

# SIV.NEWS

2

4.80 € | Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2012



## Feeling smart

Durchgängige Prozess-  
integration im iEVU

Seite 8

### Konsequente Prozesssicht

Übergang in eine systemoffene, flexible Prozesswelt: Die neue Produktgeneration kVAsy® 5 ist seit Herbst 2011 in der Pilotierungsphase. **14**

### Alles auf grün

Systemunabhängige Lösung, Cloud Service oder Personalbereitstellung: SIV.AG bietet Rundum-sorglos-Paket für die dezentrale Einspeisung. **20**

### Schlagwort oder Tendenz?

Kartellrecht und Konzessionsrichtlinie: Rekommunalisierung in der deutschen Wasserwirtschaft nimmt immer stärkere Züge an. **42**

# 16. EUROFORUM-JAHRESTAGUNG Stadtwerke 2012

24. bis 26. April 2012, InterContinental Berlin

Besuchen Sie am Mittwoch, 25. April 2012, 9.00 Uhr bis 13.10 Uhr,  
die Parallele Vortragsreihe F:

## Effizient agieren: Stimmen Ihre Unternehmensstrukturen?

*Vorsitzender:*

**Jörg Sinnig**, Vorsitzender des Vorstandes der SIV.AG

*Mit Beiträgen folgender Referenten:*

**Claus Möller**, Finanz- und Energieminister Schleswig-Holstein a.D.,  
Vorsitzender des Aufsichtsrats, Stadtwerke Lübeck Holding GmbH

**Torsten Zipperling**, Direktor, Stadtwerke Elmshorn

**Stefan Grützmacher**, Vorsitzender des Vorstandes, Stadtwerke Kiel AG

**Susanne Strauch**, Geschäftsführerin, Ahrtal-Werke GmbH

**Dr. Frank Kästner**, Vorstand, Stadtwerke Wolfsburg AG

**Reinhard Büttner**, Geschäftsführer Personal und Soziales,  
Stadtwerke München GmbH



**Stadtwerke2012**  
16. EUROFORUM-JAHRESTAGUNG

**SIV.AG**  
HAUPTSPONSOR



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

## Liebe Leserinnen und Leser!

Editorial

„Prozesse einfach machen“ – als Komplettlösungsanbieter stellen wir unter diesem Motto konsequent die Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse in den Mittelpunkt. Wo vielfach über aufwändige Schnittstellen noch unterschiedliche Lösungen miteinander verbunden werden müssen, setzen wir auf unseren großen Pluspunkt – die durchgängige Integration und vollständige Automatisierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Dies gilt für unser neues Flaggschiff kVASy® 5 ebenso wie für die begleitenden Beratungs- und Dienstleistungen unserer spezialisierten Bereiche und Tochtergesellschaften.

Die Dinge nicht einfacher, aber so einfach wie möglich zu machen – wie Albert Einstein es nannte – ist unsere Motivation für den schrittweisen Übergang in eine systemoffene, flexible Prozesswelt. Um mit kVASy® 5 unserem Maßstab eines schlanken, hochfunktionalen und schnittstellenfreien Online-Systems gerecht zu werden, haben wir dafür auch intern gewohnte Vorgehensmodelle auf den Prüfstand gestellt und unsere Produktphilosophie kompromisslos an einer markttrollenspezifischen Prozesssicht ausgerichtet.

Der Prozessmonitor ist dabei quasi das Herzstück einer optimalen Gestaltung der internen Aufbau- und Ablaufstruktur. Mit einem ausgefeilten Ampel- und Frühwarnsystem bildet er die Grundlage für ein transparentes Monitoring aller geschäftskritischen Prozesse – von der Analyse möglicher Fehlersituationen bis zu deren Korrektur und fristgerechter Bearbeitung. Zunächst für die Marktkommunikation und die seit dem 1. April 2012 verkürzten Wechselprozesse umgesetzt, entwickeln wir ihn gegenwärtig auch für die Bereiche Zählerstands- und Zählwertübermittlung, Rechnungsdatenaustausch sowie EDM (MaBiS und KoV Gas) – „Eine klasse Sache!“, wie Wolfgang Will, Leiter Shared Service der Stadtwerke Cottbus GmbH, aus eigener Praxiserfahrung zu bestätigen weiß.

Die unternehmensübergreifende Verknüpfung unseres Managementinformationssystems kVASy® BI mit dem Prozessmonitor ermöglicht die gezielte, systematische Überwachung, Auswertung und Steuerung aller Arbeitsabläufe. *Dadurch machen wir die Prozesse unserer Kunden nicht nur einfach, sondern auch durchgängig effizient.*

Ein Anspruch, dem sich auch unsere Tochtergesellschaft SIV Utility Services GmbH verpflichtet fühlt. Mit Prozessdienstleistungen nach Maß unterstützt sie unsere Kunden und Marktteilnehmer gleich in dreifacher Hinsicht – durch die komplette Übernahme ganzer Leistungsbereiche, eine punktgenaue Personalbereitstellung in Spitzenzeiten oder als branchenerfahrener Netzwerkpartner für andere BPO-Anbieter.

*Kurz: Mit unseren Komplettlösungen können Sie Prozesse nicht nur einfach machen, sondern bei Bedarf auch einfach machen lassen.*

Wenn wir als IT-Dienstleister heute Lösungskonzepte für eine smarte Zukunft modellieren, geht es letztendlich um eines: *Möglichst übersichtliche, integrierte und effiziente Arbeitsabläufe.* In unseren aktuellen SIV.NEWS möchten wir Ihnen dafür innovative Praxisbeispiele vorstellen. Der geographische Bogen spannt sich dabei vom niederbayerischen Straubing bis in das Reich der Mitte.

Als Hauptsponsor der 16. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2012“ freue ich mich auch persönlich auf eine angeregte Strategiediskussion mit Ihnen und wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Jörg Sinnig

# Inhaltsverzeichnis



8



14



20



28



36



44

## Aktuelles

- Rekordjahr: SIV-Gruppe erzielt 2011 Jahresumsatz von über 30 Mio. EUR ..... 6
- SIV Utility Services GmbH: Prozessdienstleistungen nach Maß ..... 6
- E-world energy & water 2012: Erfolgreiche Messepräsenz ..... 7
- SIV.AG und items GmbH: Strategische Partnerschaft ..... 7

## Titelthema

- Feeling smart: Durchgängige Prozessintegration im iEVU ..... 8
- Smart Energy und Smart Metering: Interview mit Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG ..... 12
- kVASy® 5: Alles dreht sich um die Prozesse – Interview mit dem Entwicklungsteam Dr. Ulrich Czubyko, Thomas Donath und Marco Fiedler ... 14

- kVASy® BI: Maßgeschneiderte Business-Intelligence-Strategie ..... 17
- kVASy® - Mahn- und Sperrmanagement: Neue spartenbezogene Automatismen. .... 18
- Praxisbericht: Dokumentenmanagement mit kVASy® - DMS bei den Stadtwerken Haltern am See. .... 19

## Dezentrale Einspeisung

- Alles auf grün und wolkenleicht: Die drei Lösungsoptionen der SIV.AG ..... 20
- Praxisbericht: Stadtwerke Straubing automatisieren ihre dezentrale Einspeisung ..... 22
- Praxisbericht: Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH setzt auf Prozessdienstleistungen der SIV Utility Services GmbH ..... 24
- Freiräume schaffen: Business Process Outsourcing nach Maß ..... 26
- Mitarbeiterprofil Christian Huhndorf ..... 27

- Gastbeitrag von Dr. Wolfgang J. Trein: Die Einfachheit des Seins oder Wie würde das jetzt Apple machen? ..... 28
- Going China: SIV.AG setzt Wärmeabrechnungsprojekt in Taiyuan um ..... 31

## Partner

- Formware GmbH: Einfache Erstellung und Personalisierung von Mailings und Kundenschriften mit Care4 Dialogue ..... 32
- Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH: Workforce Management mit Forecast-Modul ... 33
- HESS Cash Systems GmbH & Co. KG: Neuer Kassenautomat MultiPay 800 ..... 34
- procilon IT-Solutions GmbH: Public Key Cloud für Energieversorger ..... 35
- suportica GmbH: Auswirkungen der EnWG-Novelle auf die Prozesse der einzelnen Marktteilnehmer ..... 36

- GET AG: SIV Utility Services GmbH setzt auf Netzentgeltrechner ..... 38
- Innovative Speichertechnologien: SIV.AG beteiligt sich an Gemeinschaftsprojekt enerSTOR-DMS... 39
- Praxisbericht: Tschüss IS-U, hallo trans-bill! (Nachdruck aus der TenneT-Mitarbeiterzeitung) und Interview mit René Kersten, Projektleiter und Senior Consultant der SIV.AG ..... 40

## Wasserwirtschaft

- Gastbeitrag von RA Dr. Jörg Rehberg (BDEW): Rekommunalisierung – Schlagwort oder Tendenz? .. 42

## Klimaschutz

- badenova AG & Co. KG: 200 Familien aktiv für das Klima ..... 44
- SIV.AG | AKADEMIE, Veranstaltungskalender, Gewinnspiel, Impressum. .... 46

# Rekordjahr

SIV-Gruppe erzielt 2011 Jahresumsatz von über 30 Mio. EUR

**+10%  
Umsatz**

Die SIV.AG hat 2011 ihr gesundes Wachstum unverändert fortgesetzt und konnte sowohl beim Umsatz als auch beim Ertrag ihr gutes Vorjahresergebnis erneut steigern, wie die Jahresabschlussprüfung

der unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PwC bestätigt.

Unternehmensweit wurde erstmals ein Jahresumsatz von über 30 Mio. EUR erzielt und dabei ein stabiler operativer EBIT von 3,362 Mio. EUR erwirtschaftet. „2011 war für unsere Unternehmensgruppe erneut ein Rekordjahr“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG.

„Mit einem Umsatzplus von 10 % und einem deutlichen Anstieg unserer Mitar-

beiteranzahl auf nunmehr 310 haben wir erneut unsere Ertragskraft nachhaltig gesteigert – ein solides Fundament für den weiteren Ausbau unserer Marktposition im In- und Ausland.“

2012 sind für den Komplettlösungsanbieter SIV.AG die Markteinführung der neuen prozessorientierten Produktgeneration kVASy® 5 sowie der zielgerichtete Ausbau seines Prozessdienstleistungsspektrums zentrale Meilensteine der Unternehmensentwicklung. (as)



## SIV Utility Services GmbH

Prozessdienstleistungen nach Maß

Die UTIPS GmbH – eine 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG – firmiert seit Februar 2012 als SIV Utility Services GmbH. Mit seinem neuen Markenauftritt unterstreicht der Prozessdienstleister seine Zugehörigkeit zum Komplettlösungsanbieter SIV.AG. „Wir versprechen uns von unserer neuen Dachmarkenstrategie eine zukunftsstarke gemeinsame Präsenz als Unternehmensgruppe und eine deutlichere Identifikation des Marktes mit unseren umfassenden Dienstleistungsangeboten“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG.

„Der Bedarf an effizienten und maßgeschneiderten Prozessdienstleistungen wird aufgrund der immer komplexer werdenden Prozesse in der Energiewirtschaft in den nächsten Jahren

noch deutlich zunehmen“, so Torsten Brinker, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH. „Unser Pluspunkt ist es dabei, dass wir durch die enge Verzahnung und Integration mit unserem über 20 Jahre am Markt etablierten Mutterkonzern dessen Branchen-Know-how, Professionalität und Verlässlichkeit in unsere Prozesse einbringen können.“

Jörg Sinnig zeigt sich sehr zufrieden mit der bisherigen Entwicklung der SIV Utility Services GmbH: „Angesichts eines steten Auftragswachstums in unserer Tochtergesellschaft sehen wir uns auch 2012 in unserer Strategie bestätigt, als Software- und Systemhaus unseren Kunden ein breites Spektrum an Prozessdienstleistungen als BPO-Lösungen anzubieten.“ (as)

## SIV.AG und items GmbH

Strategische Partnerschaft

Die SIV.AG und die items GmbH haben auf der diesjährigen E-world energy & water in Essen eine Partnerschaftvereinbarung zum Aufbau einer gemeinsamen Shared-Service-Plattform unterzeichnet. Die langjährig in der Versorgungsbranche etablierten Komplettlösungsanbieter streben damit eine intensive strategische Zusammenarbeit an, von der die Kunden beider Unternehmen gleichermaßen profitieren können.

„Von der Aufnahme des Branchenstandards kVASy® in unser Lösungsportfolio erhoffen wir uns eine noch breitere Positionierung bei kleinen und mittleren Unternehmen der Versorgungswirtschaft“, betont Ludger Hemker, Geschäftsführer der items GmbH.

Das Lösungsspektrum des in Münster ansässigen IT-Full-Service-Dienstleisters items GmbH umfasst Planung, Einführung und Betrieb von IT-Softwarelösungen und Anwendungen sowie die Übernahme kompletter IT-naher Geschäftsprozesse im Rahmen von Rechenzentrums- und BPO Services.

„Vor dem Hintergrund weiterer Konsolidierungsprozesse in der Versorgungswirtschaft, des Entstehens neuer Marktrollen und der Notwendigkeit einer steten Prozesskostenreduktion sehen wir ein großes Marktpotential für branchenspezifische Softwareprodukte und Dienstleistungen“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG. (as)

## E-world energy & water 2012

Erneut große Resonanz

Für die SIV.AG war die E-world energy & water vom 7. bis 9. Februar 2012 in Essen die bislang erfolgreichste Messe in ihrer 22-jährigen Unternehmensgeschichte.

„Die E-world energy & water ist für uns eine exzellente Möglichkeit, hochkarätige Branchenkontakte zu pflegen und bestehende Netzwerke systematisch auszubauen“, betont Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG. „Sie ist und bleibt die wichtigste Kommunikationsplattform der

europäischen Energie- und Wasserwirtschaft.“ 2012 hat die SIV.AG bei der Zahl der Messebesucher an ihrem Stand wieder einmal alle Rekorde gebrochen. Noch nie zuvor konnten so viele Kunden und Interessenten zu Fachgesprächen, Präsentationen und den beiden flankierenden Workshops begrüßt werden. Darüber hinaus wurde auf der diesjährigen E-world energy & water mit der items GmbH eine vielversprechende Partnerschaftvereinbarung zum Aufbau einer gemeinsamen

Shared-Service-Plattform unterzeichnet. Die SIV.AG präsentierte unter dem Motto „Prozesseffizient. Gehen Sie mit uns in Führung!“ ihre neue Produktgeneration kVASy® 5 und ganzheitliche Praxiskonzepte zur vollständigen Automatisierung, Steuerung und Integration aller Kommunikations- und Abrechnungsprozesse. Mitaussteller am Stand war ihre 100%-ige Tochtergesellschaft SIV Utility Services GmbH. (sl)



# Feeling smart

## Durchgängige Prozessintegration im iEVU

„Strohfeuer oder Mogelpackung?“ – Unter dieser Überschrift brachte Frank Jürgen Solberg (evu.it GmbH) im >energiespektrum 02 / 2012 den inflationären Gebrauch des Begriffs „smart“ auf den Punkt: Solange althergebrachte Strukturen, Abläufe und Denkschubladen herrschen, werden Smart Energy, Smart Power und Smart Home nur leere Worthülsen bleiben.

Wenn energiewirtschaftliche Prozesse tatsächlich smart sein sollen, muss zunächst die dafür erforderliche Aufbau- und Ablaufstruktur geschaffen werden. Eine durchgängige Integration und Automatisierung aller kundenrelevanten, geschäftskritischen Prozesse bleibt dafür das A&O. Nur so können sich EVU schon heute smart positionieren, um die eigene Entwicklungsstrategie auf den Prüfstand zu stellen und gestärkt aus den aktuellen Entwicklungsprozessen hervorzugehen. Eine einfache Erkenntnis, die umso schwerer in die Praxis umzusetzen ist.

### Smart Metering: Mehrwerte müssen messbar sein

Ein Grund dafür liegt darin, dass bei allen Diskussionen um intelligente Netze, Zähler und Technologien der zukünftige Handlungsspielraum zu stark betont wird. Die meisten EVU müssen heute erst im Umgang mit energiebezogenen Massendaten smart werden. Als entscheidende Stützpfiler sind dafür die adäqua-

### „Die neue Lösung bietet spürbare Vorteile beim Management unserer Prozesse. Eine Klasse Sache!“

Wolfgang Will, Leiter Shared Service der Stadtwerke Cottbus GmbH

te Bewertung intelligenter Zählersysteme sowie die Optimierung des Massendatengeschäftes zu nennen. Hier gilt auch weiterhin ein Satz des britischen Naturwissenschaftlers Lord Kelvin: „If you can not measure it, you can not improve it.“ Trotz unklarer Vorgaben zu Normen und

Standards, etwa beim BSI-Schutzprofil, wird die Smart-Meter-Technologie zeitnah ihren Weg in den Markt finden, nicht zuletzt deshalb, weil intelligentes Zählen und Messen das Rückgrat eines intelligenten Netzes und damit für das Gelingen der Energiewende ist.

### Effiziente Marktkommunikation als entscheidender Erfolgsfaktor

Dem Aus-, Um- und Neubau des deutschen Energienetzes ist dabei ein klassisches Henne-Ei-Problem inhärent. Der Mehrwert für den Kunden steigt mit dem „Intelligenzfaktor der Netze“ und umgekehrt. Allerdings ist die effiziente Kommunikation des tatsächlich messbaren Nutzens ein entscheidender Erfolgsfaktor. Ein ausschließlich auf physikalischen Größen wie kWh basierendes Feedback zum Energieverbrauch ist für die meisten Konsumenten weder greifbar noch verständlich. Zugleich verlieren selbst interessierte Nutzer in einer multimedialen Facebook-Welt schnell die Lust an reinem Zahlenmaterial.

### Energiebewusstsein durch transparenten Verbrauch

Marketingtechnisch betrachtet, ist Energie ein homogenes Gut mit low-involvement-Charakter. Strom, Gas und Wasser sind alltägliche Gebrauchsgegenstände, deren Lieferung automatisch ohne persönliches Zutun erfolgt und deren Verbrauch durch monetäre Intransparenz gekennzeichnet ist. Im Gegensatz dazu stehen andere mehr oder minder homogene Energieprodukte, z. B. Ottokraftstoffe: Eine Vielzahl zusätzlich zur Verfügung stehender Informationen und Produktmerkmale veranlasst hier den Kunden, für eine geringfügige Ersparnis von einigen Cents zu einer

anderen Tankstelle zu fahren. Zwar unterscheiden sich die beiden angesprochenen Energieprodukten in den Bereichen der Verteilung und Vertragsgestaltung, aber als grundsätzlicher Unterschied kann ein

Fehlen von objektiven Informationen über Kosten, Verbrauchintensität und Umweltauswirkungen auf Seiten der leitungsgebundenen Produkte gesehen werden.

Die Vorteile intelligenter Zähler liegen von einem marktorientierten Standpunkt daher weniger in einer effizienteren Steuerung des Energienetzes als vielmehr in einer transparenten Übersicht über die erfolgte Energienutzung – einschließlich der Identifikation teurer Stromfresser. Erst ein regelmäßiges Feedback (Tanken) führt zur Selbstreflexion und verbrauchsorientiertem Verhalten. Im Kontext kontinuierlich steigender Energiepreise bieten intelligente Zähler dem Energienutzer erstmals die Möglichkeit, das Produkt Energie bewusst zu erleben.

### Erfolgsfaktoren für smarte EVU

Mit der Schärfung des Energiebewusstseins ihrer Kunden kann es den EVU gelingen, sich auf Basis der Smart-Meter-Technologie vom Wettbewerb zu differenzieren und im Rahmen eines effizienten Customer Relationship Managements die Kundenkontaktqualität messbar zu verbessern. Ein einfaches Feedback

in immer kürzeren Abständen reicht dafür nicht aus. Vielmehr muss eine erfahrbare Erlebniswelt geschaffen werden, deren Kern zwar immer noch die zuverlässige Versorgung mit Energie ist, die Leistung jedoch mit zusätzlichen Informationen und übergreifenden Geschäftsfeldern so angereichert wird, dass sie für den Kunden einen klaren erkennbaren Mehrwert schafft und in der Anwendung auch noch Spaß macht. Quasi das iEVU, wie es der Zukunftsforscher Lars Thomsen nennt.

Die Nutzung von Funktionen intelligenter Zähler muss dabei möglichst einfach, barrierefrei und über verschiedene Medientypen zugänglich sein sowie vor allem auch langfristig motivieren. Gerade die Kommunikation der Mehrwerte und die Informationsversorgung im Kontext des Zählereinsbaus sind kritische Erfolgsfaktoren, wenn hier nicht dieselben Fehler wie bei der Einführung von E10 begangen werden sollen. Gelingt dies nicht, sinkt die Aufmerksamkeit und das Interesse an der eigenen Energienutzung verschwindet aus dem persönlichen Wahrnehmungsbereich. Die Konsequenz daraus ist, dass die dem Kunden zugesprochene Rolle eines aktiven Netzregula-



tors im Rahmen eines Demand Side Managements nicht mehr ausgefüllt werden kann.

Um den Herausforderungen der Zukunft wirkungsvoll zu begegnen, müssen gerade kleine und mittlere EVU ihre Hausaufgaben machen. Auch wenn die Unternehmen schon heute mit neuen Gesetzen und der Adaption an veränderte Märkte und Marktrollen alle Hände voll zu tun haben, werden gegenwärtig die Weichen für die nächsten (und entscheidenden) fünf bis zehn Jahre gestellt.

**Durchgängige Integration und Vollautomatisierung**

Ein wesentlicher Wettbewerbsfaktor, dessen Bedeutung mit wachsender Zählerzahl noch steigt, ist die unternehmenseigene IT. Vor dem Hintergrund einer verstärkten dezentralen Einspeisung oder virtueller Kraftwerke wird es ohne eine durchgängige Integration und Vollautomatisierung im operativen Geschäft nicht möglich sein, sich auf die Entwicklung neuer Wachstums-

felder zu konzentrieren und diese im Rahmen der eigenen Möglichkeiten auch effektiv zu bearbeiten.

Hinzu kommt, dass die Wertschöpfungskette durch den Markteintritt energieferner, aber IT-naher Unternehmen (etwa aus der Telekommunikationsbranche), die zwar wenig Kompetenzen im Bereich Erzeugung und Verteilung aufweisen können, deren Umgang mit Massendaten aber zum Alltagsgeschäft gehört, sich immer weiter heterogenisiert.

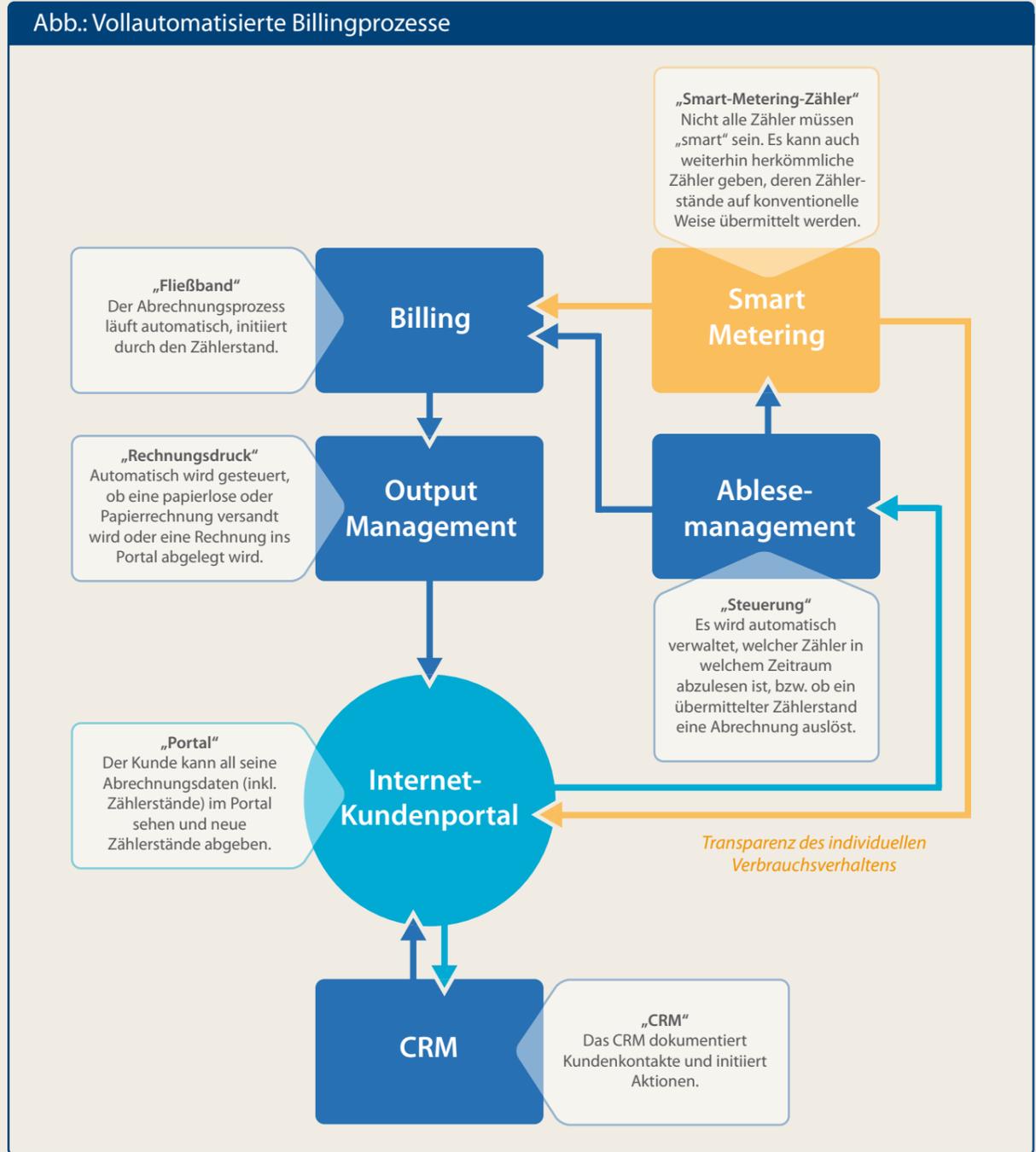
**Ganzheitliches Vorgehensmodell individualisiert Kundenprozesse und punktet bei Massendaten**

Für Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG, steht dabei ein ganzheitliches Vorgehensmodell für eine durchgängig individualisierte und internetgestützte Kundenkommunikation im Mittelpunkt – von der Rechnung über die An- und Abmeldung bis hin zum Kontaktmanagement: „Der Wertschöpfungsbogen reicht von der Umsetzung einer komplett internetgestützten und automatisierten Kundenbeziehung im Wege eines konsequenten eBilling über intelligente Meteringlösungen bis hin zur gezielten Steuerung des Verbrauchsverhaltens über Markttransparenz und flexible Tarifierungsmodelle. Jederzeit jedem Marktteilnehmer detaillierte Informationen zukommen zu lassen, die über die reine Erfassung der Verbrauchsstände hinausgehen – das ist der ebenso einfache wie hohe Anspruch der neuen Smart-Metering-Generation.“ (Abb.)

Ein Mehrwert, der für die Nutzer spür- und die EVU konkret messbar ist. Die hohe Massendatenkompatibilität (mit ca. 1,8 Mio. Kunden ist EVN Bulgaria der derzeit größte Kunde der SIV.AG) belegt auch ein im Februar 2012 durchgeführter Praxistest zur Rechnungserstellung. Mit der gezielten Kombination der (Oracle-) Parallelverarbeitung und Partionierung ist es möglich, ca. 50 Rechnungen pro Sekunde zu erzeugen. „Der Durchsatz skaliert annähernd linear über die Anzahl der Prozessoren – bei einer optimalen Ausnutzung der vorhandenen Server-Ressourcen“, so Thomas Bunge: „Von Vorteil ist dabei natürlich das Aufsetzen auf einen einheitlichen Technologiestack, der eine reibungslose Prozessintegration und durchgängige Automatisierung erst ermöglicht.“

**Smarte Marktkommunikation durch konsequente Prozessorientierung und Online-Monitoring**

Der beschriebene Mehrwert zeigt sich für die Kunden der SIV.AG auch bei der neuen Produktgeneration kVASy® 5. Wolfgang Will, Leiter Shared Service der Stadtwerke Cottbus GmbH betont dies aus eigener praktischer Erfahrung: „Wir befinden uns seit Jahresbeginn in der Pilotierung für kVASy® 5 und sammeln erste Erfahrungen mit dem Echtbetrieb des Produktivsystems. Die neue Lösung bietet spürbare Vorteile beim Management unserer Prozesse. Durch das Monitoring sind wir in der Lage, prozessbezogenen Elemente zu selektieren und entsprechend ihrer Priorisierung abzuarbeiten. Dies ist gerade in Bezug auf die seit dem 1. April 2012 verkürzten Wechselprozesse wichtig. Mit der neuen Sicht können wir eine völlig andere Arbeitsweise organisieren. Auch die Haptik ist dank der vielen neuen Funktionalitäten ganz anders und erleichtert an vielen Stellen die Arbeit. Eine Klasse Sache!“



Anzeige

**Abrechnungsbelege aus kVASy 5**

**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

litäten ganz anders und erleichtert an vielen Stellen die Arbeit. Eine Klasse Sache!“

Mit den gemachten Hausaufgaben rund um den Wettbewerbsfaktor IT und einem starken Partnernetzwerk im Rücken können auch kleine und mittlere Versorger sich „smart“ genug fühlen, um den zukünftigen Herausforderungen gelassen entgegenzutreten. (kpw, dv, as, erscheint auch in Heft 4 / 2012 der Zeitschrift >energiespektrum)

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

# Smart Metering in der Praxis

Interview mit Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement SIV.AG

## 1. Welche Herausforderungen sehen Sie für EVU mit der neuen smarten Welt auf diese zukommen?

Die „smarte Welt“ bietet den Energieversorgern, aber auch deren Kunden eine Reihe von Chancen. Viele dieser Chancen werden aber in der heutigen Zeit noch nicht erkannt. Aus meiner Sicht ist die besondere Herausforderung für die Energieversorgungsunternehmen, sorgsam die Aspekte der „smarten Welt“ zu eruieren, die einen tatsächlichen Mehrwert für alle Beteiligten mit sich bringen. Alle Energieversorgungsunternehmen haben auf diesem Weg in die smarte Zukunft eine besondere Verantwortung. Aber noch nicht allen EVU ist diese Verantwortung bewusst. Kunden der Energieversorgungsunternehmen wollen spürbare Mehrwerte, ohne die keine Akzeptanz der neuen Technologien erreicht wird. Die Unternehmen selbst sind an effizienten Prozessen interessiert. Beides zusammen wird wohl nur mit einem Paradigmenwechsel zu leisten sein.

## 2. Welche Lösungsmöglichkeiten können EVU bei der Umsetzung helfen?

Wie die letzten Jahre gezeigt haben, gehen Diskussionen über die smarte Welt oft einher mit der enormen Datenflut, die auf die Energieversorgungsunternehmen zukommen wird. Dies betrifft hauptsächlich die Vielzahl der Messwerte, die durch die entsprechenden Geräte erhoben werden. Der Umgang mit diesen Messwerten erfordert eine sichere, aber auch leistungsfähige Technologie. Unternehmen, die auch morgen noch fest im Markt stehen wollen, brauchen demnach performante und nachhaltige Meter Data Management (MDM) - Systeme, die zu gleich einen sensiblen Umgang mit den gemessenen Daten gewährleisten.

Im Rahmen der Unterstützung eines energieeffizienten Verbraucherverhaltens werden aber ebenso auch sichere und nachhaltige CRM- und Billing-Systeme

nötig sein. Beispielsweise werden durch Internetkundenportale Verbraucher über Ihren Energiekonsum informiert und über CRM-gesteuerte Kampagnen ein zeit- oder lastvariables Produktangebot ermöglicht.

## 3. Gerade in Bezug auf die neuen Vorgaben im EnWG oder die sich nun schon wieder ändernden Rahmenbedingungen des EEG – was raten Sie den EVU, um zukunftssicher und wettbewerbsfähig zu bleiben? Was können diese tun?

Um im Wettbewerb optimal aufgestellt zu sein, werden EVU ständig von außen initiierte Vorgaben mit den eigenen Zielen in Einklang bringen müssen. Hierfür bieten vollautomatisierte und gleichzeitig transparente Geschäftsprozesse die beste Voraussetzung. Die Unternehmensstrate-

**„Mit unserer neuen Produktgeneration kVASy® 5 können wir sicher der neuen smarten Welt entgegen sehen.“**

gie wird auf kurz- und mittelfristige Ziele heruntergebrochen. Nur die Unternehmen werden erfolgreich sein, die zu jeder Zeit die Zielerreichung überprüfen können. Für dieses Monitoring der Geschäftsprozesse und Ergebnisse bieten analytische Business Intelligence (BI) - Systeme die beste Basis. EVU sollten, wie Unternehmen anderer Branchen auch, immer mehr dem Anspruch der Vollautomatisierung und der weitreichenden Unternehmenstransparenz nachgehen.

## 4. Das Thema flexible Tarife ist noch nicht wirklich angekommen. Woran liegt das?

Innovative Produkte müssen für den Verbraucher einfach und nachvollziehbar sein. In der heutigen Zeit sind „Eintarif“-Produkte noch am einfachsten zu verstehen. Der „Standard“-Verbraucher muss hierbei in der Regel einmal im Jahr den

Zählerstand seines Zählers mit der Rechnung vergleichen. Relativ einfach. Hier von abweichende innovative Produkte funktionieren, zumindest anfänglich, meist nur unter erheblicher Mitwirkung der Verbraucher. Damit der Verbraucher seinem bisherigen Kontrollanspruch gerecht wird, muss er im Falle einer Innovation, diese vollständig verstanden haben.

Was bleibt zu tun? Je innovativer die Produkte werden, desto schwieriger wird die Erläuterung für den Verbraucher. Umfangreiche Marketingmaßnahmen werden erforderlich sein.

Hat sich der Kunde dann für das Produkt entschieden, und tritt der erhoffte Vertriebs Erfolg ein, liegt die Verantwortung in den Nachfolgeprozessen, die dann wieder ein hochautomatisiertes Billing ermöglichen. Leider gehen viele Unternehmen noch in dieser, aus meiner Sicht verkehrten Reihenfolge vor und prüfen erst nach dem Vertriebs Erfolg, ob die installierten Systeme die nachfolgenden Geschäftsprozesse abbilden können. Leistungsfähige CRM- und Billingssysteme bieten hier dem kreativen Vertrieb den größten Spielraum.

## 5. Wie können EVU das Thema Smart Meter/ flexible Tarife/Energieeffizienz an den Kunden bringen? Woran hapert es noch?

Meiner Meinung nach, muss der tatsächliche Nutzen für den Kunden fassbar werden. Dies gelingt zum einen durch monetäre Vorteile, aber auch durch die Kopplung mit anderen Mehrwerten. Kreatives Produktmanagement auf Seiten der EVU ist hier gefragt. Nicht immer werden diese Themen mit geeigneten Instrumenten, wie beispielsweise Internetkundenportalen, unterstützt.

## 6. Was bringt eine durchgängige Prozessautomatisierung im Zusammenhang mit diesen ganzen Herausforderungen?

Der Wettbewerb in der Energieversorgung

erfordert immer mehr Innovation und erfolgreiche Reaktion auf Veränderung. Wer nachhaltig im Markt bleiben will, muss den Kopf für wirklich wichtige Entscheidungen frei haben. Erst wenn Standardprozesse automatisiert sind, kann sich das EVU um die wichtigen Prozesse der Kundengewinnung und Kundenbetreuung kümmern. Eine nahezu vollständige Automatisierung mit entsprechender Transparenz, auf in jeder Richtung skalierbaren Systemen, liefern genau die Ergebnisse, die einen langfristige Erfolg garantieren.

## 7. Was können Sie hier konkret bieten?

Die Anwender der Lösungen aus dem Haus der SIV.AG sind, nicht nur aus meiner Sicht, optimal für diese Herausforderungen aufgestellt. Zum Lösungsspektrum der SIV.AG gehören hochintelligente und automatisierte MDM-, Billing und CRM-Systeme. Die intern schnittstellenfreie Datenhaltung ermöglicht die Vollautomatisierung von der Ermittlung der Messwerte über das Billing bis hin zum Output Management gekoppelt an Internetportale.

Mit unserer neuen Produktgeneration kVASy® 5, die noch mehr als bisher die innovativen Technologien unseres Partners Oracle nutzt, können wir sicher der neuen smarten Welt entgegen sehen.

Das Thema der reinen Marktkommunikation rückt mehr und mehr in den Hintergrund. Hier ist es wichtig in der Automatisierung den Überblick zu behalten und auf verschiedenste Gegebenheiten ad hoc reagieren zu können. Der neue kVASy® 5 Prozessmonitor ist hierfür die richtige Basis. Dieser bietet den Überblick über die Zustände der laufenden Prozesse und gibt dem Anwender die Möglichkeit direkt und kontextbezogen zur Bearbeitung in den jeweiligen Geschäftsvorfall zu springen. Diese Philosophie der informationsunterstützten Bearbeitungsbedarfsenerkennung wissen Anwender von hochautomatisierten Systemen zu schätzen.

Die Grundlage für die mittel- und langfristige Performanceanalyse bietet die Lösung kVASy® BI, die fachbereichsübergreifend Informationen zur Verfügung stellt bzw. auf Basis derer freie Analysen zu Unternehmens- und Prozessdaten erfolgen können.

## 8. Wie sähe eine Lösung im konkreten Beispiel aus und was wurde dort erreicht (Zahlen)?

Anwender der Produktfamilie kVASy® erreichen bspw. in der Marktkommunikation eine fehlerfreie Durchlaufquote von bis zu 98%. Innovative EVU haben nachweislich, u.a. auch mit der Unterstützung von Internetportalen mtl. bis 10.000 Neukunden gewinnen können. Das vollautomatisierte Billing kann, auf Basis der skalierbaren Technologie aus dem Hause Oracle, mehr als 100.000 Rechnungen pro Stunde erstellen. Diese Kennzahlen zeigen, dass die Gesamtlösung der SIV.AG den Anforderungen der smarten Welt gewachsen ist und wir zuversichtlich in die Zukunft blicken können.

Vielen Dank!

(erscheint auch in Heft 4 / 2012 der Zeitschrift >energiespektrum)



avviso.werke®

**Besser vollstrecken!**

Forderungsmanagement für Eigenbetriebe, Zweckverbände, Ver- und Entsorger

- ▶ Öffentlich-rechtliche und privatrechtliche Forderungen in einem System
- ▶ Spezifische Zinsberechnung für alle Forderungs- und Verfahrensarten
- ▶ Abbildung sämtlicher Geschäftsvorfälle
- ▶ Terminverwaltung und Wiedervorlagefunktion
- ▶ Erstellung sämtlicher Schreiben
- ▶ Nebenforderungsberechnung und -verbuchung
- ▶ Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen für die Übergabe an das Mahngericht



www.data-team.de

info@data-team.de

# kVASy 5

## Alles dreht sich um die Prozesse

kVASy® 5 nimmt sichtbare und erlebbare Formen an. Vier Pilotkunden sammeln erste Erfahrungen mit der neuen Produktgeneration, zwei weitere folgen in Kürze. Welche Herausforderungen bringt der Wechsel? Was bedeutet die Migration für die Kunden? SIV.NEWS sprach mit drei verantwortlichen Mitarbeitern der SIV.AG, die das Projekt an zentralen Stellen lenken: Dr. Ulrich Czubyko ist als Bereichsleiter Strategische Geschäftsfeldentwicklung sozusagen der geistige Vater von kVASy® 5. Thomas Donath, Geschäftsführer der SIV-Tochter A&T Softwarearchitektur und Technologie GmbH, ist zuständig für die technologische Umsetzung des Konzeptes. Marco Fiedler, Bereichsleiter Systeme & Service der SIV.AG, sorgt dafür, dass beim Kunden praxistaugliche Lösungen entstehen.

**SIV.NEWS:** Worin unterscheiden sich kVASy® 4 und kVASy® 5 im Wesentlichen?

**Donath:** kVASy® 4 folgt einem funktionszentrierten Ansatz, wie übrigens aktuell alle in der Versorgungsbranche bekannten Softwarelösungen. Das heißt, sie stellt dem Benutzer Werkzeuge in Form von Masken zur Verfügung. Man kann sich das wie eine Werkzeugtasche vorstellen, aus der man sich das Arbeitsmittel herausnehmen kann, das für einen bestimmten Geschäftsprozess gerade gebraucht wird. Bei kVASy® 5 muss man keine Werkzeuge mehr suchen, sondern kann ganze Prozessabläufe modellieren und ausführen. Der Benutzer erhält automatisch die Werkzeuge in der jeweils richtigen Reihenfolge und unter den prozessspezifischen Voraussetzungen. Diese Prozessorientierung ist für den Endbenutzer die wesentliche neue Qualität.

**Czubyko:** In kVASy® 5 werden viele Bausteine zu einer Gesamtkomponente zusammengesetzt. Das Tor zur neuen Welt ist der Application Organizer, quasi ein Portal, wo beliebige Anwendungen zusammenfließen, so dass sie zu einer Applikation werden. Dass darunter unterschiedliche Technologien und Produkte arbeiten, ist unerheblich für den Anwender, weil er nicht mehr von einer Applikation in die andere springen muss. Es ist praktisch alles aus einem Guss.

**SIV.NEWS:** Das ist die Nutzersicht. Welche technologische Dimension hat der Wechsel auf kVASy® 5?

**Donath:** kVASy® 5 hat eine serviceorientierte Architektur (SOA). Diese Technologie macht es möglich, einzelne Werkzeuge als automatische Dialogservices verfügbar zu machen. Sie ist da-

mit zugleich Basis und Voraussetzung, das nicht-serviceorientierte kVASy® 4 zu transformieren.

**Fiedler:** kVASy® 4 und kVASy® 5 werden für einen Übergangszeitraum auf dem Anwenderdesktop koexistieren und in die Prozessabläufe integriert. Wir sprechen von einem evolutionären Weiterentwicklungsansatz. Der Benutzer muss nicht von heute auf morgen umschalten oder etwas Neues lernen. Er kann selbst entscheiden, wann er umstellt.

**SIV.NEWS:** Das dürfte den Bedürfnissen der Kunden entgegen kommen.

**Czubyko:** Wir wollen den Umstieg für unsere Kunden so einfach und sanft wie möglich machen. Wir müssen unsere Kunden mitnehmen. Man kann sich das vielleicht am Beispiel des Übergangs auf Windows 7 und das neue Office klarmachen. Es dauert etwas Zeit, sich in der neuen Lösung zurechtzufinden, aber schließlich ist man froh, den Wechsel vollzogen zu haben. So ist es auch mit unserer Applikation. Unsere Kunden – wie heute schon z. B. die Stadtwerke Cottbus – wissen schnell die positiven Effekte des neuen kVASy® zu schätzen.

**SIV.NEWS:** Muss man sich diesen Umstieg wie das Erklettern eines Achtausenders vorstellen? Oder als Operation am offenen Herzen?

**Donath:** Auf keinen Fall. Mir gefällt ein anderes Bild besser: Wir gestalten eine Komfortwohnung in ein hochmodernes, smartes Wohngebäude um, während die Besitzer stressfrei und sicher darin wohnen bleiben können.

**SIV.NEWS:** Wo steht das Migrationsprojekt heute? Wann soll es abgeschlossen sein?

**Czubyko:** Wir haben vielleicht ein Fünftel der Wegstrecke zurückgelegt. kVASy® ist das Produkt von rund 1.000 Entwicklerjahren, es lässt sich nicht in wenigen Jahren oder gar nur Monaten umbauen. Vor uns liegt noch ein langer Weg. Aber die Basis steht – ganz solide und tragfähig –, indem wir das Framework geschaffen haben – die Grundfunktionalitäten der neuen Applikation. Zentrale Elemente darin sind der Application Organizer als Integrationsplattform und der Prozessmonitor. Darauf prägen wir

nun einzelne Module und Applikationsbestandteile aus. Gründlichkeit geht vor Schnelligkeit.

**SIV.NEWS:** Welche Mehrwerte wird kVASy® 5 bieten?

**Czubyko:** Die neue Qualität von kVASy® 5 ist, dass man Prozessabläufe bereichs- und applikationsübergreifend flexibel modellieren, monitoren und steuern kann. Die komplexe Abfolge von Tätigkeiten bei einem Prozess wie der Preisanpassung – mit Kundenselektion, individuellen Laufzeiten, evtl. Sonderkündigungsrechten, Einhaltung gesetzlicher Fristen usw. – ließe sich in einem Prozess zusammenfassen. Oder nehmen wir die Verbrauchsabrechnung. Die vielerorts übliche Abrechnung zum Ende eines Jahres wird den neuen Anforderungen des liberalisierten Energiemarktes nicht mehr gerecht. Immer häufiger orientiert sich der Zeitpunkt der Abrechnung am Zeitpunkt der Anmeldung des Kunden. Das heißt, die Verinselung von Prozessen nimmt zu. Gleiches gilt durch die verkürzten Bearbeitungsfristen bei GPKE und GeLi Gas. Jeder Prozess hat seine eigene Taktung. Das zu steuern und zu monitoren, ist mit den heute verwendeten Applikationen schwierig. Mit kVASy® 5 wird man nicht nur leichter Herr einzelner Vorgänge bleiben, sondern auch problemlos zu jedem Zeitpunkt den Überblick über den Gesamtprozess haben.

**Donath:** Kurz gesagt, alles dreht sich um Prozesse: kontrollierte Prozesse, agile Prozesse, effiziente Prozesse, Ergonomie und Benutzbarkeit, Freude für den Anwender.

**SIV.NEWS:** Was ist heute bei den Pilotprojekten schon an Verbesserungen sichtbar?

**Donath:** Die Benutzung und die Gestaltung der Anwendung bieten viel mehr Flexibilität. Die Oberfläche ist intuitiver geworden, es gibt ein besseres Look and Feel. Außerdem ist kVASy® 5 multi-session-fähig und unterstützt beispielsweise Mehr-Bildschirm-Arbeitsplätze.

**SIV.NEWS:** Welche Auswirkungen hat die Migration auf kVASy® 5 hinsichtlich Basistechnologie und Hardware-Ausstattung?

**Fiedler:** Wir haben schon 2011 angefangen, bei unseren Kunden erste Schritte für die

Migration vorzunehmen. Der größte Teil der kVASy®-Anwender hat das Datenbank-Release von 10g auf 11g gewechselt. Dann müssen wir in der Middleware den Oracle Application Server auf das aktuelle Release migrieren. Anschließend folgt das Ausrollen der SOA-Suite, dann die Business Process Management Suite.

**SIV.NEWS:** Wie stehen Sie zum Cloud Computing?

**Fiedler:** Die SIV.AG stellt sich dieser Herausforderung, denn die IT-Welt bewegt sich immer stärker in diese Richtung. Wir sind dabei, unser Rechenzentrum in Richtung Cloud-Readiness umzubauen und zu entwickeln. Wir verstehen darunter, IT-Services und Prozesse für unsere Anwender definiert und standardisiert zur Verfügung zu stellen. Flankierend werden wir Self-Service-Portale bereitstellen. Dort bekommen Anwender eine individuelle Sicht auf ihre Systeme und IT-Services. Sie werden dort auch die Möglichkeit erhalten, gewisse Änderungen am laufenden System selbst zu administrieren. In der 2. Jahreshälfte 2012 bieten wir ein breites Spektrum an Cloud Services an.

**SIV.NEWS:** Was ist so interessant an der Cloud?

**Czubyko:** Wir gehen davon aus, dass Systeme zukünftig im 7/24-Online-Betrieb arbeiten werden. Nicht zuletzt durch das Smart Metering wird die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation zum Standard, auch Billing-Systeme werden letztlich rund um die Uhr verfügbar sein müssen. Und das können wir in einem Rechenzentrum für die Kunden besonders effizient abbilden. Service Levels lassen sich hochgenau und individuell für einzelne Kunden darstellen. Cloud Computing, SOA, verteilte Systeme und Hochverfügbarkeit – das sind die Schlagworte der nächsten Jahre, und all das geht Hand in Hand.

**SIV.NEWS:** Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch. (gg)

# kVASy 5 - Auf sicherem Weg

## Inhouse oder aus der Wolke

Der Übergang in die systemoffene, flexible Prozesswelt von kVASy® 5 vollzieht sich sanft und schrittweise. Neben der Inhouse-Lösung bietet die SIV.AG gerade ihren kleinen und mittleren Kunden die Möglichkeit, die gesamte Bandbreite der kVASy® Cloud Services in Anspruch zu nehmen. Im zertifizierten Rechenzentrum der SIV.AG wird das gesamte kVASy® 5 - Portfolio inklusive aller flankierenden Applikationen betreut.

## Das A & O effizienter Prozesse – Der Application Organizer

Mit dem Application Organizer können die Anwender ihre Arbeit effektiver organisieren und ihren elektronischen Schreibtisch ganz individuell nach ihren persönlichen Anforderungen einrichten – in der

vertrauten Arbeitsumgebung, mit einer besseren Übersicht über Ihre täglichen Aktivitäten und ohne langes Suchen.

Der Application Organizer ermöglicht das harmonische Zusammenspiel bereits vorhandener kVASy® 4 Oracle Forms mit kVASy® 5 Java Views in einer durchgängig prozessorientierten Umgebung. Auch Fremdsysteme können dabei mühelos eingebunden werden. Über das integrierte Prozessmenü ist es möglich, zwischen verschiedenen Einzelprozessen zu wechseln bzw. diese parallel zueinander laufen zu lassen.

Ganz nach der jeweiligen Marktrolle können die Anwender ihre individuellen Prozesse frei konfigurieren, ohne in die Programmstruktur eingreifen zu müssen.

Unternehmensweit oder mitarbeiterbezogen lassen sich so Arbeitsabläufe einfach per Mouseclick zusammenstellen – frei definierbar, wartungs- und releasesicher. (as)

### Ansprechpartner:

**Dr. Ulrich Czubayko**  
Strategie und Roadmap  
ulrich.czubayko@siv.de

**Marco Fiedler**  
IT-Infrastruktur und kVASy® 5  
Cloud Services  
marco.fiedler@siv.de

**Thomas Donath**  
Softwarearchitektur und Technologie  
thomas.donath@siv.de



## Mehrwerte Application Organizer

### Universelles kVASy® - Einstiegsportal

- Je kVASy® - Schema muss nur noch eine Instanz geöffnet werden.
- Alte und neue kVASy® - Masken, pdf-Dokumente, der Prozessmonitor (Business Activity Monitor / BAM) und kVASy® BI werden innerhalb einer Applikation dargestellt.
- Rollenspezifische Prozess-Sicht und systemübergreifende Integration

### Individuelle Arbeitsplatzgestaltung

- Individuelle Anordnung / Aufteilung der Ansicht

### Unterstützung von Mehr-Bildschirm-Arbeitsplätzen

- Masken können auf einem zweiten Monitor dargestellt werden.

### Komfortables Reporting

- Reports werden in kVASy® gestartet und laufen anschließend asynchron als Hintergrundprozess. Sie können in einem lokalen Verzeichnis der Applikation abgelegt werden.

### Individuelle Gestaltungsmöglichkeit

- Farben und Icons können für eine bessere Identifikation des aktuellen kVASy® - Schemas gesetzt werden.

### Einfache, bequeme Bedienung durch den Übergang vom Thin zum Smart Client mit automatischer Aktualisierung

- Nahtlose Integration in die bestehende Desktop-Landschaft
- Start verschiedener kVASy® - Umgebungen über zentralen kVASy® 5 Launcher

### Intuitive Menüführung im Rahmen individueller Produktions-, Prozess- und Favoritenmenüs

- Einfache Volltext-Menüsuche
- Unternehmensweite und benutzerspezifische Favoritenmenüs



# kVASy BI

Als Entscheider halten Sie Ihr Unternehmen souverän auf Kurs. Umso wichtiger ist dabei eine Rundumsicht auf alle unternehmensrelevanten Kennzahlen. Eine durchgängige Prozessorientierung ist dafür das A&O – nicht zuletzt, um der täglich wachsenden Datenflut gerecht zu werden. Mit kVASy® BI sind Sie am Puls Ihres Unternehmens. Wir verbinden Management und IT zu einer maßgeschneiderten Business-Intelligence-Strategie.

### Auf einen Blick

Unser Management-Informationssystem strukturiert Ihre Geschäftsdaten, bereitet sie auf und visualisiert sie – für solide Entscheidungen und eine flexible Unternehmenssteuerung. Über 200 vorgefertigte Auswertungs-, Monitoring- und Analysemodelle bieten Ihnen schnell neue Einblicke in die Entwicklung Ihres Unternehmens und bilden eine ideale Ausgangsposition für ein zyklisches Reporting und individuelle Analysen. Genau hier greift ein weiteres Leistungsmerkmal unseres Business-Intelligence-Systems: kVASy® BI passt sich flexibel und leicht den individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens an. Damit wird kVASy® BI die strategische Informationsplattform für das Management und alle Fachbereiche.

### Ausgewählte kVASy® BI - Fachportale

Vertriebscontrolling, Netzcontrolling, Forderungsmanagement, Kostenrechnung, Bilanzanalyse, Management Controlling, CRM, Auftragsmanagement, Technisches Anlagenmanagement und IMS

### Mehrwerte

- Strategische Informationsplattform für das Management
- Online-Analysen aus dem gesamten kVASy® - Datenpool
- Fokus auf die Anforderungen der Energie- oder Wasserwirtschaft
- Fachportale für alle Unternehmensbereiche im Standard
- Intuitive Bedienbarkeit: Einfache Erweiterung und Änderung von Auswertungen und Analysen



# kVASy - Mahn- und Sperrmanagement

## Neue spartenbezogene Automatismen für Querverbundunternehmen

### Die Anforderungen im Mahn- und Sperrmanagement sind anspruchsvoll:

Kunden können ihre Verträge unter Einhaltung von Fristen kündigen, wobei das Wechseldatum weit in die Zukunft reichen kann. Der Wechsel kann eine oder mehrere Sparten betreffen und sich für jede Verbrauchsstelle eines Kunden unterschiedlich darstellen. Die Verbrauchsstellen befinden sich in eigenen oder fremden Netzen, wodurch sich wiederum unterschiedliche Möglichkeiten einer Mahnung oder Sperrung ergeben. Darüber hinaus gilt es, gesetzlich vorgegebene Fristen für Mindestbeträge, Fristen für Sperrandrohungen usw. sowie die Regelungen zur Grund- bzw. Ersatzversorgung zu beachten.



**Unsere Lösung ermittelt im Mahn- bzw. Sperrprozess verbrauchsstellen- und spartenbezogen die korrekten Einstellungen anhand des zum konkreten Zeitpunkt bestehenden**

**Belieferungszustandes, ohne dass Stammdateneinstellungen geändert werden müssen. Manuelle Überwachungsprozesse der Mahneinstellungen entfallen komplett, wodurch der personelle Aufwand im Forderungsmanagement deutlich reduziert werden kann.**

*Dr. Elvira Ehle, Produktmanagement der SIV.AG*

### Bisherige Umsetzung ohne Vertragskonten:

Mahneinstellungen können am Kunden und an den Verbrauchsstellen hinterlegt werden. Wechselt ein Kunde zu einem anderen Lieferanten, müssen die Mahneinstellungen in den Kundenein-

stellungen geändert werden. Die damit verbundene manuelle Anpassung bindet wertvolle personelle Ressourcen. Mahneinstellungen können weder spartenbezogen noch mit einer zeitlichen Vordatierung in Abhängigkeit vom tatsächlichen Wechseldatum hinterlegt werden. Manuelle Überwachungsmodelle der Mahneinstellungen erfordern nicht nur einen großen Zeit- und Kostenaufwand, sondern bergen auch die Gefahr, dass die Einstellungsänderungen nicht oder zum falschen Zeitpunkt vorgenommen werden und dadurch z. B. eventuell mögliche Sperrungen versäumt werden.

### Die Mehrwerte unserer Lösung:

- Zukünftig geltende Lieferantenwechselprozesse wirken sich im Mahn- und Sperrmanagement unter zusätzlicher Beachtung von frei zu hinterlegenden Toleranztagen erst dann aus, wenn sie tatsächlich stattfinden.
- Vorhandene offene Posten eines Kunden für versorgte und nicht (mehr) versorgte Sparten gehen im Mahn- und Sperrwesen getrennte Wege, ohne dass der Mitarbeiter in der Debitorenbuchhaltung eingreifen muss.
- Für Kunden, die sich in der Grund- bzw. Ersatzversorgung befinden, können separate Mahneinstellungen hinterlegt werden, welche sowohl im Mahnwesen als auch in der Sperrverwaltung Berücksichtigung finden.
- Bereits bei der Erstellung von Mahnungen wird bei der höchsten Mahnstufe entschieden, ob ggf. eine Sperrandrohung erstellt wird. Dabei wird beachtet, ob die Versorgung im eigenen oder fremden Netz erfolgt bzw. ob es mit dem fremden Netzbetreiber Verträge zur Durchführung von Sperrungen gibt.
- Die spartenbezogenen Mahneinstellungen basieren auf Vertragskonten, die nicht nur das Mahn- und Sperrmanagement flexibler gestalten, sondern auch positive Wechselwirkungen mit anderen kVASy® - Funktionalitäten haben (z. B. spartenbezogene Verwaltung und Auflösung von Sicherheitszahlungen, bessere Zahlungserkennung im Bankclearing, 100%-ige Rücklasterkennung und -Rücklastverarbeitung). (ee)

# Alles aus einer Hand

## Dokumentenmanagement mit kVASy® - DMS

Mit der erfolgreichen Einführung des elektronischen Dokumentenmanagements aus dem Hause der SIV.AG ist den Stadtwerken Haltern am See ein Meilenstein in der EDV-Umstellung gelungen.



Die Stadtwerke Haltern am See nutzen seit 2000 ein EE.i-Archivsystem der EASY Software AG®. Nachdem dieses aufgrund der bevorstehenden EDV-Umstellung ca. zwei Jahre brach lag, entschied der Kaufmännische Leiter Heinz Bernhard Rogge im Rahmen dieses Projektes die Reaktivierung und Erweiterung des Systems mit der SIV.AG als neuem Wartungspartner.

„Das Ziel war es, unseren Servicemitarbeitern eine komplette Übersicht über alle Dokumente zu unseren Kunden bereitstellen zu können“, erinnert sich Heinz Bernhard Rogge. Hierzu zählen neben den typischen Dokumenten aus kVASy® (Rechnung, Mahnung, Abschlüsse usw.) auch die Kampagnenschreiben, Serienbriefe und vom Mitarbeiter individuell verfasste Schreiben aus MS-Word. Für eine umfassende Kundenübersicht müssen ebenfalls die Kundenantwortschreiben per Post und Mail erfasst werden. Diese Dokumente müssen für die Mitarbeiter schnell und komfortabel recherchierbar sein.

Die Entscheidung fiel auf die Dokumentenmanagementlösung kVASy® - DMS powered by EASY. Als PREMIUM-Partner der EASY Software AG® ist das projekterfahrene Team der SIV.AG optimal auf diese Kundenanforderungen ausgerichtet.

Die Projektrealisierung wurde in mehreren Schritten durchgeführt.

Nach einem Konzeptionsworkshop im Juni 2011, in dem die Anforderungen und Bedürfnisse der Stadtwerke Haltern analysiert wurden, begann im September 2011 die Umsetzung des gemeinsam erarbei-

teten Konzeptes. Nach der Implementierung der Archivkomponenten begann die Migration der Alt-Archivdaten aus dem EE.i-Archiv der EASY SOFTWARE AG®.

### In der Customizingphase wurden die folgenden Komponenten auf die Kundenwünsche angepasst:

Customizing	
Komponente	Funktion
kVASy®, kVASy® - CRM	Archivierung und Recherche von Dokumenten aus kVASy® und kVASy® - CRM
EASY Logistics Center	Web-Client mit vielfältigen Recherchemöglichkeiten
EASY Capture	Erfassung von Papierbelegen
PrintPortal2010	Automatische Archivierung von Serienbriefen und manuelle Archivierung aus MS Office Anwendungen (Word, Excel, PP, Outlook)

Als letzte Phase vor dem Übergang in die Testphase wurden die Altdaten des Scandienstleisters in die Dokumentenmanagementlösung übernommen. Nach erfolgreicher Testphase konnte die Lösung im Dezember 2011 in die Produktivphase übergeben werden.

„Wir haben jetzt unser Dokumentenmanagement komplett digitalisiert und vor allem in der eigenen Hand. Somit können wir eine erhebliche Kosteneinsparung realisieren“, fasst Heinz Bernhard Rogge die Projektergebnisse zusammen. Positiv gestimmt resümiert der Kaufmännische Leiter der Stadtwerke Haltern am See: „Unsere Mitarbeiter haben schnell die Vorteile des neuen Systems erkannt und sind von dessen Funktionalität und

Anwenderfreundlichkeit überzeugt. Der Roll-Out auf weitere Unternehmensbereiche ist somit fest eingeplant. Die Projektdurchführung und Zusammenarbeit mit dem kVASy® - DMS - Team der SIV.AG vor, während und nach dem Projekt war stets zu unserer vollsten Zufriedenheit. Auf diesem Fundament aufbauend,

werden wir gemeinsam mit dem kVASy® - DMS - Team die EDV-Umstellung weiter vorantreiben. Themen wie die Abbildung eines Posteingangsszenarios oder die elektronische Eingangsrechnungsbearbeitung stehen dabei im Fokus.“ (mb)

### Mathias Büßler

#### kVASy® - DMS Services

Telefon +49 381 2524-422  
 Fax +49 381 2524-299  
 mathias.bussler@siv.de  
 www.siv.de

# Alles auf grün und wolkenleicht

## Dezentrale Einspeisung mit der SIV.AG

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



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

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

*„Mit einer Gesamtspanne von 14 Tagen war es unter dem Strich eine wirklich schnelle Migration. Entscheidend sind der Service und das Ergebnis, und da geht bei mir zwei Mal der Daumen hoch.“*

*Alexander Urtel, Leiter des Umstellungsprojektes bei den Stadtwerken Straubing auf Seiten der RDE GmbH & Co. KG*



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

Sie wollen inhouse keine eigene Lösung betreiben? Nutzen Sie unsere individuellen Rechenzentrumsdienste. Als Kunde der SIV.AG haben Sie die Möglichkeit, von jedem Ort und zu jeder Zeit über gesicherte Verbindungen auf ihre Daten zuzugreifen und dabei selbst zu entscheiden, wie lange Sie die Dienstleistungen unseres zertifizierten Rechenzentrums in Anspruch nehmen möchten. Dabei zahlen Sie nur die kVASy® Cloud Services, die Sie auch tatsächlich brauchen.



### 3. Einfach serviert – Prozessdienstleistungen nach Maß

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

*„Wir erhalten eine rundum engagierte, punktgenaue Unterstützung bei der Sachbearbeitung im jeweiligen Aufgabengebiet. Wir sind uns daher sicher, dass sich über die Zeitachse beim Zeit- und Kostenaufwand eine noch größere Entlastung einstellt.“*

*Arno Hochstätter, Prokurist der Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH (GGV)*

## 3 LÖSUNGEN



kVASy® Cloud Services



Applikation  
kVASy® - Einspeisung



Personal-  
bereitstellung



# Stadtwerke Straubing automatisieren ihre dezentrale Einspeisung

Dass Stromverbraucher in wachsender Zahl und in steigendem Umfang auch Stromerzeuger und -einspeiser sind, daran haben sich die Versorgungsunternehmen in Deutschland längst gewöhnt. Die Abwicklung der Abrechnung und der Berichtspflichten allerdings hat sich im Laufe der Zeit zu einer Herausforderung entwickelt, die die Beteiligten lieber früher als später in eine möglichst vollständige Automatisierung integrieren möchten. Der hohe manuelle Aufwand liegt unter anderem in der meist historisch gewachsenen Vielfalt der Tarifstrukturen begründet. Die Stadtwerke Straubing wickeln die Prozesse für die 46 RLM-Kunden heute erfolgreich mit dem 2011 eingeführten Modul kVASy® - Einspeisung automatisiert ab. Die ca. 1.954 SLP-Kunden sollen bis Jahresmitte folgen. Die Produktivsetzung des Moduls erfolgte in kurzer Zeit. Bis es soweit war, mussten einige kleinere Hürden aus dem Weg geräumt werden – was mit partnerschaftlicher Zusammenarbeit gemeistert wurde.

*„Mit einem Gesamtaufwand von 14 Tagen war es unter dem Strich eine wirklich schnelle Migration.“*

*Alexander Urtel,  
Leiter des Umstellungsprojektes  
auf Seiten der RDE*

Die Stadtwerke Straubing versorgen zusammen mit ihrer Tochter, der Stadtwerke Straubing Strom und Gas GmbH, rund 30.000 Haushalte mit Strom, Gas, Wasser und Wärme und beschäftigen 130 Mitarbeiter. Mit etwa 35.000 Stromzählern und rund 11.000 Gaszählern gehören die Straubinger eher zu den kleineren Versorgungsunternehmen – im Hinblick auf die gut 2.000 Einspeisepunkte zählen sie allerdings in puncto Größenordnung eher zu den Mittelständlern.

Für die Automatisierung ihrer dezentralen Einspeisung setzten die Stadtwerke Straubing auf einen erfahrenen Partner: das Unternehmen RDE Regionale Dienstleistungen aus Würzburg. Die RDE ist Vertriebspartner der SIV.AG und hat seit 2004 kVASy® im Einsatz. Das Geschäftskonzept der RDE basiert auf einer Vielzahl von regionalen Kooperationspartnerschaften mit Versorgungsunternehmen. Zum Portfolio der RDE gehören unter anderem die Übernahme von Geschäftsprozessen wie Abrechnung und Kundenservice im ASP-

oder im BSP-Betrieb, Netzlogistik, Zählermanagement und Buchhaltung.

### Ausgangslage: Abrechnung von RLM- und SLP-Kunden in Excel

Straubing ist eine Stadt im Süden Deutschlands – und die Einwohnerzahl von ca. 45.000 sowie die eher ländlich geprägte Lage haben zur Folge, dass der Anteil der Besitzer von Einfamilienhäusern relativ hoch ist. Deshalb ist es nicht allzu verwunderlich, dass es relativ viele Einspeiser gibt, denn Solaranlagen erfreuen sich hier großer Beliebtheit. Von den insgesamt rund 2.000 stromerzeugenden Anlagen werden 46 Anlagen in der registrierenden Leistungsmessung abgerechnet, das Gros der Anlagen jedoch – also 1.954 – mit Standardlastprofilen. Die Abrechnung der Einspeisevergütungen erfolgte manuell auf der Basis von Excel-Daten. Für Karl Harant, der bei den Stadtwerken Straubing unter anderem für die Steuerung und Abwicklung der EEG-Prozesse zuständig ist, bedeutet die Bearbeitung der 2.000 Datensätze in jedem Fall ein Zusatzaufwand,

der das eigene Zeitbudget erheblich belastet. Die Investition in das Modul kVASy® - Einspeisung ist aus Sicht der Stadtwerke Straubing eine dringlich erforderliche Maßnahme.

### Projekt Datenübernahme: Durch partnerschaftliche Zusammenarbeit zum Ziel

Um das Modul kVASy® - Einspeisung für die Stadtwerke Straubing live schalten zu können, war insgesamt ein Projektzeitraum von 14 Tagen angesetzt. Ein Experte der SIV.AG hat 12 der 14 Tage bei der RDE vor Ort an der Umsetzung gearbeitet, um die Lösung von dort aus für den Betrieb im BSP-Verfahren vorzubereiten. Zwei der 14 Tage wurden genutzt, um die notwendigen Umstellungen bei den Stadtwerken Straubing vor Ort vorzunehmen. Nachdem die Endabrechnungen für 2011 noch manuell erstellt worden sind, erfolgte zum 1. Januar die Übernahme durch das System. Genau einen Monat später gingen die Abrechnungen für die RLM-Kunden ins Soll.

Die Übernahme der Daten durch das System erfolgte in einem vergleichsweise kurzen Zeitraum – dies ist insbesondere vor dem Hintergrund der historisch gewachsenen Tarifvielfalt durchaus bemerkenswert. Positiv herauszuheben ist auch, dass spezielle Herausforderungen wie etwa die Abbildung des Sonderformates von Zählerdaten eines Sondervertragskunden in kurzer Frist gelöst werden konnten.

Bei weniger als 1 % der Daten – genau bei zwei SLP-Kunden – gab es unvorhergesehene Herausforderungen, die separat gelöst werden mussten. Der Grund dafür: Die spezielle Struktur der betreffenden Datensätze konnte nicht ohne Weiteres in die Nomenklatur-Vorgaben des kVASy® - Moduls überführt werden. Dies führte in einem speziellen Fall, in dem zeitweise die fälligen Überweisungen der Beträge ins Ausland nicht getätigt werden konnten, zu ungeplanten Verzögerungen. Karl Harant dazu: „Ich muss zugeben, dass ich zunächst nicht damit gerechnet hatte, auf Hürden bei der Datenübernahme zu stoßen. Auf der anderen Seite ist für mich jetzt im Nachhinein absolut einsehbar, dass für eine ‚Migration auf Knopfdruck‘ die zugelieferten Daten auch entsprechend vorbereitet sein müssen. Entscheidend war für mich unter dem Strich, dass der Ansprechpartner bei der SIV.AG sich tatsächlich gekümmert hat.“

### Die Bilanz: Schnelle Umsetzung trotz Zusatzaufwand durch „Hausformate“

Alexander Urtel, Leiter des Umstellungsprojektes auf Seiten der RDE, zieht ebenfalls ein insgesamt positives Resümee: „Mit einem Gesamtaufwand von 14 Tagen war es unter dem Strich eine wirklich schnelle Migration. Technische Schwierigkeiten gab es letztendlich auch keine – wir hatten ja bereits auch vor dem Projekt die Gewissheit, dass das Modul Einspeisung absolut ausgereift ist. Auch der Schulungsaufwand war außerordentlich gering. Unsere langjährigen Erfahrungen bestätigen, dass eine 1-zu-1-Übernahme von Daten wirklich nur dann funktionieren kann, wenn die Ausgangsdaten in den gegebenen Grenzen den Strukturen entsprechen, die im System hinterlegt sind. Die Grenzen sind in kVASy® schon relativ weit gefasst, aber es ist kaum möglich, alle im Markt existenten „Hausformate“ vorzuhalten.

Entscheidend sind – da stimme ich Herrn Harant voll und ganz zu – der Service und das Ergebnis, und da geht bei mir zwei Mal der Daumen hoch.“ (ar)

Anzeige

## Professionelle Portal-Lösungen mit

# kVASy 5

eBilling

### Vertriebs-Portale

- Effektive Neukundengewinnung
- Lokal - regional - bundesweit

- Tarifrechner
- 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 ...

[www.itc-ag.com](http://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.



## Deutliche Entlastung über die Zeitachse

GGV setzt bei der dezentralen Einspeisung auf Prozessdienstleistungen nach Maß der SIV Utility Services GmbH

Zentral im wirtschaftsstarken Rhein-Main-Gebiet gelegen, bietet Groß-Gerau seinen 25.000 Einwohnern alle Vorzüge einer lebenswerten Kreisstadt. Als regional fest verwurzelter Energieversorger engagiert sich die Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH (GGV) dabei in besonderem Maße. Sie beliefert nicht nur die privaten Haushalte, gewerblichen Verbrauchsstellen und meisten Industrieunternehmen der südhessischen Stadt mit Strom, sondern fördert auch das kulturelle Leben und ökologische Bewusstsein der Bürger. Im Mittelpunkt stehen Aspekte der Nachhaltigkeit und Energieeffizienz sowie der planvolle Ausbau erneuerbarer Energien.



Bereits heute gibt es in dem ca. 55 km<sup>2</sup> umfassenden Konzessionsgebiet etwa 300 Einspeiseanlagen – Tendenz steigend. Überwiegend handelt es sich dabei um Photovoltaik-Installationen.

### Wertvolle Freiräume durch Auslagerung an externen Partner

Angesichts der hohen Komplexität des EEG und KWKG sowie der in den letzten Jahren rasant angewachsenen Zahl der Vergütungskategorien (mittlerweile beläuft sich diese auf mehr als 4.000) hat sich das Management der dezentralen Einspeisung längst zu einem anspruchsvollen Full-Time-Job entwickelt. Diese Erfahrung musste auch der kommunale Energieversorger in Groß-Gerau machen. „Mit der Zeit hatte sich unser interner Verwaltungsaufwand immens erhöht, so dass eine weitere Personalaufstockung notwendig wurde oder der gesamte Geschäftsprozess außer Haus zu geben wäre“, erläutert Arno Hochstätter, Prokurist der GGV. „Zugleich wollten wir weg von einer zwar einfachen, aber letztlich unpraktikablen Excel-Lösung.“

Hinzu kam, dass sich die GGV aktiv in den Arbeitskreis Südwest einbringt, der sich für eine stärkere Kooperation der kleinen und mittleren Stadtwerke untereinander stark macht. Auch hier wurde die Einbindung eines externen Dienstleisters intensiv diskutiert – als Alternative zum Aufbau eines Shared Service Centers zur Konsolidierung und Zentralisierung des Einspeisemanagements in einer gemeinsamen Organisation.

Einen entscheidenden Vorteil haben beide Varianten: Gerade in ressourcenintensiven Prozessen können sich kommunale Versorger durch die Auslagerung zeitraubender Sachbearbeitungsleistungen wertvolle Freiräume für die Entfaltung ihrer eigentlichen Kernkompetenzen schaffen – für mehr unternehmerisches Wachstum und Servicequalität bei der Betreuung ihrer Kunden vor Ort.

### Nähe zur SIV.AG als großes Plus

Nachdem sich die Groß-Gerauer auch das Einspeiseportfolio weiterer Anbieter angeschaut hatten, stand die Entscheidung für das Leistungspaket der SIV.AG fest. Die Gründe für den 2-Jahres-Vertrag mit der SIV Utility Services GmbH (ehemals UTIPS

GmbH, eine 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG) lagen für Arno Hochstätter auf der Hand: „Zum einen war für uns als langjähriger kVASy® - Anwender die Nähe zur SIV.AG ein ganz entscheidendes Argument. So können wir sicher sein, dass die für uns erbrachten Prozessdienstleistungen auf dem Branchen-Know-how des Mutterkonzerns aufbauen. Zum anderen überzeugte uns, dass es mit dem Modul kVASy® - Einspeisung seit 2011 eine leistungsstarke Lösung gibt, die sogar systemunabhängig funktioniert und alle Vergütungs-, Prognose- und Berichtspflichten nach dem EEG und KWKG erfüllt.“

Im September 2011 fand das Kick-off statt. Zum 1. Januar 2012 wurde die kVASy® - Einspeisung erfolgreich eingeführt. Seit diesem Zeitpunkt nimmt auch die SIV Utility Services 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.

### Zeit- und Kostenersparnis durch engagierte, punktgenaue Unterstützung

Die Zusammenarbeit mit dem Team der SIV Utility Services GmbH bewertet Arno Hochstätter als durchgängig positiv: „Wir erhalten eine rundum engagierte, punktgenaue Unterstützung bei der Sachbearbeitung im jeweiligen Aufgabengebiet.“ Eine zusätzliche Herausforderung stellt gegenwärtig noch die Abarbeitung der letzten offenen Posten des vergangenen Jahres dar, als sich die GGV noch mit einer internen Lösung behelfen musste. Hierbei erfährt der Energieversorger eine tatkräftige und effiziente Hilfestellung durch den Komplettlösungsanbieter SIV.AG, so dass das Fazit Arno Hochstätters sehr lobend ausfällt: „Auch wenn wir aktuell noch mitten in der ersten Jahresabrechnung aller Einspeiser stecken, sehen wir bereits heute eine deutliche Zeit- und Ko-

stenersparnis durch die Zusammenarbeit mit der SIV Utility Services GmbH. Wir sind uns daher sicher, dass sich über die Zeitachse eine noch größere Entlastung einstellt.“ (as, erscheint auch in Heft 6 / 2012 der BWK)



*„Zum einen war für uns als langjähriger kVASy® - Anwender die Nähe zur SIV.AG ein ganz entscheidendes Argument. Zum anderen überzeugte uns, dass es mit dem Modul kVASy® - Einspeisung seit 2011 eine leistungsstarke Lösung gibt, die sogar systemunabhängig funktioniert.“*

*Arno Hochstätter, Prokurist der Groß-Gerau Versorgungs GmbH*



# Freiräume schaffen

## Prozessdienstleistungen nach Maß

Die Auslagerung geschäftskritischer Prozesse liegt im Trend, bestätigte kürzlich eine vom IT-Beratungsunternehmen Cognizant veröffentlichte internationale Studie. Drei von vier Unternehmen setzen bereits heute auf ganzheitliche Outsourcing-Modelle – Tendenz steigend. Längst hat sich die gezielte Ausgliederung einzelner Geschäftsprozesse oder IT-Teilbereiche zu einer strategischen Managementaufgabe entwickelt.

Im Mittelpunkt stehen dabei die zentralen Themen erfolgreicher Unternehmensführung – Effizienz, Sicherheit und Servicequalität. In Deutschland vergeben 85 % der befragten CIOs vorrangig Prozessdienstleistungen rund um ihre bestehenden ERP-Systeme an externe Partner. Für 43 % aller Unternehmen sei dabei die Flexibilisierung der Geschäftsprozesse der entscheidende Outsourcing-Treiber, so eine ähnlich gelagerte Studie der HfS Research. Die international agierende Beratungsgesellschaft definierte Business Platforms als Zukunft des Business Process Outsourcings (BPO) – „eine echte Verschmelzung sämtlicher Vorzüge von standardisierten Geschäftsprozessen, Cloud Computing und SaaS“.

Diese Entwicklung tritt umso deutlicher in der europäischen Versorgungswirtschaft zu Tage. Mit der Aufgliederung der Stadtwerklandschaft steigt zugleich auch die Anzahl der Marktteilnehmer. Immer umfassendere Regularien stellen die Entscheidungsträger vor immer anspruchsvollere Herausforderungen. Längst reicht es nicht mehr, die bereichsübergreifende IT-Strategie auf zyklische Investitionen in Soft- und Hardware zu reduzieren. Darüber hinaus fehlen nicht selten personelle

Ressourcen und adäquate Qualifikationsprofile, um dem wachsenden Kosten- und Wettbewerbsdruck standzuhalten.

### Komplettlösungsanbieter im Vorteil

„Nichts ist Zustand, alles ist Prozess“, wusste schon Goethe. Auch die Zukunft der IT liegt in der konsequenten Umsetzung des Prozessgedankens – etwa in der Kombination cloudbasierter Dienstleistungskonzepte und maßgeschneiderter BPO-Szenarien. Ein Anspruch, dem klassische Softwareanbieter und Beratungshäuser mit nur einem Schwerpunkt zunehmend nicht mehr gerecht werden.

„Komplettlösungsanbieter können ihren Kunden einen deutlichen Mehrwert bieten, da sie durch die enge Verzahnung ihrer einzelnen Leistungsbereiche ein wesentlich höheres Maß an Servicequalität und Effizienz in ihre Prozesse einbringen können“, betont Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG. Der Trend geht dabei hin zu branchenspezifischen, standardisierten Lösungsmodellen, die von der Softwareentwicklung über die Umsetzungsberatung bis hin zu individuellen Infrastruktur- und BPO-Angeboten reichen. „Dafür ist eine Optimierung der

internen Aufbau- und Ablaufstruktur ebenso wichtig wie eine durchgängige Integration und Automatisierung der begleitenden IT-Prozesse“, unterstreicht Jörg Sinnig.

### Gestiegener Bedarf an der Auslagerung ressourcenintensiver Geschäftsprozesse

Mit spezialisierten Unternehmensbereichen und Tochtergesellschaften hat sich die SIV.AG breit aufgestellt, um ihren Kunden einen deutlichen Marktvorsprung zu bieten. Eine entscheidende Rolle kommt dabei der SIV Utility Services GmbH (ehemals UTIPS GmbH) zu. „Wir erkennen einen deutlich gestiegenen Bedarf an maßgeschneiderten Prozessdienstleistungen, was nicht zuletzt den stetig wachsenden Marktanforderungen geschuldet ist“, erläutert Torsten Brinker, Geschäftsführer der 100%-igen Tochtergesellschaft. Das Unternehmen hat sich auf die Übernahme ressourcenintensiver Geschäftsprozesse spezialisiert. So verantwortet es u. a. die Bereiche Abrechnung und Belieferungsmanagement des Energiehändlers BayWa AG oder alle mit der dezentralen Einspeisung im Zusammenhang stehenden Geschäftsprozesse der Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH (GGV / unser aktueller Praxisbericht, Anm. der Red.), um nur zwei Beispiele zu nennen.

Die SIV Utility Services GmbH bietet ihren Kunden eine punktgenaue Unterstützung bei der Sachbearbeitung im jeweiligen Aufgabengebiet. Die bedarfsgerecht auf Märkte und Marktrollen zugeschnittenen Dienstleistungen basieren auf langjährigen, verlässlichen Referenzerfahrungen und Performanceindikatoren. Alle Prozesse werden über periodisch gemessene Kennzahlen und ein regelmäßig bereitgestelltes Reporting gesteuert.

### Das Ziel: „Prozess-Flows hoher Güte“

Worauf erfolgreiche BPO-Projekte beruhen, konstatiert die Studie der HfS Research: „Die Unternehmen wollen einfach nur Prozess-Flows hoher Güte haben, die sie wirksam und effizient einsetzen können.“ Komplettlösungsanbieter seien dabei eindeutig im Vorteil, da Kunden aller Unternehmensstrukturen und Konzerngrößen in erster Linie nach leistungsstarken, breit aufgestellten Partnern suchen. Dies schafft nicht nur die nötigen Freiräume für die eigenen Mitarbeiter, sondern generiert auch im Outsourcing-Projekt wertvolle Synergien. „Unser eindeutiger Pluspunkt liegt darin, dass hinter uns ein fest etablierter Konzern mit langjähriger Branchenerfahrung steht“, fasst Torsten Brinker zusammen. (as, erschienen in Heft 7 / 2012 der ew)



**Laura Schwemer**  
**Service- und Projektmanagement**  
 SIV Utility Services GmbH  
 Telefon +49 381 2524-120  
 Fax +49 38204 74-917  
 laura.schwemer@siv.de  
 www.siv.de/services

### Mitarbeiterprofil: Für jeden die passende Lösung



**Name:** Christian Huhndorf

**Jahrgang:** 1978

**Position:** Projektentwickler kVASy® - Billing und kVASy® - Technical Assets

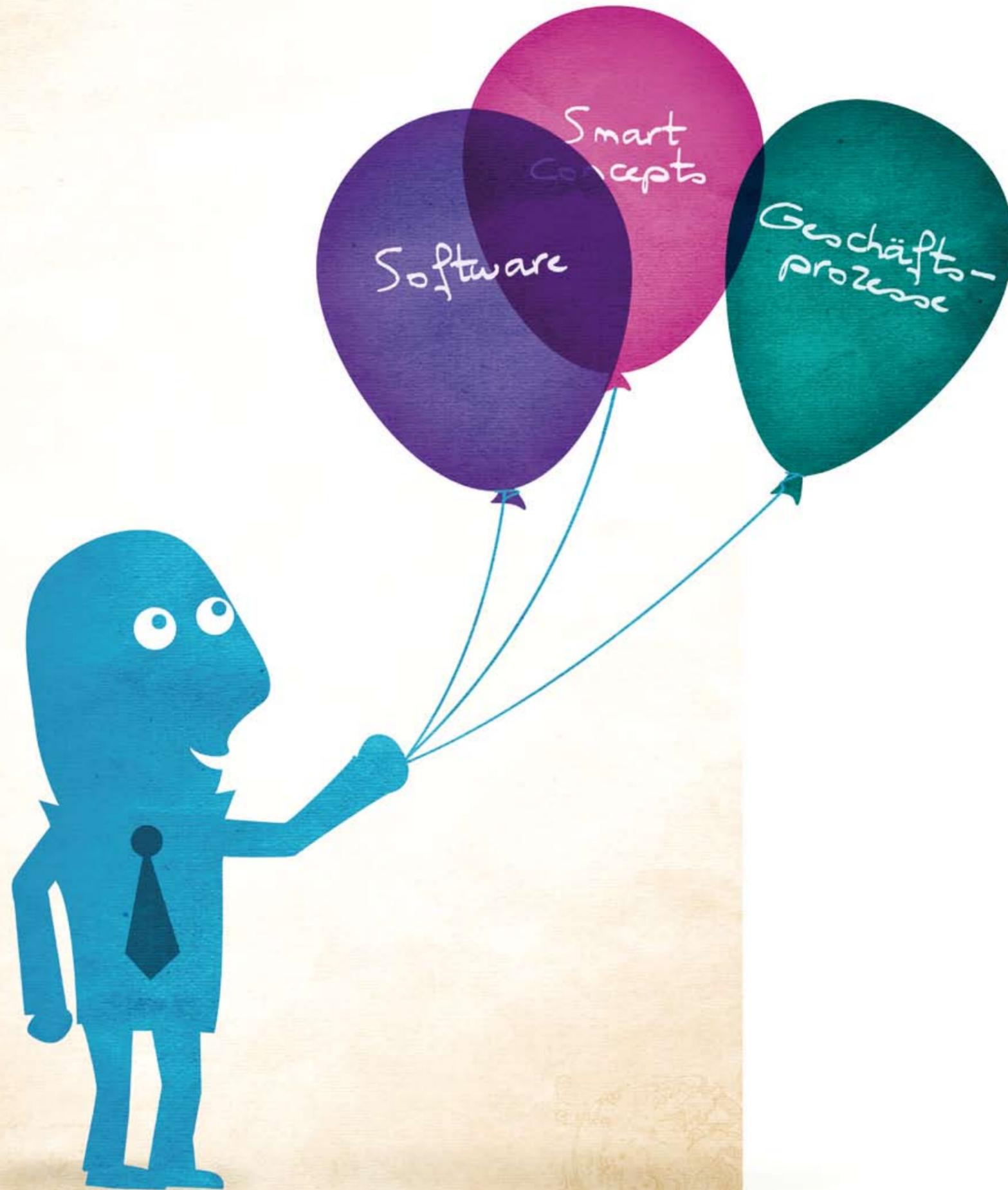
**Persönliches:** Als Vater von vier Kindern steht für ihn seine Familie an erster Stelle. Mit ihr verbringt er jede freie Minute und findet so den nötigen Ausgleich zu seiner anspruchsvollen Arbeit. Er ist sportbegeistert (Buggyfahren und Lenkdrachenfiegen an der Ostsee), aber auch kreativ (Kerzen gießen).

**Vorher:** Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Universität Rostock (1998 bis 2005), erste Berufserfahrung bei einem kommunalen Immobiliendienstleister in Rostock (Schwerpunkte: Controlling, Betriebskostenabrechnung, IT).

**Bei der SIV.AG:** Seit 2008. Zunächst als Anwendungsberater, seit 2010 als Projektentwickler für die Bereiche Verbrauchsabrechnung, Zählermanagement, Anlagen- und Instandhaltungsmanagement, dezentrale Einspeisung (EEG und KWK-G), Business Intelligence und Prozessoptimierung verantwortlich.

**Aufgaben:** Schlägt als Projektentwickler die Brücke zwischen Produktmanagement, Consulting und Vertrieb. Projektleitung und engagierte, fachkompetente Unterstützung bei Präsentationen. Kontaktpflege zu Partnern und Kunden der SIV.AG.

**Motivation:** Nur wer das Ziel kennt, findet den Weg. Gemeinsam mit Begeisterung und Ausdauer große Herausforderungen meistern. (as)



## Die Einfachheit des Seins

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

Vielleicht war es früher einfacher. Vielleicht. Doch wann zuletzt? Auf jeden Fall wurde in den letzten Jahren der Wandel in der Energiewirtschaft von einer Dynamik erfasst, die einen schwindlig macht. Es gibt neue Akteure am Markt, die ihre Rolle erst finden und sich behaupten müssen. Deutlich komplexere IT-Systeme, GPKE, GeLi Gas, WiM, MaBiS, GABi, diverse Gesetzesänderungen, halbjährlich neue Formate und Prozesse. Prozesseffizienz, Automatisierung, IT-Outsourcing, Kosten- und Wettbewerbsdruck, Servicequalität, Smart Metering und Smart Grid sowie Elektromobilität bestimmen den Alltag und jetzt auch noch die Cloud, die Wolke – ebenso das Gewinnen neuer Kunden außerhalb des eigenen Netzes und natürlich die Energiewende. Alles ist komplexer geworden: das Marktgeschehen, die Abrechnungssoftware, die anderen einzusetzenden IT-Systeme, die Prozesse, das erforderliche Wissen über die Zusammenhänge in der Energiewirtschaft. Ein analoger Gedanke kommt mir auf: Warum konnte ich früher einen Fernseher oder ein Telefon ohne Beschreibung in Betrieb nehmen und bedienen?

### Nur ein Wunsch: Reduzierung der Komplexität

Und natürlich steht vor dem immer die Zufriedenheit des Kunden im Mittelpunkt. Doch welches Kunden? Aus Sicht des Softwarehauses ist es der Kunde EVU und aus Sicht des EVU ist es der Endabnehmer von Energie und Wasser. Beide, EVU und Softwarehaus, leiden unter der Last der überproportional gestiegenen Anforderungen und wünschen sich nur eines: Reduzierung der Komplexität! Und das wünschen sie sich so sehr, wie sich ganz früher die Menschen

dringend benötigtes Wasser von einem Regengott wünschten.

In meinem Beratungsalltag versuche ich immer wieder schwierige Dinge verständlich zu vermitteln. Dabei gibt es drei fachliche Schwerpunkte, die besonders von Komplexität geprägt sind:

- **Energiewirtschaftliche Software (Billing, CRM, EDM), deren Fachkonzeption, Beratung bei der Auswahl und Begleitung bei der Implementierung (z.B. als Projektmanager)**
- **Geschäftsprozessoptimierung im Vertrieb, Kundenservice und Netz**
- **Smarte Konzepte und Strategien (Smart Metering, Smart Grid, Smart Home)**

Früher gab es im Stadtwerk eine Software für die Verbrauchsabrechnung. Und im Kundenservice nur die. Sonst wenig. Eine Fibu noch. Es mussten Rechnungen gestellt werden, die Kundenstammdaten erfasst und Umzüge durchgeführt werden. Und natürlich Forderungen ausgeglichen und die Bilanz erstellt werden. Heute spricht man von der energiewirtschaftlichen Softwarelandschaft, die neben der Abrechnung (auch Billing genannt), Gerätemanagement, EDM und vor allem Marktkommunikation können muss. Ach ja, die Marktkommunikation, die Vielfalt neuer Prozesse automatisch abwickeln. Bleibt das ein Traum? Und Interessenten / Kunden müssen zunehmend aus anderen Gebieten / Netzen gewonnen werden. Dafür wird ein CRM gebraucht. Eine Software, über die man schon vor 12 Jahren sprach und die dann, vor allem im Mittelstand, komplett aus

dem Blickfeld verschwand. Dafür kommt sie jetzt umso heftiger zurück. Wohl dem Softwarehaus, das ein integriertes CRM besitzt. Ansonsten muss über eine entsprechende Integration per Schnittstelle nachgedacht werden – denn neben der Unterstützung von Vertriebsaufgaben ist gerade zur Prozessoptimierung und -automation im ganzen EVU (Vertrieb, Netz, Kundenservice) ein cleveres CRM besonders gut geeignet.

Die Komplexität der Funktionen und Prozesse lässt sich kaum noch von einem einzigen Menschen beherrschen. Die Bildschirmmasken mit den entsprechenden Funktionen sind für den Sachbearbeiter kaum noch überschaubar, geschweige denn die Folgen von Eingaben in bestimmten Feldern bestimmter Module auf die Auswirkungen in anderen, mehr oder weniger integrierten Modulen. Und irgendwie folgen Lösungsansätze immer diesem Komplexitätsdrachen und machen die Dinge auch nicht einfacher, sondern noch komplexer.

Und während ich mit Kunden versuche, komplexe Themen zu durchdringen und Lösungen herbeizuführen, fällt mein Blick auf mein Smartphone und ich denke: Wie würde das jetzt Apple machen?

#### Übersichtliche, vollautomatische, einfache und integrierte Prozesse

Um das Tagesgeschäft bearbeiten zu können, müssen die Stadtwerke eine Vielzahl neuer, vom Regulierer vorgegebener Prozesse durchführen. Diese sollen, so die Vorstellung des Regulierers, IT-unterstützt automatisch ablaufen. Doch welches Softwarehaus kann von sich behaupten, dass alle seine Prozesse übersichtlich, vollautomatisch, einfach und integriert ablaufen. Sicher, bei dem einen geht etwas mehr, bei dem anderen eher etwas weniger. Am Sachbearbeiter bleibt aber die Komplexität hängen und zwar an seiner Erfahrung und manuellen Ausführung. Derzeit sind die meisten Sachbearbeiter immer noch ihr bester Workflow, vorausgesetzt sie sind schon viele Jahre beim EVU. Und was, wenn nicht?

**Beim Modellieren von Sollprozessen, die den Sachbearbeiter IT-unterstützt in die Lage versetzen sollen, möglichst durchgehende, einfache, übersichtliche Prozesse zu bearbeiten, frage ich mich deshalb oft: Wie würde das jetzt Apple machen?**

Ich habe in den letzten Jahren mehrere Stadtwerke bei der Optimierung ihrer Prozesse im Vertrieb, Netz und Kundenservice begleitet. Doch die workflowunterstützte Umsetzung blieb die Ausnahme mangels Umsetzungsfähigkeit mancher Softwarehäuser. Und das in der heutigen Zeit. Beim Modellieren von Sollprozessen, die den Sachbearbeiter IT-unterstützt in die Lage versetzen sollen, möglichst durchgehende, einfache, übersichtliche Prozesse zu bearbeiten, frage ich mich deshalb oft: Wie würde das jetzt Apple machen?

Zuletzt komme ich zu einem meiner Lieblingsthemen: Smart Metering. Der ersten Euphorie ist eine gewisse Ernüchterung gewichen, weil allerorten gefragt wird, welchen Nutzen denn der Endkunde davon hat, um bereit zu sein, dafür zu bezahlen. Und so lange dieser nicht sichtbar sei, würde sich die Technologie nie durchsetzen, es sei denn, der Gesetzgeber schreibt es vor. Und was stellt man auf einmal fest? In der Branche versuchen sich findige Anbieter zu überbieten beim Kopfzerbrechen, welchen Vorteil man dem Endkunden vermitteln könnte. Und sieh an: Es werden Apps und Portale angeboten, über die der Kunde seinen Verbrauch und seine Geräte zu Hause kontrollieren und steuern kann. Und was heißt das? Da scheinen doch tatsächlich findige Menschen darüber nachzudenken, wie würde das jetzt Apple machen?

Und was ist mit dem Kunde Stadtwerk und seinen Mitarbeitern? Ein Stadtwerk bezahlt sehr viel mehr Geld für IT, als es der Endkunde für sein Smartphone tut und bekommt dafür oft „nur“ mehr Komplexität und unübersichtliche, oft fehlerhafte Software. Hat sich denn hier tatsächlich noch keiner gefragt: wie würde das jetzt Apple machen?

Meiner Meinung nach dürfte jedes Stadtwerk, jeder seiner Mitarbeiter unendlich dankbar dafür sein, wenn sein Softwarehaus ihm eine leicht und intuitiv bedienbare, übersichtliche, verständliche, voll integrierte, günstige, mit wenig Fehlern ausgestattete Software anbieten würde (es muss kein App sein!). Die zentrale Frage hierbei ist, wer bzw. welches Softwarehaus ist in der Lage, diese Komplexität zu bändigen, zu reduzieren und einfach und verständlich darzustellen? Einfacher formuliert: sich die Frage stellt, wie würde das jetzt Apple machen?

Die Methode Apple hat weltweit die IT- und TK-Branche revolutioniert und die meisten seiner Wettbewerber, einstige Stars am Himmel, in schwere Bedrängnis gebracht. Ich weiß nicht, ob es sich dabei um den Stein der Weisen handelt, doch vor dem Hintergrund komplexer IT-technischer Abläufe und Funktionalitäten wurden dem Endanwender intuitiv bedienbare, einfache Applikationen (Apps) zur Verfügung gestellt, wie es bis vor wenigen Jahren unvorstellbar war.

Übertragen auf die Energiewirtschaft bedeutet das, dass dasjenige Softwarehaus, das es als erstes schafft, die Komplexität der zu nutzenden Systeme deutlich zu reduzieren, ohne auf das Angebot umfassender Funktionalitäten und einfacher Bedienbarkeit und Integration zu verzichten, sich einen sehr großen Vorteil im Wettbewerb verschaffen und viele dankbare Anwender gewinnen würde. (wt)



**Dr. Wolfgang J. Trein**

FIGEMA DR.TREIN Unternehmensberatung

Telefon +49 7151 2758570

Mobil +49 171 6412551

wolfgang.trein@figema.de

www.figema.de

# Going China

## SIV.AG setzt Wärmeabrechnungsprojekt in Taiyuan um

Die SIV.AG intensiviert ihr Engagement am chinesischen Markt. In einem bei der GIZ eingereichten und mit der Technischen Universität Taiyuan abgestimmten PPP-Projekt setzt der Komplettlösungsanbieter zum Ende der laufenden Heizperiode die verbrauchsabhängige Abrechnung eines universitätseigenen Wohngebietes mit insgesamt 734 Wohneinheiten und einer Gesamtfläche von 65.884,85 m<sup>2</sup> um. Der in den 1980er Jahren errichtete Stadtteil wird im Rahmen eines durch die GIZ mitfinanzierten Projektes energetisch saniert, wobei die Häuser mit einem Wärmedämmverbundsystem, neuen Fenstern, Türen und elektronischen Wärmemengenzählern ausgestattet werden.

Taiyuan ist die Hauptstadt der ca. 400 km südwestlich von Peking gelegenen Pro-

vinz Shanxi – einer Industrie- und Bergbauregion mit ca. 35 Mio. Einwohnern und einer Gesamtfläche von 156.800 km<sup>2</sup>.

Im Zuge des Projektes sollen bei dem lokalen public partner, der Verwaltung der Technischen Universität Taiyuan, Kompetenzen im Bereich der verbrauchsbezogenen Abrechnung aufgebaut, Synergien zu anderen Energiearten hergestellt und mögliche Folgeprojekte identifiziert werden. In erster Linie geht es dabei um den Nachweis, dass der Umstieg auf eine verbrauchsbezogene Abrechnung eine Einsparung an Wärmeenergie von ca. 40 % gegenüber den Vorjahren mit sich bringt. „Gleichzeitig sollen die Bewohner durch einen Nachweis ihrer individuellen Einsparungen dafür sensibilisiert werden, die Einsparmöglichkeiten auch aktiv zu

nutzen“, so Manfred Drewlow, der als Bereichsleiter Strategie, Politik und Kommunikation der SIV.AG für das Projekt verantwortlich zeichnet. Der Vorteil des durch die Regierung vorgegebenen Übergangs zur verbrauchsbezogenen Wärmeabrechnung soll dabei nachvollziehbar dokumentiert und unter Beweis gestellt werden. Gleichzeitig möchte die Technische Universität Taiyuan mit diesem interessanten Pilotprojekt internationale Kooperationen und innovative gemeinsame Forschungsprojekte zu den Schwerpunkten Energieeffizienz, Ressourcenbewusstsein und Nachhaltigkeit aufbauen. (as)



# Care4 Dialogue

Das neue Rundum-sorglos-Paket direkt aus kVASy®

Auch bei den Versorgern steigt der Bedarf an der Durchführung kurzfristiger Kampagnen, um Kunden Preisanpassungen und andere wichtige Informationen mitzuteilen. Care4 Dialogue ist ein neues Angebot, das der IT-Dienstleister Formware zusammen mit der SIV-AG in diesem Jahr gestartet hat, um der wachsenden Nachfrage nach individueller Kundenkorrespondenz gerecht zu werden. Das Lösungsangebot bietet hierzu eine umfangreiche und kostengünstige Unterstützung auf Basis modernster Technologien. Care4 Dialogue ermöglicht Unternehmen die einfache Erstellung und Personalisierung von Mailings und Kundenschriften.

Mit entsprechenden Anwenderrechten können CI-Regeln definiert und Textbausteine sowie Grafiken dynamisch angepasst werden, um lokalisierte und individualisierte Dokumente zu generieren. Das Serviceangebot umfasst auch die Aufbereitung der Daten und die Verteilung an die Kunden auf allen möglichen Versandwegen wie Print, E-Mail oder De-Mail.

#### Care4 Dialogue bietet folgende Optionen:

- Verschiedene Kampagnen-Vorlagen zur Auswahl
- Bearbeitung von Texten und Textbausteinen
- Anpassung von Grafiken
- Preview, Upload der Kundendaten aus kVASy®
- Freigabe, Kalkulation, Beauftragung in einfachen und klaren Arbeitsschritten
- Druck und Versand der Briefe oder elektronische Zustellung

Alle Dienstleistungen werden in unseren abgesicherten Rechenzentren unter Einhaltung der ISO-Norm 27001 erbracht. Dabei übernimmt Formware die Gesamtverantwortung für alle Prozessschritte sowie das Management der beteiligten Dienstleister.

Das Angebot kommt gut an: Formware steuert mit der Plattform bereits über 50 Mandanten und verschickte nach zwei Monaten bereits die einmillionste Sendung.

#### Die Formware GmbH

Der Name Formware steht seit nahezu 25 Jahren für ein umfassendes Software- und Dienstleistungsangebot zur Unterstützung dokumentenbasierter Geschäftsprozesse.

Als kompetenter Partner namhafter Unternehmen bieten wir wirtschaftlich und unternehmerisch orientierte Lösungen in den Bereichen Content-, Dokument- und Outputmanagement. Unsere Software-Produktgruppe Connex bildet hierfür die technologische

gische Basis, die wir durch gezielte Analyse- und Beratungskonzepte unterstützen. Darüber hinaus stehen unseren Kunden die Leistungen in hauseigenen ISO-27001 zertifizierten Rechenzentren zur Verfügung.

Die Formware GmbH ist mit insgesamt ca. 60 Mitarbeitern am Hauptsitz in Nußdorf am Inn und Ludwigsburg für Sie tätig. (ku)



Abb.: Einfach Mailings und Kundenschriften erstellen mit Care4 Dialogue

formware®

▶ Formware GmbH  
Telefon +49 8034 9038-6273  
klaus.ulrich@formware.de

# Strategische Einsatzplanung von Außendienst-Mitarbeitern

B+K Workforce Management mit Forecast-Modul

Das Forecast-Modul ergänzt die Argos-Lösung für mobiles Workforce Management von Bittner+Krull um Funktionen, die eine weitsichtige Einsatzplanung der personellen Ressourcen erlauben. Die Ergebnisse der Prognosen geben zuverlässig Auskunft darüber, ob die Arbeiten des Außendienstes noch im Plansoll liegen. Dank dieser vorausschauenden Planung erkennt der Disponent frühzeitig freie Kapazitäten. Zeichnet sich dagegen eine Unterdeckung ab, können rechtzeitig zusätzliche Personalressourcen bei Fremdfirmen eingekauft werden.

Das Argos-System für mobiles Workforce Management der Bittner+Krull Software-systeme GmbH (B+K), München, unterstützt die optimale Koordination von Außendienstaktivitäten im Messstellenbetrieb, in der Messdienstleistung sowie im Netzbau und Netzbetrieb. Um die Mitarbeiterereinsatzplanung so steuern zu können, dass jederzeit die Ressourcen verfügbar sind, die für die Auftragsbearbeitung benötigt werden, bietet B+K Argos-Anwendern das Modul Forecast an. Bereits existierende Aufträge werden dort mit zu erwartenden („virtuellen“) Aufträgen zusammengeführt, um den Bedarf und die Verfügbarkeit von Arbeitszeit, die Auslastung und die Über- oder Unterdeckung an Personalressourcen abzuschätzen.

Der Forecast-Zeitraum ist frei wählbar. Es können alle Mitarbeiter oder nur definierte Mitarbeitergruppen einbezogen werden. Dabei fließen in die Berechnungen ihre verschiedenen Qualifikationen und ihre Arbeits-, Urlaubs- und Sonderzeiten ein. Vorausberechnungen sind möglich über alle oder ausgewählte Produkte, wobei auch die Saisonalität von Arbeiten – wichtig in Netzbau und -instandhaltung – berücksichtigt wird. Bereits disponierte Aufträge werden mit in die Berechnungen übernommen.

#### Schnelle Disposition durch differenzierte Darstellungen

Die Ergebnisse der Prognosen stellt Argos grafisch oder tabellarisch dar. Neben Summenbildungen liefert das System auch Grafiken, in denen – auf einzelne Qualifikationen oder Einsatzregionen bezogen – Zeitbedarf und -verfügbarkeit, die

prozentuale Auslastung oder auftretende Über- und Unterdeckungen differenziert angezeigt werden. Simulationsläufe mit dem System geben Entscheidungshilfen,

*„Das kVASy® - Instandhaltungssystem ergänzt in idealer Weise unser Argos-System für mobiles Workforce Management. Davon profitieren auch die User: Sie erhalten eine durchgängige Systemunterstützung in ihren Geschäftsprozessen rund um das Asset Management. Jüngstes Beispiel unserer langjährigen und erfolgreichen Zusammenarbeit: die Integration der Argos-Lösung für mobile Prozesse in das kVASy® - Instandhaltungssystem der Stadtwerke Cottbus.“*

*Ingo Bittner, Geschäftsführer der Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH*

wie eine möglichst gute Auslastung erreicht werden kann. Auf problematische Abweichungen vom Idealzustand können die Disponenten mit einer zeitlichen Verlagerung der Aufträge reagieren oder rechtzeitig und somit kostengünstig Fremdfirmen beauftragen und sich externe Kapazitäten sichern. Kostenvorteile entstehen auch, wenn Leerlaufzeiten vermieden werden können, etwa durch geschicktes Verteilen flexibel planbarer Aufträge. Mit monatlichen „rollierenden“ Forecasts werden Ist- und Soll-Stand immer wieder zeitnah abgeglichen. So sind über den Jahresverlauf hinweg alle Aufträge bei optimaler Auslastung auszuführen.

Das Forecast-Modul ergänzt die bereits vorhandenen Argos-Innendienst-Module für Arbeitsvorbereitung/Disposition und Controlling. Die Mitarbeiterereinsatzplanung, das zentrale Werkzeug der Disponenten, sorgt für die optimale Auslastung: Mit seiner Hilfe werden die anstehenden Arbeitsaufträge zu Paketen zusammengestellt und den einzelnen Außendienstmitarbeitern oder -teams zugewiesen. Dabei berücksichtigt das System automatisiert Termine ebenso wie Qualifikationen und Arbeitszeiten der Mitarbeiter, die Verfügbarkeit von Materialien und Fertigungshilfsmitteln sowie die vorgegebene Abfolge der einzelnen Arbeitsschritte bei komplexen Aufträgen. Weitere Zeit- und Kostenersparnisse ergeben sich durch die automatisierte Routenoptimierung, die Fahrzeiten minimiert. Abgerundet wird die Argos-Lösung durch eine mobile Komponente (Hard- und Software), die Außendienstmitarbeiter mit allen relevanten Auftragsinformationen versorgt und bei der Dokumentation der Arbeitsergebnisse vor Ort unterstützt.

**B+K Bittner+Krull**  
Consulting • Software • Infrastruktur • Support

Angelika Hohenberger

Marketing

Telefon +49 89 458595-13  
Fax +49 89 458595-86  
aho@bittner-krull.de  
www.bittner-krull.de

# Neue Kassenautomaten von HESS

## Prozessoptimierung im Kundenzentrum mit der SIV.AG und HESS



Sicher, benutzerfreundlich und effizient: Der neue Kassenautomat HESS MultiPay 800, der ab sofort für den Einsatz bei Energieversorgern bereitsteht, wartet sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Kunden mit zahlreichen Vorteilen auf.

Besonderes Highlight ist die optionale Banknoten- und Münzrecycler-Technologie, die die Wiederverwendung und somit die Auszahlung der eingezahlten Münzen und Scheine – quasi im Kreislaufverfahren – ermöglicht. Als gewinnbringendes Resultat wird der Bargeldbestand im Automaten durch die Recycler-Technologie maßgeblich reduziert. „Dadurch fallen wesentlich seltener Befüllungen oder Entleerungen an, so dass die Wirtschaftlichkeit enorm steigt“, erklärt Wolfgang Ristau, HESS-Vertriebsleiter für den Bereich Zahlungssysteme.

Die Kassenautomaten-Serie HESS MultiPay bietet den Benutzern die Möglichkeit, bare und bargeldlose Einzahlungen in Selbstbedienung – beispielsweise für die Strom- oder Gasrechnung – sowie Barauszahlungen vorzunehmen. Die Mitarbeiter werden von Routinetätigkeiten entlastet und haben mehr Zeit für die Beratung der Kunden.

Der MultiPay 800 war das HESS-Messhighlight der E-world energy & water 2012 in Essen, auf der die Firma HESS aus Magstadt bei Stuttgart, ein Tochterunternehmen der familiengeführten Gauselmann Gruppe aus Espelkamp (NRW), den neuen Automaten erstmalig präsentierte. „Bei der Entwicklung des HESS MultiPay 800 haben wir insbesondere auf das Know-how unserer marktführenden HESS-Bankautomaten zurückgegriffen. Entstanden ist ein ‚Made in Germany‘-Produkt, das sowohl in Bezug auf Qualität und Sicherheit als auch bezüglich der Ansprüche an die Benutzerfreundlichkeit den Vergleich mit modernen Bankautomaten nicht scheuen muss“, so Wolfgang Ristau weiter.

Neben der optionalen Banknoten- und Münzrecycler-Technologie verfügt der HESS MultiPay 800 über eine besondere Automatensteuerung, die sonst nur im Bankenbereich zu finden ist, und die sich durch höchste Qualität und Langlebigkeit auszeichnet. Die neue Banknotenausgabe mit Presenter-Technologie ermöglicht die komfortable Entnahme der Banknoten im Bündel. Zudem verfügt der HESS Multi-

Pay 800 über eine Leitstandstechnologie für das Cashmanagement. Auch das Aufladen von Prepayment-Zählern ist möglich.

Ein weiterer Pluspunkt: Der Automat kann über eine Schnittstelle mit dem modernen Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG verbunden werden. Durch die Verbindung der beiden Systeme werden – sobald sich der Kunde am Automaten beispielsweise über das Scannen des Rechnungsbarcodes oder über die Eingabe der Kundennummer authentifiziert – alle notwendigen Kundendaten an das HESS Zahlungssystem übergeben. Umgekehrt fließen die Zahlungsdaten – nach Abschluss der Transaktion – zurück in den Softwarestandard kVASy® und werden dort gebucht. Das Kundenkonto befindet sich somit immer auf dem aktuellen Stand. Darüber hinaus werden manuelle Buchungs- und Übertragungsfehler durch die automatisierte Schnittstelle ausgeschlossen.

Neben der bewährten „Comfordschnittstelle“, die bereits seit Jahren in zahlreichen Projekten erfolgreich im Einsatz ist, entwickeln die SIV.AG und HESS zurzeit im Auftrag von SIS, dem Rechenzentrum der Stadt Schwerin, einen neuen kVASy®-Webservice, der demnächst verfügbar sein wird.

**Ausführliche Informationen zum HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomaten erhalten Sie auch auf der Fachausstellung der SIV.Anwenderkonferenz, die am 14. und 15. Juni 2012 in Rostock / Roggentin stattfindet oder unter [www.hess.de](http://www.hess.de).**

# HESS

Mario Hoffmeister M.A.

Pressesprecher

Telefon +49 7159 4009-280  
[mhoffmeister@gausemann.de](mailto:mhoffmeister@gausemann.de)  
[www.hess.de](http://www.hess.de)

# Public Key Cloud für Energieversorger

## Verwaltung öffentlicher Schlüssel sicher und einfach mit procilon

### Das Szenario

Der sichere Datenaustausch hat mittlerweile bei den Energieversorgern Einzug gehalten. Innerhalb der Marktkommunikationsprozesse werden die Daten größtenteils verschlüsselt übermittelt – der erste Schritt für mehr Sicherheit ist somit getan. Doch je mehr Marktpartner in die sichere Datenübertragung einsteigen, desto aufwendiger wird die Pflege und Aktualisierung der öffentlichen Schlüssel und Zertifikate. Bei einer entsprechenden Anzahl von Marktpartnern kann sich der zeitliche Aufwand für die Pflege schnell auf mehrere Stunden am Tag summieren.

### Die Lösung

In Zusammenarbeit mit unseren Kunden haben wir uns dieser Herausforderung gestellt. Mit dem neuen Service Public Key Cloud (PKC) stellt procilon Ihnen erstmalig eine Lösung – in die Cloud –, die diese notwendige aber zeitraubende Arbeit für Sie auf ein Minimum reduziert!

### Wie funktioniert die Public Key Cloud?

Alle öffentlichen Schlüssel Ihrer Marktpartner werden sicher und zentral in der PKC durch procilon administriert und gepflegt. Sie müssen nur noch dafür sorgen, dass diese per E-Mail zu uns gelangen (siehe Schaubild 1).

Dabei spielt es keine Rolle, in welcher Form (gezippt, in „Reinform“, etc.) Sie die öffentlichen Schlüssel erhalten und an die PKC weiterleiten. Beim Versand der E-Mails an Ihre Marktpartner erfolgt durch das neue ProGOV energy PKC-Modul „on the fly“ ein Abgleich der notwendigen öffentlichen Schlüssel. Der betreffende Schlüssel Ihres Marktpartners wird ausgewählt und die E-Mail wie gewohnt verschlüsselt über ProGOV energy versendet (siehe Schaubild 2).

### Ihr Nutzen

Mit der Public Key Cloud reduzieren Sie den administrativen Aufwand Ihres ProGOV energy. Die tägliche Pflege und Aktualisierung der öffentlichen Schlüssel entfällt.

Sie greifen jederzeit auf einen konsistenten und aktuellen Schlüsselbestand zurück, der redundant und sicher durch procilon in der Cloud bereitgestellt wird. (tm)

**„Die vertrauensvolle Partnerschaft zwischen der SIV.AG und der procilon IT-Solutions GmbH verbindet den Anspruch an höchste Servicequalität, innovative Lösungen sowie ein tiefes Marktverständnis. Wir freuen uns, den gemeinsamen Weg der letzten Jahre erfolgreich weiterzuführen.“** (Thomas Metzger, Niederlassungsleiter der procilon GROUP.)

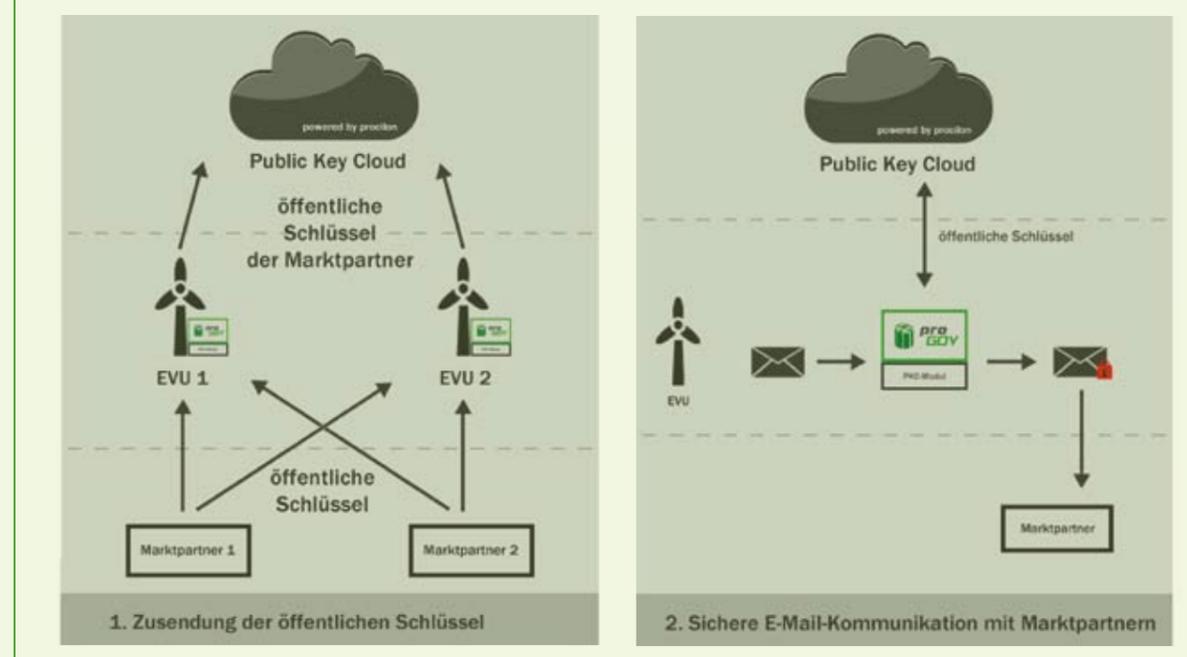


Thomas Metzger

Niederlassungsleiter

Telefon +49 34298 4878-10  
[info@procilon.de](mailto:info@procilon.de)  
[www.procilon.de](http://www.procilon.de)

Abb.: Schaubild 1 und 2



EnWG

# EnWG-Novelle

## Auswirkungen auf die Prozesse von Energieversorgungsunternehmen

Der Startschuss ist gefallen – Seit dem 01.04.2012 gilt es für die Energieversorgungsunternehmen die nächste Stufe der komplexen Anforderungen der EnWG-Novelle aus 2011 umzusetzen. Die Vorgaben sind umfangreich und betreffen verschiedene Marktrollen. Neben neuen Vorgaben zur Abrechnung und der Forcierung von Smart Meter wird vor allem der neu gestaltete Lieferantenwechsel nach GPKE/GeLi Gas eine große Herausforderung darstellen. Erste Eindrücke liegen nun vor.

Das neue Verfahren sieht vor, dass der Endkunde seinen Lieferanten nun auch untermonatlich wechseln kann und zwischen Eingang der Netzanmeldung und dem Lieferbeginn nicht mehr als drei Wochen liegen dürfen. Zusätzlich unter Druck geraten Lieferanten durch die neu eingerichtete Schlichtungsstelle, die der Endkunde bei Fristüberschreitung mit einbeziehen darf. Um diesen Anforderungen gerecht werden zu können, bedarf es einer komplexen Anpassung der gesamten GPKE / GeLi Prozesslandschaft. Der bisherige Prozess Lieferantenwechsel ist gestrichen und wird nun über die Prozesse Lieferbeginn/-ende abgebildet. Die Lieferantenkonkurrenz als eigenständiger Prozess entfällt ebenfalls und integriert sich nun in den Prozess Abmeldungsanfrage. Die prozessuale Änderung mit den stärksten Auswirkungen ist allerdings die Anpassung der einzuhaltenden Fristen. Die alten Regelungen und Fristen inkl. Fristenmonat werden durch ein neues, verkürztes Fristensystem ersetzt. Die Anpassungen der EnWG-Novelle treffen alle Marktrollen, jedoch mit unterschiedlicher Auswirkung.

### Auswirkungen auf Lieferanten

Der Lieferant steht in der Pflicht vertragsrelevante Bestandteile (Kündigungsfristen, Vertragslaufzeit etc.) zur Verfügung zu stellen. Zum Einen gilt dies für die Marktkommunikation, zum Anderen für den Ausweis der Daten auf der Endkundenabrechnung, die spätestens 6 Wochen nach dem Vertragsende zuzustellen ist. Somit gewinnt die Stammdatenpflege und die prozessübergreifende Datenkonsistenz immer mehr an Gewicht, auch im Hinblick darauf, dass die Bestandslisten nun nicht mehr bilanzierungsrelevant sind, und somit hierfür nur noch die bestätigten Einzelmeldungen heranzuziehen sind.

### Auswirkungen auf Verteilnetzbetreiber

Die Möglichkeit des Endkunden, mehrere in der Zukunft liegende zeitlich gestaffelte Lieferverträge abzuschließen, wird vor allem für die Verteilnetzbetreiber mehr Aufwand bedeuten, da die Zuordnung zum richtigen Bilanzkreis und zu den Lieferantenrahmenverträgen erschwert wird. Mit erhöhtem Aufkom-

men an Stornoprozessen muss gerechnet werden. Weiterhin wird die Abrechnung der Mehr-/Minderungen erheblich komplexer, weil Liefer- und Bilanzierungsbeginn im Regelfall auseinander fallen. Dieser bisher selten als bedeutend betrachtete Prozess steigt damit in der Relevanz.

Auf Seite der Energielieferanten müssen die Prozesse jetzt aktiver bedient werden: Eine fehlende Reaktion des Energielieferanten auf Netzbetreiberprozesse wird nach festgelegter Frist als Zustimmung gewertet. Somit steigt der Druck zur unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit in den Prozessen. Letztendlich sind alle Beteiligten erheblich von der Qualität der Prozessbearbeitung bei den jeweiligen Marktpartnern abhängig: Auch wenn Sie Ihre IT und Prozesse optimal vorbereitet haben, können schlechte Umsetzungen und Prozessschwierigkeiten Ihrer Marktpartner die Aufwände bei ihnen erhöhen. Trotz des erheblichen Mehraufwandes in der Umsetzung und Einführung ergibt sich durch die Reduzierung der anzuwendenden Prozesse sowohl für Energielieferanten als gerade auch für Verteilnetzbetreiber durchaus Optimierungspotenzial und perspektivisch auch ein höherer Automatisierungsgrad, sobald sich die neuen Prozesse im Markt eingeschwungen haben.

**Die schnelleren Marktprozesse bergen erhebliche Auswirkungen auf die IT-Systeme, die längst nicht alle IT-Anbieter zu 100 % umsetzen können. Mit der SIV.AG hat die suportica GmbH einen zuverlässigen und starken Partner an ihrer Seite: Die Modifizierung der Prozesse wurde für alle Marktrollen gewährleistet und ein reibungsloser Übergang sichergestellt.**

Neben den Anpassungen in den IT-Systemen muss der Fokusebenenfalls auf ein klares Sachbearbeiterkonzept und eine Unterstützung in der Anlaufphase gelegt werden. Für die Mitarbeiter bedeutet diese erneute Steigerung der Komplexität eine große Herausforderung. Neben der IT-Umsetzung sollte deswegen ein besonderer Fokus auf die Schulung und Unterstützung der Mitarbeiter in der Anlaufphase gelegt werden.

Die suportica GmbH hat den Prozess der EnWG-Novelle sorgsam und kontinuierlich vorbereitet und bietet für alle Marktrollen Dienstleistungen und Unterstützung in der operativen Prozessbearbeitung an. Neben der Bereitstellung von Fachpersonal bietet die suportica umfangreiche Schulungsprogramme an, um bedarfsgerecht in den neuen GPKE / GeLi Gas - Prozessen zu unterstützen. (sg)

## suportica.

Stefanie Grillemeier

Leitung Schulungskoordination

Telefon +49 2102 2073-310  
stefanie.grillemeier@suportica.de

www.suportica.de

Fällige Beträge am  
Kassenautomaten bezahlen

## Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



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

### Für weitere Informationen:

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

## HESS

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





## SIV Utility Services GmbH setzt auf Netzentgeltrechner der GET AG

Im Zuge der Novelle des EnWG gewinnt der Bedarf an anspruchsvollen Dienstleistungen immer mehr an Bedeutung. Mehr denn je sind schlanke und effiziente Prozesse gefragt, wenn es beispielsweise um die hochfrequenten Lieferantenwechsel geht. Die SIV Utility Services GmbH begleitet Unternehmen der Versorgungswirtschaft bei der komplexen IT- und Prozessoptimierung und stellt bei Bedarf auch Personal bereit.

Mit ihren hochqualifizierten Mitarbeitern unterstützt die 100%ige Tochtergesellschaft der SIV.AG Mandanten bedarfsweise konkret bei der Sachbearbeitung in verschiedenen Aufgabenbereichen: Hierzu zählen u. a. die Datenklärung von Marktprozessen, der Abschluss von Lieferantenrahmenverträgen, die Abrechnung von Liefer- und Netzverträgen oder die Bearbeitung von Netznutzungseingangsrechnungen.

### Netzkosten per Knopfdruck

Die Servicegesellschaft kann ihrerseits auf innovative Lösungen eines Partners zurückgreifen. „Mit dem Netzentgeltrechner der GET AG sind meine Mitarbeiter in der komfortablen Lage, jederzeit online Zugriff auf die Entgelte und Konditionen der Strom- und Gasnetzbetreiber im gesamten Bundesgebiet zu haben. Davon profitieren nicht nur wir sondern, auch unsere Kunden“, so Torsten Brinker, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH. Unter [www.netzentgeltrechner.de](http://www.netzentgeltrechner.de) werden tagesgenau und historisch die Netznutzungskosten für die Durchleitung von Strom oder Erdgas an Kunden mit Standardlastprofil (SLP) oder mit registrierender Leistungsmessung (RLM) ermittelt. Das Online-Tool listet verbrauchsspezifisch und detailgenau die einzelnen

Kostenbestandteile und Aufschläge auf. Darüber hinaus werden in der neuesten Version auch die Basisdaten in so genannten Entgeltkarten dargestellt.

### Von der Insellösung zum System

Ein noch höheres Maß an Prozesseffizienz ist gegeben, wenn die von der GET AG recherchierten Markt- und Netzentgeltkosten bereits in vorhandene Systeme wie kVASy® der SIV.AG integriert sind und dort für nachgelagerte Anwendungen, beispielsweise zur Rechnungslegung, -prüfung oder Produktkalkulation zur Verfügung stehen. Dafür haben sich bereits mehrere Stadtwerke und überregionale Lieferanten entschieden. (mm)



Matthias von Maltzahn M.A.

Pressesprecher

Telefon +49 341 989808-12  
matthias.maltzahn@get-ag.com

[www.get-ag.com](http://www.get-ag.com)

## enerSTOR-DMS

### SIV.AG beteiligt sich am Gemeinschaftsprojekt

Eine erfolgreiche Energiewende und zukunftsfähige Energieversorgung mit erneuerbaren Energien erfordert den koordinierten Einsatz von Energiespeichern. Das Projekt enerSTOR-DMS soll dazu beitragen, insbesondere die sich in den Verteilnetzen verbreitenden Speicher zielführend auszubauen und möglichst energie- und kosteneffizient integrieren und betreiben zu können.

Eine erfolgreiche Energiewende und zukunftsfähige Energieversorgung mit erneuerbaren Energien erfordert den koordinierten Einsatz von Energiespeichern. Das Projekt enerSTOR-DMS soll dazu beitragen, insbesondere die sich in den Verteilnetzen verbreitenden Speicher zielführend auszubauen und möglichst energie- und kosteneffizient integrieren und betreiben zu können.

Gegenstand des interdisziplinär angelegten Gemeinschaftsprojektes ist deshalb die aufeinander abgestimmte Entwicklung dafür geeigneter Konzepte und Methoden sowohl technischer als auch wirtschaftlicher Art. Diese sollen insbesondere einen koordinierten Speicherbetrieb und eine hohe Zuverlässigkeit gewährleisten. Dies setzt nicht nur ein den komplexen Anforderungen genügendes Speichermanagement unter Einbeziehung von Diagnose- und Statusinformationen der Speicher voraus. Zugleich ist eine effiziente Gestaltung der Geschäfts- und Abrechnungsprozesse der am Markt beteiligten Akteure notwendig, um entsprechende Anreize für einen angepassten Ausbau sowie die effiziente Nutzung der Speicher zu setzen.

In das technologieoffen angelegte Projekt werden innovative Speichertechnologien einbezogen und exemplarisch untersucht.

Im Ergebnis sollen auch der Politik auf verschiedenen Ebenen Vorschläge für eine Gestaltung der Energiewende mit dezentralen Speichern in der Netzinfrastruktur unterbreitet werden.

Ein angestrebtes Ergebnis ist die Möglichkeit, neue Betreibermodelle mit flexibler Tarifierung in das Dienstleistungsmodell der Energieversorger oder Energiehändler zu integrieren. Darüber hinaus sind die erforderlichen Bewertungsgrundlagen zu schaffen, um die technischen Zustände aller in einem Netz integrierten Speicher anhand ihrer Anlagen- und Betriebsparameter beurteilen zu können. Diese Bewertungsgrundlagen bilden im Idealfall neben den Aussagen zu den aktuellen Betriebszuständen auch Prognosen über die speichertechnologiespezifischen Störungs-, Alterungs- und Ausfallmechanismen ab. Aufgrund der Vielzahl dieser Einflussgrößen stellt die Bestimmung des aktuellen Zustandes eines einzelnen Speichers und mehr noch dessen Prognose ein anspruchsvolles Problem dar. Der Komplexitätsgrad vervielfacht sich durch die Vernetzung vieler dezentraler Speicher zu einem virtuellen Großspeicher. Letztendlich werden Wartungs- und Instandhaltungsstrategien benötigt, mit denen die Effizienz des Speicher- bzw. Netzbetriebs maximiert und die damit verbundenen Verluste und Kosten minimiert werden können.

Das Projekt enerSTOR-DMS soll so auch zur Überwindung der Hemmnisse beitragen, die einer weiteren Verbreitung von Speichern entgegenstehen. Diese Strategien müssen die ggf. für die einzelnen Speicher herstellerseitig angegebenen Wartungs- und Instandhaltungsrichtlinien berücksichtigen. Sie reichen von reinen Austauschstrategien bei vielzelligen elektrochemischen Speichern bis hin zu Instandhaltungsstrategien für komplexere Einzelspeicher (z.B. mechanische Speicher oder Kombinationen aus Gasspeicher und BHKW). Umgekehrt sollen aus den Projektergebnissen Schlussfolgerungen bzw. Anforderungen an die Speichertechnik abgeleitet und ggf. an die Gerätehersteller bzw. an ihre Zulieferindustrie übergeben werden.

Um diese Projektziele erreichen zu können, sollen an zwei Standorten mehrere Speicher unterschiedlicher Größe in die dort vorhandenen Netze integriert werden und so eine verteilte Speicherinfrastruktur darstellen. Damit werden unter realistischen Betriebsbedingungen nicht nur die projektbezogenen Untersuchungen und gezielte Erprobungsphasen durchgeführt, sondern auch erste Betriebserfahrungen gesammelt. (md, as)

### ► An enerSTOR-DMS beteiligen sich die Partner

- SIV.AG (Verbundprojektleiter, Gesamtverantwortung: Manfred Drewlow)
- SIV Softwarearchitektur und Technologie GmbH
- balticSD UG
- E.on edis AG
- Energie- und Umwelt-Beratung e.V./-Institut-
- Fachhochschule Stralsund
- IT-Initiative MV e.V.
- softEnergy GmbH
- Stadtwerke Rostock AG
- Netzgesellschaft Schwerin mbH
- Universität Rostock
- WEMAG AG
- Becker Büttner Held
- Institut für Klimaschutz, Energie und Mobilität (IKEM)

Nachdruck aus der TenneT-Mitarbeiterzeitung "Powertalk" (Nummer 13 | Februar 2012)

## Tschüss IS-U, hallo trans-bill!

In vielen Bereichen laufen bei TenneT Projekte, die unsere Arbeit verbessern und/oder den wechselnden gesetzlichen Rahmenbedingungen anpassen. Dazu gehört das Projekt trans-bill, das vor allem die Kollegen vom Energiedaten- & Forderungsmanagement (KE) beschäftigt. Nun ist Phase I des Projektes abgeschlossen. Gesamtprojektleiter Stefan Garbe erzählt von dem langen Weg dorthin:



Lenkungskreisvorsitzender Klaus Homann mit Gesamtprojektleiter Stefan Garbe (c.con Management Consulting) vor der Startmaske des neu implementierten EDM- und Abrechnungssystems „trans-bill“.

Als die Bundesnetzagentur im Sommer 2009 erste Vorabinformationen über die Marktregeln für die Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS) bekannt gab, war klar, dass die Auswirkungen auf die Systeme und Prozesse für TenneT in den Rollen Bilanzkreisordinator, Verteilnetzbetreiber und Bilanzkreisverantwortlicher groß sein würden. Die MaBiS definierte die Verantwortlichkeiten der Marktteilnehmer bei der Bilanzkreisabrechnung neu, legte Prozessstandards fest und forderte einen hohen Automatisierungsgrad bei der Marktkommunikation ein. Das bisher eingesetzte EDM- und Abrechnungssystem SAP IS-U konnte diesen Anforderungen nicht mehr gerecht werden. Auf die Abteilung

Energiedaten- und Forderungsmanagement (KE) kam damit eine ganze Menge Arbeit zu.

Schon vor zwei Jahren fiel die Entscheidung, ein neues System zu implementieren, das neben der Erfüllung der MaBiS auch auf weitere zukünftige regulatorische Anforderungen vorbereitet sein sollte. Zusammen mit Beratern der c.con Management Consulting GmbH wurden die Anforderungen an dieses neue System definiert und im Rahmen eines Lastenhefts dokumentiert. Dabei wurden auch die weitreichenden Konsequenzen der mittlerweile in einer finalen Version veröffentlichten MaBiS in

vollem Umfang offensichtlich. Zudem war durch den gesetzlich vorgegebenen Starttermin zum 01. April 2011 ein terminlich äußerst enger Rahmen für die Umsetzung der zahlreichen Anforderungen gesteckt. Im Januar 2010 folgte nach intensiven internen Abstimmungen der Auftakt zum Projekt trans-bill mit einer europaweiten Ausschreibung, die auf dem Lastenheft basierte. Nach langer und detaillierter Prüfung konnten sich im Verlauf des Auswahlverfahrens die Robotron Datenbank-Software GmbH zusammen mit dem Subauftragnehmer SIV.AG als zukünftiger Partner von TenneT durchsetzen. Deren System überzeugte durch hohe Flexibilität und eine zukunftsorientierte Ausrichtung auf die Erfordernisse des Energiemarkts.

Im April 2010 konnte das Projekt trans-bill

endlich beginnen. 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 mit den Bereichen Netzwirtschaft und Kunden & Märkte und mit den externen Partnern sowie eine hohe Flexibilität aller Projektbeteiligten bewerkstelligt werden könnte. An dieser Stelle sei noch einmal allen Projektbeteiligten ein großes Dankeschön ausgesprochen. Heute kann festgehalten werden, dass trotz schwieriger Projektphasen die Anforderungen aus der MaBiS fristgerecht umgesetzt werden konnten, die Bilanzkreisabrechnung mit dem neuen System mittlerweile im Tagesgeschäft etabliert ist und TenneT mit trans-bill eines der besten am deutschen Markt agierenden Systeme besitzt.

Der erste Schritt für eine erfolgreiche Ablösung von IS-U und Etablierung eines neuen zentralen Systems ist somit geglückt. Ausruhen auf dem bisher Erreichten kann sich das Team dennoch nicht, denn bereits parallel zum Abschluss von Phase 1 wurden die Weichen für Phase 2 (Übernahme der restlichen im Altsystem verbliebenen Abrechnungsprozesse) gestellt, die mittlerweile in vollem Gange ist.

Nachdruck aus der TenneT-Mitarbeiterzeitung "Powertalk" (Nummer 13 | Februar 2012) mit freundlicher Autorisierung



## Interview mit René Kersten, Projektleiter und Senior Consultant der SIV.AG

Die SIV.AG bereitet gerade einen Workshop vor, in dem sie Meilensteine und Herausforderungen des TenneT-Projektes vorstellt. Welche Erfahrung möchten Sie hierbei besonders vermitteln?

Die Anforderungen der vier deutschen Übertragungsnetzbetreiber sind sehr individuell und verlangen auch von langjährig erfahrenen Lösungsanbietern eine hohe Flexibilität und Umsetzungskompetenz, die weit über das projektübliche Maß hinausgeht. Es gilt dabei, sich ganz offen, geduldig und pragmatisch auf eine andere, nicht zuletzt auch stark politisch geprägte Unternehmensphilosophie einzulassen. Für einen grenzüberschreitenden Übertragungsnetzbetreiber wie TenneT ist die europäische Dimension täglich gelebte Realität. Zugleich weisen die überregionalen Höchstspannungsnetze insbesondere durch die Anforderungen, die die Energiewende mit sich bringt, eine ganz eigene Dynamik und Komplexität auf.

Jeder der vier Übertragungsnetzbetreiber hat IT- und prozessseitige Spezifika. Dennoch haben sie viele Gemeinsamkeiten, die den Einsatz einer übergreifenden Standardsoftware aus unserer Sicht durchaus sinnvoll machen.

Klaus Homann, Leiter Energiedaten- und Forderungsmanagement der TenneT TSO GmbH und Vorsitzender des Lenkungskreises, bezeichnet „trans-bill“ als „eines der besten am deutschen Markt agierenden Systeme“. Worin liegt für Sie der Erfolg Ihrer gemeinsamen Lösung?

**„Eines der besten am deutschen Markt agierenden Systeme“**

Klaus Homann

„trans-bill“ ist ein Gemeinschaftsprojekt, das ohne die engagierte Zusammenarbeit mit unserem langjährigen Partner Robotron undenkbar wäre. Einerseits konnten wir bereits in unserem Großprojekt beim 1,8 Mio. Kunden zählenden Stromkonzern EVN Bulgarien erfolgreich nachweisen, dass Massendaten dieser Dimension kein Problem für uns sind. Andererseits ist es uns in kVASy® und **excount** gelungen, einen breiten Satz an bewährten Standardfunktionen zu nutzen, auf denen die TenneT-spezifischen Prozesse ausgeprägt worden sind. Als Oracle Platinum Partner

haben wir somit auf der Technologie des Weltmarktführers eine performante und hochverfügbare Lösung geschaffen, für die auch der Support nachhaltig und langfristig sichergestellt ist.

Projekte wie das mit der TenneT erfordern viel Reibung und Kommunikation, um die erheblichen Herausforderungen gemeinsam zu meistern. Im Rahmen der Projektleitung haben wir jedoch schnell eine gemeinsame Ebene für eine rundum vertrauensvolle, ehrliche Zusammenarbeit geschaffen.

Welche Meilensteine stehen 2012 an?

Während Phase I im Zeichen der grundlegenden Systemführung stand, geht es in Phase II bis August 2012 um die Übernahme weiterer Energiemarkt- und Abrechnungsprozesse. Ziel dessen ist es, das noch bei der TenneT bestehende Billingssystem vollständig abzulösen und es mit „trans-bill“ durch eine schlanke, hocheffiziente Lösung zu ersetzen, die die komplexen Prozesse eines Übertragungsnetzbetreibers tatsächlich einfach macht.

Vielen Dank für das Gespräch! (as)



# Schlagwort oder Tendenz?

## Rekommunalisierung in der deutschen Wasserwirtschaft

Die Frage, ob es sich bei der Rekommunalisierung in der deutschen Wasserwirtschaft um eine Tendenz handelt, kann noch mit „NEIN“ beantwortet werden. Zu betonen ist aber das „noch“. Denn neben den bekannten Vorgängen, die aus politischen Gründen und im Rahmen der Kartellverfahren vorkommen, die aber dennoch oder deswegen als Einzelfälle zu bezeichnen sind, könnte eine Konzessionsrichtlinie auf europäischer Ebene die Entwicklung verstärken.

Dieser Beitrag soll wertfrei zeigen, dass zwei parallele Entwicklungen, die völlig unabhängig voneinander verlaufen, eine Tendenz hervorrufen können, die keine der beiden Entwicklungen bezweckt hat – ja, die ihren Grundzielen sogar entgegengesetzt sind. Gemeint sind die Kartellverfahren in der Trinkwasserversorgung in Deutschland und die geplante Konzessionsrichtlinie der EU. Gemeinsam ist beiden Entwicklungen, dass sie den Wettbewerb im weitesten Sinne fördern sollen. In ihrer Kombination mit einem deutlich stärkeren Gewicht auf Seiten der Konzessionsrichtlinie bewirken sie allerdings, dass überschaubare private Beteiligungen und, wenn man es so nennen will, die eines Marktes durch Rückkäufe und verwaltungsorganisatorische Maßnahmen rückgängig gemacht werden. Um diese These zu erläutern, soll zunächst auf die Einzelentwicklungen und dann auf ihre kombinatorische Wirkung geschaut werden.

### 1. „Rekommunalisierung“ aufgrund kartellrechtlicher Verfahren

Diese Entwicklung steht voran, weil sie bereits real ist und auch die Unternehmen bzw. richtiger Weise die Kommunen, die hier eine „Rekommunalisierung“ durchführen, keinen Hehl daraus machen, dass sie wegen bestehender oder drohender Kartellverfahren eine strukturelle Umwandlung zum Gebührensystem machen. Angesichts erheblicher Preissenkungsverfügungen von ca. 20 % bis fast 40 % durch Bundeskartellamt und Landeskartellbehörden ist dies aus Unternehmenssicht nicht nur

nachvollziehbar, sondern teilweise gesellschaftsrechtlich sogar notwendig. Tatsächlich handelt es sich aber nicht um eine echte Rekommunalisierung, weil die Aufgabendurchführung in der Hand des bestehenden Unternehmens verbleibt und verwaltungstechnische Änderungen ergänzt werden, die es ermöglichen, Gebühren zu erheben.

Die genannten Zahlen von 20 % bis 40 % sind keine fiktiven Horrorszenarien, sondern reale Ziffern aus Abmahnungen und Preissenkungsverfügungen. Dass Unternehmen nicht in dieser Höhe Preissenkungen durchführen können, ohne in wirtschaftliche Schwierigkeiten zu kommen, dürfte ebenso klar sein wie die Tatsache, dass der Großteil der Kosten der Wasserwirtschaft in den Netzen und sonstigen Anlagen der Trinkwasserversorgung liegt. Bei ca. 80 % fixen Kosten der Wasserversorger ist aber das Potential von Effizienzsteigerungen und Einsparmöglichkeiten gering. Zugleich sind auch die Unternehmen, die Preise erheben, oftmals – wenn auch nicht in dem Maße – an das Kostendeckungsprinzip gebunden wie ein Gebührenunternehmen. Aufgrund der ausdrücklichen Kostendeckungsverpflichtung nach den Kommunalabgabengesetzen der Länder (KAG) wird deutlich, dass die Gebührenwelt vor allem auf plausible Kosten abstellt. Deshalb ist das Regulativ bei den Gebühren auch nicht die absolute Höhe der Gebühren, sondern es sind die angesetzten Kosten. „Will ich verhindern, dass die Gebühren steigen, dann versuche ich

die Kosten zu senken.“ Auf dieser Ebene besteht damit die Möglichkeit, „politische Gebühren“ festzusetzen.

Ohne detaillierte Vorgaben und ohne Verpflichtung bestimmte Kosten anzusetzen, wird auf die Unternehmen Druck ausgeübt, bestimmte Kosten gar nicht erst entstehen zu lassen. Hierbei handelt es sich vor allem um die kalkulatorischen Kosten, die aus betriebswirtschaftlichen Gründen zum Unternehmenserhalt notwendig sind. Darüber hinaus sind die Kommunalabgabengesetze inhomogen und lassen kalkulatorische Kosten in sehr unterschiedlicher Höhe zu. Sowohl Preisunternehmen als auch Gebührenunternehmen haben bislang keine festen Anhaltspunkte für ihre Kosten. Diesen Umstand wird der Leitfaden zur Wasserpreiskalkulation des BDEW und VKU, der in Kürze erscheinen wird, Rechnung tragen (er befindet sich bei Redaktionsschluss im Druck) und für alle Unternehmen eine Unterstützung bei ihrer Kalkulation geben. Dies geschieht hinsichtlich aller Kosten über die gesamte Wertschöpfungsstufe.

Würden auch die Kartellbehörden bei ihren Unternehmensvergleichen Kosten berücksichtigen, würden viele der vermeintlichen Preisunterschiede entfallen, denn Untersuchungen haben gezeigt, dass bei identischen lokalen und anlagentechnischen Voraussetzungen allein durch unterschiedliche Kosten Preisunterschiede von über 100 % entstehen können. In der Gesetzesbegründung zur 8. GWB-Novelle ist ein kleiner Hinweis enthalten, dass Kosten berücksichtigt werden können. Es besteht daher Hoffnung, dass die Kartell-

behörden darauf reagieren und „Rekommunalisierung“ aufgrund oder vor dem Hintergrund von Kartellverfahren unnötig wird.

### 2. Rekommunalisierung aufgrund möglicher Ausschreibungspflichten

Schon das bestehende Vergaberecht hat teilweise dazu geführt, dass Kommunen von einer privaten Beteiligung für ihr kommunales Unternehmen abgesehen haben, da sie nicht sicher sein konnten, dass bei einer Vertragsänderung das kommunale Unternehmen die Aufträge erhalten kann.

Bei Konzessionen in der Wasserwirtschaft ist die Situation teilweise so, dass ein Unternehmen zu dem Zweck gegründet wird, dass es die Wasserversorgung im Rahmen einer Konzession durchführt. Dieses Unternehmen hat dann oft keine oder nur sehr eingeschränkt andere Betätigungsfelder. Dies gilt auch dann, wenn das Unternehmen private Anteilseigner hat. Dennoch sollen diese Konzessionen nach dem Willen der Europäischen Kommission zukünftig in einem europaweiten Ausschreibungsverfahren vergeben werden. Dies kann dazu führen, dass das Bestandsunternehmen seine Konzession im Bieterverfahren verliert und damit auch seine wirtschaftliche Grundlage, die vielleicht sogar noch mit erheblichen Verbindlichkeiten gekoppelt ist. Hier müsste schon der neue Konzessionsnehmer erstaunlich viel besser sein, um den versorgten Bürgern günstigere Preise zu bieten und dadurch den Aufwand eines Vergabeverfahrens samt kommunalem Risiko auszugleichen. Aus diesem Grunde ist der aktuelle Vor-

schlag einer Konzessionsrichtlinie dazu geeignet, um zukünftige private Beteiligungen zu verhindern und vermutlich sogar bestehende Beteiligungen zurückzukaufen. Dies kann aber kaum im Sinne der Europäischen Kommission sein, die eine Öffnung des Binnenmarktes verfolgt.

### 3. Vermeidungsstrategie

Sollten sich die beiden aufgezeigten Entwicklungen kombinieren, ist mit einer echten Rekommunalisierungstendenz in der deutschen Wasserwirtschaft zu rechnen. Denn die Kommunen könnten durch Rekommunalisierung negative Effekte vermeiden. Sie müssten ihre Wasserpreise nicht einer Kartellaufsicht unterwerfen, die vor allem wegen des fehlenden Kostenbezugs zu hohen Preissenkungsverfügungen führen kann und sie könnten erheblichen Ausschreibungsaufwand vermeiden, indem sie durch die Vergabe an 100 % kommunale Unternehmen das Inhouse-Privileg wahrnehmen. Diese Vorteile zusammengefasst, könnten bewirken, dass sich die Einzelfälle einer Rekommunalisierung in Deutschland zu einer Tendenz entwickeln. (jr)

RA Dr. Jörg Rehberg

Fachgebietsleiter Wasser/Abwasser

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft

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

# An die eigene Nase gefasst

## 200 Familien aktiv für das Klima



Nachhaltigkeit ist ein gern verwendeter Begriff, wenn es um einen Ressourcen schonenden und zukunftsfähigen Lebensstil geht. Doch was heißt das genau? Die Stadt Freiburg und der regionale Energie- und Umweltdienstleister badenova suchen seit Mai 2011 in einem Familien-Mitmach-Projekt nach Antworten.



200 Freiburger Familien machen bei dem Projekt mit. Ziel ist es, einen Lebensstil auszuprobieren, der das eigene Verhalten kritisch hinterfragt und das Klima schützt. „Den Teilnehmern werden keine quantitativen Zielvorgaben gemacht“, erklärt Anke Held, die den Innovationsfonds bei badenova verantwortet. Mit dem Fonds fördert der Energiedienstleister aus Freiburg innovative Vorhaben, die dem Klima- und Wasserschutz dienen. „Die Familien sollen ihren Energieverbrauch, ihre Ernährungs- und Konsumgewohnheiten und ihr Mobilitätsverhalten bewusster gestalten, um die ökologischen Folgewirkungen und insbesondere die schädlichen Auswirkungen auf das Klima zu verringern.“

Um die eigenen Handlungsmöglichkeiten zu erschließen, macht das Projekt den Teilnehmern ein vielfältiges Angebot. Nicht der ganze Umfang muss von allen wahrgenommen werden, sondern man wählt je nach persönlichen Interessen und Voraussetzungen eigene Schwerpunkte.

### Das Angebot gliedert sich in mehrere Bereiche:

Zunächst hat jede Familie eine individuelle Energie(spar)beratung im eigenen Haushalt bekommen, mit Einweisung in ein Verbrauchsmessgerät für Elektrogeräte, das den Familien kostenlos überlassen wird. Ebenso gibt es eine LED-Energiesparlampe als Anreiz zum Ausprobieren dieser neuen Spartechnologie. Wenn gewünscht, wird der Schwerpunkt der Beratung statt auf den Stromverbrauch auf die Heizenergie gelegt. Dies ist besonders für die Familien interessant, die ein Eigenheim besitzen.

Dazu Anke Held: „Bei den Energiesparthemen bezieht das Projekt immer die ganze Familie mit ein. Es soll sich nicht ein einziges Familienmitglied um das Energiesparen kümmern, sondern der ganze Haushalt.“ Dementsprechend viele Mitmach-Angebote gibt es auch für Kinder und Jugendliche. Als besonders wirkungsvoll hat sich das Stromspar-Taschengeld-Contracting erwiesen. Beim Taschengeld-Contracting bekommen Kinder von ihren Eltern zusätzliches Taschengeld, wenn sie zuvor für Stromspar-Maßnahmen in der eigenen Wohnung gesorgt haben. Denn nun zahlen ja auch die Eltern weniger Stromkosten.

Dreh- und Angelpunkt des Projektes ist die Kommunikation: Es gibt ein reichhaltiges Programm von Informationsveranstaltungen, Diskussionen, Besichtigungen und Mitmachmöglichkeiten. „Eine besondere Rolle spielt dabei der gegenseitige Austausch von Erfahrungen unter den Teilnehmern“, so Anke Held.

Anlässe dafür gibt es bei den zahlreichen gemeinsamen Aktivitäten genug. Die Familien haben bereits das Freiburger Solar-Stadion besichtigt, Apfelsaft selbst gepresst, Probefahrten auf E-Bikes mitgemacht, einen Bio-Bauernhof besucht oder ein Kochduell für Jugendliche veranstaltet. Ungefähr jede Woche gibt es eine neue Veranstaltung. Einmal im Monat treffen sich alle Projektteilnehmer im „Café Futur“ in Freiburg.

Große Resonanz in der Öffentlichkeit und bei den Medien – zum Teil auch bundesweit – fanden die zwei Experimente „50-Kilometer-Diät“ und „Leerer Gelber Sack“. Bei der 50-km-Diät ernähren

sich die Familien eine Woche lang mit Lebensmitteln aus der Region. Die Regeln für die 50-km-Diät sind einfach: eine Woche nur essen und trinken, was im Umkreis von 50 Kilometern angebaut beziehungsweise produziert wurde. Aufschlussreich ist das Fazit der Teilnehmer: Die Einkäufe verlagerten sich fast vollständig aus den Supermärkten heraus auf die Wochenmärkte. Die Teilnehmer identifizierten eine Marktlücke im Lebensmittelhandel. Es gibt Bio-, aber keine ausschließlich regionalen Anbieter, bei denen das Angebot aus der Umgebung gebündelt wird.

Mit „Leerer Gelber Sack“ haben sechs Familien im vergangenen Winter ein weiteres Experiment erprobt: Die Teilnehmer versuchten vier Wochen lang, den gelben Sack fast oder sogar ganz überflüssig zu machen. Was sich zunächst einfach anhört, ist in der Umsetzung schwierig. Keine Plastikbehälter, keine Dosen, keine Verpackungen oder Tetrapaks durften verwendet werden, damit sie schlussendlich auch nicht im gelben Sack landen. Das Experiment ist besser verlaufen als erwartet. Nicht alle gelbe Säcke sind tatsächlich leer geblieben, aber das Ziel ist erreicht: Die Familien haben intensiv und konsequent nach Alternativen gesucht und wurden meistens fündig! Die Familien, die teilgenommen haben, leben jetzt bewusster, auch weil sie angefangen haben, sich viele Fragen zu stellen. Nach der Frage über die Verpackung kommen die Fragen über die Distributionsketten, über die allgemeine Klimabilanz von Produkten, über die Inhalte von Produkten und über die eigenen Gewohnheiten.

Die Ursprungsidee für das Projekt „200 Familien aktiv für das Klima“ kommt aus Frankreich. In der Freiburger Partnerstadt Besançon gibt es seit 2009 das Projekt „Familles actives pour le climat“, in dem zuletzt rund 140 Familien beraten werden, wie sie im Haushalt Energie sparen können, wie sie Abfall reduzieren und umweltfreundliche Verkehrsmittel wählen können. Diese Projektidee wurde – mit etwas angepassten Schwerpunkten – für Freiburg aufgegriffen. Das Projekt startete mit einer feierlichen Auftaktveranstaltung im Mai 2011.

badenova unterstützt das Projekt mit 55.000 Euro aus dem Innovationsfonds für Klima- und Wasserschutz und steuert damit die Hälfte der gesamten Projektkosten bei. Mit dem Innovationsfonds gibt badenova innovativen und zum Teil experimentellen Vorhaben Starthilfe, die Vorbildcharakter haben und neue Wege einschlagen. Dazu verzichten die kommunalen Gesellschafter der badenova jedes Jahr auf drei Prozent des jährlichen Bilanzgewinnes: Pro Jahr rund 1,5 Millionen Euro. Bisher konnte badenova auf diesem Weg 176 Vorhaben ins Leben rufen und mit über 19 Millionen Euro fördern. (rg)



**Robin Grey**  
Medien- und Pressereferent

badenova AG & Co. KG  
Telefon +49 761 279-3042  
Mobil +49 151 5714-3110  
robin.grey@badenova.de  
www.badenova.de

Die **SIV.AG | 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](http://www.siv.de/akademie)



## ▶ Veranstaltungskalender 2012

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke	24.04.2012. - 26.04.2012	Berlin, Hotel InterContinental	<a href="http://www.stadtwerke-tagung.de">www.stadtwerke-tagung.de</a>
SIV.Geschäftsführertreffen „STRATEGIEDIALOG 2012“	23.05.2012	Rostock / Warnemünde	<a href="http://www.siv.de">www.siv.de</a>
SIV.Anwenderkonferenz	14.06.2012 - 15.06.2012	Rostock / Roggentin	<a href="http://www.siv.de">www.siv.de</a>
BDEW-Kongress	26.06.2012 - 28.06.2012	Berlin, Hotel InterContinental	<a href="http://www.bdew.de">www.bdew.de</a>

## ▶ Gewinnspiel der SIV.AG

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

Mit welchen maßgeschneiderten Software- und Dienstleistungsangeboten unterstützt die SIV.AG Energieversorgungsunternehmen bei der dezentralen Einspeisung?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail ([sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de)). Einsendeschluss ist der 31. Juli 2012 (Ausschluss unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 1/2012) ist: **T. Keller** (Stadtwerke Leer). Herzlichen Glückwunsch!



### SIV.NEWS 2/2012 – 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](mailto:sivnews@siv.de), [www.siv.de](http://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** Mathias Bußler (mb), Manfred Drewlow (md), Dr. Elvira Ehle (ee), Robin Grey (rg), Stefanie Grillemeier (sg), Gerhard Großjohann (gg), Mario Hoffmeister (mh), Angelika Hohenberger (ah), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), Thomas Metzger (tm), Andreas Rauschenberg (ar), RA Dr. Jörg Rehberg (jr), Dr. Wolfgang J. Trein (wt), Klaus Ulrich (ku), Dieter Varelmann (dv), Prof. Dr. Klaus-Peter Wiedmann (kpw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, [info@dr-schaefer-pr.de](mailto:info@dr-schaefer-pr.de) **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Titel & S.8/@corbis; Fotolia.com: S.24/@WavebreakmediaMicro, S.26/@emmi, S.31/@kalafoto, S.44/@goodluz; VKU: S.42 **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.500 Exemplare



## STRATEGIEDIALOG 2012

23. Mai 2012, Rostock/Warnemünde

### Komplettlösungsanbieter SIV.AG: Dachmarkenstrategie und erweitertes Leistungsspektrum entlang der Wertschöpfungskette

Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

### Eine neue Qualität der Prozesskosteneffizienz

#### kVAsy® 5: Mehrwerte und Roadmap

Dr. Ulrich Czubayko, Bereichsleiter Strategische Geschäftsfeldentwicklung

### Durchgängige Integration und Vollautomatisierung in der Praxis

Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG

### Zukunftsstark aufgestellt: IT-Infrastruktur und kVAsy® Cloud Services

Marco Fiedler, Bereichsleiter Systeme & Service

### Neue Serviceoptionen der SIV.AG

#### Zukunftsszenario BPO

Torsten Brinker, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH

#### Flexibilisierung des Wartungsmodells

Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG

### Strategie zur Weiterentwicklung einer bundesweiten Kundenorganisation: Vorschlag der SIV.AG zur Diskussion

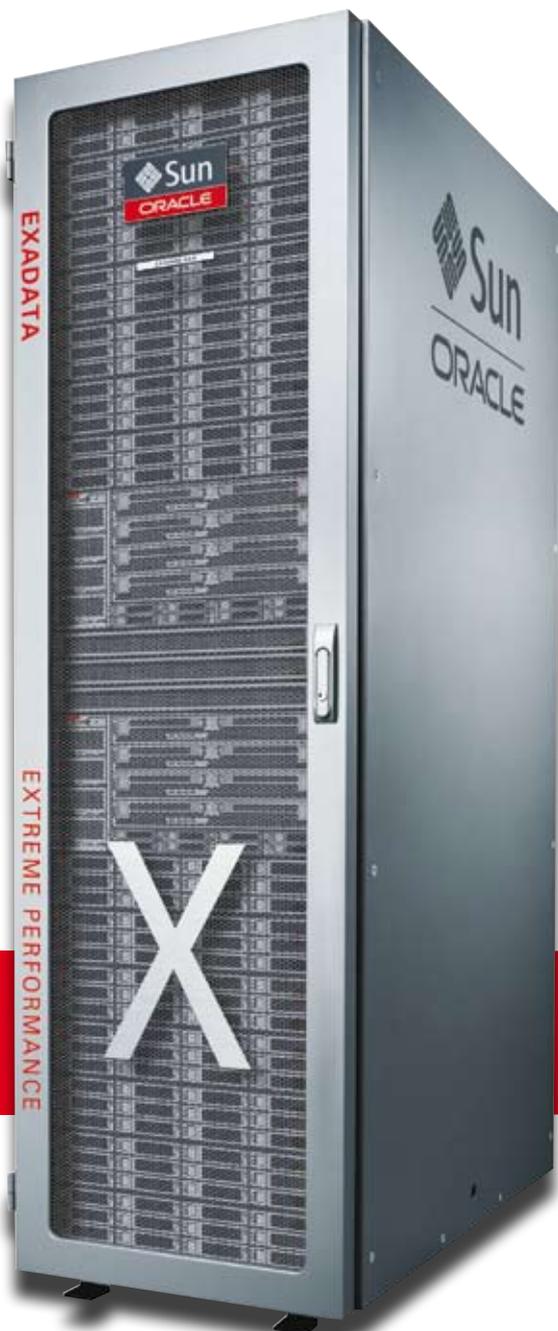
Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

### Segeltörn auf dem Vollschiff „MIR“, dem schnellsten Großsegler der Welt

Mit einer Gesamtlänge von fast 110 m, rund 2.800 Quadratmetern Segelfläche und einer beeindruckenden Höchstgeschwindigkeit von rund 19 Knoten (gut 35 Kilometern pro Stunde) zählt die „MIR“ zu den größten und schönsten Segelschiffen der Welt.

[WWW.SIV.DE](http://WWW.SIV.DE)

# Runs Oracle 10x Faster\*



## The World's Fastest Database Machine

- Hardware by Sun
- Software by Oracle

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

# ORACLE®

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