgt nunmehr der Start erster Prozesse im telefonischen Kundenservice aus dem CCC ab 01.07.2014. Das Gesamtportfolio aus unterschiedlichen Call-Prozessen einzelner Mandanten umfasst dabei zum Start ein Call-Aufkommen von ca. 90.000 Calls/a mit steigendem Volumen.

Mit Hilfe einfacher Weiterleitungsregelungen aus den TK-Anlagen der Mandanten auf entsprechend bereitgestellte Servicerufnummern der SIV Services erfolgt ab 01.07.2014 die Übernahme unterschiedlicher Call-Prozesse durch die SIV Services.

Im Vorfeld der Prozessübernahme erfolgt im Sinne einer hohen Qualitätsabsicherung gemeinsam mit dem Mandanten die Definition von Service Levels, die Weitergabe entsprechend notwendiger Unterlagen und Informationen an Key User der SIV Services und die Feinabstimmung von vordefinierten Prozessabläufen bis zur Festlegung von Vollmachten- und Weiterleitungsregelungen. Sämtliche genannten Grundlagen dienen ebenso als Schulungsunterlagen für die im CCC eingesetzten geplanten Mitarbeiter der SIV Services.

Der Pluspunkt: Call-Center-Dienstleistungen mit kVASy® - Know-how

Im Sinne eines selbst gesetzten Premi-umanspruches erfolgt im Prozess der Personalrekrutierung die Sichtung mit Schwerpunkt auf jahrelanger Erfahrung im Call-Center-Umfeld. Daran anschließend erfolgt in den Monaten Mai und Juni 2014 im Rahmen eines speziell auf die Bedürfnisse des CCC abgestimmten Schulungsprogrammes die Vermittlung der energiewirtschaftlichen Grundlagen, die Schulung im Umgang mit kVASy® und die Weiterbildung auf den speziell auf die Bedürfnisse der Mandanten abgestimmten CCC-Prozesse. Im Ergebnis dieser Maßnahmen werden den Kunden der SIV Services vollausgebildete CCC Agents zur Verfügung stehen.

Als wesentlichen Vorteil dieses Vorgehens benennen die potentiellen Interessenten und bereits gewonnenen Kunden der SIV Services den Umstand, dass sämtliche Mitarbeiter der SIV Services energiewirtschaftliches Know-how und Kenntnis im Umgang mit kVASy® haben.

So entfallen in den Häusern ggf. aufwendige Schulungsmaßnahmen und können reale Entlastungspotentiale für eigene Mitarbeiter in den Versorgungsunternehmen entstehen. Durch die angebotenen Dienstleistungen im CCC wird darüber hinaus eine weit höhere Erreichbarkeitsquote für ein Versorgungsunternehmen möglich, welches im Rückschluss daraus positive Auswirkungen auf Kundengewinnungsaktionen oder vermiedene Kündigungen und eine sich daraus entwickelnde höhere Kundenzufriedenheit haben sollte.

Ebenso nicht minder von Bedeutung wird aus dem Kreis der Interessenten der Umstand hervorgehoben, dass mit dem Aufbau eines CCC durch die SIV.AG erstmals ein Call Center mit ausschließlich vorhandenem Know-how auf dem System kVASy® angeboten wird. Dieses birgt tatsächlich ein sich entwickelndes Alleinstellungsmerkmal im Vergleich zu den bekannten klassischen Call Centern mit ihrem Schwerpunkt auf Dienstleistungen auf anderen Systemplattformen. Eine sich daraus ergebene Know-how-Bündelung von telefonischen Call-Center-Prozessen auf kVASy® wird zweifelsohne weitere Schritte in der technologischen Weiterentwicklung mit sich bringen und somit seinen Anteil an einer Performancesteigerung und Effizienzverbesserung in den kVASy® - Prozessen leisten. (tb)



Torsten Brinker
 Geschäftsführer
 SIV Utility Services GmbH
 Telefon +49 381 2524-5000
 torsten.brinker@siv.de
 www.siv.de

Pole Position: In einer Stunde von der Idee an den Markt



Knapp 800 Stadtwerke wetteifern in einem immer härter umkämpften Markt um die Gunst ihrer Kunden. Die überregionale Vermarktung von Strom und Erdgas wird dabei zu einem unverzichtbaren Geschäftsfeld – sei es nun, um eigene Kundenverluste wirksam auszugleichen oder um frühzeitig die Pole Position für weiteres Wachstum einzunehmen.

Eines ist dabei klar: Für die Vermarktung in anderen Netzen stehen nicht nur Vertrieb und Marketing in der Verantwortung. Vielmehr ist ein ganzheitliches Modell gefragt, das bei einer intensiven Marktanalyse ansetzt und alle verbundenen Bereiche (Beschaffung, Produktgestaltung, Abrechnung, Kunden- und Online-Service, Controlling, IT etc.) einbezieht.

„Der anhaltende Wettbewerbsdruck erfordert gerade auch im Vertriebsgeschäft der Stadtwerke eine strategische Neupositionierung – hin zu innovativen Vertriebskanälen, integrativen Vermarktungskonzepten und stark automatisierten Prozessen“, so Dr. Ulrich Czubyko, der für die strategische Geschäftsfeldentwicklung der SIV.AG verantwortlich zeichnet: „Wir bieten hierfür die Lösung aus einer Hand – mit einer leistungsstarken IT-Plattform und unserem langjährigen Branchen-Know-how.“

Überregionale Vermarktung: Software, Service und Beratung aus einer Hand

Das Software- und Beratungshaus ist so breit aufgestellt, dass es alle Komponenten der überregionalen Energievermarktung mit eigenen Leistungsangeboten unterstützen kann – ganz nach dem individuellen Bedarf seiner Kunden. Das Spektrum reicht vom neuen SLP-Vertragsmanagement in kVASy® über attraktive Portal- und Cloudlösungen hin zu flankierenden Full-Service-Prozessdienstleistungen der SIV Utility Services GmbH und einer qualifizierten Strategieberatung.

Auch für René Kersten, Leiter Management- und Prozessberatung der SIV.AG, steht dabei der integrative Ansatz im Mittelpunkt: „Gemeinsam mit unseren

Kunden entwickeln wir eine tragfähige bereichsübergreifende Vermarktungsstrategie und Roadmap, den entsprechenden Ressourcenbedarf sowie konkrete Bausteine für eine erfolgreiche überregionale Positionierung.“

Mit dem SLP-Vertragsmanagement der SIV.AG ist es für den Produktmanager des jeweiligen Stadtwerkes nunmehr denkbar einfach, binnen kürzester Zeit von der Beschaffung zum Produkt zu kommen. Für Preisanpassungen und die Entwicklung innovativer Tarife wurde ein flexibles Steuerungssystem entwickelt, das den administrativen Aufwand auf ein Minimum reduziert und Freiräume für eine größere Kundenorientierung bietet. (as)

Das neue Vertriebspartnerportal ist ein zentraler Baustein unseres Lösungspaketes für die überregionale Vermarktung. Es befähigt nicht nur die Vertriebspartner unserer Kunden, sondern alle in dezentralen Organisationsstrukturen mitarbeitenden Kollegen dazu, individuelle Serviceangebote zu erstellen und weiter zu modellieren. Das Ergebnis: Deutlich einfachere Abstimmungsprozesse zwischen den Bereichen, eine messbare Zeit- und Kostenersparnis sowie eine höhere Servicequalität.



René Kersten
Leiter Management- und
Prozessberatung
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-3261
rene.kersten@siv.de

SIV.AG: Alles aus einer Cloud für die Wasserwirtschaft



Auf den richtigen Partner kommt es an. Gerade die Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft haben hohe Anforderungen an einen sicheren IT-Betrieb, Systemstabilität und Prozesseffizienz. Nur so können sie ihrer großen Verantwortung für die kommunale Daseinsvorsorge gerecht werden.

Mit unseren prozesssicheren Lösungen engagieren wir uns insbesondere für Ihren Erfolg – inhouse und aus der Cloud.

Unsere Branchencloud bietet Ihnen nicht nur das beste Preis-Leistungsverhältnis, sondern auch alle Freiräume, die gesamte Prozessbreite von kVASy® 5 zu erschließen – in einem integrierten System und mit attraktiven Mehrwertszenarien. Von

Abrechnungsservices und einem effektiven Kundenbeziehungsmanagement mit Internetportalen über das technische Anlagenmanagement mit leistungsstarken Mobilitätskomponenten hin zu einem intelligenten Dokumentenmanagement.

100%-ig auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Überzeugen Sie sich von unserer langjährigen Expertise!

>>



Milan Frieberg
Business Development Cloud Service Providing
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2511
milan.frieberg@siv.de

Mitarbeiterprofil | Den Kunden im Fokus



Name: Wiebke Techel

Jahrgang: 1976

Position:
Leiterin Kundenservicemanagement

Persönliches: Die gebürtige Rostockerin ist kulturell breit interessiert und besucht gern Museen, Konzerte und Sportereignisse.

Ihre freie Zeit verbringt sie am liebsten mit der Familie und Freunden. Erholung und Ausgleich zu ihrer anspruchsvollen beruflichen Tätigkeit findet sie in der Natur und auf langen Spaziergängen mit ihrem Hund.

Vorher: Erste Berufserfahrung sammelte Wiebke Techel bei einem großen kommunalen Unternehmen der Wohnungswirtschaft. Das dort erworbene Know-how konnte sie später u. a. in Kundenprojekten zur kVASy® - Kostenverteilrechnung nutzen. Erfolgreich abgeschlossenes Studium der Wirtschaft (Diplom).

Bei der SIV.AG: Seit 2001. Nach ihrem Einstieg als Consultant (Spezialisierung: Billing) übernahm sie früh Projektverantwortung und leitete Einführungsprojekte u. a. in Hannover, Herten, Velbert und Eisenach. Sie baute die Niederlassung Ra-

tingen / Meerbusch-Osterath der SIV.AG mit auf und übernahm für ca. fünf Jahre deren Koordination vor Ort. Nach ihrer Rückkehr nach Rostock arbeitete sie für einige Kunden als Servicemanagerin.

Aufgaben: Aufbau eines bereichsübergreifenden Kundenservicemanagements als Anlaufstelle für alle Kundenbelange (First und Second Level). Konsolidierung, Priorisierung und systematische Umsetzung aller Softwareanforderungen, Help- und Hotlines auf einer einheitlichen technologischen Plattform. Kontinuierliche Steigerung der Kundenzufriedenheit und weiterer Ausbau der SIV.AG zu einem serviceorientierten, zukunftsstarken IT-Dienstleister.

Motivation: Selbständig Entscheidungen treffen zu können, gemeinsam etwas zu bewegen und die Interessen des Kunden in den Mittelpunkt zu stellen. (as)



Pluspunkte auch für andere Oracle-Partner

Software muss mehr als nur funktionieren. Innovationsstärke, eine hohe Performance, Sicherheit, Schnelligkeit und Benutzerfreundlichkeit werden immer wichtiger und stellen IT-Dienstleister bereits bei der Softwareentwicklung vor die Herausforderung, die Prozesse ihrer Kunden möglichst einfach und effizient zu gestalten.

Als 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG legt die SIV Software-Architektur & Technologie GmbH dafür die Basis. Das Team um Thomas Donath ist Spezialist für zukunftsweisende Systemarchitekturen sowie Software- und Technologielösungen im JEE- und Oracle-Umfeld. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der modellgetriebenen Softwareentwicklung für die neue Produktgeneration kVAsy® 5 und der Bereitstellung leistungsstarker Tools für eine einfache und effiziente Administration von Oracle-Datenbanken.

Dank einer intuitiven Benutzeroberfläche und eines integrierten Konfigurators müssen die Anwender des quasiDBA keine Profis sein, um Oracle-Datenbanken professionell zu managen.

Ein attraktives Angebot auch für andere Oracle-Partner (ISV), die mit

ESL vor der Herausforderung stehen, ein adäquates Administrationswerkzeug bereit zu stellen.

Ebenso interessant ist der quasiDBA-Support Pack für eine detaillierte Analyse der Datenbank-Performance und ein effektives Troubleshooting im Bedarfsfall.

Datenbankadministratoren müssen rechtzeitig erkennen, ob ihre Hardware den stetig wachsenden Anforderungen noch genügt. Zugleich bedarf es einer verlässlichen Prognose zukünftig benötigter Datenbankressourcen – z. B. wenn sich Geschäftsmodelle ändern oder die Hardware des Datenbank-Servers vor einem Refresh steht. Hier kommt der quasiDBA Ressourcenmonitor ins Spiel.

kVAsy® 5 basiert nicht nur auf der Oracle-Datenbank, sondern nutzt auch den ge-

samten Oracle Middleware-Stack. Als Pendant zum quasiDBA dient der quasiMWA der einfachen, intuitiven und effizienten Administration bezogen auf die Anwendung. Er adressiert die Oracle-Produkte Weblogic Server, Forms/Reports Server, SOA- und BPM Suite, OSB und OHS. Noch 2014 geht der kVAsy® Gesamtinstallan an den Markt.

Neugierig geworden? Folgen Sie uns auf unserer Website www.arch-tech.de und in unserem Blog [https://www.arch-tech.de/blog/\(as\)](https://www.arch-tech.de/blog/(as))



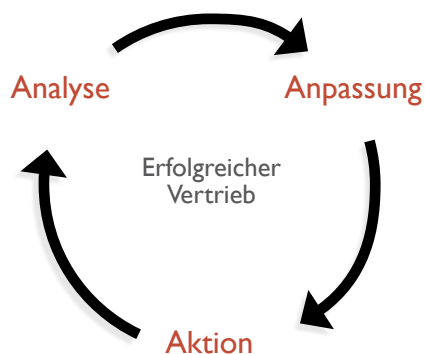

Thomas Donath
Geschäftsführer
SIV Software-Architektur & Technologie GmbH
Telefon +49 381 2524-2801
thomas.donath@arch-tech.de

Intelligente Vertriebssteuerung mit dem Cockpit

Mit dem webbasierten Cockpit der GET AG erhalten EVU wesentliche Informationen und Funktionen, die sie für einen intelligenten Vertriebsprozess brauchen. Marktanalyse und Pricing erfolgen anwenderfreundlich in nur einem Tool. Basis der Cloud-Lösung, die den „Triple-A Sales Cycle“ unterstützt, sind die mit Anwendern definierten Use Cases. Der Clou: Ein Benachrichtigungsservice informiert automatisch über relevante Änderungen und initiiert bei Bedarf ein algorithmisches Pricing.

„Selbstlernender Kreislauf“

Die GET AG, Cloud-Partner der SIV.AG, orientiert sich bei der Entwicklung ihrer Produkte und Leistungen an den Vertriebsprozessen von Energieversorgungsunternehmen (EVU). Aus Branchenuntersuchungen wissen die Experten, dass Produktideen und innovative Marketingkonzepte zunächst von Erfolg gekrönt sein können, oftmals jedoch nicht ausreichen, um die angestrebte Marktposition dauerhaft zu halten. „Um Nachhaltigkeit zu gewährleisten, fokussieren wir deshalb mit unseren Kunden einen selbstlernenden Vertriebskreislauf aus wiederkehrender Analyse, Anpassung und Aktion“, erklärt Lars Quiring, Vorstand der GET AG. Der so genannte „Triple-A Sales Cycle“ liefert Input, Strategien und ein Instrumentarium, um die Energieprodukte und Tarife dauerhaft am Markt zu platzieren.



● Triple-A Sales Cycle

Exemplarisch steht dafür die Entwicklung des Cockpit mit seiner kundenorientierten Ausrichtung: „Wir legen besonders Wert darauf, dass die Anwendungen passgenau auf die Bedürfnisse der Versorger zugeschnitten sind. Daher definieren wir

gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern die wesentlichen Use Cases und unterlegen eine intelligente Prozessführung mit dem Anspruch auf hohe Usability. Ziel ist das optimale Zusammenspiel aus Marktanalyse, Alert-Funktionalität, Produktgestaltung bis hin zu einem algorithmischen Pricing.“

Analyse

Um erfolgreich am Markt agieren zu können, müssen EVU interne Unternehmens-, Markt- und Vertriebskanaldaten permanent und zielgerichtet überprüfen. Die Marktanalyse im Cockpit liefert hierfür auf Basis der topaktuellen Tarif-, Entgelt- und Wechseldaten der GET AG ein solides und aussagekräftiges Fundament. Der optionale Benachrichtigungsservice im Cockpit informiert künftig automatisch und zyklisch über relevante Änderungen auf dem Energiemarkt und gibt strategische Handlungsempfehlungen für das Pricing oder die Vertriebssteuerung. Anwender legen einmal fest, welche Änderungen für sie die wichtigsten sind und werden jederzeit und überall rechtzeitig informiert.

Anpassung

Mit den Analyseergebnissen sind EVU in der Lage, ihre Produkte, Tarife, Kampagnen, Beschaffung oder Vertriebskanäle optimal an die Marktsituation anzupassen und individuelle Preislisten für den Vertrieb zu erstellen. Die GET AG unterstützt und begleitet diesen Prozess mit spezieller Pricing-Software, hilfreichen Tools und umfassenden Consultingleistungen. Im Cockpit soll das Prinzip des algorithmischen Pricing etabliert werden. Kunden legen fest, unter welchen Voraussetzungen und zu welchen Konditionen Produk-

te oder Tarife angepasst werden. Bei relevanten Ereignissen startet die Kalkulation zur Neujustierung von Preisen und Angeboten. Dabei entscheiden Anwender entweder selbst, ob und wann das geschieht, oder überlassen diese Aufgabe dem System anhand vordefinierter Schwellenwerte und arbeiten mit dem Ergebnis weiter.

Aktion

Nach der Anpassung von Produkten und Tarifen gilt es, diese über verschiedene Marketing- und Kommunikationswege zu vertreiben. Für die optimale Steuerung von Vertriebs- und Marketingkampagnen bietet die GET AG Online-Anwendungen wie Tarifrechner und Kalkulationssoftware für den Direktvertrieb sowie Vertriebs- und Prozessberatung gemeinsam mit Partnern wie der SIV.AG.

Schlussendlich beginnt mit der Analyse des Erfolgs neuer Produkte und Tarife der Kreislauf von neuem. (mm)

Get·AG



Matthias von Maltzahn

Pressesprecher

GET AG

Telefon +49 341 989808-12

matthias.maltzahn@get-ag.com

www.get-ag.com

Energieversorger drängen heute in immer kürzeren Zeitabständen mit neuen Tarifen auf den Markt. Die eigenen Produkte wettbewerbsfähig zu halten und dennoch sichere Margen zu erzielen, kann dabei zu einer echten Gratwanderung werden. Differenzierte Kalkulationen unter Berücksichtigung des individuellen örtlichen Netzentgelts, aussagekräftiger Wettbewerbszahlen und gebietsabhängiger Faktoren machen oft den entscheidenden Unterschied. Wir unterstützen Sie dabei – mit unseren Kalkulationssystemen NetKalk und NetKalk Tarife.

Dipl.-Ing. Roland Hambach, Geschäftsführer

Sicherheit bei Ihren Kalkulationen

NetKalk und NetKalk Tarife ab sofort als Software-as-a-Service, ohne administrativen Aufwand, mit tagesaktuellen Daten.

Ebenfalls neu im Portfolio:

- **MaBiS-Dienstleistung**
Strom-Bilanzierung im Kundenauftrag
- **Bonitätsprüfung**
Kreditwürdigkeit von Privat- und Firmenkunden
- **Vergleichsrechner für Angebote Strom & Gas**
Individuelle Einbindung in Internetpräsenzen
- **EdiEater**
Prüfung von EDIFACT-Nachrichten auf Standardkonformität
- **xRM@EVU**
CRM-System für Versorgungsunternehmen
- **Add-on für SAP CRM/CIC**
Qualitative Kunden- und Standortbewertung



www.enet.eu/portfolio

Mehr Sicherheit durch Vernetzung

Flexible Kassenzeiten und Zahlungsmöglichkeiten für die Kunden und die Entlastung von manuellen Kassenvorgängen für die Mitarbeiter sind einige der Vorteile, die die Zahlungssysteme HESS MultiPay bieten. Zudem spricht besonders die Münz- und Banknotenrecycler-Technologie für die Produkte des Magstadter Traditionsunternehmens, die sich in immer mehr Kundenzentren in Deutschland befinden.



▲ Am HESS MultiPay 800 können Kunden ihre Verbrauchsrechnung in Selbstbedienung begleichen.

Das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat ist eine multifunktionale Hard- und Softwarelösung zum automatischen Kassieren und Buchen von baren und bargeldlosen Zahlungen, mit der Kunden beispielsweise ihre Verbrauchsrechnungen in Selbstbedienung begleichen können. Alle Zahlungsvorgänge laufen zentral über den nach Bankenqualitätsstandard entwickelten und produzierten Kassenautomaten aus der Serie HESS MultiPay. Das HESS Zahlungssystem bietet zudem vielfältige Auswertungsmöglichkeiten und ein effizientes Cashmanagement über Leitstandtechnologie.

HESS stellt sich mit seinen modular aufgebauten Produkten auf die individuellen Anforderungen seiner Kunden ein. Die optionale Banknoten- und Münzrecycler-Technologie ermöglicht die Wiederverwendung und somit die Auszahlung der eingezahlten Münzen und Banknoten im Kreislaufverfahren, so dass der Bargeldbestand im Automaten maßgeblich reduziert wird. Dadurch fallen wesentlich seltener Befüllungen und Entleerungen an und die Wirtschaftlichkeit wird gesteigert. Weitere umfangreiche Zusatzoptionen, z. B. Shopverkauf und Geldwechsel, erhöhen die Attraktivität der Zahlungssysteme HESS MultiPay. Zudem bieten die Kassenautomaten eine Auflademöglichkeit von Guthaben für Prepaymentzähler. Höchste Sicherheit bietet HESS mit seinen Kassenautomaten durch den Einsatz von Wertschutzschranken in verschiedenen Sicherheitsstufen.

Seit mehr als fünf Jahren kooperiert HESS mit der SIV.AG. Um die HESS Zahlungssysteme mit dem Abrechnungssystem kVASy® zu vernetzen, entwickelten HESS und die SIV.AG 2009 eine gemeinsame Schnittstelle. Seitdem werden alle Ein- und Auszahlungen am Kassenautomaten automatisch in kVASy® gebucht. 2011 wurde die Schnittstelle zu einer Webservice-Schnittstelle weiterentwickelt, durch die das Kundenkonto ohne Zeitverzug sofort ausgeglichen wird. Die Kundendaten sind dank der zentralen Datenhaltung stets auf dem aktuellen Stand und jederzeit abrufbar. Dies ist insbesondere bei Sperrungen von Vorteil.

Immer mehr Energieversorger setzen auf die Kombination aus HESS Zahlungssystemen und SIV.AG-Anbindung. Insgesamt hat HESS bereits rund 490 Projekte in Kommunen, in Bibliotheken und bei Energieversorgern realisiert. Zu den neuen Kunden bei den Energieversorgern gehören die Stadtwerke Haltern am See, die Eisenacher Versorgungs-Betriebe sowie die Stadtwerke Brandenburg an der Havel.

stemen und SIV.AG-Anbindung. Insgesamt hat HESS bereits rund 490 Projekte in Kommunen, in Bibliotheken und bei Energieversorgern realisiert. Zu den neuen Kunden bei den Energieversorgern gehören die Stadtwerke Haltern am See, die Eisenacher Versorgungs-Betriebe sowie die Stadtwerke Brandenburg an der Havel.

Über HESS:

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG ist seit mehr als 125 Jahren ein deutsches Traditionsunternehmen für geldverarbeitende Systemlösungen. Als Tochterunternehmen der international tätigen Gauselmann Gruppe vereint HESS den Geist eines familiengeführten Unternehmens mit hoher Innovationskraft. Entwicklungs- und Produktionsstandort ist Magstadt in der Nähe von Baden-Württembergs Landeshauptstadt Stuttgart. Hier entstehen Hard- und Softwarelösungen rund um Cash-Handling und Zahlungssysteme für Banken, öffentliche Einrichtungen, Handelsunternehmen und Casinos. Mit einem Exportanteil von 50% sind die Qualitätsprodukte auch international sehr gefragt. (mh)



Mario Hoffmeister M. A.

Pressesprecher

GET AG

Telefon +49 7159 4009-280

mario.hoffmeister@hess.de

www.hess.de



Briefversand wie von Zauberhand

Mit dem Daily Printer stellen wir Ihnen ein Produkt unseres zentralen Druckdienstleisters A&O Fischer vor, das den täglichen Briefversand auf verblüffend einfache Art auf den Kopf stellt.

Daily Printer

Jeden Tag verschickt Ihr Unternehmen Schlussrechnungen, Vertragsunterlagen oder andere individuelle Kundenkorrespondenz. Die Mitarbeiter drucken aus einer beliebigen Anwendung (kVASy®, Microsoft...) heraus direkt am Arbeitsplatz. Danach werden die Briefe gefalzt, kuvertiert, frankiert und in die Post gegeben – meist von Hand und zeitaufwändig.

Der Daily Printer funktioniert wie ein Druckertreiber und leitet den Druckauftrag statt an den Drucker im Büro an A&O Fischer. Dort werden alle anfallenden Briefe gedruckt, versandfertig gemacht

und verschickt. Sendungen an den gleichen Empfänger können dabei zusammengefasst werden.

Die Vorteile

- Reduzierung der Druck- und Portokosten
- Portooptimierung, Zusammenführung von Sendungen an den gleichen Empfänger
- Einfach in der vorhandenen IT-Struktur
- Ohne aufwändige Implementierung
- Keine Änderungen an den bestehenden Vorlagen
- Keine Lizenzkosten
- Track & Trace auf Sendungsebene

All das natürlich bei garantierter Datensicherheit und zuverlässiger Abwicklung. Daneben sind vielfältige Anpassungen an die Erfordernisse Ihres Unternehmens möglich.

Der Daily Printer verschafft Ihren Mitarbeitern bei größtmöglichem Komfort mehr Zeit für das Kerngeschäft und spart dabei noch Geld.

A&O Fischer ist der Druckspezialist für die Energie- und Wasserwirtschaft. Lassen Sie sich gerne zu weiteren Details beraten. (at)



André und Oliver Fischer

Geschäftsführer

A&O Fischer GmbH & Co. KG
 Telefon +49 4171 6559-0
 info@aof.de
 www.aof.de

Optimieren Sie mit California.pro, der Referenzlösung Bau für die Energie- und Wasserwirtschaft, Ihre Prozesse und Kosten für Bau- und Unterhalt von Netzen, Hausanschlüssen, Anlagen, Gebäuden, Straßen und Freiflächen.

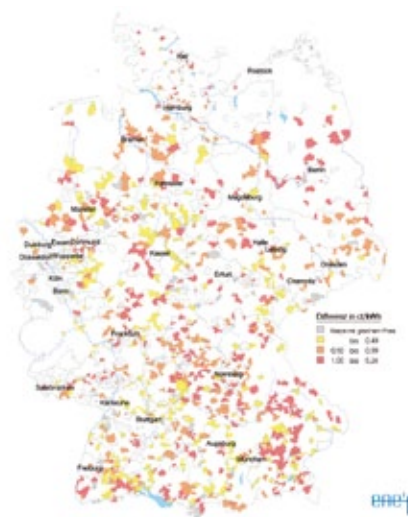


Margen- und wettbewerbsorientierte Produktpreisfindung unter Berücksichtigung gebietsabhängiger Faktoren

Die Preisfindung wettbewerbsfähiger Produkte ist eine enorme Herausforderung, der Unternehmen in der Energiewirtschaft auf unterschiedliche Weise begegnen. Einige Versorger operieren mit einheitlichen Preisen, die über bestimmte Gebiete ausgerollt werden, andere wählen differenziertere Vorgehensweisen. Die Festlegung bundesweiter Einheitspreise birgt dabei immer die Gefahr von Unterdeckung und einer schlechten Positionierung im Produktvergleich. Der Blick auf die derzeitige Netzentgeltsituation macht dies umso deutlicher.

Konzessionsabgabe erfolgen. In etwa 6 % der deutschen Postorte (Kombination aus PLZ und Ort) ist mehr als ein Netzbetreiber zuständig. Wie die nebenstehende Grafik zeigt, ergeben sich dadurch auch innerhalb einzelner Postorte teils Preisdifferenzen von über 5 ct/kWh. Wer in diesen Fällen nicht mit differenzierten Preisen operiert, läuft entweder Gefahr, Kunden einen überhöhten, nicht wettbewerbsfähigen Preis anzubieten, oder riskiert wesentliche Margenverluste bis hin zur Subventionierung des Kunden.

Kaufkraft oder andere Werte, die sich aus empirischen Vertriebszahlen des eigenen Unternehmens ergeben, herangezogen werden. In einem letzten Schritt zur Zielpreisfindung sollte schließlich der Wettbewerb berücksichtigt werden, um den angebotenen Preis wettbewerbsorientiert zu variieren. Das Kalkulationssystem NetKalk Tarife der ene't GmbH, das alle Aufgaben sowohl im Strom- als auch im Gasbereich flächendeckend auf Knopfdruck übernimmt, unterstützt Energieversorger bei dieser Herausforderung. (al, rh)





Universität
Rostock



Traditio et Innovatio

Mitwirkung gefragt – Studie der Universität Rostock zum **Enterprise Architecture Management**

„Architektur-Management macht nur für Großunternehmen Sinn. Für alle anderen sind die Kosten zu hoch und der Nutzen zu gering.“ – So könnte zusammengefasst werden, was viele kleine und mittlere Versorger denken, wenn über das Thema IT-Architektur oder Enterprise Architecture Management (EAM) gesprochen wird.

Aber so pauschal sollte das Thema EAM nicht bewertet und als untauglich für mittlere Versorger eingestuft werden, denn in dieser Branche ist ein wesentlicher Teil der Unternehmen auf den Einsatz von IT angewiesen. Da diese Technologien Geld kosten, macht ein strukturiertes Architektur-Management an sich schon Sinn, insbesondere um den Einsatz von IT hinsichtlich Effektivität und Effizienz besser bewerten und anpassen zu können. Hinzu kommt, dass gerade diese Technologien in ihrer Entwicklung und ihren rechtlichen Anforderungen äußerst schnelllebig und somit sehr agil sind. Auf diese Schnelllebigkeit kann nur in einem zeitlich angemessenen Rahmen reagiert werden, wenn

die Auswirkungen dieser Reaktion bekannt sind - genau dabei hilft EAM.

Eine Unternehmensarchitektur soll generell die Unterstützung der betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens durch die Informationstechnologie beschreiben. Dazu wird die Unternehmensarchitektur meistens in Teilgebiete aufgeteilt, z. B. die Technologiearchitektur, die Anwendungsarchitektur, die Informationsarchitektur und die Geschäftsarchitektur. Diese Teil-Architekturen können dann dazu verwendet werden, die IT im Sinne der Unternehmensstrategie zu bewerten und weiter zu entwickeln. Das kann einen hohen Nutzen bringen, wenn man sich ansieht, welche Vorteile sich normalerweise ergeben. Wer hätte nicht gern Hilfe bei der Bearbeitung folgender Fragen:

- Welche Auswirkungen hat es, wenn ich eines meiner Altsysteme ersetzen muss?
- Welche Systeme sind betroffen, wenn eine bestimmte Software-Version (z. B.

Betriebssystem, Datenbank, Middleware) nicht mehr unterstützt wird?

- Wie kann ich die Anzahl meiner Technologie- oder Anwendungsplattformen reduzieren?
- Wo ist das Risiko des Systemausfalls oder von Seiteneffekten beim Ausfall einzelner Anwendungen oder Plattformen am größten?
- Welche Anwendungen müssen angepasst werden, wenn die neue Geschäftsstrategie umgesetzt wird?
- Wie schütze ich meine kritischen Anwendungen?
- Welchen Nutzen generieren wir aus unserem IT-Einsatz?
- Entsprechen unsere IT-unterstützenden Prozessen den gesetzlichen Anforderungen / Regularien?
- Wie schnell und mit welchen Konsequenzen kann ein neues Geschäftsfeld integriert werden?

Eine gute Unternehmensarchitektur hilft bei diesen Fragen und trägt zu geringeren Kosten bei. Die Kehrseite der Medaille

ist natürlich, dass ein solches EAM nur funktioniert, wenn die Informationsbasis stimmt und gepflegt wird sowie entsprechende Verantwortlichkeiten definiert sind. – Und das kostet ...

Know-how nutzen: Branchenlösung für mittlere und kleine Unternehmen

Um EAM für mittlere Unternehmen leichter und preiswerter nutzbar zu machen, könnte eine Referenzarchitektur oder eine Branchenlösung der richtige Weg sein. Eine Branchenlösung versucht, Gemeinsamkeiten für einen Industriezweig zu finden, diese mit der Hilfe von IT zu unterstützen und damit Anpassungsaufwände und Einführungskosten zu reduzieren. Eine Art Standardisierung ohne den zeitraubenden Prozess der Standardisierungsorgane. Warum nicht eine Branchenlösung für die Versorger mit Schwerpunkt auf die Situation mittelgroßer Unternehmen? Viele Versorger werden Gemeinsamkeiten in ihren IT-Architekturen und auch in ihren wichtigsten Herausforderungen und drängendsten Problemen haben. Sobald diese bekannt sind, können Architekturösungen und deren Managementprozesse vorbereitet, diese schneller eingeführt und von vielen nachhaltig genutzt werden. Aus unseren Erfahrungen mit Großkonzernen wissen wir, dass dieses Vorgehen Zeit und Geld spart. Mehr Flexibilität in der IT-Architektur und ein optimierter IT-Einsatz verbessern die Geschäftsbereichsunterstützung und verschiebt das OPEX/CAPEX-Verhältnis.

Die Idee einer Branchenlösung ist an sich ja auch nichts Neues. Im Bereich des

IT-Architekturmanagements wurde sie bisher nur nicht für mittlere Versorger angegangen. Bei vielen Neuerungen und Innovationen sind zuerst spezielle Lösungen für Großanwender entstanden, die nach und nach mehr vereinheitlicht und auf breite Anwendergruppen vorbereitet wurden. Beispiele sind ERP-Systeme, Datenübertragung über Weitverkehrsnetze oder Lösungen für den elektronischen Geschäftsverkehr. Immer waren Speziallösungen für Großunternehmen zuerst am Markt, die im Laufe der Zeit für mittlere und kleinere Unternehmen weiterentwickelt wurden.

Vor der Umsetzung einer solchen Idee sind aber noch eine Reihe von Fragen zu klären: Welche Gemeinsamkeiten hinsichtlich der Unternehmensarchitektur sollten in einer Branchenlösung enthalten sein? Sind diese groß genug, dass von einer Branchenarchitektur gesprochen werden kann? Oder braucht es verschiedene Varianten, je nach Schwerpunkt des Kerngeschäfts? Ist eine solche Entwicklung eigentlich gewollt, d. h. gibt es Bedarf? Wie kann eine solche Branchenlösung am besten eingesetzt werden?

Teilnehmer gesucht

Aktuell fehlt uns das Wissen zur Beantwortung dieser Fragen, weshalb wir beschlossen haben, eine Umfrage auf diesem Gebiet durchzuführen. Umfragen leben von ihren Teilnehmern und deren qualifizierten Antworten. Nur wenn fachkundige Personen zum Mitmachen gewonnen werden und diese mit den richtigen Informationen beitragen, hat das Ergebnis

auch Aussagekraft. Deshalb wollen wir CIOs, Enterprise & IT-Architekten, IT-Verantwortliche und andere Fachleute, die wissen, wie IT in der Versorgerindustrie funktioniert und wo der Schuh drückt, zur Teilnahme an einer solchen Studie gewinnen.

Durchgeführt wird die Studie vom Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik an der Universität Rostock. Dort wird seit einigen Jahren erfolgreich Forschung und Lehre auf dem Gebiet des Enterprise Architecture Management betrieben. Studien sind dabei ein Mittel, um wichtige Probleme der angewandten Forschung besser zu verstehen und abzugrenzen, bevor Lösungsansätze erarbeitet werden.

Die SIV.AG unterstützt die Studie durch Marketingaktionen und die Vermittlung von Kontaktadressen. Des Weiteren sind die Universität Rostock und die SIV.AG aktuell auch in einem gemeinsamen EU-Projekt auf diesem Gebiet tätig.

Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie Interesse hätten, an der Studie teilzunehmen. Ihre Meinung ist uns wichtig!

Die Studie selbst wird aktuell vorbereitet und im Mai durchgeführt. Weitere Informationen erhalten Sie auf der 18. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2014“, der SIV.Anwenderkonferenz oder über den Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik unter [http://wirtschaftsinformatik-rostock.de/\(ks\)](http://wirtschaftsinformatik-rostock.de/(ks))

Zum Autor

Prof. Dr. Kurt Sandkuhl, geboren 1963, ist seit 2010 Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik an der Universität Rostock. Sandkuhl ist Diplom-Informatiker, promovierte 1994 an der Technischen Universität Berlin auf dem Gebiet der Systemintegration im computergestützten Publizieren und erhielt 2005 an der Universität Linköping (Schweden) den schwedischen akademischen Grad „Docent“ (vergleichbar der Habilitation).

Von 2002 bis 2010 war Prof. Sandkuhl Inhaber des Lehrstuhls für Informa-

tion Engineering an der Technischen Hochschule der Universität Jönköping (Schweden), wo er heute adjungierter Professor ist. Vor seinem Wechsel nach Jönköping (2002) war er wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Technischen Universität Berlin (1988-1994) und Abteilungsleiter (1996-2000) sowie Institutsteilnehmer (2000-2002) am Fraunhofer-Institut für Software- und Systemtechnik in Berlin. 1993 wurde er von der Linotype-Hell AG mit dem „Dr.-Ing.-Rudolf-Hell-Innovationspreis“ ausgezeichnet. Die derzeitigen Forschungsgebiete von

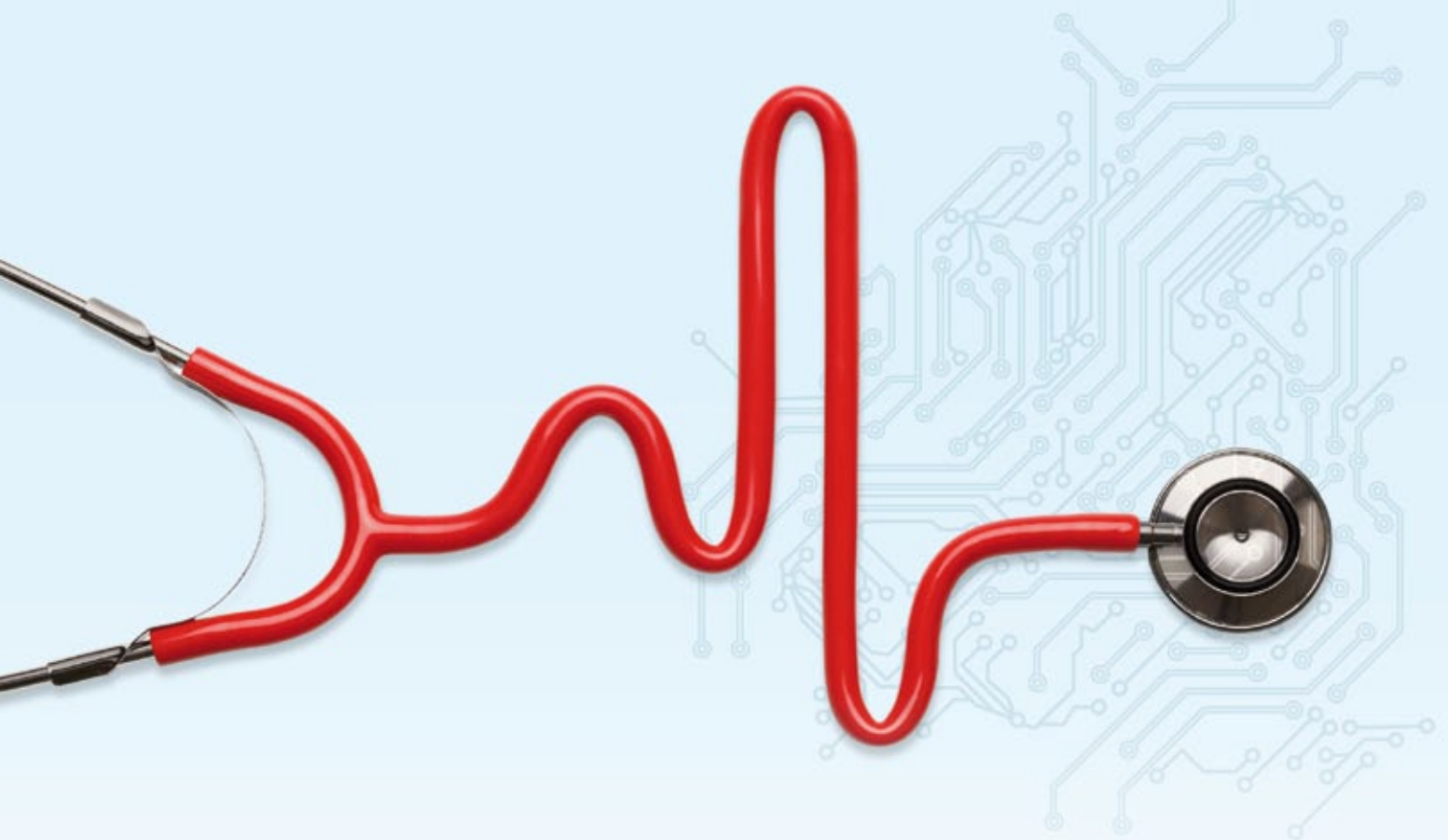
Kurt Sandkuhl sind die Unternehmens- und Wissensmodellierung sowie die Informationslogistik. Er veröffentlichte 3 Bücher und über 150 wissenschaftliche Publikationen.



Prof. Dr. Kurt Sandkuhl

Lehrstuhl für
Wirtschaftsinformatik

Universität Rostock
Telefon +49 381 498-7400
win.office@uni-rostock.de



Schafft Ihr Unternehmen die Zukunft?

Dr. Wolfgang J. Trein, FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung, Waiblingen, begleitet als langjährig erfahrener Branchenexperte seine Kunden bei der Entwicklung und Implementierung von Strategien, unternehmerischen Konzepten und effizienten Geschäftsprozessen. Er unterstützt sie bei der Konzeption einer IT-Strategie und der Auswahl und dem Einsatz zukunftsweisender IT-Systeme. Gemeinsam erarbeitet er mit seinen Kunden individuelle, überzeugende Lösungen für Smart Metering unter dem ganzheitlichen Ansatz aller betroffenen Unternehmensbereiche (Netz, Vertrieb, Kundenservice). Die FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung ist in der Umsetzungsberatung tätig, d. h. neben der Erstellung von Konzepten begleiten sie auch deren Realisierung beim Kunden. Zudem ist Dr. Trein als Projekt- und Interimsmanager in Stadtwerken und Energieversorgern tätig.

Die staatlich vorgegebene Energiewende vor zwei Jahren war ein krasser Eingriff in den Branchenmarkt und die unternehmerische Führung der Stadtwerke und Energieversorger. Auch ohne diese radikale Wende war in den letzten Jahren der Wandel in der Energiewirtschaft von einer Dynamik getrieben, die einen schwindlig macht. Doch nun war plötzlich alles anders. Es galt zunächst nicht länger, begonnene Strategien und Maßnahmen umzusetzen, wie Prozesseffizienz, Kundenorientierung und Servicequalität sowie funktionierende IT-Systeme auszuwählen und zu betreiben. Fast alle begonnenen Themen wurden gestoppt oder auf Eis gelegt und fieberhaft wurde nach neuen Strategien, wie Bau von Windparks auf jedem Hügel, Solarstrom und Netzausbau sowie Elektromobilität gesucht. Der übereifrige

Aktionismus, der durch die damalige Regierung ausgelöst wurde und danach die Branche und die Kommunen erfasste, ließ begonnene wichtige Themen für den Wandel der Stadtwerke Richtung marktwirtschaftliche Unternehmen mit Zukunftsfähigkeit stoppen.

Im Fokus: Kosten und Rentabilität

Nachdem nun inzwischen eine gewisse Ernüchterung eingetreten ist und die neue Regierung seit September 2013 einige Korrekturen der Energiewende vorgenommen oder angekündigt hat (z. B. EEG-Reform), ist zu beobachten, dass die Stadtwerke und Energieversorger sich wieder auf ihre unternehmerischen Grundaufgaben besinnen und die Herausforderung angehen, Umsatz zu machen und Geld zu verdienen

und sich ihrer gebirgsartig angehäuften wirtschaftlichen Schwierigkeiten bewusst zu werden, die vielerorts auch Folge der Energiewende waren (z. B. hohe Investitionen in konventionelle Kraftwerke, die schlagartig unrentabel wurden etc.). Nachdem in den letzten Monaten den meisten Entscheidern klar wurde, dass es nicht nur darum gehen kann, Windräder an allen Ecken und Hügeln aufzustellen, kehren sie zu den Themen zurück, die den Markt, ihre Mitarbeiter, ihre Kunden und ihre Bilanzen betreffen!

Die Themen „Kosten“ und „Rentabilität“ sind nun mehr denn je präsent und die Nachfrage nach Strategieberatung, um das Stadtwerk der Zukunft zu gestalten, so hoch wie nie. Denn passende Ideen für die Zukunft werden meistens nicht

zufällig, sondern systematisch entwickelt und in Workshops gemeinsam erarbeitet. Auf Basis der SWOT-Analyse (Stärken / Schwächen und Chancen / Risiken) lässt sich beispielsweise die Ist-Situation des Unternehmens in einem moderierten Workshop mit den Führungskräften analysieren und strategische Lösungsalternativen für die Erreichung der Ziele des EVU ableiten. Erfahrungsgemäß sind folgende Themengebiete davon betroffen: IT-Strategie, Prozessoptimierung im Vertrieb, Kundenservice und Netz, Entwicklung neuer Geschäftsfelder, Make-or-Buy-Analysen (IT-Auslagerung, Cloud und BPO / Prozessauslagerung), Aufbau marktorientierter Strukturen und innovativer Produkte, Gewinnung neuer Kunden, Smart Metering und Smart Grid und insbesondere die Wirtschaftlichkeit und Kostenreduktion im Unternehmen.

IT-Strategie aus der Unternehmensstrategie ableiten

Gerade bei den Themen IT-Strategie und zukunftsfähige IT-Lösungen ist das Interesse der Stadtwerksvertreter derzeit wieder sehr groß. Da die immer komplexer werdenden Prozesse und gesetzlichen Vorgaben sowie die inzwischen hochkomplexe IT-Landschaft immer schwerer beherrschbar sind und die Kosten weiter treiben sowie die vorhandenen Personalkapazitäten sprengen, tritt die Frage, mit welcher Software und mit welchem IT-Dienstleister man diese Aufgaben lösen kann, jetzt deutlich in den Vordergrund. Nach wie vor ist es so, dass diese Anforderungen für einige Softwareanbieter eine zu hohe Hürde sind. Fehlerhafte Software, nicht funktionierende Schnittstellen, feh-

lende Funktionalitäten und ungenügender Service machen vielen Stadtwerken sehr zu schaffen. Sehr empfehlenswert ist es, die Erarbeitung der IT-Strategie aus der Unternehmensstrategie abzuleiten.

Bei der Erarbeitung oder Überprüfung einer IT-Strategie werden zunächst gemeinsam mit den IT-Verantwortlichen und Vertretern der Fachbereiche in Workshops alle vorhandenen IT-Anwendungen ermittelt und dem EVU-Prozessmodell zugeordnet. IT-Anwendungen müssen Prozesse unterstützen, deshalb ist die Prozess-Affinität das wichtigste Gestaltungskriterium der Anwendungsarchitektur. Es erfolgt eine Priorisierung gemäß der Geschäftsprozessrelevanz (Bedeutung der Ist-Anwendungen für die Unterstützung der Hauptprozesse in drei Kategorien: hoch, mittel, niedrig). Von entscheidender Bedeutung sind die anschließende Herausarbeitung der Auffälligkeiten und des Handlungsbedarfs in der IT. Das darf allerdings nicht als bloße Anordnung von Fakten im IT- und prozessualen Umfeld angesehen werden. Vielmehr ist die Identifikation von und die Konzentration auf die wesentlichen Themen das eigentliche Kernstück für die weiteren Schritte.

Auf dieser Basis, kombiniert mit den Vorgaben der Unternehmensstrategie, folgen die Diskussion von möglichen Szenarien und die Ausarbeitung der zukünftigen individuellen IT-Strategie. Es sollen dabei typischerweise Strategien und Wege entwickelt werden, die die Stärken der hochkomplexen IT-Landschaft des Stadtwerks nutzen und weiter ausbauen und die Schwächen beseitigen. Häufig sind damit eine strategische Neuausrichtung

der IT und die Suche nach einer neuen zukunftsfähigen Softwarelösung verbunden. So setzt man auf die Vorteile eines hochflexiblen, sicheren und kosteneffizienten ERP- und Billing-Systems, das sowohl technologisch als auch funktional den heutigen und zukünftigen Herausforderungen der Branche gerecht wird.

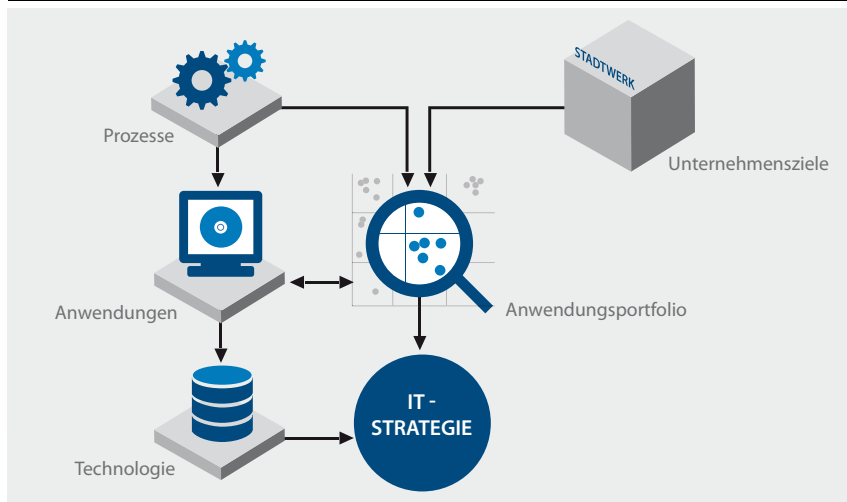
Da die Kosten die Energieversorger sehr drücken und so manche bereits wirtschaftliche Schwierigkeiten haben, sind derzeit unter Kostengesichtspunkten im Rahmen der IT-Strategie auch Make-or-buy-Analysen (IT-Auslagerung, Cloud und BPO) sehr gefragt. Auf der Grundlage der intern ermittelten IT- und Prozess-Kosten werden Angebote von alternativen Softwarehäusern und IT-Dienstleistern eingeholt und Vergleiche angestellt. Das geht bis hin zur möglichen Auslagerung auch der Geschäftsprozesse (BPO). So erhofft man sich einen (Kosten-) Vorteil im Wettbewerb zu verschaffen und wieder „Geld zu verdienen“, d. h. die Rentabilität zu verbessern. Denn die identifizierten Schwächen und Kostennachteile sind immer relativ. Sie gewinnen erst durch ein Benchmarking gegen Wettbewerber und im Dienstleistungsgeschäft echten Aussagewert.

In diesem Zusammenhang spielen organisatorische Optionen zur Erreichung der zukünftigen Ziele (klare Definition von IT-Verantwortlichkeiten und IT-Koordination) und fachliche Optionen im IT-Umfeld zur Vermeidung einer inhomogenen, schwer beherrschbaren IT-Landschaft (z. B. Definition des führenden integrierten Systems mit wenigen Schnittstellen) eine gewichtige Rolle.

Wer für diese Fragen sensibilisiert ist und seine Situation richtig einschätzt, kann rechtzeitig agieren, wenn sich die Umstände und Rahmenbedingungen für das unternehmerische Handeln ändern. Da aufgrund der hohen Komplexität dieser Thematik und den geringen Erfahrungen der EVU im Umgang mit diesen, die Informationen und die Marktübersicht fehlen, werden gern Berater und IT-Spezialisten mit langjähriger Branchenerfahrung zu Rate gezogen. (wt)

>>

Abb.: Ablauf zur Entwicklung einer IT-Strategie



Dr. Wolfgang J. Trein
 FIGEMA DR. TREIN
 Unternehmensberatung
 Telefon +49 7151 2758570
 wolfgang.trein@figema.de
 www.figema.de

Tarifmodelle in der Wasserwirtschaft

Zusammengefasste Ergebnisse einer Expertenbefragung zu Tarifmodellen



Hintergrund

Die Wasserversorgung in Deutschland bietet Kundenbefragungen zufolge ein hohes Qualitäts- und Leistungsniveau. Zugleich wird den Unternehmen ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Kosten und Erlösen bescheinigt. Dieses Gleichgewicht von Leistungen und Entgelten wird zunehmend gefährdet. Grund dafür sind Auslastungsgrade der Versorgungsanlagen, die deutlich unter jenen Kapazitätsbedarfsprognosen liegen, die auf Wahrung der Versorgungssicherheit abzielen. Diese Entwicklung ist auf Nachfragerückgänge in Folge demografischen Wandels und sparsameren Umgangs mit Wasser zurückzuführen. Losgelöst von der ökologischen oder der politischen Bewertung, hat diese Entwicklung primär für die Versorger, aber auch für die Wasserkunden negative Folgen. Denn die Mehrzahl der Preis- oder Gebührensysteme für Trinkwasser (und Abwasser) haben mengenunabhängige Entgeltanteile, die deutlich unter den entsprechenden fixen Kostenanteilen liegen. Als Konsequenz rückläufiger Mengen sind bei diesen Strukturen sowohl Preisspiralen wie auch Fixkostenfallen die nahezu unausweichlichen Folgen. Damit sind sowohl das Preisniveau wie auch die Preiszufriedenheit der Kunden gefährdet. Um diesem Dilemma zu entgehen, bieten sich Preis- oder Gebüh-

renumstellungen mit einer Anhebung des festen Preisbestandteils an.

Das Erfordernis von Preis- oder Gebührenumstellungen in der Trinkwasserversorgung wird in vielen Regionen nunmehr immer drängender. Dort, wo sie umgesetzt worden sind, wurden sie von einer breiten Mehrheit der Betroffenen akzeptiert. Hierzu zählen politisch Verantwortliche ebenso wie Kunden und die Medien. Aber noch sind Anpassungsmaßnahmen der Entgeltstrukturen an geänderte Rahmenbedingungen eher die Ausnahme. Um die Hintergründe hierfür zu erfahren, wurde eine Befragung von Wasserversorgungsunternehmen zu deren Einstellung und Planung in Bezug auf die Umstellung ihrer Entgeltssysteme durchgeführt.

Die Befragung wurde vom Bundesverband der Deutschen Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), der Hochschule Ruhr West (HRW) und der RWW Rheinisch-Westfälische Wasserwerksgesellschaft mbH gemeinsam mit dem Ziel durchgeführt, ein aktuelles Stimmungsbild sowie Ziele, Planungen und Befürchtungen in Bezug auf Tarifumstellungen von Trinkwasserversorgungsunternehmen zu erfassen.

Die Teilnahmequote dieser Befragung ist sehr gut und liegt mit rund 21 % deutlich über vergleichbaren Befragungen. Diese

Beteiligung und die Situation, dass 95 % der Teilnehmer entweder der Geschäftsführung oder der ersten Führungsebene ihres Unternehmens zuzurechnen sind, kann als Beleg für die hohe Bedeutung verstanden werden, die dem Thema seitens der Wasserversorger beigemessen wird.

Die Befragungsergebnisse belegen, dass ein großes Interesse an neuen Preis- oder Gebührensystemen besteht und es einen großen Bedarf an Umstellungsmaßnahmen gibt. Die Mehrzahl der Teilnehmer befasst sich teilweise intensiv mit dem Thema. Ein großer Teil hat konkrete Planungen, die allerdings mehrheitlich auf die Zeit nach 2015 abstellen. Das kann sowohl der Absicht einer sorgfältigen Planung als auch einer gewissen Unsicherheit in Bezug auf die Reaktionen der Interessengruppen und Gesellschafter geschuldet sein. Insgesamt ist festzustellen, dass nicht nur die Versorger, sondern auch die Kunden und Gesellschafter von einer Umstellung profitieren werden.

Die in der Befragung aufgezeigten Nachfragerückgänge und die Einflussfaktoren aus Sicht der Versorger zeichnen ein bedrohliches Bild. Wenn ein Gegensteuern mittels Tarifumstellung unterbleibt, sind Preisanstiege die Folge. Um einen Preisanstieg zu vermeiden, könnten Versorger, die sich im Blickpunkt der Kartellbehör-

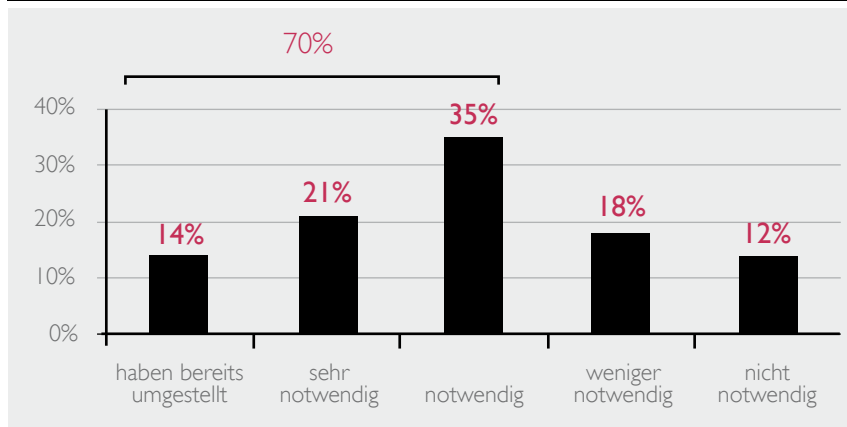
den wähnen, Investitionskurzungen in Erwägung ziehen. Dies ginge zu Lasten der Versorgungssicherheit und Qualität.

Die Befragungsergebnisse können als eindeutiger Beleg für eine bevorstehende Umstellungswelle angesehen werden, denn Einflussfaktoren und strukturelle

men. 152 (56 %) von 272 Teilnehmern haben auf diese Frage erklärt, dass es mindestens notwendig sei, das System umzustellen. Unter Einbeziehung jener, die ihr Tarifsystem bereits umgestellt haben, bekundeten rund 70 % der Teilnehmer die Notwendigkeit einer Tarifsystemumstellung.

Bei der Frage nach den Ursachen für eine Umstellung des Tarifsystems wurden sieben mögliche Ursachen angeboten, die aufgrund vorausgegangener Tests und der Erfahrungen der Projektleitung gewählt wurden. Die Antwortmöglichkeiten reichten von „sehr wichtig“ bis „unwichtig“ und wurden von „weiß nicht“ ergänzt.

Für wie notwendig halten Sie eine Tarifsystemumstellung?



Bedingungen der teilnehmenden Unternehmen gelten als repräsentativ für die gesamte Branche. Das bedeutet, dass in den kommenden Jahren eine größere Anzahl an Tarifumstellungen stattfinden wird. Wenn diese, so wie die bisherigen, erfolgreich durchgeführt und damit die Risiken sichtbar bewagigt sein werden, dürfte die Anzahl der Unternehmen in der Folgezeit noch weiter steigen. Diese Entwicklung steht der Abwasserentsorgung und auch anderen Infrastrukturbereichen vermutlich ebenfalls bevor.

Eines sollte aber immer voran stehen: Eine Tarifumstellung sollte nie den Zweck einer Preissteigerung insgesamt verfolgen. Sie findet andernfalls keine Akzeptanz.

Die Ergebnisse im Einzelnen

Die erste inhaltliche Frage lautete „Für wie notwendig halten Sie es, dass Ihr Unternehmen sein Tarifsystem im Bereich der Wasserversorgung umstellt?“ Die geschlossene Frage konnte mit Abstufungen zwischen „Sehr notwendig“ bis „nicht notwendig“ sowie „weiß nicht“ und „haben schon umgestellt“ beantwortet werden.

Die Verteilung der Antworten auf diese Frage dokumentiert, dass es mehrheitlich als mindestens notwendig erachtet wird, eine Tarifumstellung vorzuneh-

Auf die Frage „Wann halten Sie eine Umstellung des Tarifsystems für die Wasserversorgung für notwendig?“ haben von 212 der 272 Teilnehmer geantwortet. Knapp 24 % (n = 50) hatte zum Zeitpunkt der Befragung bereits umgestellt. Knapp die Hälfte der Befragten, 43 % (n = 91), halten die Umstellung noch vor 2015 für notwendig. Bereinigt um jene Unternehmen, die zum Zeitpunkt der Befragung bereits umgestellt hatten (n = 50), sehen mit 56 % etwa die Hälfte der Befragten die Notwendigkeit, noch vor 2015 ihr Tarifsystem umzustellen.

Der Zeitpunkt der Umstellung ist dabei von vielen Faktoren abhängig. Dazu zählen neben den notwendigen internen Projektvorbereitungen und erforderlichen Ressourcen insbesondere die politische Akzeptanz in den Kommunen. Dabei ist es nicht überraschend, dass ein entsprechend langer Zeithorizont gewählt wird. Denn gerade im Hinblick auf die dringend erforderliche politische Unterstützung spielen Laufzeiten von Konzessionen und Zeitpunkte von Wahlen - insbesondere Kommunalwahlen - eine ganz entscheidende Rolle. Damit kann sich trotz drangendem Handlungserfordernis ein Aufschub im Hinblick auf die politische Rückendeckung als sinnvoll erweisen. Eben diese Einschätzung zeigt, wie wichtig die breite öffentliche Auseinandersetzung mit der Frage einer Tarifumstellung ist.

Von 82 % der Befragten wurden „Wassersparende Hausgeräte der Kunden“ als wichtigste Ursache bezeichnet. Ähnlich bedeutend, wenngleich auch mit etwas geringerer Zustimmung folgen mit 73,8 % bzw. 60,1 % die „konomischen“ bzw. „kologischen Motive“ der Endkunden (Verbraucher).

Deutlich weniger Bedeutung haben aus Sicht der Befragten die „demografischen Aspekte“. Hierbei gilt es aber zu differenzieren. Denn wie eine entsprechende Regionalanalyse zeigt, wird das Risiko des demografischen Wandels als Ursache von Unternehmen in Ostdeutschland mit 76 % („sehr wichtig“/“wichtig“) signifikant höher eingeschätzt als im Bundesgebiet mit 47%. Insbesondere in Süddeutschland weisen diese Ursachen im Vergleich mit 33 % die geringste Wichtigkeit auf.

Auffällig war zudem, dass der Charakter des Versorgungsgebietes einen signifikanten Einfluss auf die Bewertung der Ursache „Bevolkerungsabwanderung“ für die Umstellung des Tarifsystems hat. So wurde von 73 % der ländlich strukturierten Versorger die Bevolkerungsabwanderung als „sehr wichtig“ oder „wichtig“ für die Ursache einer Umstellung angegeben, während es im städtischen Raum nur 36 % sind.

Diese Darstellung erfolgt als persönliche Auffassung des Autors und kann nicht dem BDEW oder anderen juristischen Personen zugerechnet werden. Die vollständige Haftung liegt beim Autor als natürliche Person. Er allein ist verantwortlich für Inhalt und Positionierung. (jr)





RA Dr. Jörg Rehberg

Fachbereichsleiter
Wasser/Abwasser

BDEW
Telefon +49 30 300199-1211
joerg.rehberg@bdew.de

10 of the 10 Top SaaS Providers

Are Powered by Oracle

ORACLE[®]

oracle.com/cloud

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

Veranstaltungskalender 2013 / 2014

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
18. Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke	13.05.2014 - 15.05.2014	Berlin	www.stadtwerke-tagung.de
SIV.Beratertage	20.05.2014 21.05.2014	Frankfurt am Main Berlin	www.siv.de www.siv.de
SIV.Anwenderkonferenz	26.06.2014 - 27.06.2014	Rostock / Roggentin	www.siv.de
Strategiedialog West	15.09.2014		
Strategiedialog Süd	17.09.2014		
Strategiedialog Ost	23.09.2014		
Strategiedialog Nord	24.09.2014		

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:

Nennen Sie mindestens einen Baustein des Lösungspaketes der SIV.AG für die überregionale Vermarktung!

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-4099** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der 31. Juli 2014 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 1/2014) ist: **Marcus Pötzl** (EEW Duderstadt). Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 2/2014 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-1099, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **V.i.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** RA Alexander Bartsch (ab), Torsten Brinker (tb), Roland Hambach (rh), Mario Hoffmeister (mh), Nicolas Karsdorf (nk), Steffen Lewerenz (sl), Alexander Linzen (al), Matthias von Maltzahn (mm), RA Dr. Jörg Rehberg (jr), Prof. Dr. Kurt Sandkuhl (ks), Dr. Cornelia Stender (cs), Antje Terhaag (at), Dr. Wolfgang J. Trein (wt), RA Jan-Hendrik vom Wege (jhww), Britta Wolters (bw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Titelbild, ©Läns/photocase; Seite 18, ©M.Klawitter/Fotolia.com; Seite 22, ©goodluz/fotolia.com; Seite 24 ©pluss/photocase; Seite 31, ©momijs/fotolia.com; Seite 38, ©James Thew/fotolia.com **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.200 Exemplare.

18. SIV.ANWENDER- KONFERENZ:

„Gemeinsam Prozesse gestalten“

26. und 27. Juni 2014, Rostock und Roggentin



Wir freuen uns auf Sie! **SIVAG**



SOFTWARE UND SERVICES

FÜR DIE ENERGIE- UND WASSERWIRTSCHAFT

• HÄNDLER • GWA • NETZBETRIEB • MSB/MDL • STADTWERKE • ÜNB • WWU • BKV •



kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5



www.siv.de

www.branchencloud.de

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5

kVASy5