

SIV.NEWS

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2012

1

Prozesseffizient. Gehen Sie mit uns in Führung!
Der Komplettlösungsanbieter
SIV.AG auf der E-world
energy & water 2012.

Seite 8



Die beste Referenz: Zufriedene Kunden

Service Manager, Zertifizierung und Helpline-Optimierung: SIV.AG hebt Kundenbetreuung auf qualitativ neue Stufe. **26**

Eine andere Projektdimension

Robotron und SIV.AG meistern erfolgreich Großprojekt beim Übertragungsnetzbetreiber TenneTTSO GmbH. **28**

kVAsy® BI für die Wasserwirtschaft

Branchenlösung der SIV.AG trägt allen Anforderungen an ein investitionssicheres und stabiles BI-System Rechnung. **40**

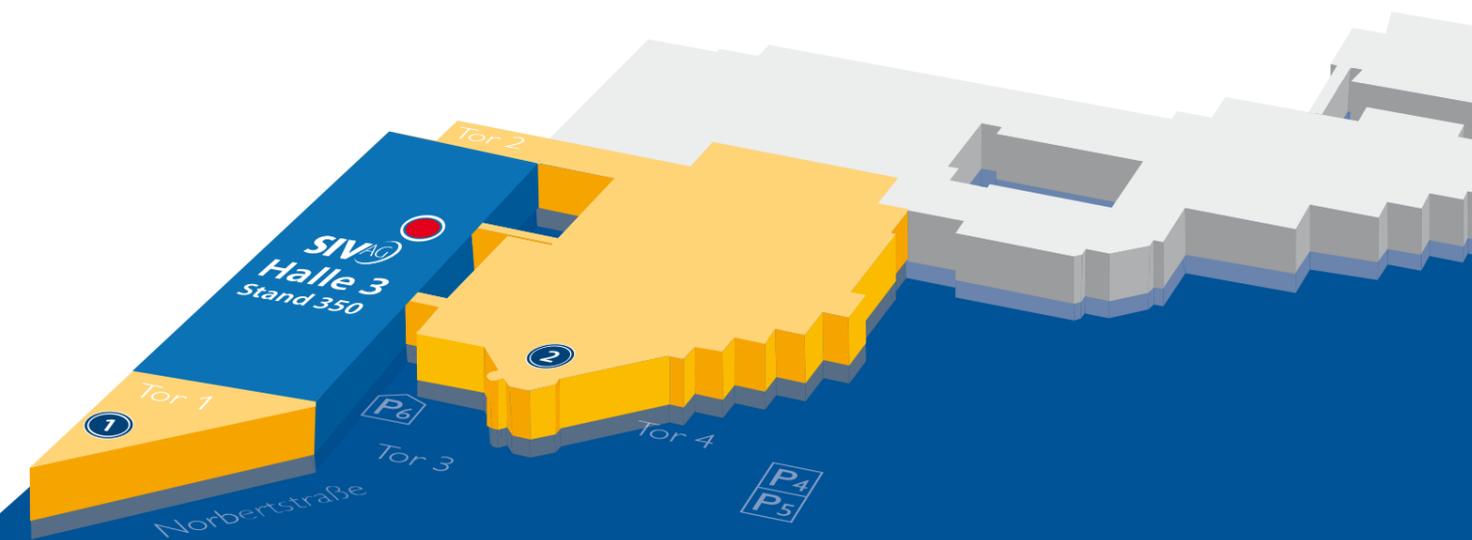
Prozesse einfach machen! Auf der E-world energy & water 2012.



Besuchen Sie uns an unserem Messestand (**Halle 3, Stand 350**) auf der E-world energy & water vom **7. bis 9. Februar 2012** in Essen. Unsere maßgeschneiderten Komplettlösungen unterstützen Sie bei der durchgängigen Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse.

► Gewinnen Sie an Effizienz, Sicherheit und Servicequalität

- bei der vollständigen Automatisierung der Billingprozesse
- bei der fristgerechten Umsetzung der neuen gesetzlichen Anforderungen des EnWG, der MaBiS, WiM, GPKE und GeLi Gas
- beim Management Ihrer dezentralen Einspeiser
- bei der zielgerichteten Auslagerung von Geschäftsprozessen (BPO)
- mit unserer neuen prozessorientierten Produktgeneration kVASy® 5



① WORKSHOP I

„Einspeisung und Smart Meter – Lösungskonzepte für Netzbetriebe in der Praxis“
Dienstag, 7. Februar 2012, 10:00 Uhr bis 11:30 Uhr, Saal Panorama (Congress Center West)

② WORKSHOP II

„Neukundengewinnung und Vertriebscontrolling – Lösungskonzepte für Energievertriebe und Verbundunternehmen in der Praxis“
Mittwoch, 8. Februar 2012, 16:00 Uhr bis 17:30 Uhr, Raum U (Congress Center Süd)



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIVAG

Liebe Leserinnen und Leser!

Editorial

„Das Auto hat keine Zukunft. Ich setze auf das Pferd.“
Wilhelm II. (1904)

Es mag in der Natur des Menschen liegen, dass jede große Veränderung immer auch auf Verunsicherung und Widerstände stößt. Mit dem radikalen Umbau unserer Energiesysteme vollziehen wir gegenwärtig einen solchen Paradigmenwechsel.

Damit die von Hildegard Müller, Hauptgeschäftsführerin des BDEW, so treffend als „Operation am offenen Herzen“ beschriebene Energiewende gelingen kann, bedarf es der Kooperationsbereitschaft aller Beteiligten, gegenseitigen Vertrauens und des Mutes, sich gemeinsam den Herausforderungen stellen zu wollen. Gefragt sind systemübergreifende Zukunftskonzepte für den Ausbau der erneuerbaren Energien, der Netze und Speicherkapazitäten – sowohl auf politischer als auch auf technologischer Ebene.

Dazu gehören erhebliche Investitionen in die Energieinfrastrukturen und innovative Lösungen zur Steigerung der Energieeffizienz ebenso wie mehr Transparenz, verbraucherfreundliche Informationsangebote sowie eine bessere Vernetzung und Stärkung der europäischen Energieaußenpolitik. Sollte uns der EU-weite Netzausbau nicht gelingen, müssten bis 2050 inflationsbereinigt 52 Mrd. EUR zusätzlich für die Energiewende ausgegeben werden, zeigt die Studie „Roadmap 2050 – A Closer Look“ des Energiewirtschaftlichen Institutes an der Universität zu Köln.

Ganzheitliche Zukunftsmodelle entwickeln

„Künftig mehr Markt zu wagen“ – so der scheidende Präsident der Bundesnetzagentur Matthias Kurth – heißt vor allem, mutig europäisch zu handeln und einen gemeinsamen Masterplan für einen Smart Market zu entwickeln. Hierzu gehört die Etablierung innovativer Tarifsysteme und Dienstleistungen ebenso wie die bessere Integration der erneuerbaren Energien in die Marktprozesse.

Eine ganzheitliche Perspektive und nachhaltige Effizienz sind dafür unerlässlich. Ein Anspruch, dem wir uns als Komplettlösungsanbieter für die Energie- und Wasserwirtschaft engagiert stellen. Unser Maßstab ist heute schon ein hochfunktionales und schnittstellenfreies Onlinesystem, das allen Branchenanforderungen schnell und flexibel gerecht wird. Mit unserer neuen Produktgeneration kVASy® 5 eröffnen wir auf der diesjährigen E-world energy & water eine neue Dimension durchgängiger Prozessintegration und -automatisierung – mit neuem Look & Feel, neuem Bedienkomfort und neuer Integrationsplattform auf Basis von Oracle SOA.

Mutig die Herausforderungen der Energiewende meistern

In unseren aktuellen SIV.NEWS möchten wir Ihnen innovative Praxismodelle für eine grüne Zukunft vorstellen. Der thematische Bogen reicht dabei von einer systemübergreifenden Unternehmenssteuerung über ein effektives Kundenprozessmanagement hin zu flexiblen Outsourcing-, Dienstleistungs- und Mobilitätskonzepten. Sie alle stehen beispielhaft dafür, dass jede Veränderung auch eine große Chance für Neubeginn und Wachstum ist. Es bedarf nur des Mutes, sich dafür gemeinsam zu engagieren.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins und angeregte Strategie- und Fachdiskussionen auf der E-world energy & water 2012!

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Jörg Sinnig

Inhaltsverzeichnis



10



17



18



26



30



45

Aktuelles

SIV.AG startet mit neuem Markenauftritt in das neue Geschäftsjahr. 6

Manfred Diebitz wird geschäftsführender Gesellschafter der projekt: GmbH. 6

Vorankündigung Strategiedialog 2012 am 23. April 2012 in Berlin. 6

Weiterentwicklung der neuen Produktgeneration kVASy® 5 intensiviert 7

SIV.AG unterstützt ambulantes Projekt für schwerstkranke Kinder und Jugendliche 7

Titelthema

„Die SIV.AG auf der E-world energy & water 2012“ Unser Team am Messestand. 8

CRM, Portal, BI: Aus Kundenprozessmanagement wird Begeisterungsmanagement. 10

Prozessmonitoring und BI: Unternehmensübergreifend Geschäftsprozesse steuern. 12

Komplettlösung: Flexibilisierung der Geschäftsprozesse durch Outsourcing 14

Mitarbeiterporträt: Sebastian Rehberg, Leiter Rechenzentrumsdienste 16

kVASy® Cloud Services: Sicherheit und Performance 17

Fristgerechte Umsetzung der GPKE und GeLi Gas: Interview mit Sebastian Weiße, Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG. 18

Partner

Oracle Database Appliance für kleine und mittelgroße Unternehmen 20

GET AG: Optimierte Vertriebssteuerung mit VIS Consult. 21

HESS: Prozess- und Kostenoptimierung, Kundenbindung und Sicherheit 22

SIV.AG: Erfolgreiche Weichenstellung für Premium-Partnerschaft mit der EASY SOFTWARE AG 23

quasiDBA: Neue Version 3.0.5 23

suportica GmbH: Ein stabiler Partner 24

Die beste Referenz: Zufriedene Kunden 26

Energiewirtschaft

Praxisbericht: Robotron und SIV.AG meistern erfolgreich Großprojekt bei der TenneT TSO GmbH 28

Praxisbericht: Stadtwerke Brilon setzen beim Einstieg in die eigene Gasversorgung auf kVASy® 30

Praxisbericht: EnergieSüdwest Netz GmbH erbringt mit kVASy® - EDM Dienstleistungen für benachbarte Netzbetreiber 32

Praxisbericht: Motivation und Teamgeist – SWN Goes kVASy® 34

SIV.AKADEMIE: Neuer Schulungsstandort Leipzig und neuer Workshop „Verbrauchsabrechnung in sechs Wochen“ 37

Becker Büttner Held: Verschärfte Anforderungen an Netzbetreiber zu Markenpolitik und Kommunikationsverhalten 38

Wasserwirtschaft

kVASy® BI für die Wasserwirtschaft: Alle Kennzahlen auf einen Blick 40

Richtlinienvorschlag zu Konzessionen: Information des VKU 41

Schwerpunkt „Grüne Mobilität“

Kraftstoff der Zukunft: Interview mit Claus Sauter, Gründer und Vorstandsvorsitzender der VERBIO AG 42

Modellprojekte der Initiative „IKT für Elektromobilität“ – Ein Zwischenfazit. 45

Aktuelles

19. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft: Plädoyer für gemeinsame europäische Energiepolitik 48

Veranstaltungen, Gewinnspiel und Impressum. 50

SIV.AG startet mit neuem Markenauftritt in das Geschäftsjahr



Die SIV.AG setzt 2012 auf einen neuen Markenauftritt. Dafür hat der Komplettlösungsanbieter nicht nur sein etabliertes Firmenlogo und die Logos seiner Tochtergesellschaften grundlegend überarbeitet, sondern auch ein eigenes Logo für die neue pro-

zessorientierte Produktgeneration kVASy® 5 entwickelt. Frisch und innovativ – so präsentiert sich die Unternehmensgruppe auch bereits im Rahmen der diesjährigen E-world energy & water in Essen. (sl)

Stärkerer Schulterschluss mit projekt: GmbH

Im Zuge des weiteren Umbaus ihrer Konzernstrukturen verstärkt die SIV.AG ihre strategische Partnerschaft mit der projekt: GmbH. In diesem Zusammenhang haben sich Vorstand und Aufsichtsrat einvernehmlich darauf verständigt, dass Manfred Diebitz – seit Juli 2010 Vorstand Vertrieb und Marketing der SIV.AG – zum 31. Dezember 2011 sein Vorstandsmandat niederlegt und zukünftig als geschäftsführender Gesellschafter der projekt: GmbH tätig ist (www.projektdp.de). Im Rahmen der Vereinbarung erwarb Manfred Diebitz die 51%-ige Mehrheitsbeteiligung der SIV.AG an der in München ansässigen Gesellschaft.

Das der SIV.AG seit April 2010 partnerschaftlich verbundene Beratungshaus verfügt über eine langjährige Expertise in der prozessbezogenen und praxisorientierten Umsetzungsberatung – mit klarem Fokus auf die Energie- und Wasserwirtschaft.

Der Bereich Vertrieb und Marketing wird seit 1. Januar 2012 wieder durch Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, geleitet. Für den Unternehmer Manfred Diebitz stellt der Wechsel in die Ma-

nagement- und Strategieberatung einen konsequenten Schritt dar, da der ausgewiesene Vertriebs- und Marketingexperte über ein Jahrzehnt als Geschäftsführer in diesem Bereich gearbeitet hat.

„Wir werden mit Manfred Diebitz auch unter den neuen Konstellationen gern und vertrauensvoll zusammenarbeiten“, so Jörg Sinnig. „Seiner engagierten Tätigkeit als Vorstand ist es zu verdanken, dass wir 2011 den Umsatz unserer Unternehmensgruppe erneut um mehr als 3 Mio. EUR gesteigert haben und unsere anspruchsvollen EBIT-Ziele erreichen konnten. Zugleich ist es uns gelungen, den Vertriebsbereich schlagkräftig aufzustellen und eine gemeinsame Dachmarkenstrategie für die SIV.AG und ihre Tochtergesellschaften zu modellieren.“

Die SIV.AG und die projekt: GmbH wollen mit den neuen Strukturen ihre Zusammenarbeit noch weiter stärken. Beide Unternehmen dokumentieren ihren engen Schulterschluss u. a. mit gemeinsamen Auftritten auf der 19. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft und der E-world energy & water 2012. (as)

VORANKÜNDIGUNG

STRATEGIEDIALOG DER SIV.AG

Berlin, Hotel InterContinental, 23. April 2012 - am Vortag der 16. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2012“.

Herzlich willkommen zum diesjährigen Geschäftsführertreffen für unsere Kunden aus der Energie- und Wasserwirtschaft. Wir laden Sie herzlich ein zu einem angeregten Strategie- und Erfahrungsaustausch auf Vorstands- und Geschäftsführungsebene! Als Haupt-Sponsor des wichtigsten Branchentreffs der

kommunalen Wirtschaft bieten wir unseren Kunden darüber hinaus einen Sonderrabatt für die Teilnahme am Konferenzprogramm vom 24. bis 26. April 2012.

Freuen Sie sich auf Ihre persönliche Einladung!

kVASy® 5: Weiterentwicklung intensiviert

Die SIV.AG hebt die Entwicklung ihrer Produktgeneration kVASy® 5 auf eine neue qualitative Stufe. „Nach erfolgreicher Umsetzung der technologischen Grundlagen gilt es nunmehr, auch intern die erforderlichen strukturellen Voraussetzungen für eine konsequent prozessorientierte Applikationsentwicklung zu schaffen. Mit kVASy® 5 wollen wir den erreichten Wettbewerbsvorsprung deutlich weiter ausbauen“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG. „In enger Technologiepartnerschaft mit Oracle stellen wir gegenwärtig die Weichen für die nächsten zehn Jahre – eine Herausforderung, auf die wir uns mit verstärkter Kraft bereichsübergreifend konzentrieren“.

Die Kompetenzen dafür werden seit November 2011 in einem eigenständigen Bereich Strategische Geschäftsfeldentwicklung gebündelt, der von Dr. Ulrich Czubayko – seit 2010 auch Lei-

ter des kVASy® 5 - Teams – geführt wird. Um sich ausschließlich auf sein neues Tätigkeitsfeld konzentrieren zu können, hat Dr. Ulrich Czubayko zum 1. November 2011 seine Position als Geschäftsführer der UTIPS GmbH niedergelegt. Alleiniger Geschäftsführer ist nunmehr Torsten Brinker.

„Dr. Czubayko prägt die strategische Entwicklung unserer Unternehmensgruppe seit über zehn Jahren entscheidend mit und hat seit 2008 das Dienstleistungsprofil der UTIPS GmbH erfolgreich geschärft“, so Jörg Sinnig. Die 100%-ige Tochtergesellschaft fokussiert sich auf den Bereich der Prozessdienstleistungen und firmiert im Rahmen der neuen Dachmarkenstrategie der SIV.AG zukünftig unter SIV.Services. In den letzten Jahren ist sie auf 16 Mitarbeiter angewachsen; 2012 werden ca. 20 weitere Mitarbeiter eingestellt. (as)

SIV.AG spendet für ambulantes Projekt der Rostocker Kinderklinik



Abb.: Scheckübergabe am 7. Dezember 2011

Bereits im zweiten Jahr hat die SIV.AG Weihnachten 2011 auf den Versand von Geschenken an Kunden und Partner verzichtet und die dafür eingeplante Summe in Höhe von 4.000 EUR der Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock gespendet.

Privatdozent Dr. Carl Friedrich Classen gehört zu den Initiatoren eines Projektes zur Schaffung eines spezialisierten Versorgungsteams für schwerstkranken Kinder und Jugendliche. „Wenn ein

Kind an einer lebensbedrohlichen Erkrankung leidet, ist das das Schlimmste, was einer Familie widerfahren kann. Wir wissen, was die meisten Kinder in dieser Situation vor allem wollen: zu Hause sein. Und auch die Eltern wollen, wenn sie es auch nur irgendwie schaffen können, ihr Kind zu Hause haben.“

Ziel ist es, ein Team aus Ärzten, Pflegekräften, Sozialarbeitern und Psychologen aufzubauen, die regelmäßig helfen und für Notsituationen rufbereit sind. „Ohne großzügige Spenden wie die der SIV.AG wäre uns das nicht möglich“, betont Classen.

Dazu Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG: „Mit unserem Beitrag zum Aufbau eines ambulanten Betreuungsteams möchten wir unseren Beitrag dazu leisten, dass die kleinen schwerstkranken Patienten so lange wie möglich in ihrem vertrauten familiären Umfeld bleiben können und zu Hause die für sie beste medizinische Versorgung erhalten. Auch über die nächsten Jahre wollen wir die engagierte Arbeit des Klinikums unterstützen.“

Die SIV.AG nutzte auch ihre Weihnachtsfeier für eine zusätzliche SMS-Spendenaktion und fördert 2012 die jährliche Benefiz-Radtour des Vereins Hanse-Tour-Sonnenschein e. V..

Wenn auch Sie helfen wollen:

Senden Sie das Stichwort „Sonne“ an die 8 11 90 und spenden Sie damit 5 EUR zugunsten krebs- und chronisch kranker Kinder. Vielen Dank! (as)

Unser Team am Messestand

Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender
 Thomas Heuer, Vorstand
 Andreas Lehmann, Vorstand
 Tino Ziegler, Leiter Entwicklungscontrolling
 Dr. Ulrich Czubayko, Leiter Geschäftsfeldentwicklung



Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement
 Christoph Rohling, Produktmanager
 Wolfram Rickert, Produktmanager
 Sebastian Weiße, Produktmanager
 Volker Teske, Projektentwickler



Christian Huhndorf, Projektentwickler
 Lars Köster, Projektentwickler
 Milan Frieberg, Geschäftsfeldentwicklung S&S
 André Beutel, Vertriebsleiter
 Michael Wolff, Vertrieb Regionalleiter Nord



PROZESSEFFIZIENT.
 GEHEN SIE MIT UNS
 IN FÜHRUNG!



Stephan Klimas, Vertrieb Regionalleiter Ost
 Olaf Dietze, Vertrieb Regionalleiter Mitte-Ost
 Mike Horne, Vertrieb Regionalleiter Mitte-Süd
 Katrin Funk, Vertrieb Regionalleiterin Mitte-West
 Andreas Reinelt, Vertrieb Regionalleiter Süd



Andrea Kröger, Vertriebsassistentin Region Nord
 Andrea Neitzel, Vertriebsassistentin Region Süd
 Anne Neumann, Vertriebsassistentin Region Mitte-Süd
 Steffen Lewerenz, Marketing Manager
 Volodymir Dubinin, Teamleiter Rechenzentrum



Gunnar Rickert, Systemadministrator
 Torsten Brinker, Geschäftsführer SIV.Services
 Laura Schwemer, Personalbereitstellung SIV.Services
 Dr. Anke Schäfer, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung)



Begeisterung erzeugt Loyalität

Loyale Kunden sind für Vertriebsorganisationen die beste Basis für geschäftlichen Erfolg. Doch wie erzeugt man Loyalität? Durch attraktive, zukunftsfähige Dienstleistungen, die man an der einen oder anderen Stelle vielleicht sogar neu erfinden muss. Die SIV.AG will mit der Integration von CRM, Business Intelligence und neuen Portallösungen die technologische Basis dafür schaffen: Aus Kundenprozessmanagement soll Begeisterungsmanagement werden.

In einem gesättigten Markt, der durch Wettbewerbs- und Kostendruck geprägt wird, reicht es längst nicht mehr, zufriedene Kunden zu haben. Loyalität ist das Wertvollste, das Kunden „ihrem Stadtwerk“ geben können. Treue, ihrem Anbieter auch emotional verbundene Kunden sind die besten Fürsprecher, sie schauen nachsichtig über kleine Schwächen hinweg und empfehlen das Unternehmen gern weiter – begeistert und kostenlos. Dieses freiwillige Engagement ist bares Geld wert und lässt sich durch hektisches Preisdumping nicht erkaufen. Sonderrabatte steigern zwar kurzfristig den Umsatz, schaffen aber keine langfristige Verbundenheit. Im Gegenteil: Preiskämpfe zerstören schleichend das Vertrauen und gehen einher mit einem Verfall der Dienstleistungsqualität.

Servicequalität durch nachhaltiges Kundenprozessmanagement

Dabei unterscheiden sich die Ansprüche der Wasser- und Abwasserwirtschaft an eine effektive Kundenbetreuung nicht groß von denen der Energiebranche. RA Nikolai Witte, Verbandsgeschäftsführer des Wasser- und Abwasserverbandes Holtemme-Bode in Wernigerode, weiß um die wachsende Bedeutung guter Services und der Integration des Internets: „Zunehmend wollen unsere Kunden mit einem Click herausfinden, welchen Monats- oder Jahresverbrauch sie haben und wo es konkrete Einsparpotentiale zu nutzen gilt.“ Mit Manfred Schmidt, Bereichsleiter IT der infra fürth dienstleistung gmbH, ist er sich dabei einig: „Um Kundenloyalität zu erzeugen, bedarf es eines nachhaltigen, innovativen Kundenprozessmanagements. Wir müssen attraktive, zukunftsfähige Dienstleistungen bieten und uns dafür in puncto Effizienz und Servicequalität an der einen oder anderen Stelle vielleicht sogar neu erfinden.

Hierzu benötigen wir sozusagen ein Begeisterungsmanagement im Umgang mit unseren Kunden.“

Kunden lassen sich immer dann begeistern, wenn sie sich aufgehoben und ernst genommen fühlen. Eine Erfahrung, die Witte und Schmidt auch in die Interessenvertretung der kVAsy® - Anwender einbringen: „Softwareseitig sind im Kundenbeziehungsmanagement eine ausgeprägte Flexibilität und hocheffiziente Geschäfts-

„Das enge Zusammenwirken von Portal, CRM und BI spielt eine strategische Rolle für unser weiteres Unternehmenswachstum.“

Wolfgang Will,
Leiter Shared Service der Stadtwerke Cottbus GmbH

prozesse gefragt.“ Als Komplettlösungsanbieter setzt ihr Dienstleister SIV.AG auf ein integriertes Gesamtpaket zur gezielten Optimierung der Kundengewinnung und -betreuung, das auch eine reibungslose Marktkommunikation abdeckt.

Ganzheitliche Sicht auf den Kunden: Portal, CRM und BI

„Aufeinander aufbauend und zugleich einzeln einsetzbar, ermöglichen unsere Kommunikationsdrehkreise CRM, unser Managementinformationssystem BI (Business Intelligence) sowie unsere Portallösungen die systematische Akquise, Aufrechterhaltung und Intensivierung langfristiger Kundenbeziehungen“, so Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG. Ein Kunde, der sich frühzeitig für das ganzheitliche Vorge-

hensmodell entschieden hat, ist die Stadtwerke Cottbus GmbH. Wolfgang Will, Leiter Shared Service, setzt bewusst auf die Synergien einer innovativen Gesamtlösung: „Das enge Zusammenwirken von Portal, CRM und BI spielt eine strategische Rolle für unser weiteres Unternehmenswachstum.“

Seit 2010 haben die Cottbuser ein eigenes, damals gemeinsam mit der Dresdener ITC Internet-Trade-Center AG entwickeltes Online-Self-Service-Portal im Einsatz: „Alle Prozesse sind über Webservices eng verzahnt mit unserem CRM. Bei Fehlermeldungen können unsere Mitarbeiter jederzeit eingreifen.“

Das CRM – eine Lösung der SIV.AG – ist der Dreh- und Angelpunkt der unternehmensweiten Information und Kommunikation und in die komplette Geschäftsprozesslandschaft eingebettet. „Es bildet alle geschäftlichen Prozesse zwischen Unternehmen, Kunden und Interessenten komfortabel ab und erlaubt den direkten Zugriff auf den gesamten Datenpool des Systems“, so Will. „Das ermöglicht uns eine ganzheitliche Sicht auf unsere Kunden und ihre Anforderungen – die Voraussetzung für eine effektive Akquise, das schnelle Erkennen von Potentialen und eine nachhaltige Verbundenheit unserer Kunden.“

Komplette Integration und einfachste Bedienbarkeit

Eine Umfrage der Intelligent Systems Solutions GmbH ergab kürzlich, dass für 60 % der Befragten der wichtigste Auslöser für ein CRM-Projekt die „kunden-zentrische Geschäftsstrategie“ sei. Als Grundlage effizienter, transparenter Kundenprozesse führte die Stadtwerke Cottbus GmbH 2011 daher kVAsy® BI ein. „Das Managementinformationssystem



I ♥ MY
STADT
WERK

ist unerlässlich für ein leistungsfähiges Reporting und eine gezielte IT-gestützte Unternehmenssteuerung“, sagt Wolfgang Will.

CRM – Portal – BI: In der Praxis erschließen sich mit der neuen Produktgeneration kVASy® 5 sogar noch weitere Synergien durch den Prozessmonitor, der auf dem Oracle Business Activity Monitoring beruht.

„Vom Smart Meter und Portal über Webservices direkt ins Abrechnungssystem ohne zusätzlichen administrativen Aufwand“, für Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, ist die vollständige Automatisierung aller kundenbezogenen Arbeitsabläufe der alles bestimmende Maßstab: „Mit einer eigenen Portal-Lösung möchten wir das Kundenprozessmanagement zu einem

echten ‚Begeisterungsmanagement‘ ausbauen“, so Jörg Sinnig. Dabei ist es vielleicht sogar von Vorteil, dass die zugrunde liegende Technologie Siteflash aus einem Content Management System entstanden ist, das die Orb-IT Cross Media zur einfachen und effektiven Webseitenpflege entwickelt hat. Zu ihren Kunden zählen mittelständische Unternehmen ebenso wie öffentliche Einrichtungen und Verbände. „Webdesign ohne Programmierung und Gestaltung“ – so der Anspruch der norddeutschen Firma.

Gemeinsam mit der SIV.AG hat sich deren Spin-off unitask solutions GmbH die Entwicklung einer eigenen universellen Kommunikations- und Informationsplattform für Bestands- und Neukunden zum Ziel gesetzt – basierend auf dem Branchen-Know-how der SIV.AG und den Vorteilen der Lösung Siteflash:

einfache, intuitive Bedienbarkeit, beliebige Erweiterungsmöglichkeiten und komplette Integrierbarkeit in vorhandene Umgebungen. Ohne auf einen Mitarbeiter der Stadtwerke zurückgreifen zu müssen, können die Kunden in ihrem Portal so z. B. jederzeit Informationen zum Vertragskonto oder zu flankierenden Dienstleistungen ansehen, ihre persönlichen Daten ändern, Anmeldungen oder Wechsel vornehmen.

„Dank ihrer Flexibilität ergeben sich für die kVASy® - Portallösungen nahezu unbegrenzte Einsatzmöglichkeiten“, so Thomas Bunge. „Haushalts-, Gewerbe- und Großkunden, Wohnungsgesellschaften, Partnerunternehmen, Inkasso- und Serviceunternehmen, Messdienstleister – auf verschiedenen Wertschöpfungsstufen können tiefgreifende Potentiale gehoben werden. Aktuell entsteht ein Self-Service-Portal für Einspeiser, mit dem wir un-

sere auch unabhängig vom ERP- oder Billingssystem einsetzbare Lösung kVASy® - Einspeisung um einen zusätzlichen Mehrwert ergänzen.“ (as, auch erschienen in Heft 12/2011 der BWK)

www.siv.de, www.siteflash.de, www.uni-task.de



Thomas Bunge
Leiter Produktmanagement
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-200
Fax +49 381 2524-199
thomas.bunge@siv.de
www.siv.de

Unternehmensübergreifend Geschäftsprozesse steuern

Prozesse einfach, transparent und dokumentiert umzusetzen ist die größte Herausforderung, der sich die Versorgungsbranche heute zu stellen hat. Ob als Netzbetreiber, Energiehändler, kommunaler Wasserversorger, Übertragungsnetzbetreiber oder Messdienstleister – jede Marktrolle setzt bei der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse auf Effizienz, Sicherheit und Servicequalität.

Doch so klar die Anforderungen an ein nachhaltiges Geschäftsprozessmanagement auch sind, so schwierig gestaltet sich dessen konkrete Umsetzung. IT-seitig bedarf es dafür eines radikalen Perspektivwechsels – weg von der Betrachtung einzelner Module und hin zu einer durchgängigen, rollenspezifischen Prozesssicht.

Einfach, transparent, dokumentiert
Mit der Entwicklung ihrer neuen Produktgeneration kVASy® 5 stellt die SIV.AG gegenwärtig sowohl technologisch als auch strukturell die Weichen für die nächsten zehn Jahre. Maßstab der Zukunft sind hochperformante, prozessorientierte Systeme mit einem lei-

stungsstarken Prozessmonitoring. Dazu gehören mehr als aktuelle Statusinformationen zu den laufenden Geschäftsprozessen, Prozesszeiten und -kosten. Ein effizientes Prozessmonitoring umfasst die gezielte, systematische Überwachung, Auswertung und Steuerung aller Arbeitsabläufe.

Die Vorteile dieser Produktphilosophie zeigen sich insbesondere bei der applikationsübergreifenden Prozessabbildung. So werden auf Grundlage des Oracle Business Activity Monitorings unterschiedliche Applikationen systemübergreifend integriert. Dazu gehört auch die nahtlose Verknüpfung mit dem aktuell in kVASy® 4 vorhandenen Datenmaterial, wobei alle Unternehmenskennzahlen permanent und punktgenau überwacht und gemessen werden.

Der Prozessmonitor: Herzstück einer durchgängigen Prozessoptimierung
Branchenweit geht der Trend weg von einigen Massenprozessen und hin zu einer Masse an Einzelprozessen, die es transparent abzubilden gilt. Hierfür bedarf es einer Vollautomatisierung der Geschäftsprozesse. Alle kundenbezogenen Arbeitsabläufe ohne personellen Aufwand durchgängig zu integrieren – vom Portal über Web Services direkt ins Abrechnungssystem – schafft Freiräume für die Mitarbeiter, die sich intensiver im persönlichen Kontakt um ihre Kunden kümmern können. In der Folge bedeutet dies ein Plus an Kosteneffizienz, Transparenz und Servicequalität.

Der Prozessmonitor ermöglicht dabei eine präzise Momentaufnahme der aktuellen Situation und erzeugt darauf basierend online Aktivitäten, die im Weiteren entweder automatisch oder manuell umgesetzt werden.

Neben dem beschriebenen Füllen der „Aufgabenkörbe“ (der Human Task Manager ist ein weiterer Bestandteil von kVASy® 5) besteht die Option, vom übergreifenden Zustandsmonitoring auf ein detaillierteres Einzelmonitoring zu drillen und von dort aus zur direkten Bearbeitung zu gehen. Hier übernimmt der Prozessmonitor die Rolle eines intelligenten Tools zur durchgängigen Prozesssteuerung. Er

Durch das harmonische Wechselspiel von Prozessmonitoring, Managementinformationssystem, Portallösungen und Kundenbeziehungsmanagement werden Unternehmensprozesse systemübergreifend gesteuert.

ist quasi das Herzstück einer optimalen Gestaltung der internen Aufbau- und Ablaufstruktur und unerlässlich für eine effektive Marktkommunikation.

BI, Prozessmonitor, CRM, Portal – Synergien nutzen

Business Intelligence, Prozessmonitor, CRM und Portal ermöglichen ein effektives Kundenprozessmanagement. Grundlage effizienter, transparenter Kundenprozesse ist ein zukunftssicheres

Managementinformationssystem. Die jeweiligen Fachportale bieten dabei einen schnellen und einfachen Überblick über die Kernprozesse der gesamten Aufbau- und Ablauforganisation.

Von der Umsetzung einer komplett internetgestützten und durchgängig automatisierten Kundenbeziehung über die Einbindung leistungsstarker Smart-Meter-Lösungen bis hin zur gezielten Steuerung des Verbraucherverhaltens der Kunden – der so entstehende, systemübergreifende Wertschöpfungsbogen ist groß. Abgerundet wird das Prozessmonitoring durch individuelle BI-Szenarien, die sowohl einen Überblick über Tendenzen und Performance-Indikatoren geben als auch wertvolle statistische Auswertungsmöglichkeiten und Ampelfunktionalitäten bieten.

Durch das harmonische Wechselspiel von Prozessmonitoring, Managementinformationssystem, Portallösungen und Kundenbeziehungsmanagement werden Unternehmensprozesse so systemübergreifend gesteuert und einfach effizient gemacht. (as, erschienen im Newsletter 1/2012 der 16. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2012“, deren Haupt-Sponsor die SIV.AG ist)



Komplettlösung: Flexibilisierung der Geschäftsprozesse durch Outsourcing

Wie einfach waren doch die 1990-er Jahre. Die Energiebranche war noch durch Gebietsmonopole geprägt, Marktrollen und Prozesse erschienen klar strukturiert, neue Gesetzesanforderungen beschränkten sich auf ein überschaubares Maß. Die IT-Strategie der meisten Unternehmen reduzierte sich auf Investitionen in Softwarelizenzen und leistungsstarke Server.

Dieses Bild hat sich im Zuge der Liberalisierung der europäischen Versorgungswirtschaft im Laufe von nur zehn Jahren radikal verändert. Mit der Auffächerung der Stadtwerklandschaft drängen zunehmend neue Akteure an den Markt, immer umfassendere Regelwerke stellen selbst Experten vor immer größere Herausforderungen: MaBiS, WiM, GPKE, GABi, GeLi, KARLA – die Liste ließe sich beliebig fortsetzen. Effizienz, Sicherheit und Servicequalität gewinnen an wachsender Bedeutung. Allein mit ihren eigenen Ressourcen können die wenigsten Unternehmen dem daraus erwachsenden Kosten- und Wettbewerbsdruck standhalten.

Eine Lösung ist das gezielte Auslagern einzelner Geschäftsprozesse oder IT-Teilbereiche. Die Erfahrungen sind dabei ganz unterschiedlich. Die größten Erfolge erzielen die Versorgungsunternehmen, die sich über Ziel, Verantwortlichkeiten und Leistungsumfang des Outsourcings im Klaren sind, ein enges persönliches Vertrauensverhältnis zu ihrem Dienstleister auf-

baut haben und alle organisatorischen Schnittstellen bereits im Vorfeld konkret umrissen haben. Zugleich erschließen sich durch Cloud Computing und Service-Mietmodelle (Software as a Service / Infrastructure as a Service / Platform as a Service) völlig neue Möglichkeiten zur Einbindung externer Dienstleister.

Auf's Ganze gehen – Cloudbasierte Services und maßgeschneiderte BPO-Modelle

Nach einer Studie der international agierenden Beratungsgesellschaft HfS Research sind „Business Platforms die Zukunft des Business Process Outsourcing (BPO)“: „Sie stehen für die echte Verschmelzung sämtlicher Vorzüge von standardisierten Geschäftsprozessen, Cloud Computing und SaaS zu einem einzigen gesteuerten Service-Delivery-Modell“.

Dieser Trend zeigt sich schon heute in der Versorgungsbranche. Gerade vor dem Hintergrund stetiger Veränderungen zählt es umso mehr, teure Lizenzen, Upgrades und Hardwareanschaf-

fungen zu vermeiden und für Innovationen offen zu bleiben. Für 43 % der Unternehmen sei derzeit die Flexibilisierung der Geschäftsprozesse der entscheidende Outsourcing-Treiber, so HfS Research. „Für IT-Verantwortliche und CIOs ist die Cloud ein Enabler für Technologie und Business.“

Die Zukunft der IT liegt in der Kombination cloudbasierter Services und BPO-Modelle. Eine Dienstleistung, die klassische Softwareanbieter so nicht mehr erbringen können. Die Entwicklung geht dabei hin zu branchenspezifischen, standardisierten Komplettlösungen, die eine strategische Managementberatung zur Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation ebenso umfassen wie eine prozessorientierte Softwarelösung und IT-Infrastruktur sowie flankierende Dienstleistungen oder die Bereitstellung fachkompetenten Personals zur Überbrückung administrativer Engpässe.

Für jeden Bedarf die passende Lösung: Beispiel

Dezentrale Einspeisung

Mit spezialisierten Units und Tochtergesellschaften hat sich die SIV.AG bereits frühzeitig als Komplettlösungsanbieter positioniert. Beispielhaft steht hierfür die dezentrale Einspeisung, der sich die Unternehmensgruppe mit einer ganzheitlichen Strategie stellt. Neben der vollständig in ihren Branchenstandard kVASy® integrierten Lösung kVASy® - Einspeisung für ihre Bestandskunden bietet die SIV.AG Interessenten auch ein systemunabhängiges „Rundum-Sorglospaket“, das an jedes beliebige ERP- oder Billing-System angedockt werden kann.

„Business Platforms sind die Zukunft des Business Process Outsourcing (BPO). Sie stehen für die echte Verschmelzung sämtlicher Vorzüge von standardisierten Geschäftsprozessen, Cloud Computing und SaaS.“ HfS Reserach

Alle mit der Durchführung der dezentralen Einspeisung verbundenen Geschäftsprozesse werden dabei hochautomatisiert abgebildet – von der Verwaltung aller Anlagen über die korrekte und vollständige Abrechnung der Einspeisemengen bis hin zur Umsetzung aller Berichtspflichten. Verteilnetzbetreiber, die in-house keine eigene Lösung betreiben möchten, können auf ein entsprechendes Hostingangebot der SIV.AG eingehen und praktisch die „Einspeisung in der Wolke“ realisieren. Darüber hinaus hat das Software- und Beratungshaus ein eigenes Einspeiseportal entwickelt. Abgerundet wird das Vorgehensmodell durch vielfältige Optionen zur Auslagerung ausgewählter Sachbearbeitungsaufgaben an das Team der UTIPS GmbH, einer 100 %-igen Tochtergesellschaft der SIV.AG. In der Gesamtbetrachtung entsteht so eine Business Platform, die das Wichtigste in den Mittelpunkt stellt – die Zufriedenheit und Loyalität der Kunden.

Freiräume schaffen durch eine gezielte Auslagerung der Abrechnung

Ein Versorger und Netzbetreiber, der sich im Bereich der Einspeisung für diese Form der Personalbereitstellung entschieden

Anzeige

Professionelle Portal-Lösungen mit
kVASy⁵
eBilling

Vertriebs-Portale

- Effektive Neukundengewinnung
- Lokal - regional - bundesweit



- Tarifrchner
- Verbrauchsschätzung
- Liefergebietsprüfung
- Bonitäts-, Adress-Check
- Affiliate-Marketing
- und vieles mehr...

Customer-Care-Portale

- Sicherung der Servicequalität
- Prozessautomatisierung



- Vertragsübersicht
- Kundenkonto
- Online-Postfach
- Zählerstandserfassung
- Umzugsmeldung
- und vieles mehr...

Energieeffizienz-Portale

- Verbrauchstransparenz
- Neue Geschäftsfelder



- Smart-Metering
- Photovoltaik
- BHKW
- Heizungssteuerung
- Straßenbeleuchtung
- und vieles mehr ...

ITC AG www.itc-ag.com

 Professionelle Portalösungen, speziell für kVASy-Anwender - powered by ITC AG. Mit über 200 Anwendern ist die ITC AG in Deutschland der führende Anbieter von Web-Portalen für Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft.

hat, ist die Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH. kVASy® - Einspeisung wurde hier erfolgreich zum 1. Januar 2012 eingeführt. Seit diesem Zeitpunkt nimmt die UTIPS GmbH bis auf Inbetriebnahmen und Zählerablesungen vor Ort alle im Zusammenhang mit der dezentralen Einspeisung stehenden Geschäftsprozesse wahr. Dazu gehören die Bereitstellung einer Hotline, die Begleitung der Inbetriebnahme der Neuanschlüsse, die Abrechnung der SLP- und RLM-Einspeiser im Monats- / Jahrestakt – auch im Austausch mit dem Übertragungsnetzbetreiber – sowie optional flankierende Dienstleistungen in den Bereichen Archivierung, Druckmanagement, Hosting / Versionsmanagement und die Bereitstellung eines befristeten Nutzungsrechts.

Zur Absicherung der täglichen, stetig komplexer werdenden Geschäftsprozesse ihrer Kunden bietet die UTIPS GmbH ihren Kunden eine punktgenaue Unterstützung bei der Sachbearbeitung im jeweiligen Aufgabengebiet. Die bedarfsgerecht auf Märkte und Markttrollen zugeschnittenen Dienstleistungen basieren auf langjährigen, verlässlichen Referenzerfahrungen und Performanceindikatoren. Alle Prozesse werden über periodisch gemessene Kennzahlen und ein regelmäßig bereitgestelltes Reporting gesteuert.

Als Pluspunkt gilt dabei sicher, dass hinter der UTIPS GmbH ein starker, über 20 Jahre am Markt präsenter Mutterkonzern steht, der Branchen-Know, Professionalität und Verlässlichkeit in diese Partnerschaft einbringen kann. Auch das ist ein typischer Trend

im Outsourcing: Einerseits verlagern zunehmend auch mittlere Unternehmen ihre technologischen Lösungen in die Cloud, andererseits suchen sie gezielt nach kompetenten, solide aufgestellten Dienstleistern, die – wie die UTIPS GmbH bei unterschiedlichsten Kunden – über ausreichend Erfahrung in diesem Bereich verfügen.

Das bestätigt auch HfS Research: „Die Unternehmen wollen einfach nur Prozess-Flows hoher Güte haben, die sie wirksam und effizient einsetzen können.“

Auf Basis individueller Komplettlösungen (Business Platforms) können so auch im Outsourcing wertvolle Synergien erschlossen werden, die Freiräume für die eigenen Mitarbeiter schaffen und eine höhere Kundenbindung ermöglichen. (as, erschienen in Heft 1/2012 der Zeitschrift „Energiespektrum“)



Laura Schwemer

Personalbereitstellung

UTIPS GmbH (zukünftig SIV.Services)
Telefon +49 381 2524-120
Fax +49 38204 74-917
laura.schwemer@utips.de
www.utips.de

Mitarbeiterprofil: Für unsere Kunden die Extra-Meile gehen



Name: Sebastian Rehberg

Jahrgang: 1980

Position: Leiter Rechenzentrumsdienste

Persönliches: Reist gern, an fremden Ländern und anderen Kulturen interessiert, sportbegeistert (Inlineskating, Skilaufen, Drachenboot).

Vorher: 1996 bis 2000 Ausbildung zum Kommunikationselektroniker; 2005 bis 2011 Studium der Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Wismar mit Auslandssemester am Molde University College (Norwegen).

Bei der SIVAG: Seit 2001. Gestartet als Systemtechniker im Bereich Systeme & Service; Umsetzung zahlreicher IT-Projekte, insbesondere

re im Bereich DMS / ECM; 2005 Übernahme der Fachgruppenleitung Netzwerk-Services. Seit 2011 als Leiter Rechenzentrumsdienste verantwortlich für die internen IT-Services und das Kundenrechenzentrum der SIVAG.

Aufgaben: Der Macher hinter den kVASy® Cloud Services; Produktmanagement, strategische Konzeption und Weiterentwicklung innovativer Sicherheits- und Serviceangebote rund um das Rechenzentrum der SIVAG, Vertriebsunterstützung.

Motivation: Mit Leidenschaft und Begeisterung immer ein Mehr für die Kunden erreichen wollen. Dazu gehören eine hohe Problemlösungskompetenz und Spaß am gemeinsam Erreichten ebenso wie das Vertrauen in das Team und die eigenen Stärken.



Wolkenleicht – Die kVASy® Cloud Services

Nach einer Untersuchung der Saugatuck Technology werden bis 2014 40 % aller neuen Anwendungen als Cloud-Anwendungen herauskommen. Ein Viertel des gesamten Workloads findet in gut zwei Jahren nur noch in der „Wolke“ statt. Cloud Computing ist längst von einem Randthema zum Mainstream geworden.

Die Vorteile liegen dabei auf der Hand: Ohne eine eigene kosten- und ressourcenintensive IT-Infrastruktur aufbauen zu müssen, vertrauen Unternehmen ihre Daten ganz einfach und unkompliziert einem Dienstleister an – mit unbeschränkten Zugriffs- und Speichermöglichkeiten. Ihnen steht damit praktisch eine gigantische externe Festplatte offen, die große Freiheiten, aber auch nicht zu unterschätzende Risiken in sich birgt.

Umso wichtiger wird es, mit der zunehmenden Auslagerung geschäftsrelevanter Applikationen und Rechenleistungen die Aspekte Datensicherheit und -schutz in den Mittelpunkt zu stellen.

Cloud Computing: Ja, aber sicher!

Als verlässlicher und leistungsstarker Rechenzentrumspartner bietet die SIVAG ihren Kunden umfassende kVASy® Cloud Services. Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft können die Ressourcen und Systeme des 1998 gegründeten Rechenzentrums nutzen, um in einem Disaster- bzw. Havariefall (z. B. bei einem Standortausfall) auch weiterhin auf der

sicheren Seite zu stehen und keinen unnötigen Haftungsforderungen Dritter ausgesetzt zu sein. Basierend auf dem tagsaktuell vorgehaltenen Datenbestand, können die erfahrenen Spezialisten der SIVAG binnen weniger Stunden den Ausgangszustand wiederherstellen.

Die Kunden haben 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 des zertifizierten Rechenzentrums in Anspruch nehmen möchten. Dabei zahlen sie nur die kVASy® Cloud Services, die sie auch tatsächlich brauchen – ohne Leerlaufkosten und zu fairen Konditionen.

Im Rechenzentrum der SIVAG kann das gesamte kVASy® - Portfolio inklusive aller flankierenden Applikationen betreut werden. Die Infrastruktur für die kVASy® Cloud Services ist kVASy® 5 ready. Das Team um Sebastian Rehberg betreut mittlerweile ca. 30 Kunden mit insgesamt 440.000 Abrechnungseinheiten. Seit 2008 befindet sich das Rechenzentrum

der SIVAG im Internet Data Center der Boreus Rechenzentrum GmbH, das höchsten Ansprüchen an Sicherheit, Verfügbarkeit und Schnelligkeit genügt. Technik und Hardware auf modernstem Stand im 24x7-Betrieb, die von OTTO über den Axel Springer Verlag bis hin zu AIDA Cruises zahlreiche große Konzerne nutzen.

Vorteile:

- Zwei redundante Data Center in räumlich getrennten Beton-Sicherheitszellen
- Load Balancing und Skalierbarkeit für optimale Performance
- Redundanter Aktiv-Aktiv- bzw. Hot-Stand-by-Server-Betrieb
- Backup Service mit modernsten Technologien für eine beschleunigte Wiederherstellung von Datenständen
- Schemenabgleiche und neue Test-Umgebungen quasi auf „Knopfdruck“
- Intelligente Firewall-Systeme, Intrusion Detection und Virenschutz
- Vor-Ort-Betreuung rund um die Uhr
- Protokollierte und gesicherte Zugangsmöglichkeit mit Zugangskarte und -code
- Videoüberwachung. (as)



Neue Regeln für GPKE und GeLi Gas: Zügige Umsetzung ist gefragt.

Die Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE) und die Geschäftsprozesse des Lieferantenwechsels für den Bereich Gas (GeLi Gas) haben die Versorgungsunternehmen bereits in der jüngeren Vergangenheit ausführlich beschäftigt. Nachrichtenformate und Prozesse waren für die Markttrollen Netzbetreiber, Lieferant, Bilanzkreisverantwortliche, Messstellenbetreiber und Messdienstleister neu und einheitlich zu organisieren. Zum 1. April 2012 steht den Unternehmen nach den neuesten Aktualisierungen des Regelwerks vom 18. November 2011 die Umsetzung weiterer Anforderungen ins Haus.



Sebastian Weiße, Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG

Was bedeutet dies für die Verantwortlichen ganz konkret und praktisch? Wie sieht die Umsetzung für die Kunden der SIV.AG aus? Die SIV.NEWS haben darüber mit einem Branchenkenner

gesprachen, der es tatsächlich wissen muss: Sebastian Weiße, Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG und gesamtverantwortlich für die Umsetzung der Regelungen und Regeländerungen der Bundesnetzagentur.

SIV.NEWS: Herr Weiße, vorab eine generelle Frage zur besseren Einschätzung: Ist die Umsetzung der neuen Anforderungen für die Versorgungsunternehmen eher ein Drama, ein Thema oder Nebensache?

Sebastian Weiße: Ganz klare Antwort: ein Thema. Eine Nebensache kann es nicht sein, da auch hausinterne Prozesse betroffen sind und da doch an einigen entscheidenden Schrauben gedreht werden muss. Ein Drama ist es aber auch nicht – zumindest aus Sicht der Kunden der SIV.AG. Die Verunsicherung über dieses Thema, die teilweise bei den Versorgungsunternehmen zu spüren ist, lässt sich auch darauf zurückführen, dass vielerorts bislang einfach die Zeit gefehlt hat, sich in die Materie zu vertiefen.

SIV.NEWS: Was ist die wichtigste Neuerung zum 1. April 2012?

Sebastian Weiße: Der Lieferantenwechsel soll künftig nicht mehr nur zum Ersten eines Monats erfolgen, sondern an jedem beliebigen Werktag. Dabei dürfen zwischen dem Tag des Eingangs der Anmeldung des Neulieferanten und der Aufnahme der Belieferung höchstens drei Wochen vergehen. Um dies zu gewährleisten, müssen nicht nur entsprechende Änderungen im IT-System vorgenommen werden – es ergeben sich auch veränderte Anforderungen bei der Personaleinsatzplanung. Interessantes Detail: Da der Bilanzkreiswechsel auch künftig zum Ersten eines Monats erfolgt, fallen die Zuordnungen nach MaBiS und zum Lieferanten möglicherweise auseinander. Die Differenzmengen sollen dann zwischen ehemaligem und künftigem Lieferanten über das Mehr-/Minderungsverfahren ausgeglichen werden.

SIV.NEWS: Gibt es weitere wichtige Änderungen?

Sebastian Weiße: Ja, bei den Abläufen rund um den Einzug oder Umzug. Der gesamte Prozess wird mit dem Lieferantenwechselprozess vereinheitlicht. So kann die Ersatzversorgung künftig nicht mehr vorauseilend angemeldet werden, vielmehr muss nun bis zum 9. Werktag vor dem Einzugstermin gewartet werden. Mit dieser Änderung soll der Aufwand bei den internen Abläufen reduziert werden – was wohl auch der Fall sein wird, wenn die Workflows erst einmal entsprechend umgestellt worden sind.

Darüber hinaus wird sich auch beim Thema „Namenshoheit“ etwas Entscheidendes ändern. Künftig hat der Lieferant beim Namen das Recht auf seiner Seite. Der Netzbetreiber darf dann eine E-Mail nicht mehr aus dem Grund ablehnen, dass der Name des Kunden nicht korrekt geschrieben wurde.

SIV.NEWS: Kann man zusammenfassend sagen, dass sich die gesamten Änderungen von GPKE und GeLi Gas um die Umgestaltung des Lieferantenwechselprozesses drehen?

Sebastian Weiße: Nein, das wäre eine unzulässige Vereinfachung. Ein Beispiel:

Die Zählernummern sind in Zukunft stets exakt so zu kommunizieren, wie sie auf den Geräten selbst angebracht sind. So selbstverständlich wie das klingt, ist das leider nicht. Eine mögliche Quelle für Abweichungen können zum Beispiel die Softwaresysteme selbst sein. Denn diese haben die Neigung, Zählernummern ungefragt zu bearbeiten.

„In der Tat können unsere Kunden davon ausgehen, dass alles optimal vorbereitet ist. Die notwendigen Umstellungen werden ab Ende Februar 2012 per Implementierung vor Ort bei unseren Kunden im Haus durchgeführt. Diese Projekte sind langfristig vorbereitet.“

Sebastian Weiße, Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG

SIV.NEWS: Wie sieht es denn diesbezüglich mit kVASy® aus?

Sebastian Weiße: In kVASy® lässt sich das individuell einstellen, wie mit Zählernummern umgegangen wird. Ich füge gern hinzu, dass wir unseren Kunden immer empfohlen haben, die Zählernummern so zu verwenden, wie es der künftigen Regelung entspricht. Wir werden speziell zu diesem Aspekt aber auch auf unsere Kunden mit Rat und Tat zugehen.

SIV.NEWS: Das heißt, zumindest bei diesem Punkt gibt es keinen Umstellungsbedarf im System. Aber das ist natürlich ein wichtiges Stichwort: Wie werden die notwendigen Modifizierungen in kVASy® ablaufen? Können die Kunden der SIV.AG davon ausgehen, dass zum 1. April 2012 alles unter Dach und Fach ist?

Sebastian Weiße: In der Tat können unsere Kunden davon ausgehen, dass alles optimal vorbereitet ist. Die notwendigen

Umstellungen werden ab Ende Februar 2012 per Implementierung vor Ort bei unseren Kunden im Haus durchgeführt. Das Verfahren ist notwendig, da auch interne Abläufe angepasst werden müssen. Diese Projekte sind langfristig vorbereitet und beziehen die Markttrollen Netzbetreiber, Lieferant, Messstellenbetreiber und Messdienstleister mit ein. Die Automatisierung der neuen Prozesse bei der Markttrolle Bilanzkreisverantwortlicher wird im Laufe des Jahres 2012 gewährleistet sein.

SIV.NEWS: Herr Weiße, Sie sind bei der SIV.AG federführend verantwortlich für die Umsetzung sämtlicher Neuerungen seitens der Bundesnetzagentur. Können Sie uns ein klein wenig darüber erzählen, wie Sie die Herausforderungen erfolgreich meistern, die immer wieder neu auf Ihren Schreibtisch flattern?

Sebastian Weiße: Seit 2002 arbeite ich als Produktmanager Marktliberalisierung bei der SIV.AG. Aus dieser langjährigen Erfahrung heraus kann ich sagen, dass vor allem zwei Aspekte für den Erfolg meiner Arbeit entscheidend sind: Erstens: Die enge Zusammenarbeit mit unseren Entwicklern im Hause und mit den Fachleuten aus den Verbänden. Der gegenseitige Austausch mit den Experten etwa der EDNA-Initiative oder des BDEW ist unerlässlich, um Detailfragen der Umsetzung schnell und zielführend zu klären. Zweitens: Die enge und regelmäßige Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

Oft kommen bestimmte Fragen und Detailspekte erst in der konstruktiven Arbeitsatmosphäre der Anwenderkreise zur Sprache. Ich danke, für unsere Kunden ist in diesem Zusammenhang die Erfahrung wichtig, dass Lösungen in einem gewissen Grade auch gemeinsam erarbeitet werden. Es geht dabei nicht nur darum, sicherzustellen, dass auch individuelle Ausprägungen berücksichtigt werden. Vielmehr wird es dadurch für unsere Kunden letztendlich auch transparent, warum die Umsetzung veränderter Rahmenbedingungen im IT-System ein lebendiger Prozess ist – und sein muss.

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



ORACLE DATABASE APPLIANCE

Database Appliance für kleine und mittelgroße Unternehmen



Oracle Database Appliance - eine Systemlösung, bestehend aus Software, Servern, Speicherkapazität und Vernetzungsmöglichkeiten.

Einfaches, zuverlässiges und erschwingliches Datenbank-System für kleine und mittelgroße Unternehmen

Ab sofort ist Oracle Database Appliance verfügbar, ein einfach zu nutzendes, erschwingliches und äußerst zuverlässiges Datenbank-System für kleine und mittelgroße Unternehmen. Die Appliance nutzt Oracle Database 11g Release 2 und Oracle Real Application Clusters auf einem zweiknotigen Sun Fire Server Cluster unter Oracle Linux.

Eigenschaften & Vorteile:

- Oracle Database Appliance ist eine ausgereifte Systemlösung, bestehend aus Software, Servern, Speicherkapazität und Vernetzungsmöglichkeiten. Sie bietet hohe Verfügbarkeit für eine große Anzahl von Eigen- und Standard-OLTP- sowie universelle Datenbanken. Für den Schutz vor Server- und Speichersystemausfällen sorgen Oracle Real Applications Clusters beziehungsweise Automatic Storage Management.
- Proaktive Systemüberwachung, Software-Bereitstellung auf einen Klick, integrierte Patches über den gesamten Stack und ein automatischer Call Home bei Hardware-Ausfällen runden das Angebot ab. Oracle Database Appliance senkt die Kosten und den Ressourcen-Aufwand, die der Aufbau und die Wartung eines hochverfügbaren Datenbank- Systems üblicherweise erfordern.
- Für die Oracle Datenbank und die zugehörige Software bietet Oracle ein einzigartiges, von zwei bis zu 24 Prozessorkernen skalierbares Software-Lizenzierungsmodell an. Das erlaubt es Kunden, ihren Bedarf an Software ohne Hardware-Aufrüstung an ihre Geschäftsentwicklung anzupassen.
- Über das Partnernetzwerk von Oracle steht Kunden eine große Anzahl an branchenübergreifenden und -spezifischen Anwendungen zur Verfügung, die von der besseren Verfügbarkeit der Oracle Database Appliance profitieren.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann kommen Sie auf uns zu und lassen sich Ihr individuelles Angebot erstellen: info@siv.de.

Optimierte Vertriebssteuerung mit VIS Consult

Veränderte Rahmenbedingungen und wachsender Wettbewerb sorgen auf dem Energiemarkt für eine starke Dynamik. Strom- und Gasversorger stehen vor der Herausforderung, immer anspruchsvollere Kunden bei sinkenden Margen zu binden oder gar neu zu gewinnen: mit attraktiven und zugleich kostendeckenden Angeboten – ein Widerspruch? Mit VIS Consult der GET AG – eines Partners der SIV.AG – lassen sich die Wettbewerbsfähigkeit von Produkten überprüfen, Entwicklungsprozesse automatisieren und der Vertrieb effizient steuern.

Immer mehr überregionale Lieferanten und steigende Wechselquoten sprechen eine klare Sprache. Während neue Anbieter den Markteintritt sondieren, müssen sich lokale Anbieter positionieren und ggf. strategisch neu ausrichten. Dies erfordert eine fundierte, kontinuierliche Marktanalyse des Wettbewerbsumfeldes und Kundenpotentials. Egal, ob die Entscheidung für Verteidigung, Angriff beziehungsweise die Erweiterung des Liefergebietes ausfällt, im Massenkundengeschäft kommt der Effizienz im Vertrieb eine Schlüsselrolle zu.

Mit Kalkül in attraktive Zielgebiete

Auf Basis topaktueller Marktdaten der GET AG zu Tarifen und Netzentgelten lassen sich deutschlandweit bestehende Produkte mit VIS Consult analysieren, nachjustieren und neue unter Marktbedingungen simulieren. In die Tarifikalkulation können interne Kennzahlen von Anwendern problemlos integriert und negative Margen netzspezifisch ausgeschlossen werden. Ein Vergleich mit Wettbewerbern gibt zudem Aufschluss über das Ranking. Für ausgewählte Gebiete werden im Anschluss bedarfsweise Preislisten generiert. Sie stehen für nachgelagerte Anwendungen oder Systeme – z. B. in kVAsy® - zur Verfügung.

Doch nicht allein der Preis sollte über Marketingaktivitäten entscheiden. VIS Consult zieht zur Bewertung von Vertriebschancen und Zielgebieten ergänzend weitere Marktdaten wie Wettbewerbsintensität, Wechselaffinität und Kundensegmentierung heran. Die ganzheitliche, kontinuierliche Betrachtung wichtiger Indikatoren garantiert eine zuverlässige Basis für unternehmerische Entscheidungen. „Der wachsende Kundenstamm für VIS Consult bestätigt den Bedarf unserer Lösungen und Daten. Und wir entwickeln die Software beständig nah am Markt weiter“, so Alexander Kramer, Consultant der GET AG.

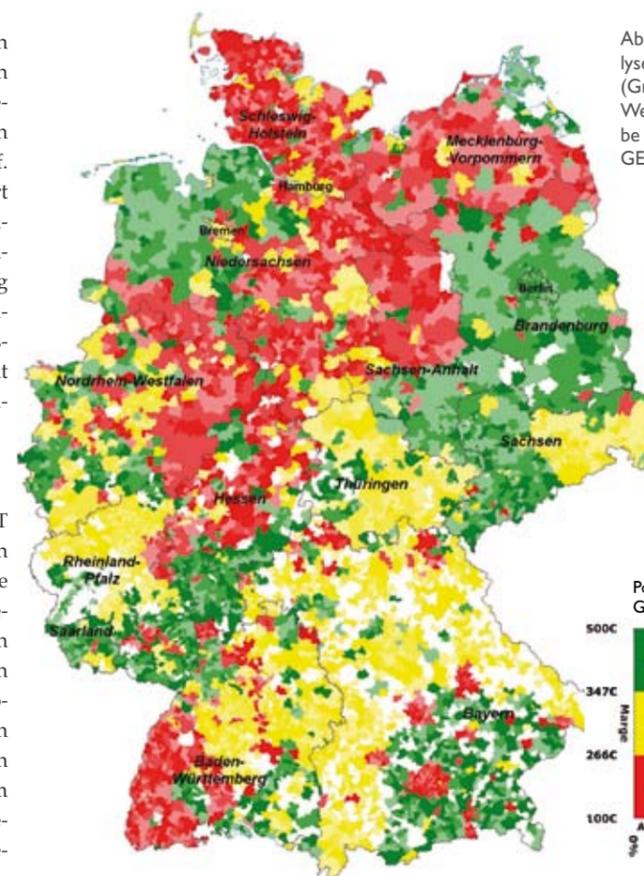


Abb.: Boston Grid Analyse anhand von Margen (Grundversorgung) und Wechselaffinität (Vorliebe Preisgarantie); Quelle: GET AG; Grafik: EasyMap

Neue Version setzt Maßstäbe

Zur diesjährigen E-world energy & water präsentiert die GET AG in Halle 3 am Stand 458 VIS Consult in einer deutlich überarbeiteten Version. Das neue Design ist stärker prozessorientiert und kundenfreundlich gestaltet. Außerdem bietet die bewährte Anwendung ab sofort optional ein visuell gestütztes Arbeiten: per Knopfdruck können Ergebnisse der Marktanalyse, Gebietsplanung und Tarifikalkulation in digitalen Karten dargestellt werden.

Neu ist auch die Integration von Statistiken zur Bewertung von Liefer- und Netzgebieten: Neben der Preisindikation fließen künftig wichtige Zusatzinformationen wie Angebotsdichte, Verbraucherspezifika

oder Wechselverhalten in die Vertriebssteuerung ein und werden nachgehalten.

Hierzu Alexander Kramer: „Selbstverständlich sind auch die jüngsten Vorgaben BNetzA zur § 19 StromNEV-Umlage berücksichtigt und in den Berechnungsalgorithmen hinterlegt, so dass Vertriebsabteilungen auf Basis sämtlicher Kostenkomponenten sicher kalkulieren können.“ (ak)

Alexander Kramer

Consultant der GET AG

Telefon +49 341 989808-45

Fax +49 341 989808-01

alexanderkramer@get-ag.com



HESS: Prozess- und Kostenoptimierung. Kundenbindung. Sicherheit.

Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft müssen heute nicht nur prozess- und kosteneffizient aufgestellt sein, sondern auch ein Höchstmaß an Servicequalität, Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit bieten. Neben einer verlässlichen Versorgung mit Strom, Wasser und Gas zu günstigen Preisen werden von den Anbietern heute auch lange Öffnungszeiten der Servicecenter sowie freie Mitarbeiter mit Zeit für die Beratung erwartet.

Dass diese Ziele nicht im Widerspruch zueinander stehen müssen, zeigt das HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomat. Das in Deutschland entwickelte und produzierte System ist eine multifunktionale Hard- und Softwarelösung zum automatischen Kassieren und Buchen von Bar- und girocard- (ec-) Zahlungen am Kassenautomaten sowie für die Annahme und Ausgabe von Bargeld. Der HESS-Kassenautomat ermöglicht die Begleichung der Verbrauchsrechnung durch den Kunden in Selbstbedienung.

„Durch den Einsatz des modernen Zahlungssystems von HESS werden Mitarbeiter von Routinearbeiten entlastet, Abwicklungskosten gesenkt und es steht mehr wertvolle Arbeitszeit zur Betreuung der Kundinnen und Kunden zur Verfügung“, stellt Wolfgang Ristau, Vertriebsleiter der HESS Cash Systems GmbH & Co. KG, fest. Weitere Vorteile sind die Möglichkeit einer Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit des Kassenautomaten für die Kunden sowie ein verbessertes Sicherheitskonzept. Alle Zahlungsvorgänge laufen zentral über den – nach Bankenqualitäts- und Sicherheitsstandard entwickelten und produzierten – HESS-Kassenautomaten. Darüber hinaus können die modular aufgebauten Systeme von

HESS den Wünschen und Anforderungen der Anwender optimal angepasst werden.

Über die „Comfornschnittstelle“ wird zudem eine Anbindung des HESS-Zahlungssystems an die Branchensoftware kVAsy® der SIV.AG sichergestellt. „Durch die Verbindung der beiden Systeme entsteht ein echter Mehrwert“, erklärt Wolfgang Ristau. Sobald sich der Kunde am HESS-Kassenautomaten beispielsweise über das Scannen des Rechnungsbarcodes oder über die Eingabe der Kundennummer am Touchscreen authentifiziert, werden alle notwendigen Kundendaten an das HESS-Zahlungssystem übergeben. Umgekehrt fließen die Zahlungsdaten – nach Abschluss der Transaktion – zurück in den Softwarestandard kVAsy® und werden dort gebucht. Das Kundenkonto befindet sich somit immer auf dem aktuellen Stand. Manuelle Buchungs- und Übertragungsfehler sind durch die automatisierte Schnittstelle ausgeschlossen.

Neben dem Bezahlen der Rechnung können auch weitere prozessoptimierende Zusatzfunktionen über das HESS-Zahlungs-

system mit Kassenautomat abgewickelt werden. So können mit der Funktion „Prepayment“ Einzahlungen von Guthaben zum Aufladen von Vorkasse-Stromzählern angeboten werden. Über einen „Shop-Verkauf“ ist darüber hinaus die Bestellung und das Bezahlen von Produkten wie z. B. Kopierkarten möglich. Auch die Abwicklung sämtlicher Ein- und Auszahlungen

der eigenen Mitarbeiter, z. B. Reise- und Telefonkosten, kann bedarfsorientiert eingerichtet werden.

Neugierig geworden? Dann besuchen Sie den HESS-Stand in Halle 3, Stand 3-569, auf der E-world energy & water 2012 in Essen oder informieren Sie sich im Internet unter www.hess.de. (mh, as)

Mario Hoffmeister

Pressesprecher

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG
Telefon +49 7159 4009-280
Fax +49 7159 4009-119
mhoffmeister@hess.de
www.hess.de

Premium Partner der EASY SOFTWARE AG: Erfolgreiche Weichenstellung

Die SIV.AG – langjähriger Silber-OEM-Partner der EASY SOFTWARE AG – hat erfolgreich die Weichen für eine Premium-Partnerschaft gestellt. Innerhalb der EASY Community handelt es sich hierbei um die höchstmögliche Stufe der Zusammenarbeit.

Für die Kunden der SIV.AG bedeutet der neue Status ein weiteres Plus an Ressourcen und Kompetenzen. So erhalten die Spezialisten der Fachgruppe kVAsy® - DMS Services eine noch umfassendere fachliche Betreuung seitens EASY und Zu-

gang zu einer neuen E-Learning-Plattform. Umfangreiche Schulungen und Zertifizierungen unterstützen beim gezielten Aufbau von Projekt-Know-how. 2012 stehen vor allem die Themen Hausanschlussakte, Archivierung, Eingangsrechnungsbearbeitung auf der Agenda.

Im Rahmen des EASY-Partnernetzwerkes hatte die SIV.AG bereits 2011 die beste Steigerungsrate auf hohem Niveau nachgewiesen. Das Software- und Beratungshaus wurde dafür zum Newcomer des

Jahres gekürt und in die Riege der TOP SELLER in Deutschland, Österreich und der Schweiz aufgenommen. (as)

Mathias Bußler

Fachbereich
kVAsy® - DMS Services

SIV.AG
Telefon +49 381 2424-422
Fax +49 381 2524-599
mathias.bussler@siv.de



quasiDBA Version 3.0.5

Die neueste Version kommt nicht nur mit einer neuen intuitiven Oberfläche daher, sondern hat ihre administrativen Möglichkeiten nahezu verdreifacht.

Überzeugen Sie sich selbst!

SIV Architektur & Technologie GmbH, Konrad-Zuse-Straße 1a, 18184 Roggentin
Tel.: 0381 2524-456 | info@arch-tech.de

www.arch-tech.de

suportica GmbH: In Zeiten des Wandels braucht es einen stabilen Partner.

Ereignisreiche Zeiten werfen ihre Schatten voraus. Das Jahr 2012 hat es für die Energiewirtschaft in sich. Die Umsetzung der EnWG-Novelle und die neuen EEG-Regelungen werden erneut für strukturelle und prozessuale Veränderungen sorgen.



Abb.: Andreas Müller und Sebastian Welzel, Geschäftsführer der suportica GmbH

schuldet. Durch interne Schulungen und gelebtem Erfahrungsaustausch werden die Mitarbeiter bestens ausgebildet und vorbereitet. „Vor allem nutzen wir die Möglichkeit, uns innerhalb der Unternehmensgruppe auszutauschen und regen Wissenstransfer zu betreiben. Dabei entstehen Synergieeffekte, die uns messbare Wettbewerbsvorteile verschaffen und uns als Qualitätsdienstleister auszeichnen“, so Stefanie Grillemeier, Schulungskordinatin.

Das breite Produktportfolio umfasst mittlerweile nicht nur die Unterstützung im Fachbereich, sondern bietet Energieversorgern durch das Angebot eines Business Process Outsourcing auch die Möglichkeit, Prozesse komplett oder teilweise auszulagern. Dies kann immer dann ein Vorteil sein, wenn die Bewältigung des Tagesgeschäfts und die Umsetzung der Regularien der Bundesnetzagentur strategische Geschäftsziele, z. B. die Einführung eines neuen Produkts, behindern.

Gerade in diesem Umfeld setzt die suportica GmbH von Anfang an auf eine schlanke und flexible IT-Unterstützung, die durch die SIV.AG mit verschiedenen Modulen des Systems kVASy® im Hause der suportica GmbH zum Einsatz gebracht wird.

„Die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen ist kaum noch zu bewältigen, gleichzeitig aber steigt der Wettbewerbsdruck. Wir stehen unseren Kunden bei der Erreichung Ihrer Geschäftsziele zur Seite und unterstützen dort, wo wir gebraucht werden und das mit höchstpersönlichem Einsatz“, so Andreas Müller – ein Credo, das suportica als Richtschnur gilt. (sw)

Weitere Informationen über suportica erhalten Sie unter www.suportica.de

Katerstimmung kommt jedoch bei der suportica GmbH nicht auf. Als einer der fachlich führenden Dienstleister sind hier alle Mitarbeiter auf die Veränderungen vorbereitet und stehen in den Startlöchern. Andreas Müller und Sebastian Welzel, Geschäftsführer der suportica GmbH, eines Kunden der SIV.AG, blicken optimistisch auf das neue Jahr.

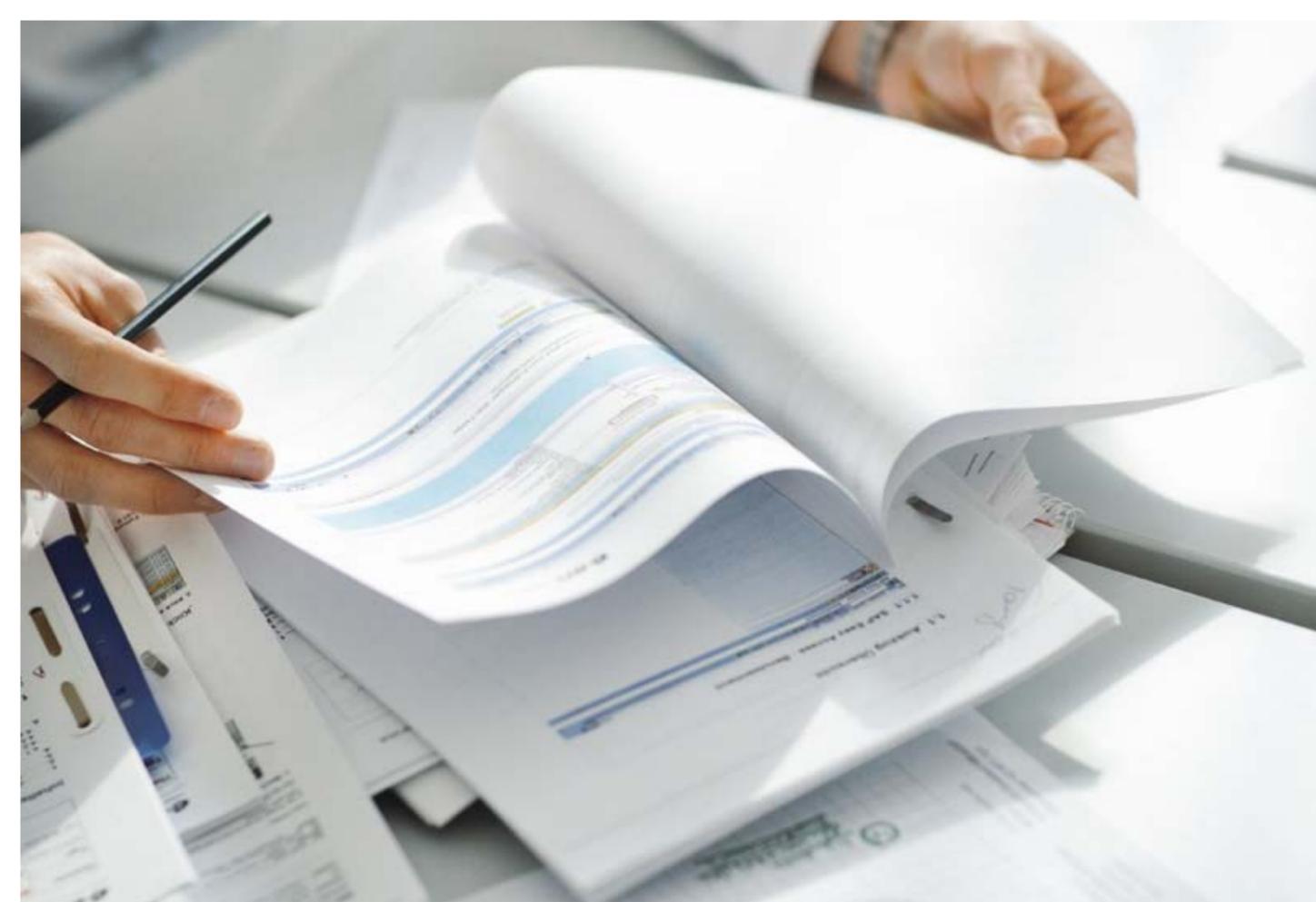
„Die Änderungen durch die EnWG-Novelle sind äußerst umfassend und vor allem relativ kurzfristig umzusetzen. Was dem Endverbraucher zugutekommen soll, bedeutet für die Energieversorger zunächst ein massiv erhöhtes Arbeitsaufkommen und eine umfangreiche Umstellung der Prozesse und IT. Hier steht die suportica GmbH als stabiler Partner zur Seite, denn wir schaffen Sicherheit und Routine.

Durch unser eigenes energiewirtschaftliches Know-how und unsere Erfahrungen gerade in den regulierten Prozessen können wir unseren Kunden in diesen turbulenten Zeiten eine Unterstützung bieten, die einen echten Mehrwert darstellt und Entlastung bringt.“
Seit 2008 bietet die suportica GmbH Lö-

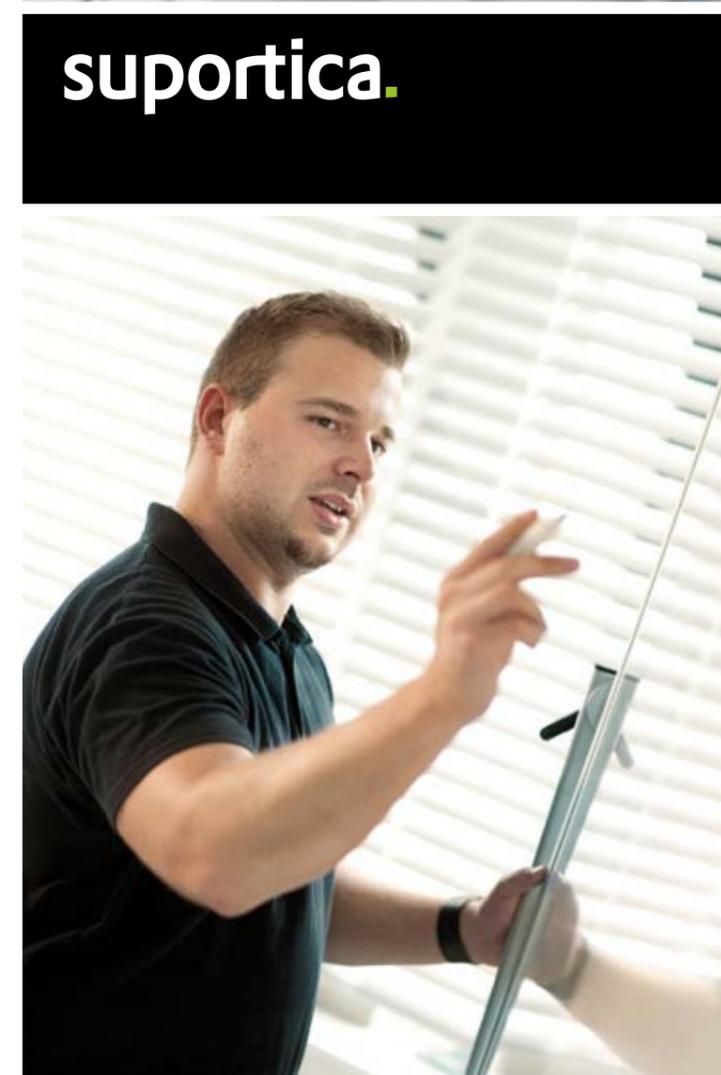
sungen und schnelle Hilfe für ihre Kunden. Hervorgegangen aus dem Dienstleistungsbereich der Schwestergesellschaft bofest consult GmbH, einer mittelständischen Unternehmensberatung für die Energiewirtschaft, ist sie spezialisiert auf die Unterstützung im operativen Tagesgeschäft.

Michael Schmitt, Geschäftsstellenleiter des Standorts Ratingen, erinnert sich gern an die Anfänge zurück. „Wir haben damals mit fünf Mitarbeitern begonnen und in nur vier Jahren zusammen etwas geschaffen, was uns andere Unternehmen erst einmal nachmachen müssen. Die Geschäftsräume wurden Schritt für Schritt vergrößert, ein weiterer Standort in Bremen errichtet, und mittlerweile sind wir über 150 Mitarbeiter. Eines jedoch hat sich nicht geändert – der familiäre Gedanke und ein echtes Miteinander. Darauf sind wir besonders stolz!“

Der rasante Erfolg der suportica GmbH gründet jedoch nicht nur auf einem ausgesprochen guten Betriebsklima, sondern ist in erster Linie der qualitätsbewussten Arbeit auf hohem fachlichem Niveau ge-



suportica.



100% zufrieden

Service Manager

Neues Zertifizierungsverfahren SIV.AKADEMIE

Optimierte Schulungs- und Helpline-Angebote

Umfassendes Dienstleistungsangebot Wir-Gefühl Technologievorsprung

Helpdesk-Leistungen

Dialog Experten vor Ort

Die beste Referenz: Zufriedene Kunden

Service Manager, ein neues Zertifizierungsverfahren und optimierte Schulungs- und Helpline-Angebote: Die SIV.AG hebt ihre Kundenbetreuung auf eine neue qualitative Ebene. Der Komplettlösungsanbieter hat sich hiermit zum Ziel gesetzt, die Wünsche seiner Kunden noch zeitnaher in hoher Qualität umzusetzen und dabei passgenau auf ihre fachspezifischen Anforderungen einzugehen. Die SIV.NEWS sprachen hierzu mit Jörg Sinnig, dem Vorstandsvorsitzenden der SIV.AG.

SIV.NEWS: Mit der Optimierung ihrer Servicestrukturen stellt die SIV.AG noch stärker die Zufriedenheit ihrer Kunden in den Mittelpunkt. Welche Motivation ist damit verbunden?

Jörg Sinnig: Angesichts der immer schneller wachsenden Anforderungen des Marktes und des Wettbewerbs, aber auch aufgrund der stetigen Modellierung effizienterer Geschäftsprozesse werden die Innovationen unseres Lösungsportfolios in einem sehr kurzen Zyklus abgerufen, wodurch sich oft die Notwendigkeit einer sehr intensiven und direkten Kundenkommunikation ergibt – oft über alle Unternehmensbereiche hinweg.

Hierbei geht es zum einen um das Verständnis der fachspezifischen Anforderungen unserer Kunden und zum anderen um die zeitnahe Umsetzung von Kundenwünschen durch die Servicebereiche der SIV.AG. Im vergangenen Jahr haben wir für einige unserer Großkunden das Leistungsprofil „Service Manager“ aufgebaut und können einschätzen, dass wir damit einen deutlich engeren Schulterschluss, eine deutlich effizientere Zusammenarbeit mit unseren Kunden erreicht haben. Gegenwärtig bilden wir weitere Mitarbeiter aus unserem Bereich Consulting als Service Manager aus und können dieses Leistungsangebot in Kürze auch bei unseren anderen Kunden zum Einsatz bringen.

SIV.NEWS: Welche Rolle kommt im Rahmen der neuen Strukturen den bereits fest etablierten Angeboten wie der SIV.AKADEMIE, der Helpline und Hotline zu?

Jörg Sinnig: Die Dynamik der Entwicklung der Marktanforderungen in der Energiewirtschaft und in diesem Zusammenhang die Dynamik der daraus resultierenden veränderten oder neuen Funktionsbereiche in unserem kVASy® - Lösungsportfolio wird in Zukunft eher zu- als abnehmen. Hier sind unsere Consultants und die SIV.AKADEMIE in besonderer Weise gefordert, das für den Einsatz unserer Applikation und das Verständnis der Umsetzung der Marktprozesse in kVASy® erforderliche Fachwissen in hoher Qualität zu vermitteln.

Hierdurch wird die Effizienz der Prozessbearbeitung bei unseren Kunden weiter gesteigert und natürlich auch die Last der Hotline, die aus Bedienungs- und Einrichtungsproblemen resultiert, reduziert. Unsere Kunden und wir profitieren davon gleichermaßen. Zusätzlich schafft eine Reduktion der Hotline ressourcenseitig Freiräume für kundenspezifische Entwicklungen und damit eine noch schnellere und qualitativ noch bessere Weiterentwicklung unseres Lösungsportfolios.

Die Quantität der Hotlineanfragen, auf die wir nicht mit Softwareveränderungen reagieren müssen, macht ungefähr die Hälfte unseres Hotlineaufkommens aus und konzentriert sich auf die Funktionsbereiche, die aufgrund der Marktanforderungen sehr schnell weiterentwickelt oder umgestellt werden müssen. Hier sehen wir deutlichen Handlungsbedarf.

SIV.NEWS: Wie sieht die Optimierung von Helpline und Hotline in der Praxis aus?

Jörg Sinnig: Unsere Helpdesk-Leistungen, mit denen durch erfahrene Consultants Probleme unserer Kunden gelöst werden und bei Bedarf auch Schulungen per Telefon durchgeführt werden können, nutzen zahlreiche unserer Kunden. Die Helpline ist der Ansprechpartner für jeden Mitarbeiter, der mit unserer Applikation arbeitet – ganz unabhängig davon, ob er in den aktuellen Funktionsbereichen unserer Applikation geschult wurde oder nicht.

Anders sieht es bei der Hotline aus, denn diese ist primär auf die Lösung von Softwareproblemen ausgerichtet, also auf Lösungen, die nur mit Unterstützung unseres Entwicklungsbereiches erbracht werden können. Darum ist die Hotline auch dem Entwicklungsbereich zugeordnet. Jedes dort auflaufende Problem wird in der Struktur unserer Softwareentwicklung bearbeitet, der für den betreffenden Funktionsbereich verantwortlich zeichnet.

Im Interesse unserer Kunden und nicht zuletzt eines effizienteren Einsatzes unserer Entwicklungsressourcen möchten wir in Zukunft die Hotlineprobleme, bei denen Bedienungs- und Einrichtungsthemen angesprochen werden, zum einen klarer in Richtung Helpline leiten und zum anderen gemeinsam mit unseren Anwendergruppen ein Zertifizierungsverfahren entwickeln. Zufriedene Kunden sind unsere beste Referenz.

SIV.NEWS: Inwieweit profitieren die Kunden der SIV.AG auch von der neuen Dachmarkenstrategie?

Jörg Sinnig: Wir versprechen uns von unserer neuen Dachmarkenstrategie einen zukunftsstarken gemeinsamen Außenauftritt als Unternehmensgruppe und eine deutlichere Identifikation des Marktes mit unseren umfassenden Dienstleistungsangeboten. Nach innen möchten wir einen engeren Schulterschluss unserer unterschiedlichen Tochtergesellschaften und Units erreichen. Wenn unsere Mitarbeiter ein starkes Wir-Gefühl eint, überträgt sich deren Begeisterung und Loyalität auch auf unsere Kunden und Partner.

SIV.NEWS: Lassen Sie uns zum Schluss noch kurz auf die E-world energy & water eingehen. Welche Ziele verbinden Sie mit Ihrer Messepräsenz?

Jörg Sinnig: Auf keiner anderen Veranstaltung für die Energie- und Wasserwirtschaft lassen sich die Leistungsangebote der einzelnen Marktplayer so direkt und intensiv vergleichen wie auf der Leitmesse der deutschen Versorgungsbranche.

Für unser Unternehmen ist die E-world energy & water auch in diesem Jahr eine hochwillkommene Gelegenheit, unseren Technologievorsprung, unsere enorme Leistungsbreite, unsere Innovationen im Technologie-, Software- und Dienstleistungsbereich zu präsentieren. Bereits heute haben die Anmeldungen potentieller Kunden deutlich die Zahlen des Vorjahres übertroffen. Dieses ist für uns der wesentliche Indikator für eine signifikante Vergrößerung unserer Marktanteile in Deutschland.

Der Dialog mit unseren Kunden hat auch auf dieser Messe für unser Unternehmen einen enormen Stellenwert. Unsere Vorstände, die gesamte erweiterte Geschäftsführung und zahlreiche Experten werden vor Ort sein, um Kunden, Partnern und Interessenten kompetent zu allen Strategie- und Fachfragen Rede und Antwort zu stehen. Sie sind herzlich eingeladen, uns an unserem Stand zu besuchen.

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



Jörg Sinnig,
Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Eine andere Projektdimension

Manchmal bedarf es eines einzigen Blickes auf ein Projektorganigramm, um die Dimension einer Zusammenarbeit zu erahnen. Das zweistufige Großprojekt „trans-bill“ des in den Niederlanden und Deutschland agierenden Übertragungsnetzbetreibers TenneT gehört zu diesen Herausforderungen. Mit dem erfolgreichen Abschluss der Phase I am 31. August 2011 haben die Dresdner Robotron Datenbank-Software GmbH und die SIVAG nicht nur ihre gemeinsame Umsetzungskompetenz unter Beweis gestellt, sondern auch einen besonderen Meilenstein für die weitere Kooperation gelegt.

Taking Power Further

Mit ungefähr 20.000 Kilometern an Hoch- und Höchstspannungsleitungen und 36 Millionen Endkunden in den Niederlanden und Deutschland gehört TenneT zu den großen europäischen Netzbetreibern. Für TenneT-CEO Mel Kroon richtet sich der langfristige Fokus auf die Entwicklung eines nordwesteuropäischen Energiemarktes und die Integration des Zukunftsträgers Erneuerbare Energien. Ein großer Anspruch, der auch im Konzernslogan „Taking Power Further“ zum Ausdruck kommt.

Die Schaffung einer nachhaltigen und zukunftsfähigen Energieinfrastruktur bedarf zugleich einer leistungsstarken, prozessübergreifenden IT-Landschaft. Mit der Bekanntgabe erster Vorabinformationen zur MaBiS (Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom) im Sommer 2009 wurde deutlich, dass das bisher eingesetzte Energiedatenmanagement (EDM) und Abrechnungssystem den Anforderungen der deutschen Tochter des TenneT-Konzerns, der TenneT TSO GmbH, an ein effizientes Zusammenspiel aller Marktrollen zunehmend nicht mehr gerecht wird. Um neben der Erfüllung der MaBiS auch für spätere regulatorische Vorgaben zukunftsstark aufgestellt zu sein, galt es, ein neues EDM- und Abrechnungssystem zu implementieren. Zusammen mit der zur cronos-Unternehmensgruppe gehörenden c.con Management Consulting GmbH entstand ein umfangreiches Lastenheft, das nach intensiven internen Abstimmungen auch die Basis für die europaweite Ausschreibung im Januar 2010 bildete.

Hohe Flexibilität überzeugte

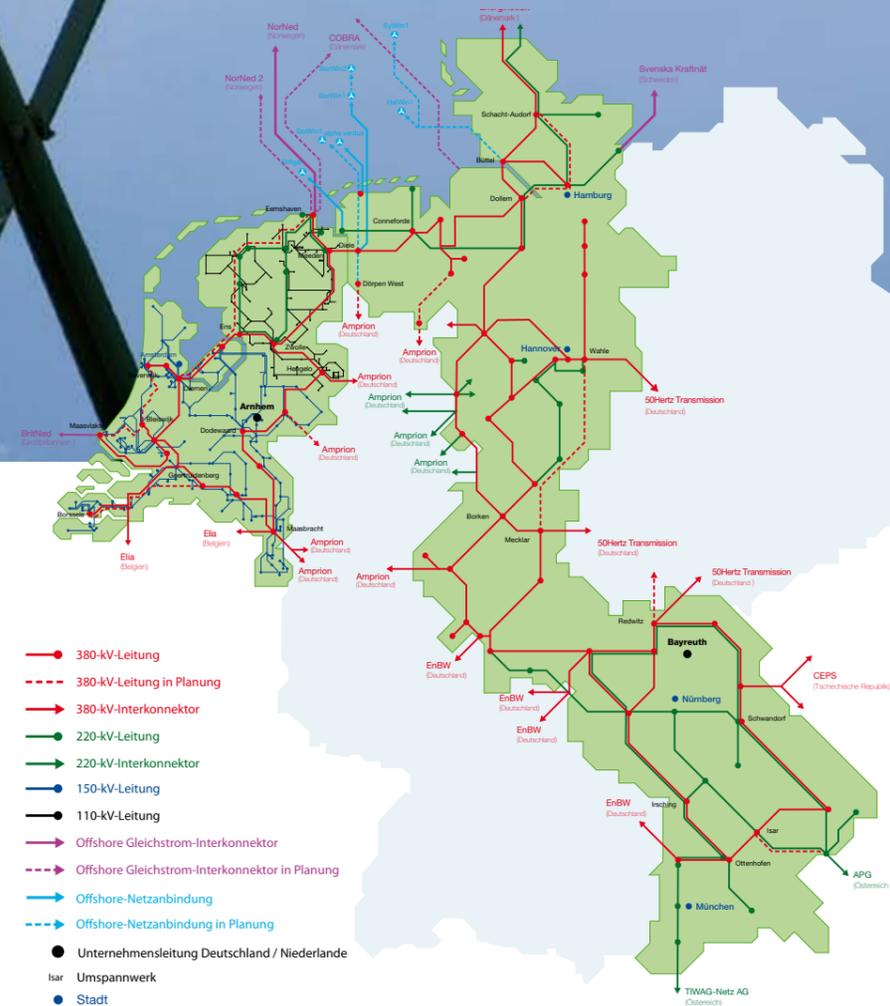
Von über zehn Angeboten kristallisierte sich im Laufe detaillierter kaufmännischer und fachlicher Bewertungsrunden die Robotron Datenbank-Software GmbH mit ihrem Subauftragnehmer SIVAG als Favorit heraus. Klaus Homann, Leiter Energiedaten- und Forderungsmanagement der TenneT TSO GmbH und Vorsitzender des Lenkungsreises, überzeugte das vorgestellte System „durch eine hohe Flexibilität und zukunftsorientierte Ausrichtung auf die Erfordernisse des Energiemarktes“. Die eigens für die TenneT TSO GmbH entwickelte Lösung „trans-bill“ integriert die Systeme **robotron*count** (EDM) und **kVASy** (Abrechnung) zu einem durchaus einmaligen Gesamtpaket: „Einerseits werden Dimensionen hinsichtlich prozessorientiert abgestimmten Schnittstellen zwischen EDM und Abrechnung eröffnet, andererseits die Vorteile der jeweiligen Expertensysteme auf dem EDM- und Abrechnungsgebiet zur Verfügung gestellt“, so Dagmar Behnke, Leiterin Vertrieb Energiewirtschaft der Robotron Datenbank-Software GmbH.

Dass sich das Dresdner Software-Haus als Generalunternehmer für eine Zusammenarbeit mit der SIVAG entschied, kam dabei nicht von ungefähr: Beide Unternehmen können seit ihrer Gründung 1990 auf eine ähnliche Erfolgsgeschichte in der Energiewirtschaft verweisen. Beide sind als Oracle Platinum Partner Innovationsführer ihres Branchensegments sowie auch international auf Wachstumskurs. In ein Großprojekt beim 1,8 Mio. Kunden zählenden Stromkonzern EVN Bulgaria brachten Robotron und die SIVAG schon zuvor gemeinschaftlich ihre Erfahrung bei der

Bewältigung großer Datenvolumina ein. Ergänzt wurde dies alles durch die Erfahrung in der Implementierung eines EDM-Systems für Übertragungsnetzbetreiber, die Robotron bereits sammeln konnte.

„Viel, viel Reibung und Kommunikation“ Trotz ihrer nachgewiesenen Branchenkompetenz begaben sich beide Lösungsanbieter mit dem Projektstart im April 2010 auf ein völlig neues Terrain, unterscheiden sich doch die Rahmenbedingungen der Übertragungsnetzbetreiber in ihrer Dynamik und Komplexität grundlegend von denen auf Verteilnetz- bzw. Stadtwerkeebene. „Eine große Herausforderung, die auch aufgrund der politischen und wirtschaftlichen Projektdimension nicht ohne Spannungen verlief und nur mit viel, viel Reibung und Kommunikation gemeinschaftlich gemeistert werden konnte“, so René Kersten, Projektleiter und Senior Consultant der SIVAG. „In der Tat bedurfte es auch unsererseits einiger Zeit, um unterschiedliche Sichtweisen und Philosophien besser zu verstehen und erfolgreich zusammenzufinden.“ Was dabei aus seiner Sicht besondere Anerkennung verdient? „Vor allem die Flexibilität und Geduld auf beiden Seiten. Ohne ein ganz pragmatisches, lösungsorientiertes Vorgehen aller beteiligten Partner hätten wir nicht so erfolgreich die Weichen für anschließende Phasen stellen können.“

Beim Kick-off im April 2010 wurde die bereits für das Pflichtenheft verantwortlich zeichnende c.con Management Consulting GmbH mit dem Gesamtprojektmanagement und der Leitung des Projektbüros



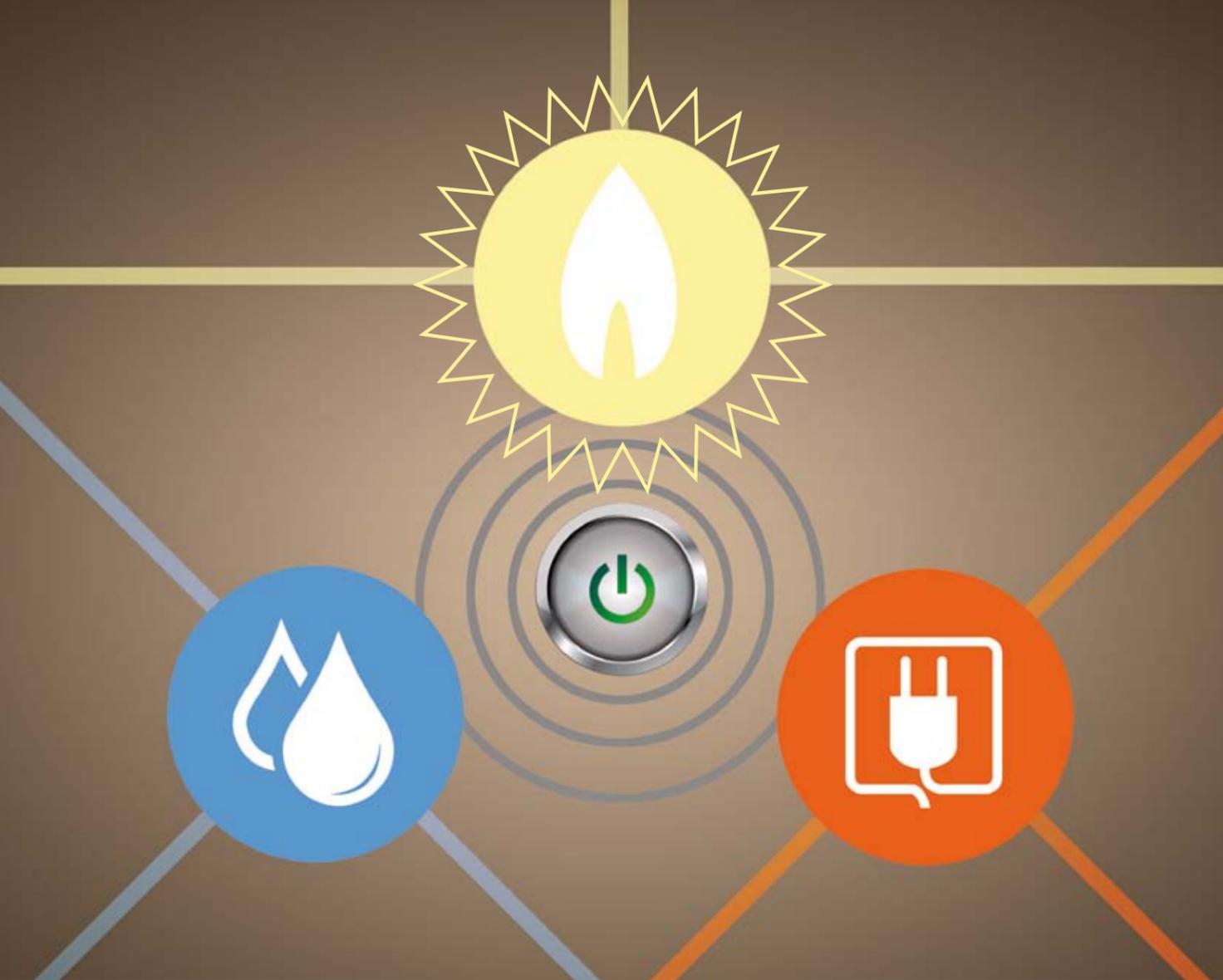
beauftragt. Phase I stand dabei im Zeichen der grundlegenden Systemeinführung und Abbildung der MaBiS-Prozesse (Bilanzkreisabrechnung). In der aktuellen, von Februar 2011 bis August 2012 laufenden Phase geht es um die Übernahme weiterer Energiemarkt- und Abrechnungsprozesse (u. a. Netznutzung, EEG, KWK-G, Netzverluste, Regelenergie). Ziele dessen sind die vollständige Ablösung des bestehenden Abrechnungssystems sowie die erfolgreiche Etablierung des neuen zentralen Systems „trans-bill“ bei der TenneT TSO GmbH.

„Eines der besten am deutschen Markt agierenden Systeme“

„Heute kann festgehalten werden, dass trotz schwieriger Projektphasen die ersten Bilanzkreisabrechnungen fristgerecht und korrekt gestellt werden konnten und TenneT TSO mit trans-bill eines der besten am deutschen Markt agierenden Systeme besitzt“, so Klaus Homann.

Da die Projektpartner mit keinem Standardprodukt in die Implementierung gehen konnten, bedurfte es eines speziellen Fein-Tunings, das nicht nur die Softwareentwicklung, sondern auch den gesamten Schulungsbereich umfasste. Flexibilität und Kompromissbereitschaft mussten so täglich neu unter Beweis gestellt werden.

„Es war schon zu Projektbeginn absehbar, dass der sehr eng bemessene Zeitrahmen für die Realisierung eines solch komplexen Systems nur durch ein hochmotiviertes Projektteam, eine effiziente Zusammenarbeit sowie eine hohe Flexibilität aller Projektbeteiligten bewerkstelligt werden konnte. An dieser Stelle sei noch einmal dem gesamten Team ein großes Dankeschön ausgesprochen“, so Stefan Garbe, Gesamtprojektleiter, Principal und Mitglied der Geschäftsleitung der c.con Management Consulting GmbH. (as, auch erschienen in Heft 1/2 / 2012 der BWK)



Stadtwerke Brilon setzen beim Einstieg in die eigene Gasversorgung auf kVASy®

Stadtwerke Brilon setzen bei Rekommunalisierung auf kVASy®
Die örtliche Presse im Sauerland wartete im März 2010 mit einer interessanten Nachricht auf: Der Rat der Stadt Brilon hatte einstimmig beschlossen, das RWE-Gasnetz zu kaufen und in die eigene Gasversorgung einzusteigen. Dafür wurde der zu 100 % kommunal orientierte Zweckverband Energie Waldeck-Frankenberg GmbH (EWF) aus Korbach als Partner gewonnen und eine neue gemeinsame Gesellschaft, die Stadtwerke Brilon Energie GmbH, gegründet, an der die Stadt Brilon 74,9 % der Anteile hält.

Von der Rekommunalisierung der Gasversorgung verspricht sich die zum Hochsauerlandkreis gehörende, etwa 26.500 Einwohner zählende Stadt eine deutliche Wertschöpfung: durch die Einbindung der regionalen Wirtschaft bei Auftragsvergaben, eine Stärkung der Stadtwerke Brilon, zusätzliches städtisches

Vermögen und Einnahmen, dauerhaft bezahlbare Preise, lokale Ansprechpartner und mehr kommunales Mitspracherecht in der Energieversorgung.

Entscheidung mit regionalem Mehrwert

„Die Gewinne, die wir mit der neuen Gesellschaft erzielen, landen nicht in den Taschen anonymer Aktionäre, sondern der wirtschaftliche Erfolg kommt dem Bürger zugute“, so Johannes Niggemeier, Vorstand der Stadtwerke Brilon AöR. „Ein Punkt, der einmal als historisch zu nennen ist“, so Bürgermeister Franz Schrewe. „Wir wollen die Preise verbraucherfreundlich halten und in den nächsten Jahren noch senken.“ Die EWF habe man mit ins Boot geholt, um für die Bürger von Anfang an einen nahtlosen Übergang zu gewährleisten und wertvolle Synergien zu schaffen. „Die neue Gesellschaft steht auf einer ganz breiten, tragfähigen Grundlage“, so Johannes Niggemeier weiter.

„Guter Service und attraktive Angebote für das Sauerland – daran möchten wir gemessen werden“, betont auch Christoph Höing, der als Projektleiter Übernahme Gasversorgung der Stadtwerke Brilon Energie GmbH für die frist- und budgetgerechte Umsetzung verantwortlich zeichnet. Eine spannende Herausforderung, denn die Stadtwerke Brilon betreten mit der Erweiterung ihres Portfolios um das Gasnetz Neuland.

1993 aus dem städtischen Wasserwerk und der eigenbetriebsähnlichen Einrichtung Abwasserentsorgung gegründet, begannen die Stadtwerke Brilon erst im Jahr 2000 mit dem Aufbau der Nahwärmeversorgung. Seit 2004 übernimmt die Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) auch technische Dienstleistungen im Tiefbaubereich sowie die Betriebsführung für den Bauhof der Stadt und andere Gemeinden.

Die Stadtwerke Brilon verstehen sich als kundenorientierter Service- und Dienstleistungsbetrieb und setzen für ihre einzelnen Unternehmensbereiche auf ein nachhaltiges Qualitäts- und Umweltmanagement, das 2003 nach DIN EN ISO 9001 und 14001 zertifiziert wurde.

Als neuer lokaler Anbieter im Bereich der Gasversorgung richten die Stadtwerke Brilon ihren Fokus auf die Region Brilon und das Sauerland. Der Netzbereich verfügt über ca. 4.300 Zählpunkte mit einer Ausspeisemenge von ca. 95 Mio. kWh. Aktuell haben sich seit August 2010 ca. 900 Kunden für das Produkt Brilon Gas entschieden.

Zukunftsfähiges und erweiterbares System

„Sich am Markt gegenüber den großen Anbietern zu behaupten und den Kunden die Vorteile einer regionalen Energieversorgung zu vermitteln“ erachtet Fachbereichsleiter Rainer Friederichs als die größte Herausforderung. Wenn es gelingt, dass die Bürger langfristig von einer sicheren und bezahlbaren Energieversorgung profitieren und die Wertschöpfung in der Region bleibt, können die Stadtwerke Brilon ihrer Aufgabe gerecht werden und die Energiewende aktiv mitgestalten.

Zugleich ist sich Christoph Höing dessen bewusst, dass der Schritt in den Gasmarkt auch einen Schritt in den liberalisierten Energiemarkt bedeutet. Ein unternehmensweiter Veränderungsprozess, der an vielen Stellen auch ein Umdenken erfordert. So müsse z. B. das Management schneller auf neue Herausforderungen reagieren und die Mitarbeiter ein größeres Verständnis dafür entwickeln, dass angesichts des starken Wettbewerbsdrucks jeder einzelne Kunde noch engagierter umworben werden muss. „Wichtig ist es, allen Anforderungen des liberalisierten Energiemarktes zu entsprechen und gleichzeitig eine hohe Flexibilität zu gewinnen.“

„Den eindeutigen Mehrwert sehen wir darin, dass wir mit kVASy® alle gesetzlichen Anforderungen des liberalisierten Energiemarktes einhalten, Schnittstellen reduzieren und flexibel sind.“

*Rainer Friederichs,
Fachbereichsleiter der Stadtwerke
Brilon Energie GmbH*

Doch wie stellt man sich IT-seitig für eine solche Aufgabe stabil und investitionsicher auf? Bei den Stadtwerken Brilon gab es zwar ein Abrechnungssystem für den Bereich Wasser / Abwasser, das aber nicht den Standards des Strom- oder Gasmarktes entsprach. Die Buchhaltung wurde wiederum über ein separates System abgewickelt. „Für uns war es wichtig, ein Abrechnungssystem für alle Sparten inklusive Buchhaltung einzurichten“, so Christoph Höing. „Das reduziert Schnittstellen und sorgt für eine gute und effektive Abrechnung der verschiedenen Sparten. Wichtig ist außerdem, dass das System für uns zukunftsfähig und erweiterbar ist.“

Für die neue Sparte Gas stehen vor allem die Prozesse GPKE und GeLi Gas im Mittelpunkt. Gerade als Netzbetreiber sind die Stadtwerke Brilon umfangreichen ge-

setzlichen Bestimmungen und Anforderungen verpflichtet, deren Erfüllung für den Regionalversorger oberste Priorität hat. Für den Vertriebsbereich ist es von zentraler Bedeutung, flexibel zu sein. Nur so kann – z. B. mit neuen, innovativen Produkten – schnell am Markt nicht nur reagiert, sondern agiert werden.

Flexibilität und ein gutes Preis- / Leistungsverhältnis als oberster Anspruch

Christoph Höing beschreibt den Auswahlprozess als nicht einfach. Er selbst hat jahrelang mit SAP-ISU bei einem der großen Energiekonzerne gearbeitet und kennt Stärken und Schwächen der Lösung. In Brilon galt es ein System zu implementieren, das den spezifischen Rahmenbedingungen eines kleinen regionalen Stadtwerkes entspricht und allen gesetzlichen Anforderungen gerecht wird: „Flexibilität und ein gutes Preis- / Leistungsverhältnis waren unser oberster Anspruch.“

Die Entscheider informierten sich eingehend bei verschiedenen Anbietern und sahen sich zusätzlich deren Systeme vor Ort bei anderen Stadtwerken an. „So konnten wir uns die Applikationen in der täglichen Praxis anschauen und erhielten wertvolle Anregungen für die anstehenden Aufgaben.“ Dass sich letztlich die SIV.AG als Favorit herauskristallisierte, lag daran, dass sie alle für einen zukunftsorientierten Regionalversorger relevanten Kriterien mit Bravour erfüllte. „Die SIV.AG machte auf uns einen seriösen und professionellen Eindruck“, so Rainer Friederichs. „Den eindeutigen Mehrwert sehen wir darin, dass wir mit kVASy® alle gesetzlichen Anforderungen des liberalisierten Energiemarktes einhalten, Schnittstellen reduzieren und flexibel sind.“

Gemeinsam mit der SIV.AG werden für die neu gegründete Stadtwerke Brilon Energie GmbH die Bereiche Netz / Vertrieb und Buchhaltung eingerichtet. Kick-off dafür war Ende Mai; noch 2011 gehen die Bereiche Vertrieb und Netz an den Start. In einem nächsten Schritt werden Mitte 2012 auch die Verbrauchsabrechnung der Wasserver- und Abwasserentsorgung sowie Anfang 2013 die Buchhaltung der Stadtwerke Brilon auf kVASy® umgestellt. Der ruhige Zeitablauf wurde bewusst

gewählt, damit das Tagesgeschäft ungestört weiterläuft und ein reibungsloser Betrieb ohne Unterbrechungen sichergestellt werden kann. Seitens der SIV.AG wird das Projekt vom erfahrenen Management Consultant David Borgwart geleitet. Insgesamt besteht das gemeinsame Projektteam aus jeweils 5 bis 6 Mitarbeitern beider Vertragspartner.

Kompetente Unterstützung der SIV.AG

Die Stadtwerke Brilon arbeiten eng mit ihrem Kooperationspartner, der EWF, zusammen, der gegenwärtig die Vertriebskunden im Gasbereich betreut. „Auch bei der Einführung von kVASy® erhalten wir dort engagierte Unterstützung, z. B. wenn es um das Thema Marktkommunikation geht“, so Christoph Höing. „Da wir neu im Bereich der Gasversorgung aktiv werden, sind natürlich viele, der vom Gesetzgeber gestellten Anforderungen eine Herausforderung für uns. Hier sind wir für die kompetente Unterstützung, wertvollen Hinweise und praktischen Erfahrungswerte der SIV.AG sehr dankbar.“

Alle Projektbeteiligten erhalten zunächst eine Grundlagenschulung, um einen Überblick über das Funktionsspektrum zu erhalten. Danach folgen weitere, auf das Aufgabengebiet der Verantwortlichen abgestimmte Workshops und Seminare. Für die Mitarbeiter der Stadtwerke Brilon bedeutet die Umstellung eine nicht unerhebliche Mehrbelastung neben ihrer täglichen Arbeit. „Alle hierbei entstehenden Herausforderungen konnten

wir bislang im partnerschaftlichen Miteinander mit der SIV.AG ganz pragmatisch und lösungsorientiert meistern“, so Christoph Höing. „Die Zusammenarbeit funktioniert aus unserer Sicht sehr gut. Nach derzeitigem Stand sehen wir den Projekterfolg sehr positiv, da uns die Umstellung auf kVASy® viele Vorteile bringen wird.“

Optimierung der Arbeitsabläufe durch durchgängige Automatisierung und Integration

Christoph Höing weiß, dass sich durch die Übernahme der Gasversorgung der Arbeitsaufwand deutlich erhöht. „Einen Teil werden wir durch durchgängig automatisierte, integrierte Prozessabläufe auffangen und optimieren – eine überzeugende Stärke der SIV.AG. Durch die verschiedenen Möglichkeiten in kVASy® wird die tägliche Arbeitsroutine verbessert und systematischer gestaltet“, ist sich Christoph Höing sicher. „Ganz konkret reduzieren sich z. B. die Schnittstellen zwischen der Verbrauchsabrechnung und Buchhaltung. Jobläufe werden einfacher. Wir profitieren von einer automatisierten Zahlungsverarbeitung sowie einem verbesserten Mahnwesen und leistungsstarken Kundenprozessmanagement.“

So ist es vielleicht nur folgerichtig, dass die Stadtwerke Brilon bereits über eine neue Wachstumschance nachdenken – einen möglichen Einstieg in den Stromvertrieb. Nicht nur IT-seitig sind sie optimal dafür aufgestellt. (as)



Services von Netz zu Netz

Die EnergieSüdwest Netz GmbH in Landau erbringt EDM-Dienstleistungen für benachbarte Netzbetreiber. Das Werkzeug: kVASy® - EDM. Es wurde für diesen speziellen Zweck eingerichtet und erfüllt seine Aufgaben zur vollsten Zufriedenheit aller Beteiligten.

Wie die EnergieSüdwest AG tickt, macht schon der erste Blick auf ihre Homepage klar. „Ärmel hochkrepeln: Landau lebt's vor“ heißt es dort. Bildlich in Szene gesetzt wird das Motto durch wechselnd eingeblendete Mitarbeiter, die ihre Hemds- und Sakkoärmel aufrollen. Beim Besuch des Internetauftritts trifft man schnell auf ähnlich eindeutige Botschaften, etwa: „Nicht die Größe eines Teams ist entscheidend. Sondern sein Engagement.“

Ganz klar – die EnergieSüdwest AG will nicht Mitläufer im Energiemarkt sein, sondern Gestalter. Wie das in der Praxis aussieht, zeigt beispielhaft die EnergieSüdwest Netz GmbH. Seit Anfang 2012 erbringt die 2007 gegründete Netztochter auf Basis von kVASy® für vier benachbarte Stromversorger mit insgesamt 15.000 Zählpunkten EDM-Dienstleistungen – eine Win-Win-Konstellation für alle Beteiligten.

Gute Erfahrungen mit kVASy®

Die Idee dazu entstand in gemeinsamen Arbeitskreisen rund um die Frage, wie die Energieversorger in Landau und Umgebung intensiver zusammenarbeiten könnten. Treiber war schließlich Jürgen Bach, seit Mitte 2010 Geschäftsführer der EnergieSüdwest Netz GmbH. Bei seinem vorherigen Arbeitgeber, ebenfalls Kunde der SIV.AG, hatte er schon Erfahrungen mit Dienstleistungsangeboten für Dritte gesammelt. „Wir wussten, dass wir im Haus gute Leute haben und kVASy® - EDM mandantenfähig ist“, berichtet der Diplom-Ingenieur. „Es hat sich einfach angeboten, diesen Weg zu gehen.“

Um die technischen Voraussetzung zu schaffen, musste man ein separates EDM-System aufbauen. Für die SIV.AG eine Premiere, aber kein Problem, kVASy® - EDM als Stand-Alone-Lö-

sung auszuprägen und für die speziellen Landauer Anforderungen fit zu machen. Neu war beispielsweise, dass die zu verarbeitenden Daten für die Bilanzierung nicht aus dem eigenen System stammen, sondern über Bestandslisten der Kunden eingelesen werden. Dafür galt es einen Workflow aufzubauen. Selbstverständlich mussten auch separate Datenbanken eingerichtet werden. Außerdem wurde ein Web-Frontend erstellt, über das sich jeder Kunde seine Daten anschauen und herunterladen kann.

Das Spektrum der Dienstleistungen umfasst folgende Tätigkeiten:

- Aktivierungen und Deaktivierungen von Zählerpunkten
- Übernahme der Tätigkeiten des Bilanzkreiskoordinators
- Versand von Netzzeitreihen, Lieferantensummenzeitreihen und EEG-Einspeisesummenzeitreihen
- Ermittlung der Verlustzeitreihen und Differenzzeitreihen
- Erstellung von Clearing-Listen
- Aufbereitung der Lastgänge für die Strombeschaffung
- Versand von Lastgängen und Daten an Marktpartner

Seit dem 1. Januar 2012 führt die EnergieSüdwest Netz GmbH für die Werke rückwirkend Bilanzierungen für die Strombeschaffung durch. „Es läuft alles einwandfrei“, fasst Jürgen Bach die ersten Erfahrungen zusammen. Das bestätigt die guten Erfahrungen, die man mit kVASy® in Landau bislang insgesamt gemacht hat. „Wir sind sehr zufrieden mit dem System“, so Bach. „Wir konnten immer alle Anforderungen der Bundesnetzagentur abbilden, auch Dinge, die ein bisschen komplizierter sind, beispielsweise die Mehr-/Mindermengen-Abrechnung bei rollierender Abrechnung.“

Als EDM-Dienstleister tätig zu werden, hat für die Landauer natürlich den Vorteil, dass sie ihre Marktposition stärken. Doch das ist für Jürgen Bach nicht der Hauptaspekt. Ihm liegt vor allem daran, die Arbeit flexibler strukturieren zu können. „Über die bessere Auslastung von mehr Mitarbeitern können wir mehr Redundanz schaffen“, erläutert Bach. „Durch unsere

Dienstleisterrolle sind wir in der Lage, unsere Mannschaft um einen Mitarbeiter zu vergrößern, den wir uns sonst nicht hätten leisten können. Dank zusätzlicher Manpower ist es einfacher, die Arbeit zu verteilen und im Urlaubs- oder Krankheitsfall Vertretungen zu organisieren.“ In wirtschaftlicher Hinsicht bringen die Dienstleistungen für die EnergieSüdwest Netz GmbH regulierungsbedingt keine wesentlichen Effekte. „Das Geld, das wir verdienen, dürfen wir natürlich behalten, zumindest in einer laufenden Regulierungsperiode“, erläutert Bach. „Aber wenn unsere Kosten sinken, sinkt mit der nächsten Kostenprüfung auch unsere Erlösobergrenze.“

Partnerschaft auf gleicher Augenhöhe

Die Kunden können die Kosten, die ihnen durch das Auslagern der EDM-Aufgaben entstehen, bei der Kalkulation ihrer Netzentgelte selbstverständlich geltend machen. Die positiven Effekte für sie liegen in einer erheblichen Entlastung bei Aufgaben, die durch wachsenden Umfang und zunehmende Komplexität immer schwieriger zu bewältigen sind. Vorher hatten die betroffenen Werke einen anderen, bundesweit tätigen Dienstleister engagiert, der allerdings nur für die Zählerfernauslesung zuständig war und nicht den gewünschten „Stallgeruch“ hatte.

Nun steht ihnen mit der EnergieSüdwest Netz GmbH ein regionaler Partner zur Verfügung, der sich von Haus aus in den Prozessen mit genau denselben Fragestellungen befasst wie die Kunden auch. „Ein Netzbetreiber erbringt Dienstleistungen für andere Netzbetreiber. Dieser partnerschaftliche Aspekt und der Umgang miteinander auf gleicher Augenhöhe sind von entscheidender Bedeutung“, erläutert Bach. „Es ist einfach ein anderes Verhältnis. Bei uns bestellen die Kunden nicht etwas, sondern können mit uns beraten, welche Lösung für sie die beste ist. Außerdem profitieren sie natürlich davon, dass wir in einem starken Konzernverbund verankert sind.“ Die Saarbrücker Enovos Deutschland AG hält 51 % der Anteile an der EnergieSüdwest AG.

Gut möglich, dass die EnergieSüdwest Netz GmbH ihr Engagement als Dienst-

SWN Goes kVAsy®

So lautet das Motto des Einführungsprojektes der SIV.AG und der SWN Stadtwerke Neumünster – ein Projekt mit besonderen Herausforderungen.



Abb.: Das Heizkraftwerk der Stadtwerke versorgt Neumünster mit Fernwärme.

Was zeichnet eine erfolgreiche Zusammenarbeit aus? Ein ehrliches, verlässliches Miteinander, Kompetenz, Termin- und Preistreue. Mindestens ebenso wichtig sind auch Motivation, Spaß, Engagement und gegenseitige Sympathie – Faktoren, die sich nur schwer steuern lassen und dennoch allzu oft den Verlauf eines Projektes prägen.

Ein Projekterfolg bzw. -misserfolg entscheidet sich häufig auf persönlicher Ebene. Für Christina Günther, Stellvertretende Leiterin der Stabsstelle Organisationsentwicklung der SWN Stadtwerke Neumünster Beteiligungen GmbH und Projektleiterin, war es daher wichtig, alle Beteiligten von Anfang an aktiv in das außergewöhnliche Einführungsprojekt mit der SIV.AG einzubinden. So waren es gerade die unkonventionellen Ideen, die den Zusammenhalt stärkten und ein persönliches Interesse am Erfolg weckten: Vom begeisternden Customizing Event in mittelalterlichem Ambiente im historischen Rostocker Petrikeller zu Beginn des Projektes über einen gemeinschaftlich gestalteten Kaffeebecher bis hin zum Besuch des Rostocker Weihnachtsmarktes. „Was man hier investiert, holt man am Ende allemal wieder rein, denn ein gutes Projekt lebt von gemeinsamer Begeisterung und motiviert zu weiteren Bestleistungen. Das sind alles Zeichen der Wertschätzung und wichtig in Zeiten, in denen die Anforderungen an die Leistungsträger durch Tagesgeschäft und parallele Projekte

sowieso schon an der Belastungsgrenze angelangt sind“, findet Christina Günther. Der regelmäßige Austausch aller Projektverantwortlichen auch über die Geschäftszeiten hinaus trug maßgeblich dazu bei, eine kreative und vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre für ein überdurchschnittlich anspruchsvolles Projekt zu schaffen. Anspruchsvoll deshalb, weil die SWN neben der Abgabe der Strom- und Gasnetzdaten aus ihrem Altsystem über eine Systemtrennung gleichzeitig die verbliebenen Vertriebsdaten sowie Wasser- und Fernwärmedaten in ihr neues Vertriebssystem kVAsy® migriert – und dies alles in einem äußerst sportlichen Zeitrahmen von nur acht Monaten.

Herausforderung Marktkommunikation

Über einen Treuhandvertrag geregelt, in welchem die SWN die Netzaktivitäten für die SH-Netz wahrnehmen, verbleiben diese Aufgaben bis zur vollständigen Übergabe an das SAP-System in den Händen der SWN Stadtwerke Neumünster. Die Übergangszeit bis zur Netzdatenabgabe gestaltete sich für beide Parteien sehr aufwendig, da die Systempflege durch andere Mitarbeiter erfolgen muss als durch diejenigen, die die operativen Prozesse selbst durchführen. Schnittstellenbrüche und verlangsamte Prozesse im Tagesgeschäft forcierten das Bestreben auf beiden Seiten, möglichst schnell ein Zeitfenster für die Datenmigration zu finden. So wurde Anfang 2011 festgelegt, die

SWN-Netzdaten zum Jahresende produktiv ins SAP-System zu migrieren. Damit stand der Kommunalversorger vor der Herausforderung, alle im eigenen Netzgebiet bisher als intern behandelten Transaktionen der Marktkommunikation über externe EDIFACT-Meldungen empfangen zu müssen. Im Zuge des Vergleichs der aktuellen Situation mit den zukünftigen Anforderungen wurde schnell deutlich, dass das hierfür bislang im Einsatz befindliche Modul dem zu erwartenden exponentiellen Anstieg der Marktnachrichten in puncto Prozesseffizienz und -Optimierungsmöglichkeiten nicht mehr gewachsen zu sein schien. Hinzu kamen immer gravierendere Performance- und Laufzeitprobleme sowie die Erkenntnis, dass die bisherige Software in Anbetracht der anstehenden Systemtrennung ihre Kapazitätsgrenze erreicht hatte.

Parallel zu dieser Erkenntnis hatten die SWN sich als Ergebnis einer detaillierten Prozesskostenanalyse entschieden, die SWN-eigenen Mitarbeiter der 2008 ausgelagerten Abrechnungsgesellschaft EVU Service GmbH (ESG) wieder in den Mutterkonzern zurückzuführen. Die Stadtwerke gaben daraufhin ihre eigenen Gesellschaftsanteile an der ESG zurück, boten diese der SERVICE plus an und nahmen die beauftragten Dienstleistungen und das delegierte Personal zurück. Verbunden war dies mit nicht unerheblichen Veränderungen der Organisationsstruktur: Es folgte der Aufbau einer übergangsweisen Shared-Service-Einheit innerhalb der SWN Beteiligungsgesellschaft mit dem Ziel der Überführung in den Vertriebsbereich nach erfolgreicher Migration.

„So hatten wir seit Anfang dieses Jahres gleich mehrere strategisch wichtige Projekte und Changeprozesse in unserer Stabsstelle Organisationsentwicklung über ein Multiprojektmanagement zu steuern“, erläutert Nicole Andert, Stabsstellenleiterin der Organisationsentwicklung. „Angesichts knapper personeller und zeitlicher Ressourcen stellte das eine Herausforderung für alle internen und externen Projektbeteiligten dar.“ Schnelles Entscheiden und Handeln waren gefragt. So stimmten Bernd Michaelis, langjähriger Geschäftsführer der SWN, und der

erst seit Anfang 2011 bei SWN neu amtierende Geschäftsführer Matthias Trunk vor dem Hintergrund der Vorteile einer höheren Prozessautomation und Performanceverbesserung schnell zu, die Einführung einer neuen Software für die Bereiche Billing und Vertrieb (inklusive Marktkommunikation) auszuschreiben. Gemeinsam mit der branchenerfahrenen batos AG erarbeiteten die SWN Stadtwerke Neumünster im Mai und Juni ein Konzept für die Vergabe zum 1. Juli 2011, der ein EU-weiter Ausschreibungsprozess entsprechend den Richtlinien der Vergabeordnung zugrunde lag.

„An der SIV.AG überzeugten uns vor allem die durchgängige Prozesseffizienz, die versprochen hohe Performance, der Gesamteindruck der Präsentation sowie das durchweg positive Feedback der telefonisch interviewten Referenzkunden.“

Christina Günther, Stellvertretende Leiterin der Stabsstelle Organisationsentwicklung der SWN Stadtwerke Neumünster Beteiligungen GmbH

Überzeugend: Durchgängige Prozesseffizienz und hohe Performance

Die SIV.AG war den Schleswig-Holsteinern schon vorher als ein möglicher kompetenter Partner aufgefallen. Ein erster persönlicher Kontakt mit Michael Wolff, Regionalleiter Nord der SIV.AG, entstand aufgrund von Marktempfehlungen. Nach einer initialen Produktpräsentation im Februar 2011 wurde der intensive Fachaus-tausch auf der E-world energy & water in Essen vertieft und nach Entscheidung zur Ausschreibung intensiviert.

Der sechswöchige Auswahlprozess folgte einem straffen Zeitplan und strengen Bewertungskriterien, die von einem eigens dafür gebildeten Kernteam aus Spezialisten der einzelnen Vertriebsbereiche

erarbeitet und überprüft wurden. Von den fast 20 Teilnehmeranträgen blieben so letztlich nur vier Angebote übrig, die in einer umfangreichen Anbieterbewertungsmatrix entsprechend den vorher festgelegten Gewichtungsfaktoren miteinander verglichen wurden.

„An der SIV.AG überzeugten uns vor allem die durchgängige Prozesseffizienz, die versprochen hohe Performance, der Gesamteindruck der Präsentation sowie das durchweg positive Feedback der telefonisch interviewten Referenzkunden“, so die Projektleiterin Christina Günther. „Eine einstimmige Entscheidung unseres Kernteams, die wir uns nicht leicht gemacht hatten.“

Am 1. August 2011 startete das in zehn Teilprojekte untergliederte Gesamtprojekt. Geleitet wird es auf Seiten der SIV.AG von Martin Voss, der als langjährig erfahrener, besonnener Management Consultant der SIV.AG die Herausforderungen im gemeinsamen Miteinander souverän meistert. Flankiert wird die Umstellung durch ein umfangreiches Schulungsprogramm der SIV.AKADEMIE.

Engagiertes Miteinander und professionelles Projektmanagement

Zur fachlichen Unterstützung haben sich die SWN Stadtwerke Neumünster mit Daniel Zeiske, psc Management Consulting GmbH, verstärkt. „Er ist uns ein wertvoller, sehr versierter Berater, der nicht nur das Projektmanagement professionell beherrscht, sondern energiewirtschaftliches Know-how auf hohem Niveau einbringt, so dass wir fehlende eigene Ressourcen durch ihn und seine Mannschaft sehr gut kompensieren können“, ergänzt SWN-Projektleiterin Christina Günther.

Für die Datentrennung und Netzdatenmigration steht die EVE Consulting GmbH kompetent zur Seite. Ein weiterer Partner im Bunde ist die Info AG in Hamburg, die als IT-Dienstleister die Systeme hostet und die Betriebsführung der Hardware verantwortet. Die fortwährende Abstimmung und Kommunikation zwischen allen Projektbeteiligten in diesem Projekt sicherzustellen, ist aufwendig und anspruchsvoll. ▶

Christina Günther schätzt die lösungsorientierte und konstruktive Zusammenarbeit mit der SIV.AG als „besonders lobenswert“ ein: „Die Reaktionszeit auf kleinere oder größere Probleme ist sehr schnell, es sind sehr freundliche, kundenorientierte Consultants, mit denen die Zusammenarbeit hervorragend klappt. Das Projektmanagement ist ebenfalls sehr professionell und man findet bisher immer Mittel und Wege, den Projekterfolg gemeinsam zu sichern.“

SWN Stadtwerke Neumünster: Engagement für Klimaschutz und die Region

Die SWN Stadtwerke Neumünster sind ein grüner Energiedienstleister mitten in Schleswig-Holstein. Das Unternehmen liefert nicht nur Strom, Erdgas, Trinkwasser und Wärme, sondern betreibt auch ein Abfallwirtschaftszentrum sowie ein Heizkraftwerk. Zu den SWN Stadtwerken Neumünster gehört das überregional bekannte Bad am Stadtwald, das mit fast 500.000 Besuchern pro Jahr zu den großen in Schleswig-Holstein zählt. Außerdem betreibt SWN im Auftrag der Stadt Neumünster den

öffentlichen Personennahverkehr. 2009 / 2010 kam das Geschäftsfeld Telekommunikation hinzu. Als Energie- und Infrastrukturdienstleister beliefern die SWN Stadtwerke Neumünster in ihrem Grundversorgungsgebiet rund 66.000 Haushalte mit Strom, 17.000 Haushalte mit Erdgas, 30.000 Haushalte mit Trinkwasser und 19.000 Wohnungen mit Fernwärme. In über 40 Gemeinden rund um die Stadt Neumünster bietet SWN Telekommunikation via Glasfaserkabel an. Zurzeit verfügen die Stadtwerke Neumünster über das größte Glasfasernetz in Schleswig-Holstein. Die SWN Stadtwerke Neumünster sind zu 100 % kommunal. Mit über 500 Mitarbeitern sind sie nicht nur einer der großen Arbeitgeber in der Stadt, sondern legen auch besonderen Wert auf die Berufsausbildung junger Menschen. Über 10 % der Belegschaft sind Auszubildende.

Für Umwelt und Energiewende: „Wir machen es grün“

Die SWN Stadtwerke Neumünster sind an der Erzeugung von Energie aus diversen regenerativen Energiequellen beteiligt, von Biogasanlagen bis zum Einsatz von Solarthermie im eigenen Unternehmen. Sehr früh – bereits in den 1990er Jahren – engagierten sich die SWN Stadtwerke Neumünster in der Windenergie mit der Beteiligung am ersten kommunalen Windpark in Friedrichsgabekoog an der schleswig-holsteinischen Westküste. Seit 2003 fördern die SWN Stadtwerke Neumünster Erdgas als Kraftstoff. Das Unternehmen hat inzwischen 85 % seines eigenen Fuhrparks, darunter zwei Drittel der Busflotte, auf Erdgasfahrzeuge umgestellt. Erdgas im Tank bedeutet eine erhebliche Reduzierung von Schadstoffemissionen in der Stadt. Für den privaten Stromkunden haben die SWN Stadtwerke Neumünster zwei Ökostrom-Angebote im Portfolio.

Ausgezeichnet als „Umweltfreundlicher Betrieb“

Die SWN Stadtwerke Neumünster verstehen ihr unternehmerisches Handeln als Beitrag zum regionalen Klimaschutz. 2008 wurden die SWN Stadtwerke Neumünster für den Einsatz für die Umwelt gleich mit zwei Preisen ausgezeichnet: dem Innovationspreis der deutschen Gaswirtschaft im Bereich Mobilität und dem renommierten Preis „Umweltfreundlicher Betrieb“ für ein 2005 gestartetes Projekt zur Inbetriebnahme zweier technischer Großanlagen zur Kreislaufwirtschaft: einer Mechanisch-Biologischen Abfallbehandlungsanlage (MBA) und einer neuen Kesselanlage im Heizkraftwerk, der Thermischen Ersatzbrennstoff-Verwertungsanlage (TEV). Dieses wegweisende Konzept zur Abfallverwertung und Ressourcenschonung zieht nach wie vor Besuchergruppen aus der ganzen Welt – von Australien über Korea bis zu den europäischen Nachbarn – nach Neumünster. (as)



Christina Günther

Bismarckstraße 5 I
24534 Neumünster
Telefon: +49 4321 202-0
Fax: +49 4321 202-386

www.stadtwerke-neumuenster.de

Schulung mit Panorama

Seit 1. Januar 2012 lädt Sie die SIV.AKADEMIE zu Workshops und Seminaren an einen neuen Standort ein. In Leipzig erwartet Sie nicht nur ein umfangreiches Schulungsangebot für EVU, sondern auch ein atemberaubender Panoramablick über die Dächer der Messe- und Universitätsstadt. Und das natürlich inklusive.

Wir freuen uns, Sie baldmöglichst in den Räumlichkeiten unseres Kooperationspartners GET AG in der 21. Etage des Leipziger City-Hochhauses zu begrüßen. Wer noch höher hinaus möchte, kann in der Mittagspause die in 120 m gelegene Aussichtsplattform besuchen.

Als Eröffnungsangebot erhält jeder nach Leipzig kommende Schulungsteilnehmer bis 31. März 2012 einen Sonderrabatt in Höhe von 10 % auf den Standardpreis. (as)

Unsere Termine 2012 im Überblick:

14.02.	Einführung in die WIM (Workshop)
15.02. - 16.02.	WIM mit kVASy® (Schulung)
23.02. - 24.02.	GPKE/GeLiGas 2.0 zum 01.04.12 (Workshop)
28.02. - 29.02.	I x I des kVASy® - EDM Gas
01.03. - 02.03.	I x I des kVASy® - EDM Strom
13.03. - 14.03.	Einspeisung (Neu ab 4.15.X)
27.03. - 28.03.	EDM Auswertungen und Zeitreihen(arithmetik)

Jede Verbrauchsabrechnung in sechs Wochen beim Kunden

Das neue EnWG konfrontiert Sie als Energielieferant für Strom und Gas mit zahlreichen neuen Anforderungen. Vielleicht fallen Ihnen als erstes die Änderungen zur GPKE und GeLi Gas ein. Aber haben Sie auch daran gedacht, dass Sie jede Lieferrechnung an Letztverbraucher in sechs Wochen erstellt und versendet haben müssen? Viele Energieversorger müssen jetzt ihre Prozesse und Prozesszeiten überprüfen und mit den neuen gesetzlichen Vorgaben und Fristen in Einklang bringen.

Wissen Sie, wieviel Prozent Ihrer Endkundenrechnungen gegenwärtig die Sechs-Wochen-Frist einhalten bzw. überschreiten? Wir bieten Ihnen an, für Sie diese wichtigen Kennzahlen ab 2011 per Abfrage aus Ihrem System heraus zu ermitteln. Die

Analyse Ihrer Abrechnungszeiten ist für Sie kostenlos – zahlt sich aber aus.

Wenn Sie feststellen, dass Sie alle Rechnungen fristgerecht versenden, können Sie sich entspannt zurücklehnen. Wenn nicht, können Sie anhand der Kennzahlen objektiv entscheiden, welcher Handlungsbedarf bei Ihnen besteht, um unnötige Pönalen zu vermeiden.

In dem Workshop „Verbrauchsabrechnung in sechs Wochen“ führen Sie zwei erfahrene Consultants mit den Spezialisierungen Verbrauchsabrechnung bzw. Marktkommunikation durch Ihren Abrechnungsprozess und analysieren und optimieren mit Ihnen Schritt für Schritt Ihren Rechnungsproduktionsplan. Dabei werden die Turnus-

Umzugs- und Endabrechnungen berücksichtigt und bei Bedarf an die gesetzlichen Anforderungen des EnWG, der GPKE und GeLi Gas angepasst, damit alle Lieferrechnungen innerhalb von sechs Wochen fristgerecht beim Letztverbraucher eintreffen und Sie auf der sicheren Seite sind.

Der Workshop dauert zwei Tage und findet bei Ihnen vor Ort statt. Und damit können Sie rechnen: Sie bekommen Anfang März Ihr Anmeldeformular für die kostenlose Kennzahlenanalyse und den aufbauenden Workshop. Wenn Sie im Vorfeld noch Fragen haben, können Sie sich gern an Norman Pagel, Manager SIV.AKADEMIE und kVASy® - Helpline, wenden: Telefon: +49 381 2524 330, E-Mail: akademie@siv.de. (np, lk)

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 www.datec-gmbh.de



Verschärfte Anforderungen an Netzbetreiber zu Markenpolitik und Kommunikationsverhalten

Mit der Novelle des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG), welche am 4. August 2011 in Kraft trat, kommen umfassende Änderungen auf Energieversorgungsunternehmen zu. Auslöser für die aktuelle Novellierung des EnWG war das dritte EU-Binnenmarktpaket aus dem Jahr 2009. Nach Art. 26 Abs. 3 der EU-Elektrizitätsbinnenmarkt-Richtlinie, die von allen Mitgliedstaaten in nationales Recht umzusetzen waren, müssen vertikal integrierte Verteilnetzbetreiber in ihren Kommunikationsaktivitäten und ihrer Markenpolitik dafür Sorge tragen, dass eine Verwechslung in Bezug auf ihre eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens ausgeschlossen ist. Diese Vorgabe dient zur Verhinderung einer möglichen Wettbewerbsverzerrung.

Ein wesentlicher Bereich, in dem das EnWG 2011 neue Regelungen enthält, sind daher die Entflechtungsvorschriften in §§ 6 bis 10e EnWG. Für Verteilnetzbetreiber, die einem vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmen angehören, wurden insbesondere die Vorgaben zur operationellen (oder: organisatorischen) Entflechtung verschärft. Eine der einschneidendsten Neuerungen dürfte dabei mit den Vorgaben bestehen, dass Verteilnetzbetreiber in ihrem Kommunikationsverhalten und ihrer Marktpolitik zu gewährleisten haben, dass eine Verwechslung mit den Vertriebsaktivitäten der Energieversorgungsunternehmen ausgeschlossen ist.

1. Status Quo bei der Entflechtung von Verteilnetzbetreibern

Bereits seit 2005 gibt das EnWG vier Stufen der Entflechtung vor. Für alle vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmen – unabhängig von ihrer Größe – gilt die Verpflichtung zur Vertraulichkeit von Informationen und zur buchhalterischen Entflechtung: Gemäß § 6a EnWG sind unter anderem Netzbetreiber zur Wahrung der Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen (Abs. 1) und, soweit wirtschaftlich vorteilhafte Informationen offengelegt werden, zu deren diskriminierungsfreien Offenlegung verpflichtet (Abs. 2). § 6b EnWG macht Vorgaben zur externen Rechnungslegung und internen Buchführung. Danach sind vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmen insbe-

sondere verpflichtet, getrennte Konten für jede ihrer Tätigkeiten innerhalb und außerhalb des Strom- und Gassektors zu führen.

Zwei weitere Stufen der Entflechtung gelten nur für vertikal integrierte Energieversorgungsunternehmen, an deren Strom- bzw. Gasverteilernetz mehr als 100.000 Kunden unmittelbar oder mittelbar angeschlossen sind (sog. De-Minimis-Regelung). Bei der Ermittlung der angeschlossenen Kunden werden die Sparten Strom und Gas jeweils separat betrachtet. Unternehmen mit mehr als 100.000 Kunden sind neben der buchhalterischen und informatorischen auch zur rechtlichen und operationellen Entflechtung verpflichtet. Danach ist zum einen die Unabhängigkeit des Monopolbereichs Netzbetrieb seiner Rechtsform nach von den anderen Tätigkeitsbereichen der Energieversorgung sicherzustellen, dass heißt, unter Umständen ist eine Netzgesellschaft auszugliedern (rechtliche Entflechtung gemäß § 7 EnWG). Zum anderen hat der Netzbetreiber seine Unabhängigkeit hinsichtlich seiner Organisation, der Entscheidungsgewalten und der Ausübung des Netzgeschäfts zu gewährleisten (operationelle Entflechtung gemäß § 7a EnWG).

2. NEU: Vorgaben zu getrenntem Kommunikationsverhalten und Markenpolitik

Die Vorgaben zur operationellen Entflechtung wurden mit der EnWG-Novelle 2011 erweitert: Verteilnetzbetreiber, die Teil eines vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmens sind, haben in ihrem Kommunikationsverhalten und in ihrer Markenpolitik sicherzustellen, dass eine Verwechslung zwischen Netzbetreiber und den Vertriebsaktivitäten des integrierten Energieversorgungsunternehmens ausgeschlossen ist (vgl. § 7 Abs. 6 EnWG). Diese neue Regelung gilt – wie die operationelle Entflechtung insgesamt – nur für vertikale Unternehmen, an deren Netz mehr als 100.000 Strom- oder Gaskunden angeschlossen sind.

In der Gesetzesbegründung erläutert der Normgeber den Inhalt und die Beweggründe für die Aufnahme des § 7 Abs. 6 in das Energiewirtschaftsgesetz wie folgt:

„Der Netzbetreiber ist verpflichtet, vor allem bei der Kommunikation mit Personen außerhalb des integrierten Energieversorgungsunternehmens darauf zu achten, dass Verwechslungen mit den Vertriebsaktivitäten des Energieversorgungsunternehmens ausgeschlossen sind. Die Vorgabe soll zum einen die Transparenz gegenüber dem Verbraucher verbessern, dem stärker bewusst werden soll, dass Vertrieb und Netzbetrieb zwei – zumindest rechtlich – von einander getrennte Aktivitäten des integrierten Energieversorgungsunternehmens sind. Zum anderen soll durch die getrennten Kommunikationsaktivitäten auch bei den Mitarbeitern des Netzbetreibers die Verbundenheit mit dem Netz gestärkt werden.“

Maßgebliches Kriterium ist also die Verwechslungsgefahr hinsichtlich der Kommunikation und Marke zwischen zwei unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen eines integrierten Energieversorgungsunternehmens. Die Verwechslungsgefahr bezieht dabei ausschließlich auf die Vertriebsaktivitäten des Energieversorgungsunternehmens in Abgrenzung zum Netzbetrieb. Nach außen soll erkennbar sein, dass Netz und Energievertrieb nicht eine Einheit – unter dem Dach eines integrierten Energieversorgers – sondern getrennte Aktivitäten des Versorgers sind.

Für die Beurteilung, wann bei der Verwendung von Marken eine Verwechslung zwischen Vertrieb und Netz ausgeschlossen ist, hilft ein paralleler Blick ins Markenrecht weiter. Eine Verwechslungsgefahr liegt im Markenrecht immer dann vor, wenn wegen der Identität oder Ähnlichkeit eines Zeichens (Name oder Logo) die Gefahr von Verwechslungen besteht. Eine Verwechslungsgefahr liegt ebenfalls vor, wenn das verwendete Zeichen der einen Sparte gedanklich mit der Marke der anderen Sparte in Verbindung gebracht werden kann. Maßgeblich ist für die Praxis also, dass aus Sicht des Verkehrs eine Zuordnungsverwirrung zwischen Vertrieb und Netz vermieden wird.

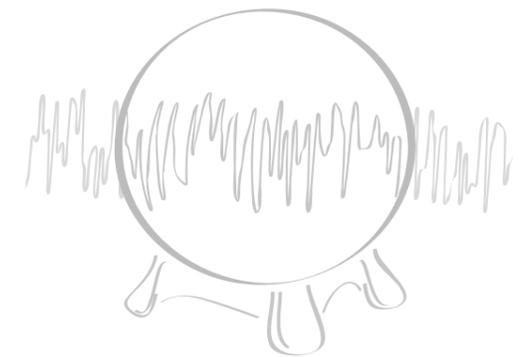
Der Gesetzgeber selbst führt in der Gesetzesbegründung Beispiele an, die eine Verwechslung des Netzbetriebs mit den Vertriebsaktivitäten ausschließen können, z. B. ein eigenes Logo, eigenes Briefpapier oder mit dem eigenen Logo gekennzeichneten Fahrzeuge. Dabei kann sowohl der Netzbetreiber als auch der Vertrieb mit einem eigenen Logo ausgestattet werden.

Die Vorgabe zur Abgrenzung von Netz und Vertrieb in der Markenpolitik hat auch Auswirkungen auf den Internetauftritt des integrierten Energieversorgers: idealerweise hat die Netzgesellschaft eine eigene Homepage mit separater Internetadresse. „Versteckt“ sich die Netzgesellschaft als Teil eines einheitlichen Internetauftritts des integrierten Energieversorgers, wird man ein getrenntes Kommunikationsverhalten und Markenpolitik unter Umständen in Frage stellen können.

Abschließend ist festzuhalten, dass die Gefahr von Aufsichtsmaßnahmen und Sanktionen der Bundesnetzagentur besteht, sofern ein integriertes Energieversorgungsunternehmen den neuen Anforderungen zu getrenntem Kommunikationsverhalten und getrennter Markenpolitik nicht nachkommt. (jhw, kh)

www.robotron.de/prognose

Damit Sie wissen, was kommt.



Lastprognosen mit robotron**e*predict

- ▶ ausgezeichnete Ergebnisse nach kurzer Trainingsphase
- ▶ moderne und intuitiv bedienbare Oberfläche
- ▶ schnelle, detaillierte Modellbildung
- ▶ verschiedene mathematische Prognoseverfahren
- ▶ beliebige zeitreihenbasierte Einflussfaktoren
- ▶ professionelle Lastganganalyse- und Editierwerkzeuge
- ▶ stand alone oder integriert

ORACLE Platinum Partner

robotron®
Software mit Energie.



Abb.: Die neue Generation eines prozessorientierten Managementinformationssystems.

kVASy® BI für die Wasserwirtschaft: Alle Kennzahlen auf einen Blick

2012 wird ein entscheidendes Jahr für die kommunale Wasserwirtschaft. Nach Ansicht von Dr. Michael Beckereit, Vize-Präsident des Verbandes kommunaler Unternehmen e.V., werden in den nächsten Monaten auf europäischer Ebene nicht nur wichtige Weichen für die Wasserwirtschaft, sondern auch für den Verbraucher gestellt. Dafür Sorge insbesondere die sogenannte Blueprint-Strategie, die als wichtigstes umweltpolitisches Vorhaben der europäischen Kommission die Verfügbarkeit sauberer Süßwasservorräte sichern und ihre Nutzung nachhaltig gestalten soll.

EU-Blueprint-Strategie verändert wasserwirtschaftliche Infrastruktur

Hierzu gehören auch europaweit einheitliche Pläne zur Wassereinsparung, die sich – so Beckereit – bis hin zur Waschmaschine und zum Duschkopf auswirken und in das Verbrauchsverhalten der Haushalte sowie die wasserwirtschaftliche Infrastruktur eingreifen. Wenn noch weniger Wasser durch die Leitungen flöbe, würden durch technische und hygienische Probleme die Kosten für die Netzinfrastruktur unnötigerweise in die Höhe getrieben. Der Blueprint sei nur dann erfolgreich, wenn die natürlichen und infrastrukturellen Unterschiede entsprechend berücksichtigt werden: „Zudem ist der langfristige Schutz und die nachhaltige Nutzung der europäischen Gewässer nur möglich, wenn alle relevanten Politikfelder konsequent auf die wasserwirtschaftlichen Belange abgestimmt werden. Hier gehören alle Beteiligten in ein Boot.“

Ressourceneffizienz erfordert ganzheitliche Sicht

Diese aktuellen Herausforderungen stehen nur beispielhaft für die große Verantwortung, die die Wasser- und Abwasserwirtschaft in puncto kommunaler Daseinsvorsorge trägt. Um eine uneingeschränkte Versorgungssicherheit und hohe Trinkwasser-

qualität auch weiterhin zu gewährleisten, wird es – gerade auch vor dem Hintergrund der Blueprint-Strategie – immer wichtiger, alle Unternehmenskennzahlen auf einen Blick zu haben. So wie es auf europäischer Ebene einer einheitlichen Strategie zur Verbesserung der Ressourceneffizienz bedarf, zahlt sich auch in der täglichen Praxis eine ganzheitliche Betrachtung aller Einflussfaktoren aus.

Intuitive Bedienung und individuelle Auswertungen

Eine durchgängige Prozessorientierung ist dabei das A & O. Mit der intuitiven Business-Intelligence-Lösung kVASy® BI trägt die SIV.AG allen Branchenanforderungen an eine investitions-sichere und stabile Lösung Rechnung. Klar auf die Wasser- und Abwasserwirtschaft fokussiert, ermöglicht das Managementinformationssystem ein einfaches, schnelles Arbeiten und unterstützt effektiv bei unternehmensübergreifenden Benchmarkings. Wo früher für die Erstellung eines Berichts ein Tag veranschlagt werden muss, reicht heute ein Knopfdruck.

kVASy® BI strukturiert die Geschäftsdaten, bereitet sie auf und visualisiert sie – damit solide Entscheidungen getroffen werden können und das Unternehmen flexibel gesteuert wird. Das ein-

fach und intuitiv zu bedienende Tool ermöglicht es, nach den branchenspezifischen Kennzahlen (z. B. der Anzahl der Zähler) selbst Auswertungen zu erstellen – maßgeschneidert und in einem wohldefinierten Standard, der keine überflüssigen Informationen aus dem Bereich Energiewirtschaft bereitstellt.

Die Vorteile des vorkonfigurierten Fachportals in der Praxis:

- Gezielte Auswertungen nach den Spezifika der Wasser- und Abwasserwirtschaft

- Freies Anpassen der Standardauswertungen und individuelle Gestaltungsmöglichkeiten
- Umfangreiche graphische Darstellungen und Drillfunktionen
- Monitoring und automatische Benachrichtigungen per E-Mail
- Intuitive Bedienbarkeit und einfache Erstellung von ad-hoc-Abfragen
- Hohe Reporting-Performance (as)

Richtlinienvorschlag zu Konzessionen: Information des VKU

Nach mehrmaliger Neuterminierung hat die Europäische Kommission am 20. Dezember 2011 einen Vorschlag für eine Richtlinie über die Vergabe von Dienstleistungs- und Baukonzessionen (KOM(2011)897) veröffentlicht, der deutlich über die bisherige Rechtsprechung des EuGH hinausgeht. Seine Umsetzung könnte erhebliche Auswirkungen auf die Strukturen kommunaler Wasserwirtschaft haben, weshalb sich der VKU weiterhin gegen eine solche Richtlinie ausspricht.

Dienstleistungskonzessionen unterscheiden sich von öffentlichen Aufträgen im Wesentlichen dadurch, dass der Leistungserbringer nicht von der öffentlichen Hand entlohnt wird, sondern sich direkt beim Nutzer seiner Leistung refinanziert. Bisher müssen bei der Erteilung von Dienstleistungskonzessionen lediglich die allgemeinen Grundsätze der Dienstleistungsfreiheit berücksichtigt werden. Dadurch soll eine diskriminierungsfreie und transparente Erteilung gewährleistet werden. Unberücksichtigt bleibt das formalisierte europäische Vergaberecht, das auf Dienstleistungsaufträge Anwendung findet. Mit dem Richtlinienvorschlag geht die Kommission deutlich über diese Rechtsprechung des EuGH hinaus.

Definition: Der Vorschlag nimmt eine genauere Begriffsbestimmung für eine „Konzession“ vor. Demnach setzt eine Konzession die Übertragung des wesentlichen Betriebsrisikos auf den Konzessionsnehmer voraus. Ein wesentliches Risiko liege vor, wenn nicht garantiert sei, dass sich die Investitionen des Konzessionsnehmers

amortisierten bzw. er seine Kosten decken könne (Art. 2 II). Zudem ist die Laufzeit einer Konzession auf den Zeitraum zu beschränken, der voraussichtlich zur Amortisation der Investitionen/ Deckung der Kosten notwendig ist (Art. 16).

Schwellenwert: Der derzeit geltende Schwellenwert für Baukonzessionen von 5 Millionen Euro soll auch auf die Vergabe von Dienstleistungskonzessionen angewandt werden. Dienstleistungskonzessionen zwischen 2,5 Millionen Euro und 5 Millionen Euro unterliegen den Vorgaben zur Bekanntmachung (Art. 5).

Die Umsetzung der Richtlinie könnte erhebliche Auswirkungen auf die Strukturen der kommunalen Wasserwirtschaft haben.

Anwendungsbereich und Ausnahmen: Die Richtlinie soll für den Erwerb von Bauarbeiten oder Dienstleistungen durch öffentliche Auftraggeber oder alternativ durch Vergabestellen, die die Tätigkeiten des Anhangs III ausüben, Geltung haben. Im Anhang III werden unter anderem die Trinkwasserversorgung und die Abwasserentsorgung genannt.

Bekanntmachung: Die Absicht, eine Konzession vergeben zu wollen, muss der Kommission vorab mittels einer Konzessionsbekanntmachung mitgeteilt werden,

die diese im Amtsblatt veröffentlicht. Spätestens 48 Tage nach der Vergabe einer Konzession muss der Kommission eine Vergabebekanntmachung übersandt werden.

Auswahl des Konzessionsnehmers: Ein konkretes Vergabeverfahren sieht der Entwurf nicht vor, allerdings wird eine Mindestfrist zur Einreichung von Teilnahmeanträgen am Vergabeverfahren von 52 Tagen vorgesehen. Der öffentliche Auftraggeber darf Teilnehmer vom Vergabeverfahren nur aufgrund der Aspekte Befähigung zur Berufsausübung, wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit sowie technische und berufliche Leistungsfähigkeit vom Vergabeverfahren ausschließen.

Anwendung der Rechtsmittelrichtlinie: Der Entwurf enthält in Art. 44 eine Reihe von Änderungen an der Rechtsmittelrichtlinie 89/665, die auf die Anwendung der Bestimmungen dieser Richtlinie auf die Vergabe von Bau- und Dienstleistungskonzessionen hinauslaufen.

Aus Sicht des VKU ist der Richtlinienvorschlag folgendermaßen zu bewerten: Mit dem jetzt unterbreiteten Richtlinienvorschlag setzt die EU-Kommission ihre Pläne fort, den Wasserbereich zumindest teilweise zu liberalisieren. Erkennbar wird dies an den Zielen des Richtlinienvorschlags. Dieser Vorschlag verfolgt nach eigenen Angaben der EU-Kommission, eine Direktvergabe von Dienstleistungskonzessionen zu unterbinden. Vielmehr sollen PPP-Modelle gestärkt werden. (Quelle: VKU)

Kraftstoff der Zukunft



Abb.: Claus Sauter, Vorstandsvorsitzender der VERBIO AG

Interview mit Claus Sauter, Gründer und Vorstandsvorsitzender der VERBIO AG

SIV.NEWS: Ihr Unternehmen gilt als Vorreiter im Bereich Biogasproduktion und -vermarktung. Zu Ihren Kunden gehören u. a. die Stadtwerke München, die Stadtwerke Augsburg (100 % Bio-Erdgas von VERBIO), die Stadtwerke Wernigerode, die Aschaffener Versorgungs-GmbH und die Stadt Braunschweig. Allein im 3. Quartal 2011 haben Sie ihren Konzernumsatz im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 45,6 % erhöhen können – Nachfrage überproportional steigend. Worin sehen Sie die Gründe für diesen Erfolgstrend?

Claus Sauter: Zunächst einmal muss klar gesagt werden: Ohne Bioenergie wird eine Energiewende kaum zu schaffen sein. Insofern bewegt sich unser Geschäft in einem Umfeld, das von einem allmählichen Umdenken in der Gesellschaft geprägt ist. Mit unserem Biogas im Tank spart man bis zu 90 Prozent CO₂ gegenüber Benzin. Die Tankstellen können unser Biogas genauso günstig anbieten wie normales Erdgas. Und das ohne Leistungseinbußen und bei absoluter technischer Verträglichkeit, denn unser Biogas wird in Erdgasqualität aufbereitet. Auch bei unseren

anderen Biokraftstoffen Bioethanol und Biodiesel zeigen wir, dass Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit sehr gut zusammenpassen. Klimaschutz liegt in der Verantwortung jedes Einzelnen, aber ich sage auch: Klimaschutz muss bezahlbar sein und darf sich nicht von den Bedürfnissen der Menschen entfernen.

SIV.NEWS: Als Partner der dena „Initiative für Erdgasmobilität“ engagieren Sie sich für die Schaffung nachhaltiger politischer Rahmenbedingungen zur Stärkung von Biogas und Erdgas als Kraftstoff. Welche Maßnahmen müssen hierzu aus Ihrer Sicht konkret und dringlich auf wirtschaftspolitischer Ebene ergriffen werden?

Claus Sauter: Unstreitig ist, Erdgas ist bereits heute der ökonomisch und ökologisch wertvollste fossile Kraftstoff. Aber, obwohl die Motorentechnik und Infrastruktur vorhanden ist, fristet der Kraftstoff immer noch ein Nischendasein. Das wollen wir zusammen mit den Partnern der Initiative ändern. Wir wollen mehr Menschen dazu bewegen, auf erdgasbetriebene Fahrzeuge umzusteigen. Kraftfahrer sparen damit bares Geld und schonen die Umwelt. Zu den möglichen kurzfristigen Maßnahmen der Politik gehört etwa die Verlängerung der Energiesteuerermäßigung für Erdgas als Kraftstoff, von der dann ja auch Biogas als Beimischung bzw. Ersatz profitieren würde.

Auch die öffentliche Förderung beim Bau von Erdgastankstellen oder eine transparente Preisauszeichnung an der Tankstelle wären wichtige Schritte. Wenn es explizit um Biogas geht, sollten nur solche Projekte gefördert werden, deren Herstellungsverfahren strengen Kriterien genügen. Es kann zum Beispiel nicht angehen, dass wir unsere Autos mit Biogas antreiben, das aus Nahrungsmitteln hergestellt wurde. Wir haben eine technologische Lösung gefunden, um aus agrarischen Reststoffen wie Schlempe und Stroh unser verbiogas zu produzieren. Mit uns kommt nichts in den Tank, was auf den Teller gehört.

SIV.NEWS: Mit der Nahrungsmittel-Diskussion sprechen Sie ein sensibles Thema an. Sie produzieren nur aus agrarischen Reststoffen wie zum Beispiel Stroh?

Claus Sauter: Ja, das ist richtig. Wir verarbeiten bei der Biogasherstellung keine Rohstoffe, aus denen Nahrungsmittel produziert werden können. Unser Leitspruch lautet nämlich: Erst der Teller – dann der Tank! Wir ermuntern unsere Vertragsbauern zudem, Energiepflanzen auf Flächen anzubauen, die für die Nahrungsmittelproduktion nicht nutzbar sind. So schaffen wir für viele Landwirte neben dem konventionellen Anbau von Getreide eine attraktive Vermarktungsalternative für Reststoffe oder auch minderwertige Getreidequalitäten, die nicht als Nahrungs- oder Futtermittel geeignet sind.

Gleichzeitig helfen wir damit, strukturschwache Regionen zu entwickeln. Der faire und partnerschaftliche Umgang mit der



lokalen Landwirtschaft ist uns sehr wichtig und zentrale Basis für unser Geschäft.

SIV.NEWS: Gerade bei der Biokraftstoffgewinnung gibt es weltweit leider diverse „Mogelpackungen“, die eine nachhaltige Produktion und Klimafreundlichkeit nur auf dem Papier anführen. Wie wird VERBIO den eigenen hohen (und entsprechend zertifizierten) Standards gerecht?

Claus Sauter: Unser Biogas entsteht durch Kopplung einer Biogasanlage mit einer Bioethanol- und einer Düngemittelanlage. Konkret läuft das so ab: Wir verarbeiten zertifizierte Rohstoffe aus der Landwirtschaft, überwiegend Roggen, zu Bioethanol. Die dabei entstehenden Abfallprodukte sind wiederum der Rohstoff für die Biogasherstellung. Durch diese doppelte Nutzung erreichen wir eine besonders hohe Effizienz: Die eingesetzten Rohstoffe werden zu mehr als 90 Prozent in Bioethanol und Biogas umgewandelt. Im Vergleich zu anderen Herstellungsverfahren verbraucht unsere Verbundanlage selbst 40 Prozent weniger Energie, erzielt aber aus einem Hektar Land einen mehr als doppelt so hohen Energieertrag. Auch der anorganische Rest, der am Ende des Raffinerie-Prozesses übrig bleibt, wird genutzt: Er geht als Biodünger wieder in die Landwirtschaft zurück. Es ist dieser Kreislauf, den wir unter Nachhaltigkeit verstehen. Ab 2012 werden wir pro Jahr allein an unserem Standort in Zörbig mit der neuen Strohverarbeitung 20.000 Tonnen Stroh zu Biogas verarbeiten.

SIV.NEWS: Durch Biogas aus Reststoffen die Atomkraft zu ersetzen, ist für Sie keine Utopie, sondern ökologisch und ökonomisch die beste Alternative. Welche Investitionen plant Ihr Konzern zur Verwirklichung dieser anspruchsvollen Vision?

Claus Sauter: Was das Potential von Biogas aus Reststoffen betrifft, muss man sich nur einmal vor Augen führen, dass in den 27 EU-Staaten jährlich mehr als 220 Millionen Tonnen landwirtschaftliche Reststoffe anfallen. Das hat eine Bloomberg-Studie aus dem Jahr 2010 ergeben, in die Mist und Gülle noch nicht einmal eingerechnet wurden. Allein in Deutschland werden jedes Jahr 8 bis 13 Millionen

Tonnen Stroh gar nicht genutzt. Genau an dieses Potential wollen wir ran, denn es steht zur Verfügung, ohne dass man andere wertvolle Ressourcen verschwenden muss. In Deutschland bauen wir momentan die bestehenden Biogasanlagen in Zörbig und Schwedt aus. Ab Anfang 2013 erreichen wir dann eine Nominalkapazität von insgesamt 125 Megawatt. Seit Mitte 2011 installieren wir parallel an beiden Produktionsstandorten neue Strohverarbeitungsanlagen für die Biogaserzeugung, die im ersten Halbjahr 2012 in Betrieb gehen sollen.

„Biogas ist der Kraftstoff der Zukunft. Es stimmt mich jedes Mal sehr zuversichtlich, wenn ich mitbekomme, welch hohe Priorität dem Thema Umwelt in kleinen und großen Stadtwerken eingeräumt wird und wie fortschrittlich und pragmatisch entschieden wird.“

Claus Sauter, Vorstandsvorsitzender der VERBIO AG

Unser Blick richtet sich zudem nach Osteuropa. In vielen der dortigen Regionen, die sehr stark landwirtschaftlich geprägt sind, würde die Biogasproduktion gleich zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen. Einerseits besteht dort vielfach ein echtes Problem mit der Entsorgung von agrarischen Reststoffen wie Gülle oder Mist, und andererseits sind zusätzliche Wirtschaftszweige dort hoch willkommen – noch dazu in einem Zukunftsmarkt wie der Bioenergie. Das Potential weltweit ist riesig, agrarische Reststoffe für die Biogaserzeugung einzusetzen. Und die gesamte Kritik an den Biokraftstoffen wie Verschwendung von Nahrungsmitteln oder Verdrängung landwirtschaftlicher Flächen für die Lebensmittelproduktion ist damit erledigt. Biogas ist der Kraftstoff der Zukunft.

SIV.NEWS: Welche Rolle kommt dabei dem kommunalen Sektor und den Stadtwerken zu?

Claus Sauter: Die Stadtwerke haben oft eine Vorreiterrolle! Ich muss an dieser Stelle einfach mal eine Lanze für die deutschen Kommunen brechen. Es stimmt mich jedes Mal sehr zuversichtlich, wenn ich mitbekomme, welch hohe Priorität dem Thema Umwelt in kleinen und großen Stadtwerken eingeräumt wird und wie fortschrittlich und pragmatisch entschieden wird. Wahr ist aber auch: Die kommunalen Haushalte sind überstrapaziert und lassen wenig Spielraum für Träumereien. Wie schon eingangs erwähnt, muss Klimaschutz bezahlbar bleiben, und da können wir helfen.

VERBIO konzentriert sich daher verstärkt darauf, Stadtwerke zu beliefern, die nicht nur häufig große Erdgas-Busflotten haben, sondern auch den überwiegenden Teil der Erdgastankstellen betreiben. So gelangt unser Biogas zu privaten und öffentlichen Verbrauchern. Im nächsten Schritt wollen wir aber auch die großen LKW-Fuhrparks für uns gewinnen. Wir testen aktuell an unserer eigenen LKW-Flotte ein Dual-Fuel-Konzept, das Diesel und Biogas zu gleichen Teilen einsetzt. Erste Testergebnisse zeigen, dass wir hier auf einem guten Weg sind.

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

verbio
Biofuel and Technology

VERBIO Vereinigte Bioenergie AG

Unternehmenssitz:
Zörbig, Deutschland

Sitz der Verwaltung: Leipzig, Deutschland

Produktionsstandorte:
Zörbig, Bitterfeld, Schwedt

Gründungsdatum: 2006

Gründer:
Claus Sauter, Dr.-Ing. Georg Pollert

Börsengang: 2006

Beschäftigte: 750

Umsatz 2010: 520,6 Mio. Euro



Auf dem Weg in die elektromobile Zukunft – Ein Zwischenfazit zur Elektromobilität im Alltag

Die Initiative „IKT für Elektromobilität“ förderte in den vergangenen beiden Jahren sieben Modellprojekte in Deutschland, darunter das Projekt MeRegioMobil. Ein Blick auf die Forschungsergebnisse zur Nutzerakzeptanz von E-Pkw zeigt, dass ihre Alltagstauglichkeit sowohl im privaten als auch im gewerblichen Sektor bereits gegeben ist. So punkten E-Pkw hinsichtlich ihrer Umweltfreundlichkeit, Innovativität und dem Fahrspaß, den sie dem Nutzer bereiten. Für eine größere Verbreitung im Markt mangelt es aus Nutzersicht noch an der Wirtschaftlichkeit, der (halb-) öffentlichen Infrastruktur, Nutzungsvorteilen im Verkehr und der Fahrzeugtechnik. Genügend Themen, die seit Januar 2012 im Rahmen der zweiten Förderrunde im Modellprojekt iZEUS erforscht werden.

In den vergangenen beiden Jahren wurden im Rahmen der Initiative „IKT für Elektromobilität“ des BMWi und BMU sieben Modellprojekte bei der Erprobung IKT-basierter Schlüsseltechnologien für die Elektromobilität gefördert. Das Modellprojekt MeRegioMobil hatte sich zum Ziel gesetzt, Lösungen für die effiziente Integration von Elektrofahrzeugen in das Energiesystem zu finden. Voraussetzung dafür ist zunächst die erfolgreiche Einführung von Elektrofahrzeugen im Markt – und insofern auch die Akzeptanz elektrisch betriebener Pkw (E-Pkw) bei Privat- und Gewerbekunden. Ein sozialwissenschaftlich begleiteter Feldtest mit 34 Smart electric drive (Smart ed) war daher zentraler Bestandteil des Modellprojektes, um aus der Nutzung dieser Fahrzeuge im (betrieblichen) Alltag Rückschlüsse auf ihre Kundenakzeptanz zu ziehen. 15 Haushalte und 19 Gewerbe-

betriebe mieteten die Smart ed im Rahmen des Projektes über mehrere Monate und erprobten diese im privaten bzw. betrieblichen Alltag in und um Karlsruhe und Stuttgart. Insgesamt 46 Personen, die regelmäßig mit den Fahrzeugen fuhren, berichteten im Rahmen von Fragebögen und Interviews von ihren Erfahrungen.

Bei diesen Befragungen zeigt sich, dass die Gründe für die Teilnahme am MeRegioMobil Feldtest für private und gewerbliche Nutzer ähnlich lagen: vorrangig waren die Teilnehmer an der Nutzung einer neuartigen Technologie interessiert (vgl. Abb. 1). Diese Motive passen zur Tatsache, dass sich die privaten Nutzer selbst als sehr technikaffin und umweltbewusst beschrieben. Für die gewerblichen Nutzer spielten hingegen die positiven

Imagewerte der Elektromobilität eine wichtigere Rolle. Positiv registrierten die gewerblichen Fahrer entsprechend, dass der Smart ed hohe Aufmerksamkeit bei Kunden wie Mitarbeitern der Unternehmen erregte (vgl. Abb. 2).

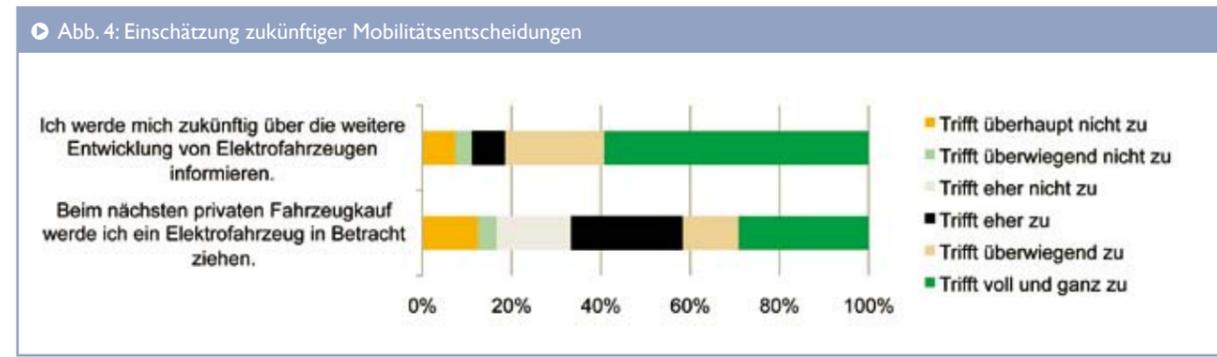
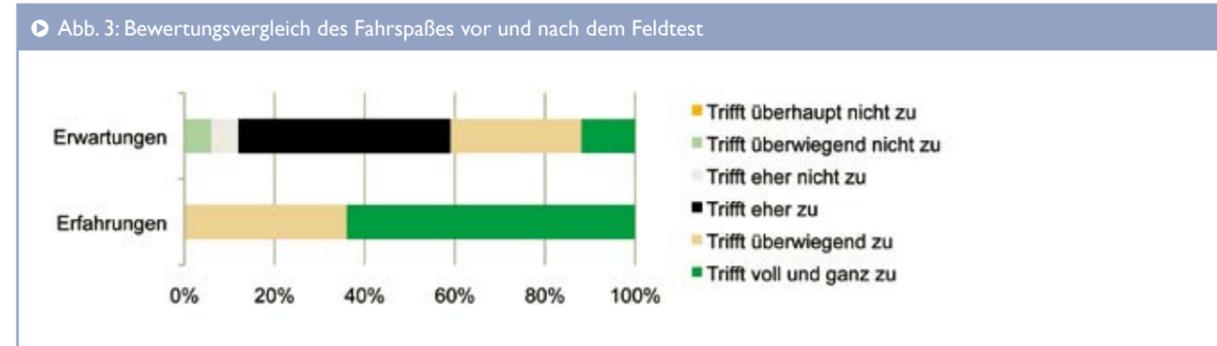
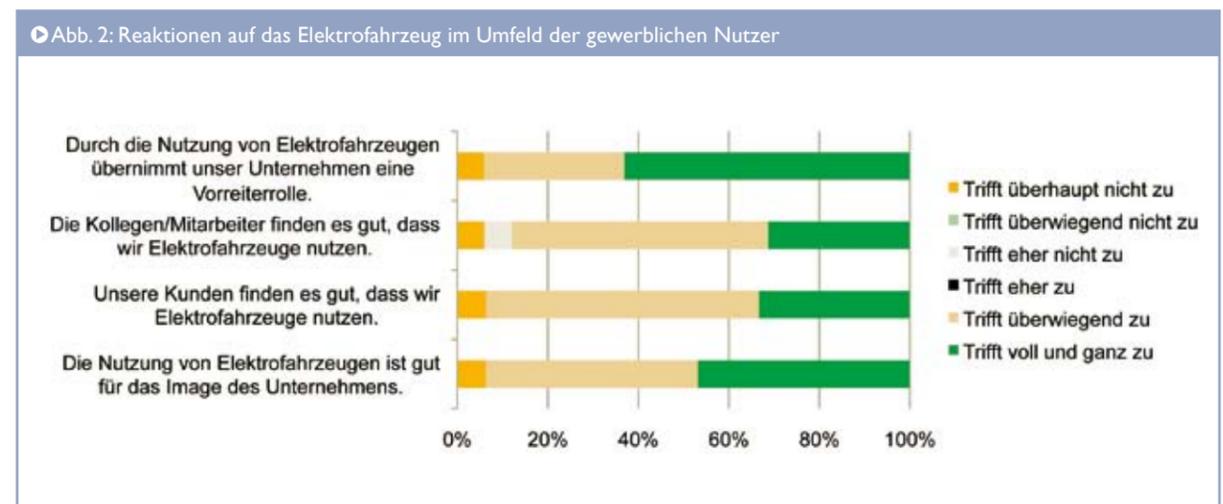
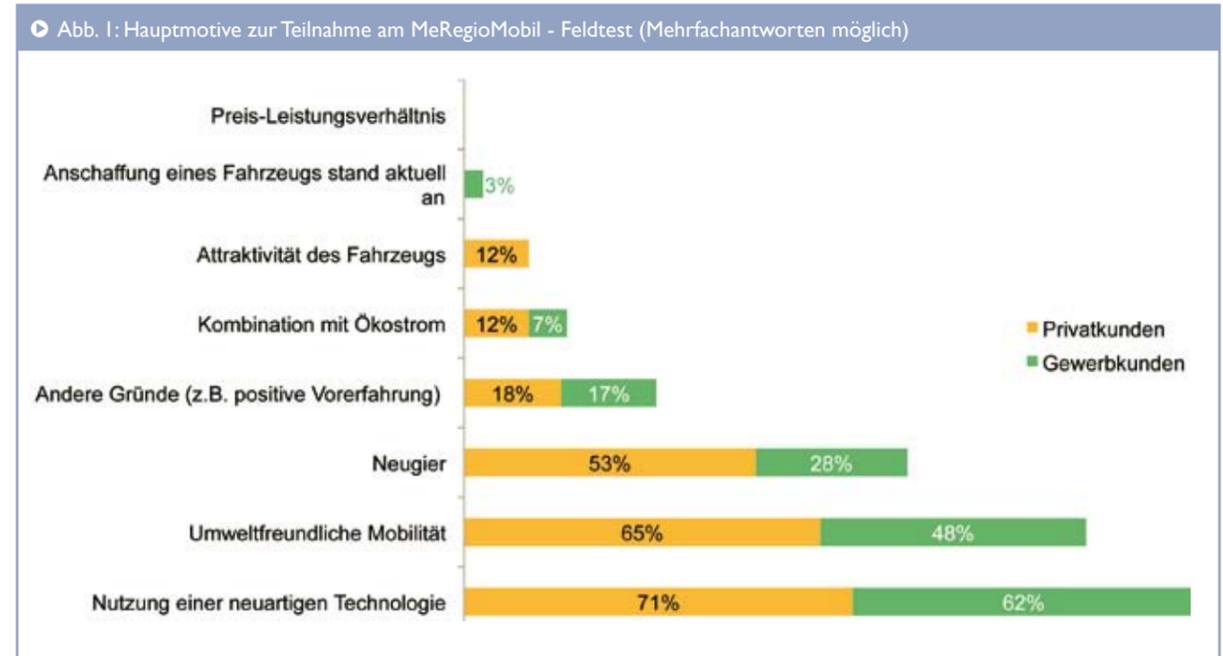
Insgesamt waren die Fahrer von dem Elektrofahrzeug begeistert: So wurden die Erwartungen der Feldtestteilnehmer v. a. hinsichtlich des elektrischen Fahrgefühls und dem Fahrspaß übertroffen (vgl. Abb. 3). Nach eigenen Angaben ließen die Teilnehmer das konventionelle Fahrzeug so häufig wie möglich stehen, um stattdessen

elektrisch zu fahren. In den Haushalten wurde das Elektrofahrzeug v. a. für alltägliche Kurzstrecken zur Arbeit, kleinere Besorgungen und auf Servicewegen (z. B. das Abholen der Kinder) genutzt und der Zweitwagen so vollständig ersetzt. In den Betrieben wurde der Smart ed hauptsächlich für Fahrten zu Kundenterminen und Besprechungen eingesetzt.

Hier gilt jedoch eine Einschränkung: 65 % der Feldtestteilnehmer berichteten, mit der Situation konfrontiert gewesen zu sein, dass sie eine oder mehrere Fahrten nicht mit dem Smart ed bewältigen konn-

ten. Sowohl in den Betrieben als auch in den Haushalten gab es Alternativfahrzeuge, auf die dann zurückgegriffen werden konnte. Interessanterweise waren diese zum Teil auto-/erdgasbetriebene Pkw oder Hybrid-Fahrzeuge, so dass einige Teilnehmer bereits vor dem Feldtest Erfahrungen mit alternativ betriebenen Fahrzeugen gemacht hatten.

Das Aufladen der Batterie handhabten die beiden Nutzergruppen unterschiedlich: in den Unternehmen wurden die Fahrzeuge in der Regel nach jeder Fahrt im Betrieb aufgeladen; die privaten Nut-



zer luden den Smart ed mehrheitlich täglich nach der letzten Fahrt zu Hause auf. Wenige Haushalte luden nur bei Bedarf, d. h. wenn die Batterie leer war. Dass im Rahmen des Feldversuchs hauptsächlich im Betrieb bzw. zu Hause geladen wurde, hängt auch mit der bisher geringen Tankstelleninfrastruktur im (halb-) öffentlichen Raum zusammen. Dementsprechend bekräftigten die privaten Teilnehmer auch den Wunsch, beim Arbeitgeber laden zu können.

Um die Attraktivität der Elektromobilität insgesamt zu erhöhen, wurden Verbesserungswünsche in vier Bereichen vorgeschlagen:

- Preissenkungen, z. B. in Form von Subventionen und Steuervorteilen zur Senkung des Anschaffungspreises
- Ausbau der Infrastruktur im (halb-) öffentlichen Raum sowie Schnellladestationen
- Nutzungsvorteile in Form von Privilegien bei Fahrspuren und Parkplätzen
- Verbesserte Fahrzeugtechnik hinsichtlich Fahrleistung und Reichweite.

Trotz der Herausforderungen bei der Wirtschaftlichkeit, der Infrastruktur sowie der

Fahrzeug- und Batterietechnik, gab ein Großteil der Teilnehmer an, sich weiterhin mit der Thematik beschäftigen zu wollen, um sich – wenn auch noch nicht derzeit, aber in Zukunft – ein Elektrofahrzeug anzuschaffen (vgl. Abb. 4).

Für die weitere Forschung lassen sich daraus die zukünftigen Arbeitsgebiete ableiten: So ist es zentral, für die gewerbliche Nutzung von Elektrofahrzeugen kosteneffiziente Einsatzfelder zu identifizieren. Für diesen Kontext werden spezifische Dienste wie eine intelligente Routenplanung

entwickelt und erprobt, um zusätzliche Nutzungsvorteile zu schaffen und das Lademanagement zu optimieren. Dabei wird auch ein Schwerpunkt auf netzverträgliche Ladestrategien für gewerbliche Flotten gelegt. Im Rahmen des Modellprojekts iZEUS (intelligent Zero Emission Urban System), das innerhalb des Programms „IKT für Elektromobilität II“ gefördert wird, werden diese Themen deshalb im Fokus stehen und so die Arbeiten aus MeRegioMobil seit Anfang 2012 fortgeführt. (agp, ed)

Die Autoren:



Dipl.-Kfr. Alexandra-Gwyn Paetz
 Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Ludwig-Maximilians-Universität München. Seit 2009 Doktorandin am Lehrstuhl für Energiewirtschaft des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) und Projektmitarbeiterin in MeRegioMobil.



Dr. Elisabeth Dütschke
 Studium der Psychologie an der TU Darmstadt & RWTH Aachen. Promotion an der Universität Konstanz. Seit 2009 Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fraunhofer Institut für System- und Innovationsforschung (ISI), Competence Center Energiepolitik und Energiesysteme, und Projektmitarbeiterin in MeRegioMobil.



Die 19. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft bot ein hochkarätig besetztes Konferenzprogramm mit streitbaren Thesen und angeregten Diskussionen.



Spitzen der Energiewirtschaft plädieren in Berlin für eine gemeinsame europäische Energiepolitik

Wenn man Dr. Jürgen Großmann, dem scheidenden Vorsitzenden des Vorstandes der RWE AG, Glauben schenkt, hat die Regionalliga durchaus ihre Vorteile: Es gibt kein generelles Alkoholverbot, das Medieninteresse ist gleich null und die Zuschauer sehen öfter einmal eine ordentliche Rauferei.

Wirklich erstrebenswert ist der Rückfall in national geprägtes Handeln jedoch nicht. Für das Gelingen der Energiewende bedarf es einer europaweiten Kooperationsbereitschaft, gemeinsamer Ziele und gegenseitigen Vertrauens. Ohne Verlässlichkeit, europäische Solidarität und den Willen, die eigene nationale Energiepolitik dem internationalen Wettbewerb zu stellen, geht es dabei nicht. Langfristig könne der milliarden schwere Umbau der Energiesysteme nur erfolgreich sein, so Großmann, wenn das Primat der Entwicklung in Europa liegt – „mit einem klaren Bekenntnis zu einem wettbewerblich ausgerichteten, europäisch einheitlichen Ordnungsrahmen, mit einer Stärkung des Binnenmarktes und mit einem gemeinsamen systemübergreifenden Ansatz für den Ausbau der erneuerbaren Energien, der Netze und der Speicherkapazitäten.“

In seinem engagierten Plädoyer für eine übergreifende europäische Perspektive sah sich der streitbare Dinosaurier der Branche durchaus einig mit den über 1.200 Teilnehmern der diesjährigen 19. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft, auf der auch die SIV.AG wieder als Aussteller vertreten war.

Vom 17. bis 19. Januar 2012 bot das hochkarätig besetzte Konferenzprogramm ausreichend Gelegenheit zur strategischen Diskussion und Standortbestimmung. Eine Chance, die sich auch die politischen Eliten Berlins nicht entgehen ließen und zum harten Schlagabtausch nutzten. Während für Dr. Norbert Röttgen, Bundesminister für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, eine grundlegende Reform der Förderung erneuerbarer Energien nicht in Frage kommt, betonte der Bundesminister für Wirtschaft und Technologie Dr. Philipp Rösler, dass die derzeit um den Faktor 2 bis 3 gesteigerte Ausbaugeschwindigkeit der Photovoltaik das wirtschaftlich vernünftige Maß überschritten hat – „ein eklatantes Missverhältnis, das mir weder volkswirtschaftlich noch energiewirtschaftlich sinnvoll oder zukunftsfähig erscheint“, so Rösler.

Konsistente Markt- und Förderbedingungen gefordert

Trotz aller Differenzen ging er in diesem Punkt konform mit Großmann, für den „Photovoltaik in Deutschland ökonomisch so viel Sinn macht wie Ananas züchten in Alaska“. „Die Förderung der Erneuerbaren ist in Deutschland zu einer unglaublichen Umverteilungsmaschine geworden – sozial wie regional.“ Weitaus vernünftiger sei es, auch hier die europäische Perspektive einzunehmen und nur die ertragreichsten erneuerbaren Technologien an den jeweils besten Standorten Europas zu nutzen – „heißt: Windkraftwerke an die Küste, Sonnenkollektoren in den Süden.“ Nach einer Studie des Energiewirtschaftlichen Institutes

an der Universität zu Köln könnten so ca. 170 Mrd. EUR gespart werden. „Und hier schließt sich der Kreis“, so Großmann: „Je konsistenter die Markt- und Förderbedingungen in den einzelnen Staaten sind, desto leichter ist es, überall in den Ausbau der erneuerbaren Energien in großem Maßstab zu investieren.“

Nach Überzeugung Röslers habe die Politik hierfür bereits den erforderlichen Rahmen gesetzt, „die Wirtschaft wird ihn ausfüllen müssen“. Ein Meilenstein der Energiewende sei der Bundesbedarfsplan für den Ausbau der Übertragungsnetze, der am 3. Juni 2012 vorgelegt wird – er leiste „einen wesentlichen Beitrag zur Verkürzung und Vereinheitlichung von Planungs- und Genehmigungsverfahren“. Länderübergreifende Investitionsprojekte fallen nunmehr in den Zuständigkeitsbereich der Bundesnetzagentur. So wird verhindert, dass (wie nicht selten) ein Teilabschnitt in dem einen Bundesland bereits fertig gestellt ist, während in dem anderen noch die verwaltungsrechtlichen Instanzen durchlaufen werden.

„Je konsistenter die Markt- und Förderbedingungen in den einzelnen Staaten sind, desto leichter ist es, überall in den Ausbau der erneuerbaren Energien in großem Maßstab zu investieren.“

Dr. Jürgen Großmann, Vorsitzender des Vorstandes der RWE AG

Stadtwerke auch zukünftig chancenreich

„Stadtwerke sind zwar nicht per se die Gewinner der Energiewende, aber sie haben große Chancen, davon zu profitieren“, sagte Sven Becker, Sprecher der Geschäftsführung der Trianel GmbH. Als „Integrator mit Kundenzugang“ seien sie in einem deutlichen strategischen Vorteil, unterstrich auch Walter Hagemeier, Geschäftsführer der Accenture GmbH. Über breite, hoch integrierte Geschäftsmodelle und Innovationspartnerschaften mit Ni-

schenanbietern und Branchenfremden könnten sie für die Zukunft wertvolle Wachstumspotentiale erschließen. „Die Vision ist dabei längst handfesten Realitäten gewichen – die Energiewende wird maßgeblich dezentral geprägt.“

Auch wenn im Auge des Taifuns eine gewisse Abwärtshaltung durchaus zu spüren ist: Der sich entwickelnde Teilmarkt der dezentralen Erzeugung hat bereits heute die grundlegenden Branchenparadigmen der vergangenen Jahre abgelöst. Auf dem Weg zum „Prosumer“ wachsen Smart Grid, dezentrale Erzeugung und dezentral gesteuerter Verbrauch zusammen – mit entsprechenden Auswirkungen auf die Energie-, Gebäude- und Anlagentechnik. Zugleich gibt es schon heute leistungsstarke Technologien zum Ausbau von Netzen und Speichern, zur gezielten Steuerung der Verbrauchseffizienz sowie zur Etablierung zukunftssicherer Netzlastmanagementsysteme. Verbraucher und Erzeuger können mittels modernster Informations- und Kommunikationstechnologien in intelligente Gesamtlösungen eingebunden werden.

Mehr Effizienz als Gebot der Stunde

Für den noch bis Ende Februar in seinem Amt verbleibenden Präsidenten der Bundesnetzagentur Matthias Kurth ist „Smart Market“ der Schlüsselbegriff einer nachhaltigen Energiewende.

Maßnahmen, die die Kapazitäten und Steuerungsmöglichkeiten des Netzes erhöhen, gehören zum Bereich Smart Grid. Für den damit verbundenen zusätzlichen Einsatz von IT-Systemen, Kommunikations-, Mess-, Regel-, Steuer- und Automatisierungstechnik sind die Netzbetreiber verantwortlich. Die Übertragungsnetze selbst seien bereits weitestgehend intelligent, so Kurth. Handlungsbedarf sehe er vor allem in Netzzubau und -steuerung auf der Ebene der Verteilernetzbetreiber. Die große Herausforderung bestünde in der Konzeption und Umsetzung eines Masterplans für erfolgreiche Marktmodelle. Der Einbau intelligenter Zähler reiche dafür allein nicht aus. Zur Schaffung eines Smart Markets gehöre die Etablierung innovativer Tarifsysteme und Dienstleistungen ebenso wie die bessere Integration der erneuerbaren Energien in die Marktprozesse.



Matthias Kurth, Präsident der Bundesnetzagentur, forderte die Schaffung eines Smart Markets.

„Wir sollten künftig mehr Markt wagen und den Netzen eine eher dienende Rolle zuweisen“, appellierte Kurth an die Konferenzteilnehmer. „Gemeinsam müssen wir jetzt zügig, klar und diskriminierungsfrei die Schnittstellen zwischen den Aufgaben des Netzes und dem wettbewerblichen Bereich definieren. Mehr Effizienz, auch z. B. durch Netzzusammenschlüsse oder -kooperationen, halte ich allerdings für das Gebot der Stunde. Auf der einen Seite, um Deutschlands Netze auch in Zukunft in einer Spitzenposition zu halten. Auf der anderen Seite, um die Netzentgelte auf das notwendige Maß zu begrenzen.“

Womit sich mit einem Zitat des DFB Sportdirektors und Nachwuchskoordinators Matthias Sammer am zweiten Konferenztag auch der Kreis zur europäischen Topliga schließt: „Zu 70 % überstehen wir die Vorrunde und dann werden wir zu 100 % Meister.“ (as, erschienen in Heft 3/2012 der BWK)

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

Unseren tagesaktuellen Schulungsplan und weitere Informationen zu Kursen und Rabattprogrammen finden Sie unter:

www.siv.de/akademie



▶ Veranstaltungskalender 2012

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
E-world energy & water	07.02.2012 - 09.02.2012	Essen	www.e-world-2012.com
SIV.Geschäftsführertreffen „STRATEGIEDIALOG 2012“	23.04.2012	Berlin, Hotel InterContinental	www.siv.de
Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke	24.04.2012 - 26.04.2012	Berlin, Hotel InterContinental	www.stadtwerke-tagung.de
SIV.Anwenderkonferenz	14.06.2012 - 15.06.2012	Rostock / Roggentin	www.siv.de
BDEW-Kongress	26.06.2012 - 28.06.2012	Berlin, Hotel InterContinental	www.bdew.de

▶ Gewinnspiel der SIV.AG

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

Wie lautet das Motto der SIV.AG auf der diesjährigen E-world energy & water in Essen?

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). Einsendeschluss ist der 31. März 2012 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges).
Viel Glück!



Die Gewinnerin unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 3/2011) ist:
Katrin Schönwälder (Städtische Betriebswerke Luckenwalde GmbH). Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 1/2012 – 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, www.siv.de **V.i.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Gerhard Großjohann (gg), Kristin Haamann (kh), Mario Hoffmeister (mh), Lars Köster (lk), Alexander Kramer (ak), Steffen Lewerenz (sl), Alexandra-Gwyn Paetz (agp), Dr. Elisabeth Dütschke (ed), Norman Pagel (np), Andreas Rauschenberg (ar), Sebastian Welzel (sw), Jan-Hendrik vom Wege (jhw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Titelthema: ©Raygun/cultura/corbis, S. 22: ©Hess GmbH, S. 24/25: ©suportica GmbH, S. 26: ©N-Media-Images/fotolia, S. 28/29: ©TenneT GmbH, S. 33 ©ohneski/Photocase S. 34: ©SWN, S. 37: ©Till Brömme, S. 42/43: ©Verbio AG, S. 48/49: EUROFORUM/Dietmar Gust **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 5.000 Exemplare



E-world 2012 - Halle 3, Stand 452
7. bis 9. Februar

mehr als Netzentgelte

- Strom- und Gastarife
- Großkundenpreise
- Webservices
- Karten

Wir setzen Standards



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