

# SIV.NEWS

1

4,80 € | Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2013



## Mehr Zeit für...

Die SIV.AG präsentiert auf der E-world energy & water 2013 maßgeschneiderte Lösungen für alle Marktrolle.

Seite 8

### Unternehmensabläufe harmonisieren

Optimierung der Aufbau- und Ablaufstruktur: SIV.AG gründet eigene Management- und Prozessberatung. **22**

### Marathon Energiewende

Gastkommentar von Sven Becker, Sprecher der Geschäftsführung der Trianel GmbH. **38**

### Steigende Abwassergebühren?

Dr. Jörg Rehberg und Astrid Groth (BDEW) zur Novelle des Abwasserabgabengesetzes. **40**

# DIE SIV.AG AUF DER E-WORLD ENERGY & WATER 2013 Halle 3, Stand 350

Erleben Sie auf der diesjährigen E-world energy & water 2013 die Mehrwerte einer durchgängigen Prozessintegration und -automatisierung in der Praxis. Für eine höhere Prozess- und Kosteneffizienz. Für alle Marktrollen der Energie- und Wasserwirtschaft. Inhouse und aus der Cloud. Besuchen Sie uns an unserem Messestand (Halle 3, Stand 350) oder in einem unserer kostenfreien Workshops! Wir freuen uns auf Sie!

## WORKSHOP I:

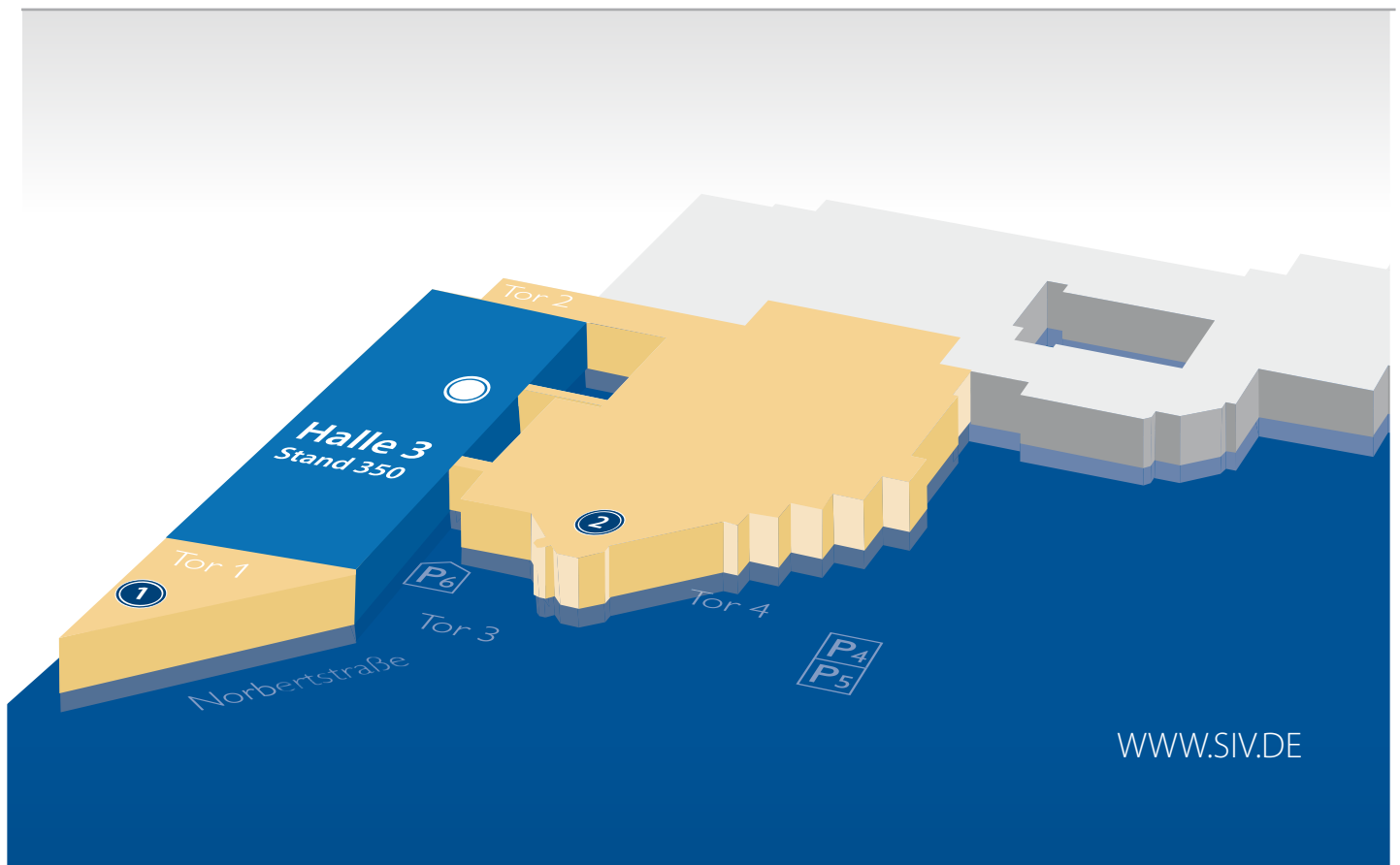
Die Branchencloud der SIV.AG – Maßgeschneiderte BSP, BPO, Application und IT Services

5. Februar 2013, 13:00 Uhr bis 14:30 Uhr;  
Saal Panorama (Congress Center West)

## WORKSHOP II:

Strategische Partnerschaften für das Marktdesign der Zukunft (Für Unternehmens- und Managementberatungen)

6. Februar 2013, 14:30 Uhr bis 16:00 Uhr;  
Raum U (Congress Center Süd)





Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

## Liebe Leserinnen und Leser!

Editorial

*Der Mensch will immer, dass alles anders wird,  
und gleichzeitig will er, dass alles beim alten bleibt.*

**Paul Coelho**

Die Energiewende ist ein weltweit einmaliges Generationenprojekt. Trotz planerischer Unsicherheiten ist der Umbau der Energiesysteme bereits heute unumkehrbar. Für geduldiges Abwarten bleibt den Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft also keine Zeit. Zu vielschichtig sind die Herausforderungen – sei es nun bei der fristgerechten Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen an die Energieversorger oder bei der verantwortungsvollen Wahrnehmung der Aufgaben der kommunalen Daseinsvorsorge durch die kommunalen Unternehmen. Damit der Aufbau einer grenzüberschreitenden, intelligenten Energieinfrastruktur gelingen kann, bedarf es eines langfristig effizienten, einheitlichen Marktdesigns – mit individuellen, zukunftsfähigen Vorgehensmodellen für alle Marktrollen, Unternehmensgrößen und -strukturen.

Ob im angestammten Konzessionsgebiet oder darüber hinaus – 2013 ist für die Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft ein wichtiges Jahr, das Basisgeschäft zu sichern, die eigene Wertschöpfung zu erhöhen und neue Geschäftspotentiale zu erschließen. Maßgeschneiderte, innovative Produkte für eine vollständige Automatisierung und Integration verschaffen die notwendige Zeit zur strategischen Positionierung – für einfache, schlanke, transparente Prozesse und profitables Wachstum im eigenen Kerngeschäft.

Unter dem Motto „Mehr Zeit für...“ präsentieren wir Ihnen auf der diesjährigen E-world energy & water individuelle Vorgehensmodelle für eine höhere Prozess- und Kosteneffizienz aller individuellen, aller bereichs- und unternehmensübergreifenden Geschäftsprozesse – mit mobilen Lösungen für einen reibungslosen Netzbetrieb, mit durchgängigen Konzepten für

ein effektives Kundenbeziehungsmanagement, mit innovativen Cloud Services und maßgeschneiderten Beratungs-, Infrastruktur- und Prozessdienstleistungen der SIV.AG und ihrer Tochtergesellschaft SIV Utility Services GmbH. Mit unserem neuen Flaggschiff kVASy® 5 verwirklichen wir dabei unseren Maßstab eines schlanken, hochfunktionalen und schnittstellenfreien Online-Systems.

Als Komplettlösungsanbieter ist es unsere Motivation, die immer schwierigeren Anforderungen in ihrer gesamten Prozesstiefe einfach, effizient und transparent zu gestalten. Ob inhouse oder aus der Cloud – das Leistungsspektrum der SIV.AG-Gruppe steht für die vollständige Automatisierung und Integration aller Geschäftsprozesse. So bleibt Ihnen mehr Zeit für Ihre Kunden, Ihr Kerngeschäft und neue Wachstumspotentiale.

Wir laden Sie herzlich ein, sich persönlich von unserer Leistungsstärke zu überzeugen. In unseren aktuellen SIV.NEWS stellen wir Ihnen unsere wichtigsten Messthemen vor und lassen Kunden, Partner und renommierte Marktbegleiter zu Wort kommen. Nehmen Sie sich die Zeit und informieren Sie sich über die Branchentrends 2013.

Viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins für die Energie- und Wasserwirtschaft.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Jörg Sinnig

# Inhaltsverzeichnis



8



14



18

## AKTUELLES

Kreiswerke Main-Kinzig GmbH entscheidet sich für SIV.AG. ....	6
Strategische Partnerschaft mit der enerson-Gruppe .....	6
SIV.AG spendet 2012 7.000 EUR für Rostocker Uni-Kinderklinik .....	7

## TITELTHEMA

### Mehr Zeit für... – Die SIV.AG präsentiert auf der E-world energy & water 2013 maßgeschneiderte Lösungen für alle Marktrollen

Messespecial – Unser Team am Stand .....	8
Mehr Zeit für <b>Ihre Kunden</b> – Das kVASy® 5 - Kundenportal .....	10
Durchgängige Dokumentenprozesse – kVASy® Output Management mit kühn & weyh .....	11
SIV.AG erweitert BI-Lösung um kVASy® Planning .....	12
Mehr Zeit für <b>Ihr Kerngeschäft</b> – Die SIV Utility Services GmbH. ....	13

Mehr Zeit für <b>grüne Ideen</b> – Das ganzheitliche Leistungspaket der SIV.AG für die dezentrale Einspeisung .....	14
---	----

Mehr Zeit für einen <b>reibungslosen Netzbetrieb</b> – Neue mobile Lösungskomponenten .....	16
---	----

Mehr Zeit für das <b>Marktdesign der Zukunft</b> – Die Branchencloud der SIV.AG. ....	18
---	----

K5le.systems: The Cloud in a Box! .....	20
---	----

kVASy® System Control – Effektives Monitoring aller Systeme .....	21
---	----

Unternehmensabläufe harmonisieren – Die SIV.AG unterstützt ihre Kunden mit einer eigenen Management- und Prozessberatung .....	22
--	----

Mitarbeiterprofil: Christian Schletter, Fachbereichsleiter kVASy® Internetportal .....	23
--	----

Praxisbericht: Schneller, transparenter, wirtschaftlicher – Digitale Eingangsrechnungsbearbeitung besteht den Praxistest .....	24
--	----

Kurz vorgestellt: Die automatische Verteilung der Eingangspost mit kVASy® - DMS. ....	26
---	----



28



38



40

Too big to succeed? – Die Finanzierung der Energiewende - Bericht von der 20. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft 2013 ..... 27

kVASy® 5: Anwenderorientiertes Softwaredesign für ein optimales Prozessmanagement.....28

Praxisbericht: Datenmigration in nur 6 Stunden für EVN Bulgaria .....30

**PARTNER**

Wettbewerb auf dem Strommarkt verschärft: GET AG analysiert Preisniveau .....33

Energieversorger setzen auf SIV.AG und HESS – Interview mit Simona Mühlberger, Leiterin Dienstleistungszentrum der Stadtwerke Werdau GmbH.....34

Direktvermarktung: Ein Jahr Marktprämie und ihr Effekt – Fachbeitrag von Matthias Kubitscheck, Consultant der EVB Energy Solutions GmbH.....36

Marathon Energiewende – 2013 ist das Jahr der Optionen: Gastkommentar von Sven Becker, Sprecher der Geschäftsführung der Trianel GmbH.....38

**WASSERWIRTSCHAFT**

Steigende Abwassergebühren? – Rechtsanwalt Dr. Jörg Rehberg und Astrid Groth (BDEW) zur Novelle des Abwasserabgabengesetzes.....40

**AKTUELLES**

Veranstaltungen, Gewinnspiel und Impressum. ....42

Schulungsplan .....43

# Kreiswerke Main-Kinzig GmbH entscheidet sich für SIV.AG

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung hat sich die Kreiswerke Main-Kinzig GmbH für eine Zusammenarbeit mit der SIV.AG entschieden.

Der regionale Energiedienstleister gehört zu den größten Versorgungsunternehmen im Main-Kinzig-Kreis und beliefert über 125.000 Einwohner mit Trinkwasser und rund 100.000 Menschen mit Strom, der auch bundesweit vertrieben wird. Seit 2011 sind die Kreiswerke Main-Kinzig auch in das Gasgeschäft eingestiegen und wachsen damit weiter zum Rundumversorger. Darüber hinaus bietet die Tochtergesellschaft Versorgungsservice Main-Kinzig GmbH innovative Energiekonzepte für die Bereiche Wärmeversorgung, Elektromobilität, Windkraft und

Beleuchtungscontracting. Zudem leistet die Tochtergesellschaft Regionalverkehr Main-Kinzig GmbH jährlich über 2,5 Mio. Personenbeförderungen im öffentlichen Personennahverkehr. Die Kreiswerke haben ihren Sitz in der hessischen Kreisstadt Gelnhausen, die exakt im geographischen Zentrum der Europäischen Union liegt.

„Unsere Entscheidung für die SIV.AG fiel im Rahmen eines sehr sorgfältigen, durch das Beratungshaus PMC Löcker GmbH begleiteten europaweiten Auswahlverfahrens mit umfangreichen Referenzbesuchen und Präsentationen“, so Jan Arfwedson, Bereichsleiter Service / Leitung Informationstechnik der Kreiswerke Main-Kinzig GmbH. „Die SIV.AG steht seit Jahren für eine konsequente

Prozessorientierung und hohes fachliches Know-how. Uns überzeugte vor allem die einheitliche technologische Plattform und durchgängige Integration der Lösung – vom Internetportal über das CRM bis hin zur komfortablen Abrechnung der Einspeisevergütung. Wir sind uns sicher, dass wir mit kVASy® alle rechtlichen Vorgaben fristgerecht umsetzen und die Herausforderungen der Zukunft souverän meistern können.“

Die SIV.AG löst in Gelnhausen mit kVASy® - Billing zunächst das bestehende Abrechnungssystem ab. Zugleich erhielt der Komplettlösungsanbieter den Auftrag für die komplette IT-Infrastruktur. Der Produktivstart ist für Ende April 2013 geplant. (as)

## Strategische Partnerschaft mit der enerson-Gruppe

Die SIV.AG und die enerson-Gruppe haben eine langfristige strategische Zusammenarbeit vereinbart. Beide Unternehmen bündeln ihre Kompetenzen in der Energiewirtschaft und bieten gemeinsam aufeinander abgestimmte Lösungen an.

Die enerson-Gruppe bringt dabei ihre Stärken in den Bereichen Managementberatung (Strategie, Prozesse, Organisation, Transformation) sowie IT-Beratung (Planung, Betreuung, Implementierung und Entwicklung) und Sachbearbeitung (Business Process Outsourcing / Geschäftsbearbeitung) ein und verknüpft diese mit dem kVASy® - Leistungsportfolio zu ganzheitlichen Lösungen.

Maßgeschneiderte Produkte für den Umstieg aus bestehenden Systemlandschaften aller marktpräsenten Hersteller garantieren einen sicheren und effizienten Projektverlauf. Von den ersten Analysen über die Konzeption der Migrationsstrategie (inklusive der Definition aller Transformationsregeln) bis zur technischen Datenmigration werden die Kunden durch enerson intensiv begleitet.

Eine vollständige und reversionssichere Dokumentation aller Tätigkeiten und Migrationsergebnisse stellt den Erfolg des Projektes sicher. „Mit standardisierten Migrationsprojekten aus unterschiedlichen Systemlandschaften bieten wir sowohl

etablierten Stadtwerken als auch Neugründungen im Rahmen der Rekommunalisierung eine leistungsstarke, prozess- und kosteneffiziente Lösung“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG.

Ergänzt wird das gemeinsame Produktportfolio durch Angebote für den ASP-Betrieb der Lösung kVASy®. enerson stellt dabei sicher, dass das System nach den Maßgaben des Einführungsprojekts aufgesetzt und betrieben wird. „Neben der Inhouse-Lösung beim Kunden eröffnet sich so die Möglichkeit zur Auslagerung in ein externes Rechenzentrum – zu reduzierten Kosten, mit garantierter Performance und Sicherheit“, betont Frank Oesterwind, Vorsitzender des Vorstands der enerson AG.

Zusätzlich zum technischen Betrieb übernimmt enerson auch die Durchführung geschäftskritischer Prozesse (Business Process Outsourcing), insbesondere in der Marktdatenkommunikation, der Abrechnung von Einspeisern und allen weiteren energiewirtschaftlichen Prozessen. „Unsere Kunden können damit die Kosten für ihr Informationsmanagement erheblich reduzieren und sich vollständig auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Auch in diesem Bereich unterstützen wir mit langjährig erfahrenen und gut ausgebildeten Mitarbeitern“, ergänzt Frank Oesterwind. (as)





## SIV.AG spendet 2012 7.000 EUR für Rostocker Uni-Kinderklinik

Auch 2012 setzte die SIV.AG eine großartige Tradition fort: Mit einer Spende von insgesamt 7.000 EUR für den Hanse-Tour-Sonnenschein e. V. leistet das Unternehmen Hilfe für schwer- und chronisch kranke Kinder in der Region. „Eine Hilfe, die genau dort ankommt, wo sie gebraucht wird“, sagt Privatdozent Dr. Carl-Friedrich Classen von der Universitätsmedizin Rostock. Bereits in den Vorjahren hatte die SIV.AG durch den Verzicht auf Weihnachtsgeschenke an Kunden und Partner große Spendensummen für die Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock zusammengetragen.

„Im Moment stehen zwei sehr wichtige Projekte im Mittelpunkt“, so PD Dr. Classen, Oberarzt der Onkologischen Station der Universitäts-Kinder- und Jugendklinik. „Zum einen geht es um die Förderung einer Psychologenstelle im Bereich der allgemeinen Kinderheilkunde, zum anderen wird das Projekt ‚Mike Möwenherz‘ zur häuslichen Betreuung schwerkranker und sterbender Kinder und Jugendlicher unterstützt.“

Das wichtigste Gut sei dabei die Zeit. „Nur mit viel Geduld, in langen Gesprächen und durch einfühlsames Zuhören können Wege zur Heilung gefunden werden“, so PD Dr. Classen. Durch die Finanzierung einer Psychologenstelle in der allgemeinen Kinderheilkunde leiste der Hanse-Tour-Sonnenschein e. V. auch dank des Engagements der SIV.AG tatkräftige Unterstützung: „Wenn einem

Kind geholfen werden kann, indem man ihm und seinen Eltern einmal in Ruhe zuhört, dann ist das allemal besser, als wenn bloß wieder ein Schmerz- oder Beruhigungsmittel verschrieben wird“, so Dr. Classen.

Bei dem Projekt „Mike Möwenherz“ geht es um schwerst- und unheilbar kranke Kinder. Fast alle von ihnen wollen am liebsten zu Hause betreut werden, sagt Dr. Classen. Damit das möglich ist, müsse ein Team aufgebaut werden: mit Ärzten und Pflegekräften, die Spezialkenntnisse haben. Außerdem gehören Psychologen und Sozialarbeiter dazu, die gerade dann eine besonders wichtige Aufgabe haben, wenn es nicht mehr darum geht, eine Krankheit zu heilen, sondern darum, möglichst gut mit ihr zu leben, so Dr. Classen.



Der Hanse-Tour-Sonnenschein e. V. setzt sich schon seit Jahren für die schwerkranken Kinder ein, die an der Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock behandelt werden: wichtige Baumaßnahmen konnten realisiert, zahlreiche Ausstattungsgegenstände und technische Geräte angeschafft werden.

Wenn auch Sie helfen wollen, hier das Spendenkonto des Hanse-Tour-Sonnenschein e. V. bei der Deutschen Bank: Konto: 20 666 11, BLZ: 130 700 24. Vielen Dank! (msch)

# ZEIT

## Mehr Zeit für...

Herzlich willkommen auf der E-world energy & water 2013! Unter dem Motto „Mehr Zeit für...“ stellen wir Ihnen anhand konkreter Projektbeispiele Zukunftsmodelle für eine höhere Prozess- und Kosteneffizienz vor.

Informieren Sie sich über die Mehrwerte und Lösungsbausteine unserer prozessorientierten Produktgeneration kVASy® 5. Erfahren Sie, wie Sie ohne zusätzlichen manuellen Aufwand bequem Neukunden gewinnen können.

### Überzeugen Sie sich u. a. von

- der Leistungsstärke unseres integrierten Managementinformationssystems und den Mehrwerten einer übergreifenden Unternehmensplanung und -steuerung
- unseren effektiven CRM- und Portallösungen für die Energie- und Wasserwirtschaft
- den Vorteilen unserer digitalen Vorgangsakte für den Haus-

anschluss, die individuelle Prozesse der Antragsbearbeitung unterstützt, die Kommunikation mit dem Partner nachweist, kontextbezogenen Angebote und Rechnungslegung ermöglicht und so unmittelbar Zeit und Kosten spart

- den Möglichkeiten unserer automatischen Briefsteuerung und eines durchgängig effizienten und prozessorientierten Output Managements
- unserem prozessorientierten Rechnungseingangsworkflow in der Praxis
- unserem umfassenden Dienstleistungs- und Beratungsangebot
- unseren innovativen Cloud Services

Alle Lösungen sind markterprobt und wurden in enger Zusammenarbeit mit unseren Anwenderkreisen entwickelt. Wir freuen uns auf Ihren Besuch in einem unserer Workshops und an unserem neuen Messestand, der gemeinsam mit unserem langjährigen regionalen Partner projekt rk GmbH und Co. KG entstanden ist. (s)

## Unser Team am Messestand

**Jörg Sinnig**, Vorstandsvorsitzender

**Arno Weichbrodt**, Vorstand

**Andreas Lehmann**, Vorstand

**Thomas Heuer**, Vorstand

**Thomas Huth**, Vorsitzender des Aufsichtsrates



**Dr. Ulrich Czubyko**, Leiter Geschäftsfeldentwicklung

**Thomas Bunge**, Leiter Produktmanagement

**Mike Horne**, Vertriebsleiter

**Michael Wolff**, Vertrieb Regionalleiter Nord

**Andreas Reinelt**, Vertrieb Regionalleiter Süd

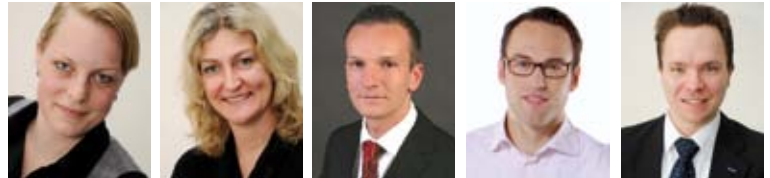




**Katrin Funk**, Vertrieb Regionalleiterin Mitte-West  
**Olaf Dietze**, Vertrieb Regionalleiter Mitte-Ost  
**Stephan Klimas**, Vertrieb Regionalleiter Ost  
**Andrea Kröger**, Vertriebsassistentz  
**Antje Müller**, Vertriebsassistentz



**Nina Bruß**, Vertriebsassistentz  
**Urte Pressentin**, Partnermanagement  
**Milan Frieberg**, Geschäftsfeldentwicklung S&S  
**Nicolas Karsdorf**, Account Manager IT  
**Mathias Bußler**, Fachbereich kVASy®-DMS Services



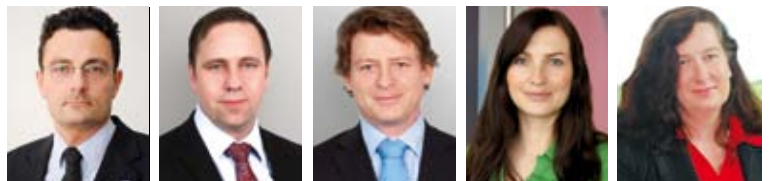
**Volodymir Dubinin**, Teamleiter Rechenzentrum  
**Gunnar Rickert**, Systemadministrator  
**Manfred Drewlow**, Bereichsleiter Strategie,  
 Politik und Kommunikation  
**Sebastian Weiße**, Produktmanager  
**Christoph Rohling**, Produktmanager



**Wolfram Rickert**, Produktmanager  
**Christian Huhndorf**, Projektentwickler  
**Lars Köster**, Projektentwickler  
**Volker Teske**, Projektentwickler  
**René Kersten**, Leiter Management- und  
 Prozessberatung



**Steffen Lewerenz**, Marketing Manager  
**André Beutel**, Controlling  
**Torsten Brinker**, Geschäftsführer  
 SIV Utility Services GmbH  
**Laura Schwemer**, Leitung Sales- und Service-  
 management der SIV Utility Services GmbH  
**Dr. Anke Schäfer**, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
 (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung)





☛ Via Web Services sind unsere Internetportale online mit kVASy® verbunden, so dass alle Prozesse wahlweise in Echtzeit oder über Aktivitäten an Mitarbeiter vollautomatisiert und hocheffizient durchgeführt werden.

## Das kVASy® 5 - Kundenportal

### Kundenbetreuung und Neukundengewinnung via Internet

Die perfekte Organisation der Kundenprozesse sowohl in der Akquise von Neukunden als auch bei der Betreuung des Kundenbestandes ist ausschlaggebend für Erfolg, Image und Wettbewerbsfähigkeit moderner Versorgungsunternehmen. Gleichzeitig müssen die Prozesskosten zur Kundenbetreuung nachhaltig gesenkt werden.

Das kVASy® 5 - Kundenportal liefert hierfür die perfekte Lösung. Es passt sich dem Corporate Design und der Corporate Identity (CD / CI) des Webauftritts Ihres Unternehmens nahtlos an und stellt eine universelle Kommunikations- und Informationsplattform sowohl im Neukundenvertrieb als auch für die Kundenbetreuung dar.

Im Bestandskundenvertrieb und in der Neukundengewinnung eröffnen Ihnen

unsere Internetportale vielfältige Möglichkeiten:

- Regions- und netzbetreiberabhängige Preisgestaltung, durch den Versorger selbst administrierbar
- Durch die optionale Verlinkung in Preisvergleichsportalen (Verivox) kein Prozessabbruch in der Kundenakquise
- Direkte Integration ins kVASy® CRM
- Effektive Nutzung des Online-Vertriebsweges (as)

#### Ihre Vorteile:

- Sehr kurze Projektlaufzeit
- Schnelle und nachhaltige Unterstützung der Kundenbetreuung und effiziente Unterstützung der Akquise
- Komplette Einbindung in vorhandene Umgebungen (CD / CI)
- Deutliche Senkung der Prozesskosten

- Integration in Webseiten und Content-Management-Systeme
- Integration in kVASy® - CRM
- Echtzeitverarbeitung von Eingaben
- Regions- und netzbetreiberspezifische Preisgestaltung im Out-Of-Area-Vertrieb



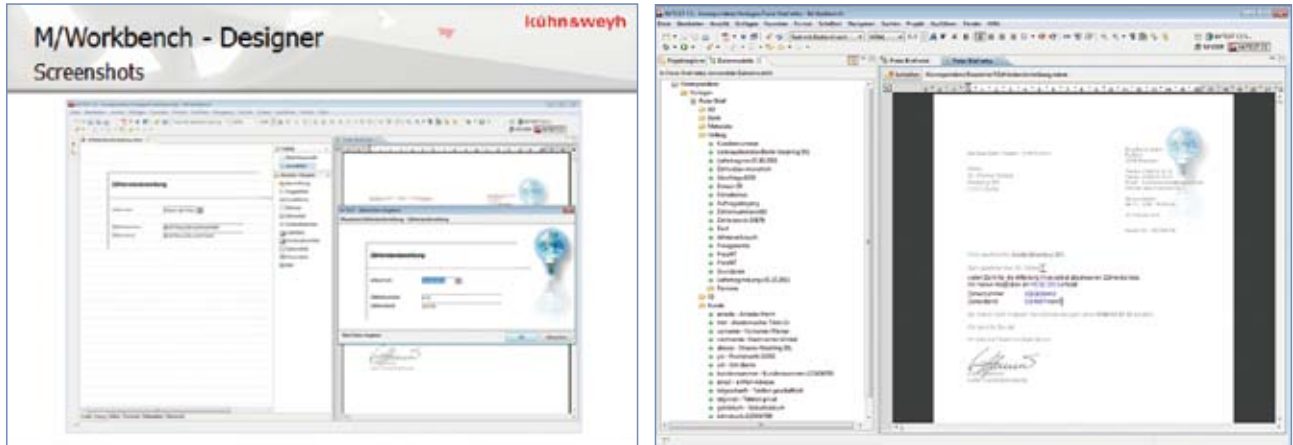
Christian Schletter

Fachbereichsleiter  
kVASy® Internetportale

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-506  
christian.schletter@siv.de  
www.siv.de

# Durchgängige Dokumentenprozesse

kVASy® Output Management mit kühn & weyh



● Durchgängiges Output Management von der Verwaltung über die Erstellung bis hin zur Druckausgabe

Mit dem kVASy® Output Management auf Basis der Lösungen M/OMS 6 / M/TEXT CS 6 / M/Workbench eröffnen wir Ihnen alle Möglichkeiten einer integrierten, prozessorientierten Dokumentenerstellung und -ausgabe – in einem einheitlichen unternehmensweiten System unter Nutzung sämtlicher Vorteile des neuen Technologiestandards kVASy® 5.

Perfekt aufeinander abgestimmte Softwarekomponenten mit etablierten Marktstandards unterstützen und steuern den gesamten Output-Management-Prozess – von der zentralen Verwaltung und Pflege aller Dokumentenvorlagen über die Erstellung bis hin zur Ausgabe von individueller Korrespondenz, Massenmailings und Serienbriefen.

Durch die zentrale Verarbeitung im Output-Management-System werden die Dokumente versand- und portooptimiert ausgegeben. Die in kVASy® vollständig integrierte Lösung steuert automatisch die richtigen Ausgabekanäle an, z. B. die zentrale oder dezentrale Druckausgabe, E-Mail oder Archiv. (as)

## Das leistet modernes Output Management:

### Durchgängig organisierte Prozesse

Output Management umfasst heute den gesamten Dokumentenprozess von der Auftragserteilung über die Dokumenterstellung bis zu Ausgabe und Archivierung.

### Hochwertige Kundenkommunikation

Output Management produziert und verarbeitet hochwertige, individualisierte Geschäftsdokumente für eine erfolgreiche Kundenkommunikation.

### Alle Geschäftsdokumente unter Kontrolle

Wer alle Geschäftsdokumente gemeinsam verarbeiten kann, erzielt den höchsten Wirkungsgrad.

### Multi-Channel Output

Output Management unterstützt den Trend zu elektronischen Dokumenten und bedient elektronische wie physische Ausgabekanäle automatisch.

### Mehrwerte:

- Einfache Erstellung und Pflege von Dokumenten
- Integration der Dokumentenerstellung in den Geschäftsprozess
- Individualisierung der Dokumente ergänzt um Dialoge und Bausteine
- Umfangreiche Anwenderhilfen
- Einheitliche Lösung für alle Anwendungsfälle
- Komplett Einbindung in vorhandene Umgebungen (CD / CI)
- Kostenreduktion durch zentrale Wartung und Pflege aller Ressourcen
- Effizienzsteigerung bei konsolidiertem Geschäftsbetrieb
- Erhöhung der Kundenbindung und optimierte Neukundengewinnung





### Kundenstimme ▾

Energiewende, Liberalisierung und Deregulierung: Das Marktdesign der Zukunft erfordert Mut zum Wandel und ein engagiertes Miteinander aller Marktteilnehmer. Ein Umbruch, den einige Experten sogar mit einer Operation am offenen Herzen vergleichen.

Mit wachsendem Kostendruck, neuen Kundenanforderungen und veränderten energiepolitischen Rahmenbedingungen gilt es, die gesamte

Aufbau- und Ablaufstruktur der EVU auf den Prüfstand zu stellen, Prozesse zu integrieren und das Unternehmen nachhaltig zu steuern. Als langjähriger Kunde der SIV.AG fühlen wir uns bestens gerüstet für eine norm- und fristgerechte Umsetzung der Marktanforderungen.

**Marcus Steurer**  
Stellvertretender Geschäftsführer der  
infra fürth unternehmensgruppe

## SIV.AG erweitert BI-Lösung um kVASy® Planning

**prevero**  
inspired by numbers

Die SIV.AG erweitert ihr Managementinformationssystem kVASy® BI um eine Lösung für die integrierte Unternehmensplanung. Hierzu hat das Unternehmen eine Kooperationsvereinbarung mit der in München ansässigen prevero AG unterzeichnet.

Als einer der führenden Anbieter von Planungs- und Controllinglösungen im deutschsprachigen Markt kann die prevero AG auf über 15 Jahre Expertise in den Bereichen Netz, Corporate und Vertrieb aufbauen und zählt namhafte Unternehmen der Energiewirtschaft – von Amprion

über swissgrid bis hin zu GELSENWASSER, infra fürth, den Stadtwerken Duisburg, LEW oder den Pfalzwerken – zu ihren Kunden.

„Eine vorausschauende Planung gehört heute zu einer nachhaltigen Unternehmenssteuerung“, so Andreas Dutz, Director Product Management Energy & Utilities der prevero AG. „Durch die vordefinierte Anbindung an kVASy® erhalten nun die Kunden der SIV.AG eine Planungslösung aus einer Hand bei überschaubarem Einführungsaufwand.“

„Als langjähriger Kunde beider Unternehmen sehen wir in der Erweiterung der kVASy® - Produktfamilie um das Thema Planung einen großen strategischen Mehrwert“, ergänzt Marcus Steurer, Stellvertretender Geschäftsführer der infra fürth unternehmensgruppe. „Aus Kun-

densicht ist es immer von Vorteil, wenn Softwarepartner nicht erst im Projekt vor Ort ein praktikables Umsetzungskonzept entwickeln, sondern sich direkt technisch für eine harmonisch integrierte Gesamtlösung abstimmen.“

„prevero bietet ein umfassendes Portfolio für Unternehmensplanung und Controlling. Unsere gemeinsame integrierte Lösung kVASy® Planning für die Bereiche Finanzplanung und -berichtswesen ermöglicht ein schnelleres, zuverlässigeres und komfortableres Erstellen der Forecasts auf Basis von Ist-Werten aus kVASy®“, so Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG. „Unseren Kunden bleibt dadurch mehr Zeit für qualifizierte Analysen. Mit der Planungskomponente der prevero AG runden wir unser Finance- und Business-Intelligence-Spektrum mit einer markterprobten Lösung ab.“ (as)



## Passgenaue Prozessdienstleistungen

Als 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG ist die SIV Utility Services GmbH ein leistungsstarker Full-Service-Dienstleister rund um die ERP-Lösung kVASy®. 2008 unter dem Namen UTIPS GmbH gegründet, bieten wir auf Basis der langjährigen Branchenerfahrung der SIV.AG-Gruppe ein umfassendes Lösungsspektrum entlang der gesamten Wertschöpfungskette der von uns unterstützten Marktrollen.

Hierzu gehören die Durchführung energiewirtschaftlicher Dienstleistungsprozesse als BSP oder BPO (Business Service Providing / Business Process Outsourcing) ebenso wie Dienstleistungen im ASP-Umfeld (Application Service Providing / vom Hosting der Hardware bis hin zur Betreuung der Applikationen).

Wir erbringen unsere BSP- / BPO- und auch ASP-Dienstleistungen ganz nach Bedarf sowohl auf von uns als SIV Utility

Services GmbH bereitgestellten Systemen aber auch inhouse auf der Plattform in Ihrem Unternehmen. Dabei fokussieren wir uns ausschließlich auf die Applikationen und Module des ERP-Systems kVASy® sowie im EDM-Bereich auf das System unseres strategischen Partners Robotron Datenbank-Software GmbH.

Mit knapp 50 Mitarbeitern am Standort Roggentin (Stand: 2013) übernehmen wir aktuell Dienstleistungen für 34 Mandanten.

Als Bestandteil der SIV.AG-Gruppe können wir vor allem mit der Nähe zu einem führenden Software- und Systemhaus und dessen integriertem Branchenstandard kVASy® punkten. Unsere Kunden profitieren von der engen Verzahnung moderner Softwareentwicklung und effizienter Serviceprozesse – ein Alleinstellungsmerkmal am Markt.

### Das Ergebnis:

- Laufende Optimierung von IT- und Serviceprozessen durch die direkte Einflussnahme unserer Prozessabwicklung auf die Weiterentwicklung der einzelnen Leistungsbereiche in kVASy®
- Dadurch ständiger beiderseitiger Know-how-Transfer zwischen dem Komplettlösungsanbieter SIV.AG und seiner Tochtergesellschaft SIV Utility Services GmbH als Prozessdienstleister
- Zu 100% durch die SIV.AG | AKADEMIE ausgebildete und zertifizierte Mitarbeiter als Spezialisten für qualitativ hochwertige Serviceprozesse
- Mitarbeit in der Interessenvertretung der kVASy®-Anwender

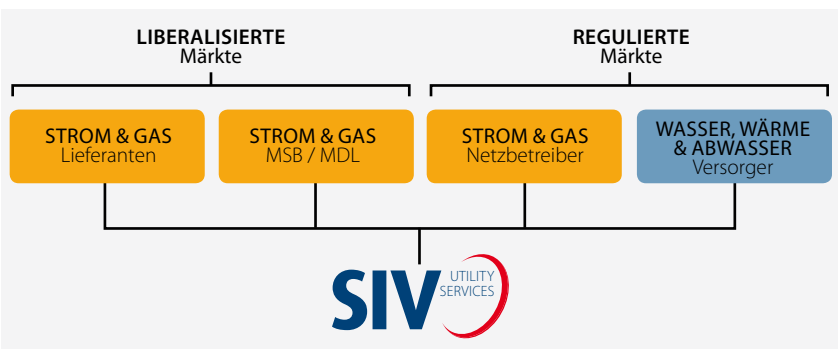
Die SIV Utility Services GmbH unterstützt Sie mit passgenauen Processes as a Service (PaaS) inklusive (wahlweise)

- Lieferung von kVASy®-Modulen oder
- Hosting von kVASy® im eigenen Rechenzentrum der SIV Utility Services GmbH

Fakturiert werden unsere Dienstleistungen mit maßgeschneiderten innovativen Preismodellen – von der einfachen Personalbereitstellung bis zur kompletten Prozessauslagerung.

**Kurz:** Die besten Voraussetzungen für standardisierte und kostengünstige Serviceprozesse, die in ihrer Kombination auf die Bedürfnisse der einzelnen Marktteilnehmer zugeschnitten werden können. (tb, as)

### Prozessdienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette





# Alles auf grün

## Dezentrale Einspeisung mit der SIV.AG

Bei über 4.000 Vergütungskategorien, unzähligen Anlagentypen und aufwändigen Abrechnungs- und Berichtspflichten kann der Überblick schnell verloren gehen. Die SIV.AG nimmt Ihnen diese Arbeit ab – mit maßgeschneiderten Software- und Dienstleistungsangeboten, die die dezentrale Einspeisung spielend einfach für Sie machen. Nachfolgend unsere drei Lösungsangebote:

### 1. Systemunabhängig und hochautomatisiert – Unser Rundum-sorglos-Paket kVASy® - Einspeisung

Unabhängig vom eingesetzten ERP- oder Billing-System bildet unsere Lösung kVASy® - Einspeisung alle Prozesse hochautomatisiert ab – von der Verwaltung aller Anlagen über die korrekte und vollständige Abrechnung der Einspeisemengen und -vergütungen bis hin zur Umsetzung aller Berichtspflichten. Ein weiterer Pluspunkt dabei ist, dass alle Vergütungskategorien regelmäßig aktualisiert und automatisch eingelesen werden. Profitieren auch Sie von einer durchgängig effizienten und automatisierten Prozessabbildung. Mit der Erfassung eines Einspeisers in nur drei bis fünf Minuten ist die Anlage abrechnungsbereit.

### 2. Einspeisung aus der Wolke – Unsere kVASy® Cloud Services

Sie wollen inhouse keine eigene Lösung betreiben? Nutzen Sie unsere individuellen Rechenzentrumsdienste. Als Kunde der

SIV.AG haben Sie die Möglichkeit, von jedem Ort und zu jeder Zeit über gesicherte Verbindungen auf ihre Daten zuzugreifen und dabei selbst zu entscheiden, wie lange Sie die Dienstleistungen unseres zertifizierten Rechenzentrums in Anspruch nehmen möchten. Dabei zahlen Sie nur die kVASy® Cloud Services, die Sie auch tatsächlich brauchen.

### 3. Einfach serviert – Prozessdienstleistungen nach Maß

Das Team der SIV Utility Services GmbH, einer 100 %-igen Tochtergesellschaft der SIV.AG, unterstützt Sie durch vielfältige Optionen einer gezielten Personalbereitstellung. Die SIV Utility Services GmbH bietet ihren Kunden eine punktgenaue Unterstützung bei der Sachbearbeitung im jeweiligen Aufgabengebiet. Die bedarfsgerecht auf Märkte und Marktrollen zugeschnittenen Dienstleistungen basieren auf langjährigen, verlässlichen Referenzerfahrungen und Performanceindikatoren. Alle Prozesse werden über periodisch gemessene Kennzahlen und ein regelmäßig bereitgestelltes Reporting gesteuert. (as)

Dezentrale Einspeisung: Unsere Lösungsangebote im Überblick



Kundenstimme

Nicht die Größe eines Teams ist entscheidend, sondern sein Engagement. Als Pfälzer sind wir es gewohnt, die Ärmel hochzukrempeln und voranzugehen. Natürlich wollen wir so auch die Energiewende aktiv mitgestalten. Seit Anfang 2012 erbringt unser Unternehmen EDM-Dienstleistungen für vier benach-

barte Netzbetreiber: als markterfahrener regionaler Partner und auf Basis einer Stand-alone-Lösung der SIV.AG, die speziell auf unsere Anforderungen zugeschnitten wurde.

**Jürgen Bach**  
Geschäftsführer der EnergieSüdwest Netz GmbH





Mehr Zeit für einen reibungslosen Netzbetrieb mit intelligenten Lösungen für die mobile Zählerstandserfassung

## Kurz vorgestellt: Die mobilen Lösungskomponenten unseres Partners derago

### Mobil und prozessorientiert

Mit ihren leistungsstarken langjährigen Partnern derago e. K. und der Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH (B+K) hat sich die SIV.AG breiter im Bereich Mobilität aufgestellt – ganz individuell für Kunden aller Größenordnungen und Anforderungsprofile.

Die Integration mobiler Komponenten in den Branchenstandard kVAsy® ermöglicht eine prozessorientierte, ebenso einfache wie transparente Abwicklung der Schwerpunkte

- Instandhaltungsmanagement (Bereitstellung und Rückmeldung der Arbeitsaufträge)
- Zählerverwaltung (Turnustausch, Ein- und Ausbauaufträge, Zählerablesung)
- Lagerwirtschaft (Inventur, Lagerbewegung)

- Arbeitszeiterfassung, Aktivitäten sowie
- Inkasso (Kassier- und Sperrauftrag, in Planung).

Sichergestellt wird dies über prozessorientierte Schnittstellen. Bis Mitte 2013 wird das aktuelle Leistungsangebot dabei sukzessive zu einer eigenständigen, komplett in kVAsy® eingebetteten Lösung (kVAsy®-Mobil) ausgebaut.

Die mobile Zählerstandserfassung von Verbrauchszählern in den Bereichen Gas, Wasser, Strom und Wärme ist das typische Anwendungsgebiet von derago MZE. Sie erfolgt mittels Stifteingabe oder Fingerbedienung auf einem Mobilgerät mit Android oder Windows Mobile Betriebssystem. Ebenso möglich ist die Auslesung per Funk oder Optokopf.

Die Bereitstellung, Zuordnung und Verwaltung der Daten für die mobilen Geräte wird auf einem PC realisiert. Über diesen werden



auch die Zählerstände mit allen marktüblichen Abrechnungssystemen (z. B. kVAsy®) via Windows oder Webserver ausgetauscht. Die Kommunikation mit dem Mobilgerät kann dabei u. a. auch per GSM/GPRS/UMTS/LTE erfolgen.

**Der konkrete Nutzen:**

- **Zeit und Kostenersparnis:**  
Die manuelle Erfassung der Verbrauchsdaten im Unternehmen entfällt komplett.
- **Höhere Liquidität:**  
Durch zeitnähere Nutzerabrechnung.
- **Bessere Datenqualität:**  
Ein Plausibilitätscheck, der den aktuellen Verbrauch mit dem früherer Erfassungen vergleicht, ist Standard.
- **Aktualität und Transparenz:**  
Das Unternehmen hat immer eine aktuelle Übersicht über den Stand der Ablesung.
- **Hohe Benutzerfreundlichkeit:**  
Die Synchronisation der Daten zwischen PC und Mobilgerät funktioniert vollautomatisch.

- **Flexibilität in der Tourenplanung per Mausklick:**  
Im Urlaubs- oder Krankheitsfall sind Straßen oder Portionen den Ableser flexibel zuordenbar. Entweder per Listen oder graphisch via Kartenmaterial.
- **Flexibles, universelles System:**  
Zusätzliche Formulare für die Ableser sind leicht am PC zu generieren.
- **Höchste Sicherheit:**  
Alle Geräte sind gegen Datenverlust, auch bei völliger Entleerung der Akkus, geschützt.

Mehr zu unserem Partner derago unter [www.derago.com](http://www.derago.com)



**Wolfram Rickert** ▼

**Produktmanagement**

---

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-221  
[wolfram.rickert@siv.de](mailto:wolfram.rickert@siv.de)  
[www.siv.de](http://www.siv.de)

**Kundenstimme** ▼

Um die Netze fit für die Energiewende zu machen, besteht in den kommenden Jahren ein erheblicher Netzerweiterungs- und Optimierungsbedarf. Da unser Netzgebiet von der Nordsee bis zu den Alpen reicht, kommt TenneT dabei eine besondere Rolle zu. Mit unseren Netzausbauprojekten tragen wir maßgeblich zum Gelingen der Energiewende und zur Aufrechterhaltung der Versorgungssicherheit bei. Bei der Umsetzung der Herausforderungen der

Energiewende sind uns die SIV.AG und die Robotron Datenbank-Software GmbH branchenerfahrene Partner. Ihr eigens für uns entwickeltes gemeinsames System trans-bill bildet unsere sehr spezifischen, hochkomplexen Prozessanforderungen integriert und mit einem hohen Automatisierungsgrad ab.

**Klaus Homann** Senior Manager Energiedaten- und Forderungsmanagement der TenneT TSO GmbH





# Einfach flexibel – Die Branchencloud der SIV.AG

## Interview mit Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Cloud Computing ist in aller Munde: Im Juni 2012 kündigte Larry Ellison, Gründer und CEO der Oracle Corporation, an, dass sein Unternehmen ab sofort bereit sei, "die umfassendste Cloud auf dem Planeten Erde" anzubieten. Ende September 2012 legte die Europäische Kommission ihre Strategie "Unleashing the Potential of Cloud Computing in Europe" vor und einen Monat später präsentierte die Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner das neue Informationsportal iRIGHTS CLOUD, wobei sie sich für transparentere Datenschutzbestimmungen und kundenorientierte Geschäftsmodelle engagierte.

**E-WORLD NEWS:** Auch die SIV.AG setzt auf das Zukunftsthema Cloud Computing. Was versteht der Komplettlösungsanbieter unter diesem Begriff?

**Jörg Sinnig:** Cloud Computing ist für uns eine ganzheitliche IT-Philosophie zur bedarfsgerechten, flexiblen und zeitlich begrenzten Bereitstellung und zum Betrieb definierter Standard-IT-Services entlang der gesamten Wertschöpfungskette unserer Kunden.

**E-WORLD NEWS:** Mit ihrer speziell auf die Anforderungen der Energie- und Wasserwirtschaft zugeschnittenen Branchencloud wollen Sie dabei neue Wege beschreiten.

**Jörg Sinnig:** Cloud Computing ist ein strategisches Managementthema. Damit war es für uns nur ein weiterer logischer Entwicklungsschritt, komplette Prozesse und Dienstleistungen in eine

speziell auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmte Branchencloud zu verlagern. Als langjähriger Oracle Platinum Partner wissen wir natürlich um die Vorteile einer integrierten, standardbasierten Plattform. Mit unserer Branchencloud heben wir unsere Philosophie der durchgängigen Integration auf eine neue qualitative Stufe. Bereits bei der Markeneinführung von kVASy® 5 haben wir Prozessorientierung, Performance und Individualisierbarkeit in den Mittelpunkt gestellt. Unsere Branchencloud bietet noch mehr: eine bisher ungekannte Freiheit und Flexibilität.

**E-WORLD NEWS:** Wie können wir uns das konkret vorstellen?

**Jörg Sinnig:** Gemeinsam mit unseren Technologie- und Lösungspartnern bieten wir unseren Kunden eine neue Qualität des Geschäftsprozessmanagements – hochperformant, absolut transparent und dynamisch an ihre ganz individuellen Bedürfnisse angepasst. Anders als bei konventionellen Hosting- oder ASP-Modellen um-

fasst unsere Branchencloud ein umfangreiches Portfolio flexibel einsetz- und abrufbarer Cloud Services, die unsere Kunden jederzeit on demand nutzen können. Sie orientieren sich an den spezifischen Prozessanforderungen der jeweiligen Aufbau- und Ablauforganisation und werden entsprechend den sich wandelnden Rahmenbedingungen in der Prozesslandschaft unserer Kunden orchestriert. Fakturiert werden dabei nur Services und Ressourcen, die auch tatsächlich in Anspruch genommen werden. Der Zugang zu den umfangreichen BSP, BPO, Application und IT Services erfolgt denkbar einfach über spezielle Service-Portale. All das natürlich auf der Basis effektiver Monitoring-, Analyse-, Planungs- und Steuerungstools.

**E-WORLD NEWS:** *Wie steht es mit der Datensicherheit?*

**Jörg Sinnig:** Die Cloud Services der SIV.AG (Abb. Gesamtübersicht) werden im eigenen zertifizierten und voll redundanten Rechenzentrum betrieben. Unsere

vordefinierten Service Level Agreements genügen auch den höchsten Ansprüchen an Datensicherheit und -schutz, so dass unsere Kunden auch unter Compliance-Aspekten auf der sicheren Seite sind.

Dabei setzen wir sowohl im Server- als auch im Storagebereich breit auf Virtualisierung. Durch den Einsatz der Cloud-Technologie Oracle Real Application Clusters (RAC) realisieren wir höchste Performance, dynamische Ressourcenzuweisung und Höchstverfügbarkeit. Unsere Kunden können nach einer bis zu dreimonatigen Testphase selbst entscheiden, welche Cloud Services sie in welchem Umfang nutzen wollen.

Wir laden Sie schon heute herzlich ein, auf der E-world energy & water die Technologie unserer Branchencloud in der Praxis zu erleben und Musterprozesse beispielhaft zu modellieren.

**E-WORLD NEWS:** *Vielen Dank für das Gespräch!* (as, erschienen in E-world News, Sonderausgabe Dezember 2012)



▲ Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

### Cloud Services der SIV.AG im Überblick:



**kVASy® application cloud** „Flexibel als Full Service“: kVASy® komplett als Cloud Service, dynamische Servicelevel und Laufzeiten, flexible / spontane Ressourcenzuordnung, Patch Management auf Anforderung.



**kVASy® monitoring services** „IT-Gesundheit auf einen Blick“: kVASy® System Control als Service, intelligentes Monitoring der gesamten Unternehmens-IT, proaktive Fehlerbehandlung, deutliche Verbesserung der IT-Verfügbarkeit.



**kVASy® secure desktop cloud** „Komplette IT als Service nutzen“: Vollständige Auslagerung der Unternehmens-IT in die Cloud, Minimierung der IT-Investitionen, nahezu komplette Auslagerung von IT-Geschäftsrisiken.



**kVASy® compliance archive cloud** „Risiko gezielt verlagern“: Bedarfsgerechte Dokumentenarchivierung in die Cloud, schnelles Auffinden von Dokumenten und Informationen, Daten- und Revisionssicherheit, Rechtskonformität.



**kVASy® open backup cloud** „Die Versicherung aus dem Netz“: Kontinuierliche Datensicherung in die Cloud, Servicebereitstellung im Falle eines Desasters in definierter Zeit, direkte Risikoauslagerung.



**kVASy® communication cloud** „Kommunikation: einfach“: Sichere, leistungsfähige Kommunikation, Vernetzung von verteilten Systemen, Überwachung der Verfügbarkeit der Schnittstellen.



# k5 | e.systems: The Cloud in a Box!

## Individuelle Lösungspakete für Ihre IT-Infrastruktur

### Die Welt spricht Cloud.

Mit kVASy® 5 bieten wir unseren Anwendern erstmals die Möglichkeit, unser umfangreiches kVASy® - Lösungsportfolio auch durch kVASy® 5 - zertifizierte IT-Infrastruktur-Plattformen zu unterlegen. Das speziell auf den kVASy® 5 - Betrieb zugeschnittene Lösungsportfolio berücksichtigt die spezifischen Anforderungen der Versorgungswirtschaft. Hochverfügbarkeit, Spitzenlasten, Skalierbarkeit, 7x24-Stunden-Betrieb – alles kein Problem!

### Für jeden das Richtige an Bord!

Wir machen Dinge so einfach, wie möglich, aber nicht einfacher. Dieser Spruch stammt nicht von uns – ist aber unser Programm. Wir möchten, dass Sie Ihre Geschäftsprozesse mit unseren Lösungen optimal unterstützen können. Für unterschiedliche Unternehmensgrößen und unterschiedliche Anforderungen gibt es die passenden Lösungen.

### Alles kann, nichts muss!

- Sie wollen IT-Infrastruktur-Investitionen vermeiden und trotzdem neueste und modernste Lösungen nutzen?
- Sie wollen sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren?
- Sie wünschen robuste Businessprozesse und ein professionelles Applikationsmanagement?

Zur Entlastung der eigenen Ressourcen haben wir Pakete geschnürt, die sowohl die Lösung als auch den IT-Betrieb abdecken. Gemeinsam mit Ihnen wählen wir ein zu Ihren Anforderungen passendes Lösungsszenario aus. Der Rest ist Formsache.

Es gibt nicht richtig und nicht falsch – es gibt nur optimal. Ob Investition oder Miete, ob Eigenbetrieb oder Managed Services. Sie entscheiden, was am besten zu Ihnen passt.

Wir unterscheiden vier Betriebsmodelle der k5 | e.systems

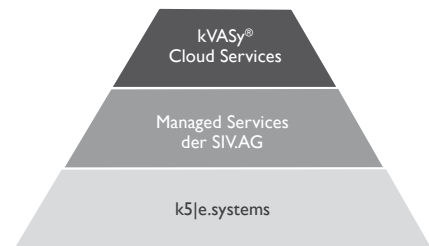
- Systemmiete, Managed Service
- Systemmiete, Eigenbetrieb
- Systemkauf, Managed Service
- Systemkauf, Eigenbetrieb

Die Mietmodelle sind für 36, 48 oder 60 Monate verfügbar. (mf)

### Ihre Vorteile:

- Zugeschnittene Lösung für den kVASy® - Betrieb
- PreBuilt & vollständig „kVASy® 5 ready“

- Umfangreiche Performance & Testläufe
- „Rundum sorglos - kVASy®“ inklusive Managed Services
- Dramatische Komplexitätsreduktion



▲ Für jeden die passende Lösung mit den Komplettleistungen der SIV.AG

### k5 | e.systems

	:foundation	:professional	:enterprise	:enterprise+
<b>kVASy5</b>	✓	✓	✓	✓
kVASy® application cloud	✓	✓	✓	✓
kVASy® monitoring services	✓	✓	✓	✓
High Availability			(✓)	✓
Managed System	✓	✓	✓	✓
Optionspakete		✓	✓	✓
Standorte	1	1	1 (2)	2

# kVASy® System Control



▲ Effektives Monitoring aller Server und Dienste

Das stetige Wachstum und die Erhöhung der Komplexität der IT-Infrastruktur verlangt nach einer leistungsfähigen, funktionellen und skalierbaren Monitoring-Lösung.

Das Monitoring von Servern und Diensten wird für Systemadministratoren zunehmend aufwendig und unübersichtlich; ist aber unerlässlich, um sicherzustellen, dass die zugrunde liegende Infrastruktur von geschäftskritischen Anwendungen wie kVASy® oder kVASy® BI fehlerfrei funktioniert. Mit kVASy® System Control behalten Sie den Überblick über alle Systeme, wissen, wie diese ausgelastet sind und wie effektiv sie genutzt oder sogar überlastet werden.

## Überwacht werden:

- Betriebssysteme (Windows, Linux, Unix etc.)
- Datenbanken (Oracle, MS SQL etc.)
- Hardware (Router, Switches, Drucker etc.)

- Prozesse & Services
- Applikationen & Schnittstellen
- Netzwerk und andere aktive Komponenten

## Ihre Mehrwerte:

- Erhöhung der Verfügbarkeit von Infrastruktur-Komponenten, Servern, Diensten und Prozessen durch frühzeitiges Erkennen von Ausfällen
- Ermittlung von Schwachstellen bei Ressourcen und Performance
- Einfache Einrichtung durch vorkonfigurierte Monitoring Module für alle kVASy® nahen und -fernen Infrastrukturkomponenten
- Trendreporting
- Ereignisgesteuertes und flexibles Benachrichtigungssystem (E-Mail, SMS)
- Eskalationsmanagement
- Nutzerverwaltung mit LDAP-Authentifizierung
- Host/Service Web-Live-Ticker (mf)



**Milan Frieberg**

**Geschäftsfeldentwicklung  
Systeme & Service**

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-539

milan.frieberg@siv.de

www.siv.de





# Prozessdreiklang

## SIV.AG gründet eigene Management- und Prozessberatung

Ein Unternehmen ist wie ein Orchester. Erst das harmonische Zusammenspiel aller Beteiligten bringt nachhaltigen Erfolg. Mit wachsendem Wettbewerbs- und Kostendruck stehen Führungskräfte dabei in einer besonderen persönlichen Verantwortung. Wie ein Dirigent müssen sie ihr Team zu Höchstleistungen motivieren, den Takt vorgeben, Missklänge frühzeitig erkennen, kontinuierlich die Qualität überwachen und abgestimmte Prozesse schaffen.

Die Optimierung der internen Aufbau- und Ablaufstruktur ist eine große Herausforderung. Erfahrene Marktbegleiter können dabei als ehrliche und engagierte Sparringspartner zur Seite stehen. Mit einer neuen Unit begleitet die SIV.AG ihre Kunden bei Change-Management-Prozessen. Ihr Leiter René Kersten stellt die SIV Management- und Prozessberatung vor.

### Was zeichnet uns aus?

Unser Team verfügt über umfangreiches Wissen auf gleich drei Ebenen: die Berater sind langjährig im Bereich der Energie- und Wasserwirtschaft erfahren und kennen die Prozesse und Anforderungen der Branche. Das theoretische Wissen haben viele – uns zeichnet darüber hinaus die Erfahrung mit der Software im Tagesgeschäft aus. Dabei ist uns besonders wichtig, dass die beteiligten Personen – die Menschen – bei allen Prozessen und Projekten im Mittelpunkt stehen.

### Womit können Sie rechnen?

Wir analysieren Ihre Abläufe im Unternehmen und harmonisieren mit Ihnen gemeinsam die Anforderungen des Marktes und Ihre individuell gelebten Prozesse. Darauf aufbauend ermitteln wir gezielt den möglichen Bedarf, Kompetenzen weiterzuentwickeln. Wir wissen, dass man an dieser Stelle nicht aufhören sollte, und begleiten Sie mit einem ehrlichen Change Management. Damit stellen Sie sicher, dass die vereinbarten Maßnahmen auch umgesetzt werden. Beauftragen Sie uns als Projektmanager, sorgen wir für die Einhaltung des magischen Dreiklangs aus Kosten, Qualität und Zeit.

Sie benötigen Unterstützung bei der Erstellung eines Lastenheftes für ein IT-Projekt? Wir sind der richtige Ansprechpartner für Sie und beraten gern zu Themen wie dem Ausbau der IT-Infrastruktur, Hosting oder Cloud Computing.

Sie möchten in Spitzenzeiten unterstützt werden oder ganze Prozesse an einen Dienstleister auslagern? Wir stellen Ihnen gern einen zuverlässigen Lösungsanbieter vor.

**Was erwarten wir?**

Wir sind davon überzeugt, dass erfolgreiche Projekte nur dann gelingen, wenn sie auf einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit begründet sind. Nach unserem Selbstverständnis zählen hierzu vor allem ein ehrlicher und wertschätzender Umgang miteinander, eine gemeinsame Identifikation mit dem Projektziel sowie die Bereitschaft eines jeden, sich selbst zu hinterfragen und Veränderungen positiv zu begeben.

**Wie gehen wir vor?**

Bei uns stehen nicht Maßnahmen, sondern Ergebnisse im Vordergrund. Deshalb ist es für unser Selbstverständnis klar, dass Analysen und Maßnahmen nur erste Schritte sein können. Entscheidend ist, dass wir Sie auf dem anspruchsvollen Weg der Umsetzung motivierend begleiten und bei Meinungsverschiedenheiten moderierend unterstützen. Dabei ist uns wichtig, dass die erarbeiteten Lösungen Ihre Bedürfnisse widerspiegeln und maßgeschneidert sind. Ein typisches Projekt stellen wir uns so vor: In einem Kick-off legen wir gemeinsam das Ziel, den Umfang, die Meilensteine, Beteiligte sowie Verantwortlichkeiten fest. In Analysen, Interviews, Benchmarkings und Workshops erreichen Sie mit uns die Meilensteine. In regelmäßigen Abständen besprechen wir mit Ihnen Status, Fortschritt und Zielerreichung des Projektes und dokumentieren dies.

**Das Leistungsspektrum der Management- und Prozessberatung im Überblick**

- Begleitung im Change Management
- Strategisches Projektmanagement
- Organisationsberatung
- Interimsmanagement
- Analyse und Optimierung von Prozessen (Unternehmensabläufen) und IT-Strategien
- Ermittlung des Bedarfs an einer Weiterbildung einzelner Mitarbeiter
- Schulungen und Workshops

Kurz: Wir unterstützen Sie bei der Optimierung Ihrer gesamten Aufbau- und Ablaufstruktur. Ihr Vorteil: Durchgängig harmonisierte Prozesse und eine höhere Kosteneffizienz für Ihr Unternehmen. (rk)



**René Kersten**

**Leiter Management- und Prozessberatung**

---

SIV.AG  
 Telefon +49 381 25240  
 rene.kersten@siv.de  
 www.siv.de

**Mitarbeiterprofil | Direkt am Kunden**



**Name:** Christian Schletter

**Jahrgang:** 1981

**Position:** Fachbereichsleiter kVASy® Internetportale

**Persönliches:** Reist gern (erkundete 2012 den Kilimandscharo und bricht in diesem Jahr zum Nordkap auf). Engagiert sich regional für Natur-schutzprojekte.

**Vorher:** Ausbildung zum Fachinformatiker Anwendungsentwicklung im Bertelsmann-Konzern (arvato).

**Bei der SIV.AG:** Seit 2004. Zunächst als Consultant Datenübernahme (direkte Schnittstelle zum Kunden, Planungsverantwortung). 2009 bis 2012 Berufsbegleitendes Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie (VWA). Seit Mitte 2012 leitet er die neue Unit kVASy® Internetportale.

**Aufgaben:** Entwicklung und Projektumsetzung maßgeschneiderter Portallösungen für die Kun-

denbetreuung und Neukundengewinnung via Internet. Gemeinsame Prozessgestaltung mit den Anwendern. Fachkompetenter Ansprechpartner für die Projektverantwortlichen auf Kundenseite (Kaufmännische Leiter und Leiter Marketing).

**Motivation:** An der SIV.AG schätzt er das familienfreundliche Klima mit durchaus beachtenswerten sozialen Leistungen und zusätzlichen Angeboten. Die Unternehmenskultur motiviert die Mitarbeiter zu einem engagierten Miteinander; bietet aber auch die Flexibilität und Freiheit, persönliche Träume zu verwirklichen.

Der Aufbau des neuen Fachbereichs kVASy® Internetportale ist eine spannende Herausforderung, die bestehenden engen Kundenkontakte noch weiter zu intensivieren und neue Perspektiven zu erschließen: Wie können die Kunden der SIV.AG ihren eigenen Kunden interessante Mehrwerte bieten? Wie gelingt es mit einer effektiven Außendarstellung, eine hohe Kosteneffizienz zu erzielen und gleichzeitig durch umfassende Informationsmöglichkeiten die öffentliche Akzeptanz für die Energiewende zu erhöhen? (as)

# Schneller, transparenter, wirtschaftlicher

## Digitale Eingangsbearbeitung besteht den Praxistest

Die klassische Verarbeitung von Eingangsbearbeitungen auf Papiergrundlage ist nach wie vor in vielen Versorgungsunternehmen verbreitet. Vielen Verantwortlichen ist sie aber längst ein Dorn im Auge, denn die manuelle Bearbeitung von Rechnungen von der Vorsortierung über das Kopieren und Prüfen bis zur Weiterleitung über die Hauspost bringt viele Arbeitsschritte, hohen Zeitaufwand und nur schwer zu reduzierende Kosten mit sich. Deshalb hat die SIV.AG, die bereits seit geraumer Zeit das Spektrum der Lösungen zur elektronischen Bearbeitung von Dokumenten kontinuierlich erweitert, ein Konzept für die digitalisierte Eingangsbearbeitung (ERB) entwickelt. Die Umsetzung der Lösung als neues Mitglied der Produktfamilie kVASy® - DMS erfolgte unter Einbeziehung der betreffenden Abteilungen im eigenen Haus – denn die grundlegenden Herausforderungen im Bereich ERB sind hier wie bei den Kunden die gleichen. Die Praxistauglichkeit des neuen Produktes wurde inzwischen von den beteiligten Abteilungen bei der SIV.AG auf Herz und Nieren geprüft.



● Thomas Heuer, Vorstand Finanz- und Personalmanagement der SIV.AG

*Vor seinem Einstieg in die SIV.AG im Januar 2005 war Thomas Heuer 15 Jahre bei renommierten deutschen Kreditinstituten tätig und zeichnete in leitender Funktion für den Bereich Corporate Finance / Finanzierung und Beratung mittelständischer Unternehmen verantwortlich. Seit dem 1. Januar 2010 verantwortet Thomas Heuer das Vorstandsressort Finanz- und Personalmanagement.*

Die SIV.NEWS hat dazu das Vorstandsmitglied Thomas Heuer befragt.

**SIV.NEWS:** Herr Heuer, was hat die SIV.AG veranlasst, eine Lösung für die Prozesse rund um die Eingangsbearbeitung zu entwickeln?

Im Hinblick darauf, in welchem Umfang wir heute bereits intern von dieser Lösung profitieren, bin ich fast versucht zu sagen, dass wir einfach unser eigenes Rechnungswesen gründlich aufräumen und optimieren wollten. Aber natürlich

ist uns bewusst, dass es am Markt einen großen Bedarf gibt, die Prozesse rund um die Bearbeitung eingehender Rechnungen grundlegend zu optimieren. Verkürzung der Bearbeitungs- und Umlaufzeiten ist ein Bedarf, Kostenoptimierung und vor allem auch mehr Überblick und Transparenz. Das alles geht nur via Digitalisierung.

Bei uns im Unternehmen war es zum Beispiel vor dem Einsatz der ERB-Lösung völlig normal, dass Rechnungen nach dem Kopieren erst einmal 8 bis 10 Tage innerhalb des Hauses gegangen sind. In manchen Fällen hat es bis zu 14 Tage gedauert, bis eine Rechnung final bearbeitet werden konnte. Das war allein schon deshalb inakzeptabel, weil es oft nicht mehr möglich war, Skonto zu ziehen. Hinzu kam, dass Mitarbeiter, die für Freigaben verantwortlich waren, auch schon einmal zum unpassenden Zeitpunkt im Urlaub waren – eben gerade weil der gesamte Prozess noch über eine Art „analogen Sonderweg“ lief.

**SIV.NEWS:** Wie lang sind die Durchlaufzeiten denn jetzt aktuell?

**Thomas Heuer:** Im Durchschnitt 3 Tage. Das ist schon eine deutliche Verkürzung.



Hinzu kommt der entscheidende Vorteil, dass wir von Anfang an vollständige Transparenz und Nachvollziehbarkeit zum aktuellen Bearbeitungsstand der Eingangsrechnungen haben. Ich kann also jederzeit vom Tag des Rechnungseingangs an unternehmensweit – entlang der geregelten Zugriffsrechte – das Dokument einsehen. In diesen 3 Tagen Durchlaufzeit ist übrigens auch schon die automatische Archivierung der Rechnung in digitaler Form enthalten.

**SIV.NEWS:** *Wie sieht es denn mit der Integration in die IT-Landschaft aus?*

**Thomas Heuer:** Die ERB-Lösung, die wir hier bei uns im Hause erfolgreich getestet haben und die exakt in dieser Form auch für unsere Kunden zur Verfügung steht, ist vom Ansatz her eine voll integrierte Workflow-Komponente innerhalb des kVASy® - DMS mit direkter Einbindung in die Finanzbuchhaltung. Sie basiert auf moderner Schnittstellentechnologie und bietet per Webservice zusätzlich ein umfangreiches Spektrum an Zusatzfunktionen für die Finanzbuchhaltung. Verknüpfungen im Sinne einer ganzheitlich organisierten IT sind einfach zu realisieren.

**SIV.NEWS:** *Können Sie schon Angaben dazu machen, wie der zeitliche Rahmen für eine Implementierung beim Kunden anzusetzen ist?*

**Thomas Heuer:** Ausgehend von den bisherigen Erfahrungen und den Anforderungen für die Feineinstellungen halte ich einen Zeitrahmen von 6 bis 9 Monaten für realistisch. Der erste Schritt ist dabei natürlich erst einmal die genaue Definition der Abläufe, denn die möchte der Kunde dann ja auch grundlegend optimieren.

**SIV.NEWS:** *Wie kommt die Umstellung auf die digitalisierte Bearbeitung von Eingangsrechnungen Ihrer Einschätzung nach beim einzelnen Anwender an?*

**Thomas Heuer:** Wie bei allen Umstellungen ist es auch hier wichtig, dass diejenigen Mitarbeiter, die jeden Tag mit der Lösung arbeiten und ihre gewohnten Arbeitsabläufe ändern sollen, von Anfang an mitgenommen werden. Das haben wir auch bei der Umstellung in unserem Unternehmen so gemacht. Da müssen unter Umständen gewisse Denkgewohnheiten aufgebrochen werden, bis der Einzelne auch für sich entdeckt, dass die Arbeit auch für ihn einfacher und komfortabler wird. Gegen Ende unseres Einführungsprojektes haben viele übrigens einen erheblichen Gewinn auch für sich selbst gesehen. Es musste nämlich deutlich weniger Arbeitszeit für die Bearbeitung verwendet werden, da mehr oder weniger lästige manuelle Arbeiten wie etwa das Sortieren oder umständliche logistische Tätigkeiten wie der Transport von Rechnungen von A nach B schlicht und einfach entfallen.

Damit alle involvierten Mitarbeiter in einem mittelgroßen Unternehmen adäquat begleitet werden können, muss im Grunde in den ersten 5 Tagen der Produktivsetzung Schulungspersonal zur Seite stehen. Die Masken sind benutzerfreundlich gestaltet und erleichtern den Einstieg – aber es sind eben neue Masken, das ist ganz klar.

**SIV.NEWS:** *Wird die Lösung künftig noch erweitert und ausgebaut werden? Was können Interessenten da erwarten?*

**Thomas Heuer:** Wir haben bereits einige zusätzliche Funktionen in Arbeit, die wir dann per Webservice zur Verfügung stellen werden. Darüber hinaus wird die Eingangsrechnungsbearbeitung künftig auch voll in unsere Cloud Services integriert werden.

**SIV.NEWS:** *Herr Heuer, vielen Dank für das Gespräch! (ar)*

Anzeige

**Abrechnungsbelege aus**

**kVASy5**

**In eigener Hand**

- Keine Abhängigkeit von externen Dienstleistern**
- Intuitive Handhabung der Lösung für eigene Projekte**
- Eigene Pflegemöglichkeit der Abrechnungsbelege**
- Flexible Anbindung an Archivsysteme**
- Einbindung von Kuvertiermarken für Kuvertierung**
- Freie Wahl in der elektronischen Verteilung der Dokumente**

**DATEC**

**IDEEN RUND UM'S DRUCKEN**

Datec Netzwerke & Druckerlösungen GmbH

Netzschkau - Leipzig - Erfurt - Dresden - Hannover - Hamburg  
Tel: 03765/797-0 [vertrieb@datec-gmbh.de](mailto:vertrieb@datec-gmbh.de) [www.datec-gmbh.de](http://www.datec-gmbh.de)

# kVASy® - Dokumentenmanagement

Die Bearbeitung von Eingangspost ist personal- und kostenintensiv, die Umlaufzeiten on Papierbelegen sind lang und fehleranfällig, und jeder Beleg ist nur an einer Stelle im Unternehmen verfügbar.

Mit der kVASy® - DMS - Posteingangslösung erhalten Sie eine moderne und leistungsfähige Lösung für die Erfassung, Bearbeitung und Bereitstellung von Eingangsdokumenten in digitaler Form. Sie verzichten auf das aufwändige Verteilen von Papierbelegen, sparen Zeit und Lagerkosten. Informationen sind sofort und gleichzeitig im gesamten Unternehmen verfügbar und durch die Definition von Verteilungsprozessen werden Fehler und Liegezeiten vermieden.

## Posteingang

- Elektronische, workflowgestützte Verarbeitung von Eingangspost
- Klassifikation von Papierbelegen durch definierte Regelwerke
- Definition fester Vorgänge für bestimmte Belegarten
- Gleichzeitige Verteilung eines Beleges in verschiedene Postfächer
- Definition von Bearbeitungs dauern und automatische Eskalation

## Ihre Vorteile

### Kostenreduktion

- Verkürzung von Bearbeitungszeiten
- Reduzierung der Papierbelege

- Minimierung der Druck-, Kopier- und Lagerkosten
- Einhaltung von Aufbewahrungspflichten

### Zeitersparnis

- Schnelle Suche
- Eingangspost ist standortunabhängig verfügbar

**Mathias Bußler**

Fachbereich kVASy® - DMS Services

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-422

mathias.bussler@siv.de

www.siv.de

## Too big to succeed? – Die Finanzierung der Energiewende

Die Energiewende ist ein weltweit einmaliges und noch dazu kostenspieliges Experiment. Nach einer Analyse von Trendresearch erfordert der radikale Umbau der deutschen Energiesysteme bis 2030 Investitionen von mehr als 300 Mrd. EUR. Bis zur Mitte des Jahrhunderts geht die Bundesregierung sogar von 550 Mrd. EUR aus – vom Netzausbau über die sinnvolle Förderung erneuerbarer Energien bis hin zur energetischen Gebäudesanierung und Entwicklung innovativer Speichertechnologien.

Dass all diese Schätzungen nur vage Blicke in die Glaskugel sind, zeigen die letzten Monate. Vorbei die Zeiten, in denen dem Verbraucher vollmundig angekündigt wurde, dass ihn die Energiewende nicht mehr als einen Cappuccino im Monat kosten werde. „Selbst wenn wir von den Preisen für Nespresso-Kapseln ausgehen, kann man für die heute Wirklichkeit gewordenen Nebenlasten des Stromsystems in Deutschland ganze Jahrespackungen von Kaffee kaufen“, so Dr. Johannes Teysen, Vorsitzender des Vorstands der E.ON SE, auf der diesjährigen 20. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft. (Die SIV.AG gehört seit Jahren zu den größeren Ausstellern dieses hochkarätig besetzten

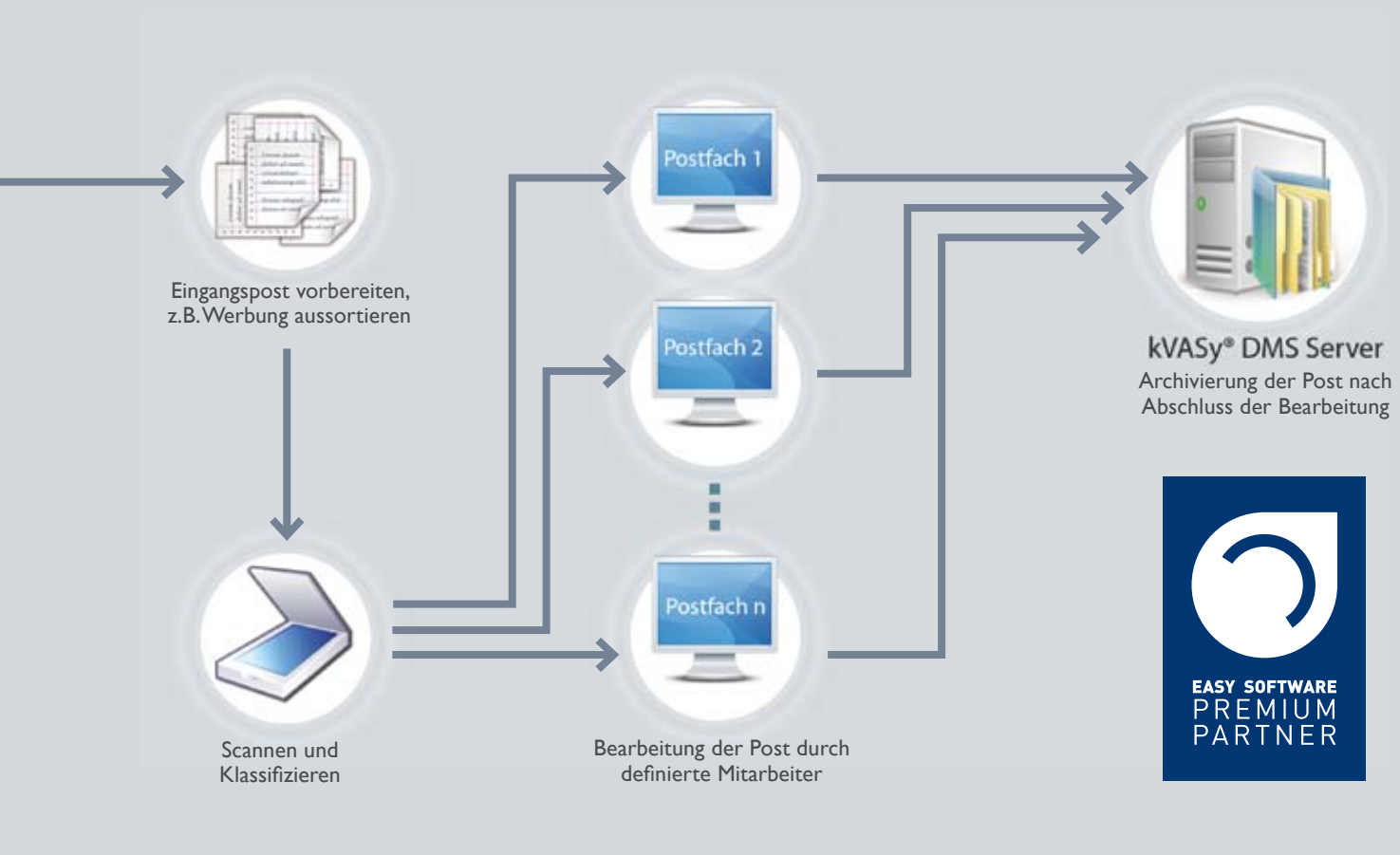
Branchenevents.) Die enormen Investitionssummen stellen die Energiebranche vor gänzlich neue Herausforderungen. Konnte sie bislang ihre Unternehmensentwicklung aus eigener Kraft stemmen, ist sie heute substantiell auf starke Partner angewiesen.

### Attraktive Anlagemöglichkeiten gesucht

Umso beruhigender mag da die Aussage der Finanzbranche klingen, „dass es im Moment keine Probleme bei der Finanzierung“ gibt, wie Hilko Schomerus, Managing Director der Macquarie Infrastructure & Real Assets, betont. „Das Kapital ist vorhanden, es sucht nur attraktive An-

lagemöglichkeiten“, konstatiert auch Thomas Kusterer, Mitglied des Vorstandes der EnBW Energie Baden-Württemberg AG.

Ebenso optimistisch zeigt sich Dr. Ulrich Schröder, Vorstandsvorsitzender der KfW Bankengruppe. Die Förderbank des Bundes und der Länder unterstützt private Haushalte, Unternehmen und Kommunen unter der Maßgabe der Nachhaltigkeit und Subsidiarität. In den kommenden fünf Jahren werden insgesamt 100 Mrd. EUR in die Energiewende investiert – für den zielgerichteten Ausbau erneuerbarer Energien, die Errichtung von Offshore-Windparks, die Vermeidung von Energieimporten oder eine effiziente Energienutzung und -er-



zeugung. Bereits 2012 haben die Bereiche Klima, Umwelt und Energieeffizienz 40 % des gesamten Förderetats ausgemacht – Tendenz steigend. Die Förderprogramme umfassen – wenn auch volumenbegrenzt – alle Themenbereiche der Energiewende und seien zudem mit sehr attraktiven Zinsen versehen.

Darüber hinaus kann die KfW IPEX-Bank als 100%-ige Tochtergesellschaft mit profundem Restrukturierungs-Know-how und jahrzehntelanger Erfahrung in der internationalen Projekt- und Exportfinanzierung punkten. Mit der Zielsetzung, die Wettbewerbsfähigkeit auf dem Weltmarkt zu fördern, finanziert sie die wirtschaftliche und soziale Infrastruktur in Europa, trägt zur Rohstoffsicherung bei und unterstützt Umwelt- und Klimaschutzprojekte auf allen Kontinenten.

#### Differenzierte Finanzierungsmodelle und verlässliche Rahmenbedingungen gefragt

Umso verwunderlicher erscheint es, dass längst nicht alle Angebote der KfW umfassend genutzt werden. Dr. Heiko Sanders, Mitglied des Vorstandes der EWE AG, bringt es auf den Punkt: Zur Absicherung der Energiewende bedarf es

dreier Voraussetzungen: eines attraktiven Risiko-Rendite-Profiles, differenzierter Finanzierungsmodelle und verlässlicher Rahmenbedingungen. Nicht selten fehlt es an letzteren. Damit die Gemeinschaftsaufgabe Energiewende gelingen kann, braucht es Klarheit und Planbarkeit – auch um neben Banken und Förderinstituten zunehmend private Anleger, Bürgergenossenschaften, lokale Partner, Versicherungs- und Pensionsfonds als Investoren zu gewinnen. Attraktive Zinssätze und eine langfristige emotionale

Bindung an das eigene Projekt machen Betroffene zu Beteiligten und erhöhen die öffentliche Akzeptanz für die Energiewende. Angesichts der Notwendigkeit einer intelligenten, grenzüberschreitenden Energieinfrastruktur lohnt es sich, auch auf internationaler Ebene nach engagierten Investoren zu suchen und mutig neue, manchmal unkonventionelle Wege zu beschreiten. „Eine Menge Geld ist da“, so Hilko Schomerus, „es müssen nur Ideen entwickelt werden.“ (as, erscheint in Ausgabe 3 / 2013 der ZfK)





# Anwenderorientiertes Softwaredesign für ein optimales Prozessmanagement

Für die Einführung einer durchgängig integrierten, prozessorientierten Komplettlösung bedarf es eines radikalen Perspektivwechsels, der nicht mehr nur einzelne Module betrachtet, sondern die gesamte Aufbau- und Ablaufstruktur durchgängig integriert und rollenspezifisch betrachtet. Systemübergreifend muss konkret die wachsende Masse individueller Einzelprozesse in den Mittelpunkt gestellt werden, die dann einen reibungslosen Ablauf gewährleisten, wenn sie vollautomatisiert ablaufen. Die nahtlose Verknüpfung aller kundenbezogenen Arbeitsabläufe schafft Freiräume, um Kunden intensiver persönlich zu betreuen oder anstelle der reinen Datengenerierung Zeit für Analysen und Langfriststrategien zu haben. Aber wie lassen sich harmonische Interaktionsmöglichkeiten effektiv umsetzen, ohne dass Praktikabilität und Funktionalität verloren gehen?

Die Aufgabe beim Interaktionsdesign besteht nun darin, die Arbeit der Anwender effizienter zu machen. Leider unterstützen nur die wenigsten rein funktional ausgerüsteten IT-Lösungen die Optimierung der Geschäftsprozesse hinsichtlich Effizienz, Sicherheit und Servicequalität. Zudem hat gutes Produktdesign immer auch eine emotionale Komponente und soll vor allem ein gutes Gefühl vermitteln. Wenn z. B. die Aufgabe darin besteht, Tausende Namen

und Adressen in eine Datenbank einzufügen, stellt eine reibungslos funktionierende Datenerfassungsmaske den Anwender nicht annähernd so zufrieden wie ein automatisiertes System, das die Namen schnell und einfach aus dem Fakturierungssystem extrahiert.

Anwender sollen sich in erster Linie auf ihre täglichen Aufgaben konzentrieren können. Dazu richtet das Interaktionsdesign den Blick über die reinen Funktionalitäten hinaus. Es wird festgestellt, wer die wichtigsten Anwender sind und was ihre Ziele sein könnten. Das Bedienkonzept, das ansatzweise in den nächsten Abschnitten beschrieben wird, stellt das Design harmonischer Interaktionen unter Berücksichtigung des mentalen Anwendermodells vor.

## Visual Interface Design

User Interface Design oder auch Visual Interface Design ist mit dem Grafikdesign verwandt. Visual Interface Designer müssen die Rolle des typischen Benutzerverhaltens für die Anwendung einer Software verstehen und ihr größeres Gewicht neben der reinen Funktionalität eines Programmes beimessen, als dieses traditionell in der IT-Branche üblich ist. Sie konzentrieren sich darauf, wie sie die visuelle Struktur der Benutzerschnittstelle mit der logischen Struktur der mentalen Modelle

des Anwenders und der Prozessstruktur des Programms harmonisieren können. Visual Interface Designer überlegen auch, wie sie den Anwender über den Zustand des Programms informieren können (d. h. nur lesend im Gegensatz zu änderbar) und welche gedanklichen Probleme der Anwender bei der Wahrnehmung von Funktionen haben könnte (Layout, visuelle Hierarchie usw.).

## Ziele vs. Aufgaben und Aktivitäten

Auch wenn es zunächst nach einem Allgemeinplatz klingt: Ziele sind nicht dasselbe wie Aufgaben und Aktivitäten. Ein Ziel ist die Antizipation eines Endzustandes, während sowohl Aktivitäten als auch Aufgaben als Zwischenschritte auf dem Weg dahin zu verstehen sind.

Donald Norman beschreibt in seinem „Activity-Centred Design“ eine Hierarchie, in der Aktivitäten aus Aufgaben bestehen, die ihrerseits aus Aktionen zusammengesetzt sind, die selber wieder aus Operationen bestehen. Während diese Methode sehr nützlich sein kann, um das „Was“ der Verhaltensweisen der Anwender korrekt zu gliedern, befasst sie sich nicht mit der Frage, die wir uns zuerst stellen sollten: „Warum führt ein Anwender eine Aktivität, Aufgabe, Aktion oder Operation überhaupt aus?“

Ziele motivieren Menschen, Aktivitäten auszuführen. Diese Ziele zu erkennen, hilft zu entscheiden, welche Aktivitäten für das Software-Design wirklich relevant sind. Die Aufgaben- und Aktivitäten-Analyse ist auf Detailebene nützlich – aber erst nachdem die Anwenderziele analysiert worden sind. Wenn wir fragen: „Welche Ziele verfolgt der Anwender?“, können wir die Bedeutung der Aktivität für unsere Anwender verstehen und so passendere und zufriedenstellendere Designs erstellen.

Programme verwenden zwei Arten von Fenstern: Hauptfenster und untergeordnete Fenster (wie etwa Dokumente und Dialogfelder). Bei der Umsetzung der neuen prozessorientierten Softwaregeneration kVASy<sup>®</sup> 5 des norddeutschen Softwaredienstleisters SIV.AG spielen diese eine wichtige Rolle. Wenn man kVASy<sup>®</sup> 5 mit einem Haus vergleicht, repräsentiert jedes Fenster einen separaten Raum. Das Haus selbst wird durch das Hauptfenster der Anwendung repräsentiert, jeder Raum ist einem Dokumentfenster oder Dialogfeld gleichzusetzen. So wie bei einem Haus jeder nachträgliche Anbau weiterer Räume die vom Architekten angestrebte Harmonie gefährdet, sollte auch in der Softwareentwicklung kein weiteres Fenster hinzugefügt werden, wenn dessen funktionaler Zweck durch bereits vorhandene Fenster erreicht werden kann.

Auch hier muss die Frage aus der Sicht der Ziele und mentalen Modelle des Anwenders betrachtet werden: Der Zweck eines Fensters wird vom Ziel des Anwenders, nicht aber von einer bestimmten Aufgabe oder Funktion bestimmt. Ein Prinzip, das unter dem Motto „Form follows Function“ auch die gesamte Bauhaus-Philosophie prägte und das bis auf den amerikanischen Bildhauer Horatio Greenough (1852) zurückgeht. Berühmtheit erlangte es durch Louis Sullivan, einem der ersten großen Hochhausarchitekten in den USA. Eines ist allen gleich. Letzlich geht es immer um den Anspruch guten Produktdesigns, einfache und bedienungsfreundliche Lösungen zu schaffen, die den Anwender effizienter und zufriedener machen.

#### Anwender- und Programmiererperspektive

Will etwa ein Anwender in Microsoft Word ein Inhaltsverzeichnis aktualisieren, muss er erst über den rechten Mausklick ein Kontextmenü aufrufen und den „Felder aktualisieren“-Befehl auswählen, um dann ein Dialogfeld zu öffnen. In diesem Dialog wird er gefragt, ob er das gesamte Verzeichnis oder nur die Seitenzahlen aktualisieren möchte. Diese Abfolge ist weit verbreitet und deshalb unauffällig. Dennoch ist dieses Design zweifellos benutzerunfreundlich. Ein Inhaltsverzeichnis zu erstellen und zu aktualisieren, ist eine Hauptaufgabe eines Textverarbeitungsprogrammes. Da das Dokument mit seinem Inhaltsverzeichnis im Hauptfenster steht, sollten die Bearbeitungswerkzeuge ebenfalls dort zu finden sein.

Funktionen hingegen wie üblich in ein Dialogfeld zu packen, ist anwendungsfern. Das Inhaltsverzeichnis mit einem Dialogfeld zu aktualisieren, funktioniert problemlos, aber die Interaktion ist umständlich. Für den Programmierer ist die Aktualisierung des Inhaltsverzeichnisses eine einzige Funktion, die von vielen anderen Funktionen unabhängig ist. Deshalb scheint es natürlich zu sein, sie in einen separaten Container einzufügen. Für den Anwender stellt dies jedoch eine Hauptaufgabe der Anwendung dar. Sie sollte daher offensichtlich im Hauptfenster zu finden sein. Separate Räume eignen sich für Funktionen, die außerhalb der

normalen Arbeitsabläufe ausgeführt werden. So ist etwa die Bereinigung einer Datenbank keine normale Aktivität und der Anwender muss für diesen Zweck Funktionen aktivieren, die nicht zum normalen Betrieb des Datenbankprogramms gehören. Im üblichen Betrieb unterstützt die Datenbank die täglichen Aufgaben des Anwenders, also die Eingabe und Anzeige von Datensätzen, Änderungen einzelner Daten usw. Das massenhafte Löschen von Daten kommt jedoch nicht jeden Tag vor, wodurch die Bereinigung der Datenbank zu Recht in ein separates Dialogfeld gehört. Deshalb ist es sinnvoll, den Anwender zu diesem Zweck in einen separaten Raum – ein Fenster oder ein Dialogfeld – zu führen.

#### Attraktives Produktdesign

Für IT-Dienstleister bedeutet dies, die Rolle des Designs (User Interface Design und Interaction Design) im Entwicklungsprozess zu überdenken und radikal zu ändern. Dazu müssen das Design und die Entscheidungsfindung aus einer neuen Perspektive betrachtet werden. Noch zu oft wird der Begriff „Design“ in der IT-Branche eher eindimensional verstanden und von vielen Softwareentwicklern und Managern als eine rein kosmetische, visuelle Optimierung des Programmiermodells gesehen.

Hochperformante, prozessorientierte Systeme sind der Maßstab der Zukunft – ganz egal ob inhouse oder aus der Cloud. Mit kVASy<sup>®</sup> 5 hat die SIV.AG sowohl technologisch als auch strukturell die Weichen für die nächsten Jahre gestellt und zugleich ein bereichsübergreifendes Produktverständnis entwickelt, das in seiner konsequenten Prozessorientierung über die rein modulare, anforderungsfixierte Sicht hinausgeht. Dafür konnte der langjährige Oracle Platinum-Partner auf die Vorteile seiner homogenen, serviceorientierten Technologiebasis zurückgreifen.

#### Kunden als Mitgestalter

Nicht zuletzt waren die Kunden als wichtigste Mitstreiter von Anfang an in die Konzeption eingebunden. In detaillierten Bestandsanalysen wurden bei ausgewählten Anwendern der Status quo und konkrete Anforderungsprofile ermittelt – von Anpassungen in Suchmasken, Favoriten- und Hauptmenüs über Selektionsmöglichkeiten bis hin zur Einführung durchgängiger Prozessketten für Netz und Vertrieb. Gutes Design identifiziert nicht nur die Benutzeranforderungen, sondern definiert auch einen detaillierten Plan für das Verhalten und Aussehen von Software.

Kurz: Design liefert eine echte Produktdefinition, die auf den Zielen der Anwender, den Bedürfnissen der Unternehmen und den Einschränkungen der Technologie basiert. Dann ist Unternehmenssoftware nicht nur attraktiv, sondern macht auch Spaß.

(pz, as, erschienen in Heft 1-2 / 2013 der Energiewirtschaftlichen Tagesfragen)



**Philipp Zöld**

**User Interface Designer**

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-314

philipp.zoeld@siv.de

www.siv.de



# Kompetenz am bulgarischen Energiemarkt – Datenmigration in nur sechs Stunden für EVN Bulgaria

In der aktuellen Debatte um die Energiewende und steigende Strompreise in Deutschland lohnt es sich von Zeit zu Zeit, einen vergleichenden Blick in andere Länder zu werfen: So führte die bulgarische Regulierungskommission DKWR im September 2012 eine zusätzliche Gebühr für alle Betreiber von Anlagen zur Erzeugung erneuerbarer Energien ein. Die sogenannte Zugangsgebühr gilt rückwirkend und beläuft sich auf 1 bis 40 % der Einnahmen – je nach Energieart und Zeitpunkt der Inbetriebnahme. Den Grund erklärte die DKWR ganz freimütig: In der ersten Jahreshälfte waren so viele (insbesondere Photovoltaik-) Anlagen ans Netz gegangen, dass die drei großen Stromkonzerne die anfallende subventionierte Einspeisevergütung nicht mehr decken können und Verluste schreiben müssten. Der rechtlich sicherste Weg wäre eine Erhöhung des Strompreises für die Verbraucher gewesen. Da dieser aber bereits zum 1. Juli 2012 um 13 % gestiegen war (und im Sommer 2013 Wahlen anstehen), setzte die DKWR auf die rückwirkende Zugangsgebühr, was insbesondere bei den Anlagenherstellern heftige Proteste hervorrief. Bereits am 28. Juni 2012 hatte die Staatliche Kommission für Energie- und Wasserregulierung SKEWR festgelegt, dass bis 1. Juli 2013 keine neuen Netzanschlussverträge für Projekte mit erneuerbaren Energien geschlossen werden dürfen.

## Ähnliche energiewirtschaftliche Herausforderungen

Die breite öffentliche Diskussion um den Ausbau erneuerbarer Energien ist nur ein Beispiel dafür, wie ähnlich mittlerweile die energiewirtschaftlichen Herausforderungen in beiden Ländern sind. Bulgarien gehört seit 2007 zur Europäischen Union und hat sich in den letzten Jahren zu einem attraktiven Investitionsstandort für erneuerbare Energien entwickelt. Darüber hinaus hat es eine wichtige strategische Schlüsselfunktion für eine nachhaltige Versorgungssicherheit in Europa. Der im Herzen des Balkans gelegene Staat hat gemeinsam mit internationalen Partnern große Pipeline-Projekte auf den Weg gebracht und unternimmt große Anstrengungen, um im Zuge der wei-

teren Marktliberalisierung die Energieproduktion und -verteilung europäischen Standards anzugleichen. Mit staatlichen Programmen zum Netzausbau und zur Förderung der Energieeffizienz, die auch eine starke soziale Komponente beinhalten, soll in den nächsten Jahren ein moderner, nachhaltiger und ökologischer Energiemarkt vollständig neu gestaltet werden. Dabei sind die wirtschaftspolitischen Rahmenbedingungen mit niedrigen Einkommen und einer ausbaufähigen Infrastruktur nicht gerade einfach.

Die Energieintensität der bulgarischen Wirtschaft gilt als die höchste in der gesamten Europäischen Union. Laut EU-Richtlinie 2001/77/EG zur Förderung der Stromerzeugung aus erneuerbaren Energiequellen im Elektrizitätsbinnenmarkt wurde für Bulgarien ein indikatives Ziel von 11 % Anteil des Stroms aus erneuerbaren Energiequellen am Bruttostromverbrauch im Land festgelegt.

Das Land durchläuft seit 1. Juli 2007 alle Phasen der Marktöffnung und -liberalisierung. Bulgarien setzt die Richtlinie 2003/54/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2003 über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 96/92/EG um. Die gesetzliche Regelung für den Start der Liberalisierung des Energiemarktes für alle Teilnehmer wurde mit Änderungen und Ergänzungen des Energiegesetzes geschaffen. Recht auf Zugang zum Energieübertragungs- und Energieverteilungsnetz haben die Energieerzeuger, der öffentliche Energielieferant, die Energieversorgungsgesellschaften, alle Endverbraucher und Energiehändler. Gemäß Energiegesetz kommt der SKEWR mit weitreichenden Kontrollbefugnissen eine der Bundesnetzagentur vergleichbare Funktion zu. Eine Energiebörse soll Transparenz im Energiehandel schaffen und die Gleichstellung aller Marktteilnehmer ermöglichen. Im Rahmen eines nachhaltigen Verbraucherschutzes sollen die Kunden zu aktiven Teilnehmern am Markt (Prosumern) werden.

Die Energieübertragung durch das Übertragungsnetz und die Energieversorgung durch die Verteilungsnetze sind Monopoldienstleistungen und unterliegen der Regulierung durch die SKEWR. Der Richtlinie 2003/54/EG entsprechend sind die Tätigkeiten der Energieerzeugung, -übertragung, -verteilung und -handel unterteilt. Die Umstrukturierung der Energieverteilungsgesellschaften erfolgte durch Abspaltung der Tätigkeiten Energieverteilung und operative Verwaltung der Energieverteilungsnetze von der Energieversorgung – analog zu den in Deutschland bekannten Entwicklungen.

#### Standard für die Marktliberalisierung

Ein Unternehmen, das sich seit 2005 erfolgreich am bulgarischen Markt etabliert hat, ist die SIV.AG. Sie hat die Energieverteilung in Bulgarien von Anfang an begleitet und kann sich heute mit über 3,8 Mio. abgerechneten Zählern in Bulgarien und Mazedonien als Marktführer in Südosteuropa bezeichnen. Die ersten Marktanteile wurden 2005 mit E.ON Bulgaria gewonnen, später kamen in enger Zusammenarbeit mit dem strategischen Partner Robotron Datenbank-Software GmbH EVN Bulgaria und EVN Makedonija hin-

zu, die von der Hauptstadt Skopje aus das gesamte Landesgebiet (etwa in der Größe Brandenburgs) mit Energie versorgt. SIV.BG – die 2006 gegründete 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG – ist in dieser Zeit auf 20 Mitarbeiter angewachsen.

Dass die SIV.AG in Südosteuropa über Jahre zu einer festen Größe werden konnte, mag nur auf den ersten Blick erstaunen. Für den Komplettlösungsanbieter und Oracle Platinum Partner sprachen nicht nur die homogene Technologiebasis und die Fähigkeit, Massendaten von über einer Million Zähler schnell und performant abzurechnen – ein Mehrwert, der ihn auch heute noch von anderen IT-Dienstleistern unterscheidet. Hinzu kam ein weiterer, nicht zu unterschätzender Vorteil: Die bulgarischen und deutschen Projektpartner haben ähnliche Lebenswege und Erfahrungen, so dass sie sich von Anfang an auf Augenhöhe mit gegenseitigem Respekt und Wertschätzung begegnet sind. Als 1990 gegründetes Software- und Beratungshaus für die Energie- und Wasserwirtschaft hat die SIV.AG den gesamten Prozess der Marktprivatisierung, -liberalisierung und -deregulierung in Deutschland in allen Phasen aktiv mitgestaltet und konnte frühzeitig

auch im Ausland – z. B. in der Russischen Föderation – wertvolles Projekt-Know-how sammeln.

Mit der SIV.AG setzt EVN Bulgaria kompromisslos die geltenden europäischen Standards um und kann auf einen reichen Erfahrungshorizont bei der Realisierung der gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen an den liberalisierten Energiemärkten zurückgreifen. Für den Komplettlösungsanbieter sprachen die solide langjährige Marktcompetenz, Referenzen im Management anspruchsvoller Großprojekte und das offene, engagierte Miteinander. Die mit EVN Bulgaria 2006 geschlossene strategische Partnerschaft war insofern eine konsequente Fortentwicklung der erfolgreichen Zusammenarbeit mit E.ON Bulgaria. Die mit EVN Bulgaria 2006 geschlossene strategische Partnerschaft war insofern eine konsequente Fortentwicklung der erfolgreichen Zusammenarbeit mit E.ON Bulgaria.

#### Auf Wachstumskurs in Südosteuropa

EVN Bulgaria gehört zur EVN, einem international führenden, börsennotierten Energie- und Umweltdienstleistungskonzern mit Sitz in Niederösterreich. EVN ▶

#### Kundenstimme ▼

Erfolg durch Partnerschaft: Um die zukünftigen Herausforderungen in der Energiewirtschaft gemeinschaftlich zu meistern, bedarf es starker Netzwerke. Wir – die RDE Regionale Dienstleistungen Energie GmbH & Co. KG – stehen für einen erfolgreichen Know-how-Transfer zwischen der E.ON Bayern und ihr partnerschaftlich verbundenen Unternehmen. Unsere Dienstleistungsphilosophie umfasst den Rechenzen-

trenbetrieb ebenso wie die temporäre Unterstützung bei personellen Engpässen oder die Übernahme ausgewählter Geschäftsprozesse für Netz und Vertrieb. Mit der SIV.AG-Gruppe arbeiten wir dabei seit Jahren eng und vertrauensvoll zusammen.

*Alexander Urtel*  
IT-Koordinator der  
RDE Regionale Dienstleistungen  
Energie GmbH & Co. KG

bietet auf Basis modernster Infrastruktur Strom, Gas, Wärme, Wasserver- und Abwasserentsorgung, thermische Abfallverwertung sowie damit verbundene Dienstleistungen aus einer Hand. Während der letzten Jahre verfolgte der Konzern einen dynamischen Wachstumskurs in Südosteuropa. Bereits Anfang 2005 erfolgte der Markteintritt im Bereich Energie in Bulgarien, wo heute 1,7 Millionen Kunden mit Strom und 33.600 Kunden mit Wärme versorgt werden. Im April 2006 gelang der Markteintritt in Mazedonien mit 800.000 Stromkunden – alle werden auf Basis der Softwarelösung kVASy® abgerechnet. In der Energiewirtschaft konnte sich die EVN zusätzlich erfolgreich in Albanien, Deutschland und Kroatien positionieren. Durch die erfolgreichen Projekte, die in den letzten 20 Jahren in Mittel-, Ost- und Südosteuropa umgesetzt wurden, zählt EVN heute etwa 14 Millionen Kunden in insgesamt 20 Ländern. 40 % der Umsatzerlöse werden dabei im Ausland erzielt.

### Hocheffizientes Projektmanagement

Mit ihrem erfolgreichen Projektabschluss im November 2012 bei EVN Bulgaria konnte das Unternehmen gleich mehrere Meilensteine setzen. Die besondere Herausforderung bestand darin, im Rahmen der Migration von kVASy® in einem Zuge

- die zugrunde liegende IT-Plattform komplett zu erneuern
- die Betriebssystem-Plattform von Solaris nach Linux zu wechseln
- die Technologieplattform zu erneuern und auf den aktuellsten Stand (Oracle 11g Datenbanken und Oracle WebLogic Server 11g) zu heben.

Mit dem Wechsel von der kVASy® - Version 4.11.2 auf 4.15.6.9 ist einer der größten Kunden der SIV.AG – noch dazu auf internationaler Ebene – kVASy® 5 ready. Die jüngste Softwaregeneration ist das Flaggschiff des Unternehmens und steht für eine konsequente Prozessorientierung, durchgängige Integration und Automatisierung. Darüber hinaus wurde der Grundstein für eine effektive Kostenverteilrechnung gelegt.

Da für die komplette Echtmigration ein sehr enges Zeitfenster von nur drei Tagen und Nächten zur Verfügung stand, gilt dem Team um Marco Fiedler und Milan Frieberg besondere Anerkennung für ihre engagierte Arbeit und die professionelle, hocheffiziente Projektkoordination, dank derer die 25 TB Daten in kVASy® in nur sechs Stunden migriert werden konnten.

„Das ist wirklich Rekordzeit“, so Arno Weichbrodt, Vorstand der SIV.AG, der auch das bereichsübergreifende Miteinander in der SIV-Gruppe lobt: „Ohne die hochprofessionelle Vorbereitung, die teilweise langwierigen Tests, die zügige Hotline-Beantwortung sowie die reibungslose technische Umsetzung vor Ort wäre dieser gemeinsame Erfolg nicht möglich gewesen. Die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Units der SIV.AG und unserer bulgarischen Tochtergesellschaft SIV.BG war sehr gut, ich möchte aber auch hervorheben, dass uns auf Seiten der EVN ein exzellentes, erfahrenes Projektteam zur Seite stand.“

Konkrete Meilensteine zur Fortsetzung der strategischen Partnerschaft sind bereits beschlossen. (as, erschienen in Heft 1 / 2 / 2013 der BWK)

### Kundenstimme

Wasser ist eine elementare natürliche Ressource und unverzichtbare Lebensgrundlage. Unsere Kunden aus der Wasser- und Abwasserwirtschaft übernehmen eine besondere Verantwortung für künftige Generationen – für eine hohe Trinkwasserqualität und nachhaltigen Gewässerschutz. Nur wenn es gelingt, die Geschäftsprozesse so effektiv und effizient wie möglich zu gestalten, können die Aufgaben der kommunalen Daseins-

vorsorge erfolgreich wahrgenommen werden. Die Dresden-IT GmbH unterstützt Verkehrs-, Recycling-, Ver- und Entsorgungsunternehmen wie die Stadtentwässerung Dresden GmbH dabei, Steuergelder verantwortungsvoll einzusetzen und die Schönheit unserer natürlichen Ressourcen zu bewahren.

**Dr. Ralf Weber**  
Geschäftsführer der Dresden-IT GmbH









# Energieversorger setzen auf SIV.AG und HESS

## Erfolgreiche Prozessoptimierung im Kundencenter

Zahlreiche Energieversorger setzen für eine effiziente Prozessoptimierung im Kundencenter auf die Kombination aus dem Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG und dem HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat.

Das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat ist eine multifunktionale Hard- und Softwarelösung zum automatischen Kassieren und Buchen von baren und bargeldlosen Zahlungen sowie für die Annahme und Ausgabe von Bargeld. Der Einsatz des Kassenautomaten ermöglicht den Kunden die Begleichung der Verbrauchsabrechnung in Selbstbedienung. Auch Prepaymentzähler können am Kassenautomaten aufgeladen werden.

Mit dem HESS Multipay 800 wurde 2012 eine neue Kassenautomaten-Generation vorgestellt, die sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Kunden mit zahlreichen Vorteilen aufwartet. Besonderes Highlight der Kassenautomaten HESS MultiPay ist die optionale Banknoten- und Münzrecycler-Technologie, die die Wiederverwendung und somit die Auszahlung der eingezahlten Münzen und Scheine – quasi im Kreislaufverfahren – ermöglicht, und so erhebliche Kosten für das Bargeldhandling einspart.

Durch die von der SIV.AG und HESS empfohlene Vernetzung vom Abrechnungssystem kVASy® und dem HESS Zahlungssystem per Softwareschnittstelle werden – sobald sich der Kunde am Automaten beispielsweise über das Scannen des Rechnungsbarcodes oder über die Eingabe der Kundennummer authentifiziert – alle notwendigen Kundendaten an das HESS Zahlungssystem übergeben. Umgekehrt fließen die Zahlungsdaten – nach Abschluss der Transaktion – zurück in das Abrechnungssystem

kVASy® und werden dort gebucht. Die Kundenkonten sind so immer auf dem aktuellen Stand.

Wird die Vernetzung der beiden Systeme tatsächlich den Ansprüchen von Unternehmen, Mitarbeitern und Kunden gerecht? SIV.NEWS fragt nach bei Simona Mühlberger, Leiterin Dienstleistungszentrum der Stadtwerke Werdau:

**SIV.NEWS:** Seit wann setzen die Stadtwerke Werdau auf die SIV.AG und HESS?

**Simona Mühlberger:** Wir sind langjähriger Partner der SIV.AG und vertrauen auf das Abrechnungssystem kVASy®. Für unser KundenCenter in der Stadtmitte von Werdau kam dann 2010 das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat hinzu. Um das Bestmögliche aus beiden Systemen herauszuholen, haben wir diese per Comfortschnittstelle vernetzt. In den vergangenen drei Jahren konnten wir so einige Erfahrungen im Bereich Prozessoptimierung im Kundencenter sammeln.

**SIV.NEWS:** Warum stand das Thema Prozessoptimierung im Kundencenter auf der Tagesordnung?

**Simona Mühlberger:** Wir wollten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der zunehmenden Tätigkeit des Kassierens entlasten und wieder mehr Freiräume für die Kernaufgabe „Beratung“ schaffen. Darüber hinaus hatten wir auch den Faktor Sicherheit im Auge. Daher haben wir uns dazu entschlossen, das gesamte Geldhandling von den Kundenbetreuern hin zum Automaten zu verlagern.

**SIV.NEWS:** Welche Funktion übernimmt das HESS Zahlungssystem mit Kassenautomat?

**Simona Mühlberger:** Das Zahlen der Verbrauchsabrechnung durch den Kunden in Selbstbedienung! Der Kunde meldet sich am Kassenautomat mit seiner Kundennummer an. Im Display werden die offenen Positionen aus kVASy® angezeigt. Diese kann er dann mit Bargeld entweder als Teilbetrag oder vollständig begleichen. Nach der Einzahlung erhält er für seine Zahlung eine Quittung und das Restgeld. Im Anschluss werden die Zahldaten dann mit kVASy® synchronisiert.

**SIV.NEWS:** Funktioniert die Vernetzung?

**Simona Mühlberger:** Die Möglichkeit der direkten Anbindung an kVASy® war für uns ein wichtiges Entscheidungskriterium für die Auswahl des HESS Zahlungssystems. Die Vernetzung per Comfordschnittstelle funktioniert nach der Konfiguration zum Start problemlos. Nichtsdestotrotz haben wir uns jetzt dazu entschieden, auf den von der SIV.AG und HESS neu entwickelten Webservice zu wechseln. Dadurch erfolgt der Abgleich mit kVASy® unmittelbar nach der Zahlung und nicht in Intervallen, so dass das Kundenkonto direkt ausgeglichen ist und eine Sperrung sofort zum Wiederanschluss weitergegeben werden kann.

**SIV.NEWS:** Wo sind die Vorteile für die Stadtwerke?

**Simona Mühlberger:** Der Automat ist ein zusätzlicher Service für unsere Kunden. Ohne lange Wartezeit können sie dort ihre Rechnung in Selbstbedienung bezahlen. Im Gegenzug sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Ausnahme der Abrechnung des Kassenautomaten vom oft ungeliebten Bargeldhandling entlastet. So steht tatsächlich mehr Zeit für die Beratung der Kunden zur Verfügung. Auch sind manuelle Buchungsfehler weitestgehend ausgeschlossen, und das Geld liegt sicher verwahrt im Kassenautomaten.

**SIV.NEWS:** Wie sehen die Mitarbeiter den Kassenautomaten?

**Simona Mühlberger:** Nach einer gewissen anfänglichen Skepsis sehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Automaten heute als echte Arbeitserleichterung im Tagesgeschäft.

**SIV.NEWS:** Kommen die Kunden mit dem Kassenautomaten zurecht?

**Simona Mühlberger:** Die Akzeptanz für den Automaten ist bei den Kunden nach anfänglicher Skepsis sehr hoch. Um die Übergangsphase von der manuellen Kassierung hin zur Zahlung in Selbstbedienung zu erleichtern, haben wir unseren Kunden bei den ersten Zahlungen in Selbstbedienung natürlich mit Rat und Tat zur Seite gestanden und sie an die neue Technik herangeführt. Die war für die meisten Kunden aber in der Regel nichts neues, schließlich ist man es doch gewöhnt, nahezu in allen Bereichen am Automaten zu bezahlen.

**SIV.NEWS:** Was kann man verbessern? Anregungen? Kritik?

**Simona Mühlberger:** Bei allen Vorteilen, die der Automat bietet, darf man natürlich nicht vergessen, dass es sich hier um ein Stück Technik handelt, die von Zeit zu Zeit gepflegt und gewartet werden will. Vieles davon – z. B. einen Münzverklemer – können wir problemlos selbst erledigen. Sollte dies nicht der Fall sein, ist man auf den technischen Service angewiesen, um den Automaten wieder in Betrieb nehmen zu können. Hier ist es mir wichtig, dass ein Service innerhalb kürzester Zeit gewährleistet ist. Das ist bei HESS der Fall.

**SIV.NEWS:** Wie lautet Ihr Fazit?

**Simona Mühlberger:** Mit einem Wort? Zufrieden! (nr)



➊ Ohne lange Wartezeiten Rechnungen am HESS Kassenautomaten bezahlen

Machen Sie sich selbst ein Bild von der erfolgreichen Kombination der beiden modernen Systeme der SIV.AG und HESS. Beide Unternehmen sind auf der Branchenmesse E-world energy & water vom 5. bis 7. Februar 2013 mit einem Präsentationsstand vertreten und freuen sich auf Ihren Besuch. Mehr unter [www.hess.de](http://www.hess.de).

**Stadtwerke Werdau** ▼



STADTWERKE  
WERDAU

Diese sind zugeschnitten auf die jeweiligen Verbrauchssituationen der Kunden sowie auch auf die Bedürfnisse der Kunden nach Laufzeitprodukten mit Preisbindung.

Die Kundenfrequenz im KundenCenter ist situativ unterschiedlich und umfasst pro Tag durchschnittlich 20 – 30 Kunden sowie 20 – 30 telefonische Kundenanfragen. Dies sind durchschnittlich 100 Kunden pro Woche und ca. 400 Kunden pro Monat.

Das Aufkommen der Zahlungen am Automaten beläuft sich durchschnittlich auf 15 Kunden/Tag.

Die Stadtwerke Werdau GmbH beschäftigt derzeit 49 Mitarbeiter. Davon sind 2,75 Mitarbeiter im KundenCenter beschäftigt. Mit Strom, Gas und Fernwärme werden insgesamt ca. 13.000 Kunden mit verschiedenen Produkten beliefert. Dies betrifft Produkte sowohl in der Grundversorgung Strom und Gas, als auch eine Reihe von Wahlтарifen für die verschiedenen drei Sparten.



## Ein Jahr Marktprämie und ihr Effekt

Zwölf Monate ist das Anreizmodell „Marktprämie“ nun alt. Wie das Premierenjahr verlaufen ist und was die Branche 2013 erwartet, beschreibt Matthias Kubitschek, Consultant Billing & Service der EVB Energy Solutions GmbH aus Velbert.

Mit dem EEG 2012 hat die Bundesregierung eine Möglichkeit für Anlagenbetreiber geschaffen, außerhalb der EEG-Vergütung die Anlagen wirtschaftlich und nachhaltig zu betreiben. Durch die Einführung des sogenannten Marktprämienmodells steht EEG-Anlagenbetreibern offen, die erzeugte Energie über die im EEG festgeschriebenen Vergütungssätze auszahlen zu lassen oder einen Teil beziehungsweise die komplette Menge direkt zu vermarkten.

Die Marktprämie ist ein Anreiz ohne finanzielle Beeinträchtigung gegenüber Anlagen, die ausschließlich nach EEG vergütet werden. Sie gleicht den wirtschaftlichen Nachteil beim Verkauf des erzeugten Stroms zu einem marktüblichen Börsenpreis aus. Die Prämie errechnet sich aus der für die Anlage berechtigten EEG-Vergütung, wovon der Referenzmarktwert (wird monatlich ermittelt und ist Durchschnittswert des an der Börse gehandelten Stroms) abgezogen und die Managementprämie addiert werden. (Grafik1: Einnahmenezusammensetzung.)

Hauptziel und Intention der Direktvermarktung ist es, für Anlagenbetreiber einen Anreiz zu schaffen und sich Know-how aufzubauen, damit nach der garantierten EEG-Vergütung die Anlagen weiterhin wirtschaftlich betrieben werden können. Ein wichtiger Faktor ist zudem die Zukunftsfähigkeit erneuerbarer Energien: denn die Energiewende muss auch ohne Subventionen und Eingriffe durch den Staat funktionieren.

Die Einführung der Direktvermarktung hat entscheidende Grundlagen für die Zeit nach der Atomkraft und die effiziente Marktintegration von erneuerbaren Energien geschaffen.

### Wie hat sich die Direktvermarktung 2012 entwickelt?

Die Direktvermarktung hat mit ihrer Einführung einen erfolgreichen Start hingelegt. Bereits zu Beginn waren Onshore-Windkraftanlagen am stärksten in der Direktvermarktung vertreten. Auf dem zweiten Platz, aber im Vergleich weit abgeschlagen, folgten Biomasseanlagen. Bei der Solarenergie ließ sich eine gewisse Zögerlichkeit aufseiten der Anlagenbetreiber beobachten: Verließ der Wechsel in die Direktvermarktung anfangs langsam, hat sich der Anteil im Laufe des Jahres stetig gesteigert und zum Ende hin die Biomasse vom zweiten Rang verdrängt. Mittlerweile befinden sich 1.993,29 MW installierter Leistung aus Solarenergie in der Direktvermarktung.

Rund 70 Prozent aller Onshore-Windanlagen sind inzwischen in der Direktvermarktung vertreten; enttäuschend ist hingegen der Anteil der Offshore-Windanlagen: Sie nutzen gerade einmal zu 1 Prozent die Marktprämie. Insgesamt gesehen ist die Entwicklung der Direktvermarktung sehr erfolgreich. Das Anreizmodell scheint zu greifen, wenn auch stark branchenbezogen. Die Direktvermarktung bietet vielen Anlagenbetreibern die Chance, eine höhere Rendite zu erwirtschaften, als durch die EEG-Einspeisevergütung. (Grafik 2: Inanspruchnahme der Marktprämie)

### Was können wir 2013 und danach erwarten?

Das Jahr 2013 verspricht erneut spannend zu werden: Mit der Einführung der Marktprozesse für Einspeisestellen wird eine ganz andere Bewegung in den Markt kommen. Speziell im Be-

# EVB Energy Solutions

Mit einem motivierten Team von mehr als 300 engagierten Mitarbeitern unterstützt die EVB Energy Solutions GmbH seit über 15 Jahren Marktpartner in allen Marktrollen und in allen Anforderungsbereichen des komplexen Energiemarktes. Das Leistungsportfolio reicht von der Prozess begleitenden, unabhängigen Beratung durch praxiserfahrene Consultants, über qualifizierte Unterstützung des opera-

tiven Geschäfts durch kompetentes Personal bis hin zu prozessübergreifenden Ausbildungsangeboten an der EVB Akademie.

1998 gegründet ist die EVB seit 2010 eine von 11 Unternehmenseinheiten der Diehl Metering Gruppe, einem der führenden Anbieter von intelligenter Messtechnik und Dienstleistungen.



**Matthias Kubitscheck**

Consultant Billing & Service

EVb Energy Solutions GmbH  
 Telefon +49 2053 422-150  
 m.kubitscheck@evb.net  
 www.evb.net

reich der Direktvermarktung wird sich der Markt viel dynamischer verhalten. Aufgrund der Anlehnung an die bestehenden Lieferantenwechselprozesse kann ein Anlagenbetreiber in Zukunft innerhalb von zehn Werktagen seinen Händler beziehungsweise Abnehmer seines erzeugten Stroms wechseln. Es bleibt spannend, wie sich diese Prozesse auf den Marktpreis auswirken werden. Des Weiteren sind auch spezielle Produkte für Endverbraucher vorstellbar, die dem Endkunden beispielsweise die Lieferkette darstellen könnten.

Betrachtet man die allgemeine Entwicklung der Direktvermarktung, kann man davon ausgehen, dass diese stetig steigen und gerade für Windkraft- und Biomasseanlagenbetreiber die wirtschaftlich attraktivere Möglichkeit sein wird als die EEG-Vergütung.

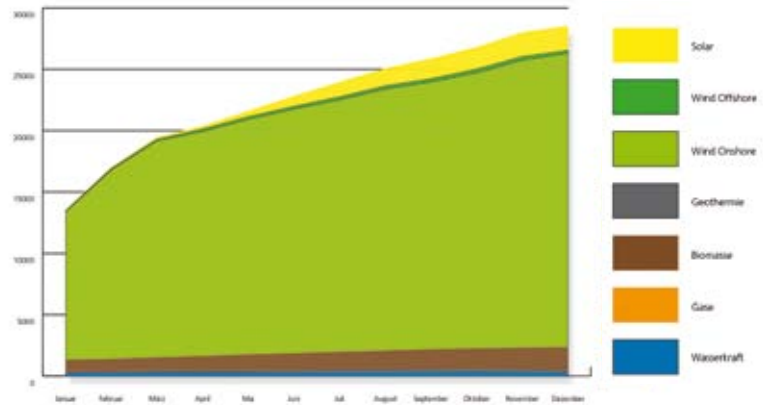
Gerade die Neuanlagenbetreiber profitieren von der Direktvermarktung als Alternative, da die EEG-Vergütungssätze sinken. Die Entwicklung im Bereich der Offshore-Windanlagen bietet großes Potenzial. Denn wenn diese zum Großteil ans Netz angeschlossen sind und mit voller Leistung Strom produzieren, ist davon auszugehen, dass der Anteil der direkt vermarkteten Strommengen steigen wird.

Fazit: Die Einführung des EEG 2012 § 33a-i war ein entscheidendes Instrument für die Energiewende in Deutschland. (Grafik 3: Entwicklung der Marktprämie in GWh) (mk)

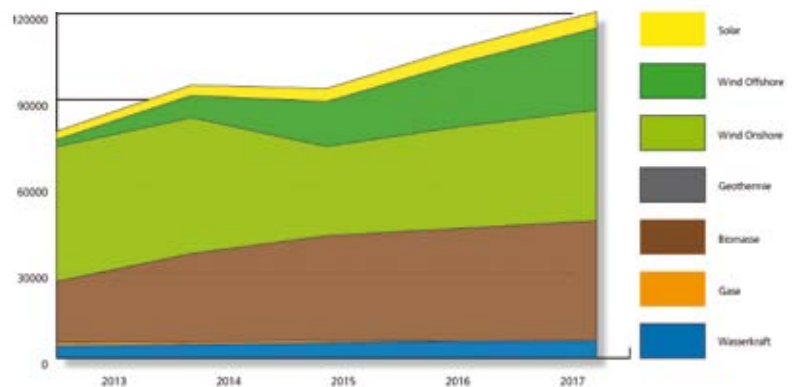
## Die Effekte der Marktprämie im Überblick



Grafik 1: Einnahmenezusammensetzung Betreiber



Grafik 2: Inanspruchnahme der Marktprämie in MW



Grafik 3: Entwicklung der Marktprämie in GWh



## Marathon Energiewende – 2013 ist das Jahr der Optionen

Gastkommentar von Sven Becker, Sprecher der Geschäftsführung der Trianel GmbH



Läufer kennen das Phänomen: Wer zu schnell angeht oder sich beim Zwischenspur überfordert, läuft blau. Der Stoffwechsel des Läufers ist nicht in der Lage, mit der abgerufenen Leistung Schritt zu

halten. Ohne Tempodrosselung droht der Kreislaufzusammenbruch.

Die Energiewende ist ein Marathonlauf. Wenn man als Startschuss den rot-grünen

Atomausstieg ansetzt und das Ziel 2050 erreicht sein soll, dann sind noch keine zehn Kilometer zurückgelegt. Die Zwischenzeiten sind herausragend, der Trainer könnte zufrieden sein. Doch der von den Erneuerbaren Energien seit 2009 angezogene Zwischenspur hat alle Eigenschaften, um den Läufer, die deutsche Energiewirtschaft, an den Rand des Kollapses zu bringen.

Dafür gibt es eine Reihe Symptome: Deutschlands modernste Gaskraftwerke sind nicht mehr rentabel und werden abgeschaltet, der Netzausbau hakt, allein die Erneuerbaren boomen. Das liberal geführte Wirtschaftsministerium reagiert mit planwirtschaftlichen Verordnungen, um die Versorgung des Landes mit Strom sicherzustellen. Im Ergebnis wird der Teufel mit dem Beelzebub ausgetrieben.

Die Regierung hat diese Entwicklung mit den besten Absichten auf den Weg gebracht. Als das schwarz-gelbe Bundeska-

binett 2009 ihre Energiepolitik vorstellte, plante man den Zubau der Photovoltaik auf 1.200 Megawatt jährlich zu begrenzen. Doch die Innovationskraft insbesondere der chinesischen PV-Industrie machte en Hoffnungen einen Strich durch die Rechnung. Innerhalb der vergangenen 36 Monate wurden 22.000 Megawatt PV-Leistung in Deutschland installiert, in der gesamten vierjährigen Legislaturperiode werden es weit über 25.000 Megawatt sein.

Es wird schon im Frühjahr 2013 Sonntage geben, in denen die Sonne stundenweise mehr als die Hälfte des gesamten deutschen Stromverbrauchs abdeckt. Man könnte und sollte sich darüber freuen, der Erfolg der PV allerdings ist ein Pyrrhussieg. Denn parallel zum Ausbau der Erneuerbaren gilt es aus Gründen des Klimaschutzes und der Versorgungssicherheit, auch den konventionellen Kraftwerkspark zu erneuern. Genau das allerdings passiert nicht, im Gegenteil.

Gewinner der Energiewende sind die größten CO<sub>2</sub>-Emittenten, die Braunkohlekraftwerke. Im Jahr 2012 hatte die Braunkohle den größten Anteil im Stromerzeugungsmix. Zugleich war ihr absoluter Einsatz auf dem höchsten Stand seit acht Jahren. Dies ist eine sicherlich ungewollte Ironie der Energiewende.

Im Wahljahr 2013 ist mit den nötigen Änderungen der regulatorischen Rahmenbedingungen für die Energiewende allerdings nicht zu rechnen. Vor der Wahl werden die für alle offensichtlichen Inkonsistenzen des Systems kaum mehr verändert werden, nach der Wahl wird sich das neue Kabinett erst finden müssen.

Für die Stadtwerke sollte 2013 dennoch kein Jahr des passiven Abwartens sein. Stattdessen sollten Stadtwerke der Unsicherheit begegnen und in Optionen denken und sich selbige erarbeiten, im eigenen Versorgungsgebiet und darüber hinaus.

Dort, wo Investitionssicherheit besteht, beim Netzausbau, bei Windprojekten, beim Thema Smart Metering oder auch bei Energieeffizienzmaßnahmen, die sich rechnen, kann es sinnvoll sein, Geld in die Hand zu nehmen. Dort, wo die energiewirtschaftliche Notwendigkeit unbestritten, aber die Wirtschaftlichkeit noch nicht erkennbar ist, bei Speichern oder auch hochflexiblen Kraftwerken, kann es sich lohnen, in Projektentwicklung zu investieren.

Wer sich jetzt richtig vorbereitet, kann jederzeit das Tempo steigern. Die Erarbeitung von Optionen im Jahr der Unsicherheit hilft den Stadtwerken, sich im Feld der Marathonläufer aussichtsreich zu positionieren. So ist für den einzelnen Versorger der Marathon Energiewende erfolgreich zu bewältigen, ohne auf halber Strecke blau zu laufen. (sb)



Sven Becker

Sprecher der Geschäftsführung

Trianel GmbH  
Telefon +49 241 413 20-0  
info@trianel.com  
www.trianel.com

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
- › Neu: Effizientes Cash-Recycling

### Für weitere Informationen:

Wolfgang Ristau  
Telefon +49 421 330097-0  
wolfgang.ristau@hess.de

## HESS

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG  
Hindenburgstraße 27-29  
71106 Magstadt | Germany  
Telefon +49 7159 4009-0  
Telefax +49 7159 4009-148  
info@hess.de | www.hess.de





## Steigen die Abwassergebühren demnächst durch drastische Erhöhung der Abwasserabgabe?

Ein Bericht zur geplanten Novelle des Abwasserabgabengesetzes

Die Abwasserabgabe existiert seit mehr als 36 Jahren. Sie wurde seinerzeit vom Gesetzgeber eingeführt, um den Ausbau von Kläranlagen in Deutschland zu fördern und als Lenkungsinstrument die Gewässergüte zu verbessern, wie es seit dem Jahr 2000 auch Art. 9 der Wasserrahmenrichtlinie (WRRL) auf europäischer Ebene vorschreibt. Diese Ziele sind inzwischen längst erreicht. Der Bau neuer Kläranlagen in Deutschland ist kaum noch notwendig und die Gewässergüte hat sich in den letzten 30 Jahren deutlich verbessert.

Das Abwasserabgabengesetz (AbwAG) soll daher aktuell grundlegend überarbeitet werden. Derzeit wird dazu im Auftrag des Umweltbundesamtes (UBA) ein Gutachten zur „Praktische(n)

Ausgestaltung einer fortzuentwickelnden Abwasserabgabe sowie mögliche(n) Inhalte(n) einer Regelung“ erstellt. Ziel dieses Vorhabens ist es, auf der Grundlage der theoretischen Erkenntnisse des Berichts konkrete Vorschläge zur Ertüchtigung (Effektivierung) der Abwasserabgabe zu erarbeiten. Die Ergebnisse aus dem Gutachten sollen dem UBA als Grundlage für die geplante Gesetzesnovelle dienen.

Es stellt sich jedoch die grundsätzliche Frage, ob die Abwasserabgabe als Lenkungsinstrument überhaupt noch eine Existenzberechtigung hat. Für die Gewässergüte im Sinne der WRRL ist in Deutschland heute vor allem die Gewässerstruktur und -morphologie ausschlaggebend. Auf diese hat die Abwasserabgabe





jedoch gar keinen Einfluss. Denn selbst wenn sämtliche Abwasserreinleitungen in deutsche Gewässer komplett eingestellt werden würden, würde dies nichts an der aktuellen Gewässerstruktur und -morphologie ändern. Vielmehr würden viele Gewässer bei einer fehlenden Einleitung von geklärtem Abwasser aufgrund der dann geringeren Wasserdurchflussmenge sogar negativ beeinflusst. Darüber hinaus kann die Einleitung von behandeltem Abwasser durch die darin enthaltenen Mikroorganismen sogar zu einer Verbesserung der Gewässergüte beitragen. Eine Verbesserung der Gewässergüte, wie sie die WRRL fordert, kann also nicht allein durch weniger Einleitungen von Abwasser in Gewässer erreicht werden. Im Rahmen der Gesetzesnovelle sollten daher eindeutige, neue wasserwirtschaftliche Ziele definiert und dem AbwAG vorangestellt werden.

Dazu muss konkret erörtert und festgestellt werden, welche wasserwirtschaftlichen Defizite tatsächlich bestehen, deren Ausräumung durch die Abwasserabgabe finanziert werden kann. Die allgemeine und vage Ausrichtung der Abwasserabgabe auf die Erfüllung der Vorgaben der WRRL der EU ist allein nicht ausreichend. Denn dies würde bedeuten, dass mit der Abwasserabgabe Maßnahmen zur Verbesserung der Gewässerstruktur und -morphologie finanziert werden sollen, welche die Abwassereinleiter größtenteils gar nicht zu verantworten haben.

Dies wirft wiederum die Frage auf, ob das AbwAG, das lediglich die Direkteinleiter als Abgabepflichtige heranzieht, dem Verursacherprinzip gerecht wird. Denn die Kosten treffen nicht die eigentlichen Verursacher der Gewässerverunreinigungen, nämlich die Produzenten von wasserwirtschaftlich unerwünschten Stoffen.

An dieser Stelle wäre die Einbeziehung von Indirekteinleitern und Verursachern von signifikanten Gewässerbelastungen, wie etwa landwirtschaftliche Betriebe, Medikamentenhersteller und Krankenhäuser, zu erwägen. Jedoch ist die Einführung einer Indirekteinleiterabgabe unter anderem aufgrund schwieriger Umsetzung und wegen der Gefahr der Doppelbelastung wenig zielführend.

Da nach wie vor ein erheblicher Finanzbedarf der Bundesländer für eine Umsetzung der landesrechtlich konkretisierten Ziele der EU-Wasserrahmenrichtlinie besteht, erscheint die Abschaffung der Abwasserabgabe politisch nicht durchsetzbar. Mindestens ist sie aber so zu gestalten, dass sie durch Schaffung von mehr Transparenz und die Begrenzung von Bürokratiekosten auf die nötige Akzeptanz trifft. Auch sollte bei der geplanten Überarbeitung des AbwAG unbedingt eine Erhöhung der Zahllast für die Bürger vermieden werden. Denn eine pauschale Anhebung der Abwasserabgabe, auch wenn sie mit dem Stichwort Inflationsausgleich begründet wird, hätte einen unmittelbaren Anstieg der Abwassergebühren zur Folge. Ebenso sollte die Zahllast auch nicht durch die Streichung von Verrechnungsmöglichkeiten erhöht werden. Aufgrund des inzwischen hohen Bestands an Kläranlagen werden ohnehin in Zukunft weniger Investitionen in diesem Bereich getätigt, so dass es weniger Verrechnungen geben wird und sich so die Einnahmen aus der Abwasserabgabe automatisch erhöhen. Hier ist die Ausweitung der Verrechnungsmöglichkeiten auf Maßnahmen der Kanalsanierung oder auf Maßnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs bei Kläranlagen ein gutes Mittel zur Stärkung der Akzeptanz der Abwasserabgabe.

Wie bereits diese knappen Überlegungen zeigen, ist die Novelle der Abwasserabgabe eine äußerst schwierige Materie, bei der die Auswirkungen jeder Stellschraube genauestens beurteilt werden müssen und eine enge Zusammenarbeit zwischen Ministerien und Abwasserentsorgern erforderlich ist. Anderenfalls können scheinbar geringfügige Mehrbelastungen durch die Abwasserabgabe eine erhebliche Gebührendiskussion entfachen. (jr, ag)



**Astrid Groth**

**Geschäftsbereich Wasser/Abwasser**

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Telefon +49 30 300199-1930

astrid.groth@bdew.de

www.bdew.de



**RA Dr. Jörg Rehberg**

**Geschäftsbereich Wasser/Abwasser**

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Telefon +49 30 300199-1211

joerg.rehberg@bdew.de

www.bdew.de

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



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

## Veranstaltungskalender 2013

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
E-world energy & water	05.02.2013 - 07.02.2013	Essen	<a href="http://www.e-world-2013.com">www.e-world-2013.com</a>
17. Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke	14.05.2013 - 16.05.2013	Berlin	<a href="http://www.stadtwerke-tagung.de">www.stadtwerke-tagung.de</a>
SIV.Anwenderkonferenz	13.06.2013 - 14.06.2013	Rostock / Roggentin	<a href="http://www.siv.de">www.siv.de</a>

## Gewinnspiel der SIV.AG

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

Welche neue Lösung der SIV.AG ermöglicht ein effektives Monitoring aller Systeme, Server und Dienste?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail ([sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de)). Einsendeschluss ist der 30. März 2013 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 3/2012) ist: **Michael Hirsch** (Stadtwerke Greven GmbH). Herzlichen Glückwunsch!



## SIV.NEWS 1/2013 – Impressum

**Herausgeber** SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-288, E-Mail [sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de), [www.siv.de](http://www.siv.de) **Vi.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Sven Becker (sb), Torsten Brinker (tb), Mathias Bußler (mb), Milan Frieberg (mf), Astrid Groth (ag), René Kersten (rk), Matthias Kubitscheck (mk), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), Andreas Rauschenberg (ar), Dr. Jörg Rehberg (jr), Nils Rullkötter (nr), Matthias Schümann (msch), Philipp Zöld (pz) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, [info@dr-schaefer-pr.de](mailto:info@dr-schaefer-pr.de) **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Fotolia.com: ©Stephan Leyk (S. 14), ©Masson (S.16), ©Kara (S.38); Corbisimages: ©John Lund/Blend (S.18), ©Monty Rakusen (S.21), ©Jacques Sarrat (S.22); Weitere: ©Hess (S.34), Kundenstimmen: Alexander Rudolph **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.500 Exemplare

Tagesaktueller Schulungsplan unter:

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

Februar	Kat.*	Datum	Ort	Anmeldung bis
ESL-konforme kVASy®-Datenbankadministration	T	26.02.13 - 27.02.13	Roggentin	12.02.13
Verbrauchsabrechnung Grundlagen für EVU	K	25.02.13 - 01.03.13	Leipzig	11.02.13
März				
Netznutzungsmanagement (NNM)	K	05.03.13 - 06.03.13	Roggentin	19.02.13
! Release-Workshop Billing Wasser	R	05.03.13 - 05.03.13	Roggentin	19.02.13
! Release-Workshop Finance Wasser	R	06.03.13 - 06.03.13	Roggentin	20.02.13
Kataster- und Beitragswesen	K	05.03.13 - 08.03.13	Roggentin	19.02.13
Auftragsmanagement Grundlagen (ohne MaWi)	K	05.03.13 - 08.03.13	Würzburg	19.02.13
kVASy®-Datenbankadministrator Teil 1 (Grundlagen)	T	12.03.13 - 15.03.13	Roggentin	26.02.13
Debitoren Forderungsmanagement	K	12.03.13 - 13.03.13	Roggentin	26.02.13
Debitoren Offene Posten und Zahlwesen	K	14.03.13 - 15.03.13	Roggentin	28.02.13
Einspeisung	K	12.03.13 - 13.03.13	Leipzig	26.02.13
Mehr-/Mindermengenabrechnung	K	14.03.13 - 14.03.13	Leipzig	28.02.13
CRM Kampagnenmanagement	S	19.03.13 - 20.03.13	Roggentin	05.03.13
Grundlagen SQL und PL/SQL	S	19.03.13 - 21.03.13	Roggentin	05.03.13
Tarifmodellierung für EVU	K	19.03.13 - 21.03.13	Würzburg	05.03.13
CRM Key User (inkl. Process-Builder)	S	26.03.13 - 28.03.13	Roggentin	12.03.13
! kVASy® BI Frontend	S	26.03.13 - 27.03.13	Roggentin	12.03.13
kVASy®-EDM Auswertungen und Zeitreihen(arithmetik)	S	26.03.13 - 27.03.13	Leipzig	12.03.13
April				
Oracle Discoverer Enduser	S	03.04.13 - 05.04.13	Roggentin	20.03.13
! Expertenworkshop Debitoren 2013	S	03.04.13 - 04.04.13	Roggentin	20.03.13
Kostenrechnung	K	03.04.13 - 04.04.13	Würzburg	20.03.13
kVASy®-Datenbankadministrator Teil 2 (Grundlagen)	T	09.04.13 - 12.04.13	Roggentin	26.03.13
Auftragsmanagement Grundlagen (ohne MaWi)	K	09.04.13 - 12.04.13	Roggentin	26.03.13
Verbrauchsabrechnung Grundlagen Wasserwirtschaft	K	08.04.13 - 12.04.13	Magdeburg	25.03.13
! Administrator für Oracle 11g (Weblogic, SOA, BAM)	T	16.04.13 - 18.04.13	Roggentin	02.04.13
CRM Kampagnenmanagement	S	23.04.13 - 24.04.13	Roggentin	09.04.13
1x1 des kVASy®-EDM Strom	K	23.04.13 - 24.04.13	Roggentin	09.04.13
1x1 des kVASy®-EDM Gas	K	25.04.13 - 26.04.13	Roggentin	11.04.13
! Expertenworkshop Debitoren 2013	S	24.04.13 - 25.04.13	Würzburg	10.04.13
! Release-Workshop Billing Wasser	R	23.04.13 - 23.04.13	Magdeburg	09.04.13
! Release-Workshop Finance Wasser	R	24.04.13 - 24.04.13	Magdeburg	10.04.13
Mehr-/Mindermengenabrechnung	K	30.04.13 - 30.04.13	Roggentin	16.04.13
Materialwirtschaft	K	29.04.13 - 30.04.13	Roggentin	15.04.13
! Release-Workshop Billing Wasser	R	29.04.13 - 29.04.13	Roggentin	15.04.13
! Release-Workshop Finance Wasser	R	30.04.13 - 30.04.13	Roggentin	16.04.13
Mai				
Tarifmodellierung Wasserwirtschaft	K	07.05.13 - 08.05.13	Roggentin	23.04.13
kVASy®-EDM Auswertungen und Zeitreihen(arithmetik)	S	07.05.13 - 08.05.13	Roggentin	23.04.13
! Expertenworkshop Debitoren 2013	S	07.05.13 - 08.05.13	Leipzig	23.04.13
kVASy®-Datenbankadministrator Teil 3 (Backup & Recovery)	T	14.05.13 - 17.05.13	Roggentin	30.04.13
! Expertenworkshop Einspeisung 2013	S	15.05.13 - 16.05.13	Roggentin	01.05.13
Grundlagen SQL und PL/SQL	S	22.05.13 - 24.05.13	Roggentin	08.05.13
! Administrator für Oracle 11g (Weblogic, SOA, BAM)	T	22.05.13 - 24.05.13	Roggentin	08.05.13
Verbrauchsabrechnung Aufbau	K	22.05.13 - 24.05.13	Leipzig	08.05.13
Verbrauchsabrechnung Grundlagen Wasserwirtschaft	K	27.05.13 - 31.05.13	Roggentin	13.05.13
CRM Key User (inkl. Process-Builder)	S	28.05.13 - 30.05.13	Roggentin	14.05.13
! Expertenworkshop Einspeisung 2013	S	28.05.13 - 29.05.13	Würzburg	14.05.13

Organisatorische und inhaltliche Fragen richten Sie bitte an [norman.pagel@siv.de](mailto:norman.pagel@siv.de), Tel: 0381-2524-330, Fax: 0381-2524-399.

\*) Die Kategorie bestimmt den Preis je Tag und Teilnehmer: K - kVASy®-Modulschulungen, T - Technologieseminare, R - Releaseschulungen/Versionsworkshops, S - Spezialseminare. Die aktuelle Preisliste finden Sie im SIV-Kundenzugang. Ihre Seminartermine können Sie online unter [www.siv.de/akademie/schulungsplan](http://www.siv.de/akademie/schulungsplan) auswählen und buchen.

# Runs Oracle 10x Faster\*



## The World's Fastest Database Machine

- Hardware by Sun
- Software by Oracle

\* But you have to be willing to spend 50% less on hardware.

# ORACLE®

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