

SIV.NEWS

1|2010|4.80 € Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft www.siv.de



Prozesse einfach machen!
Vollautomatisiert. Integriert. Kosteneffizient.
Lesen Sie hierzu ein Interview mit Jörg Sinnig!

Seite 14

kVASy® 5: Evolution statt Revolution

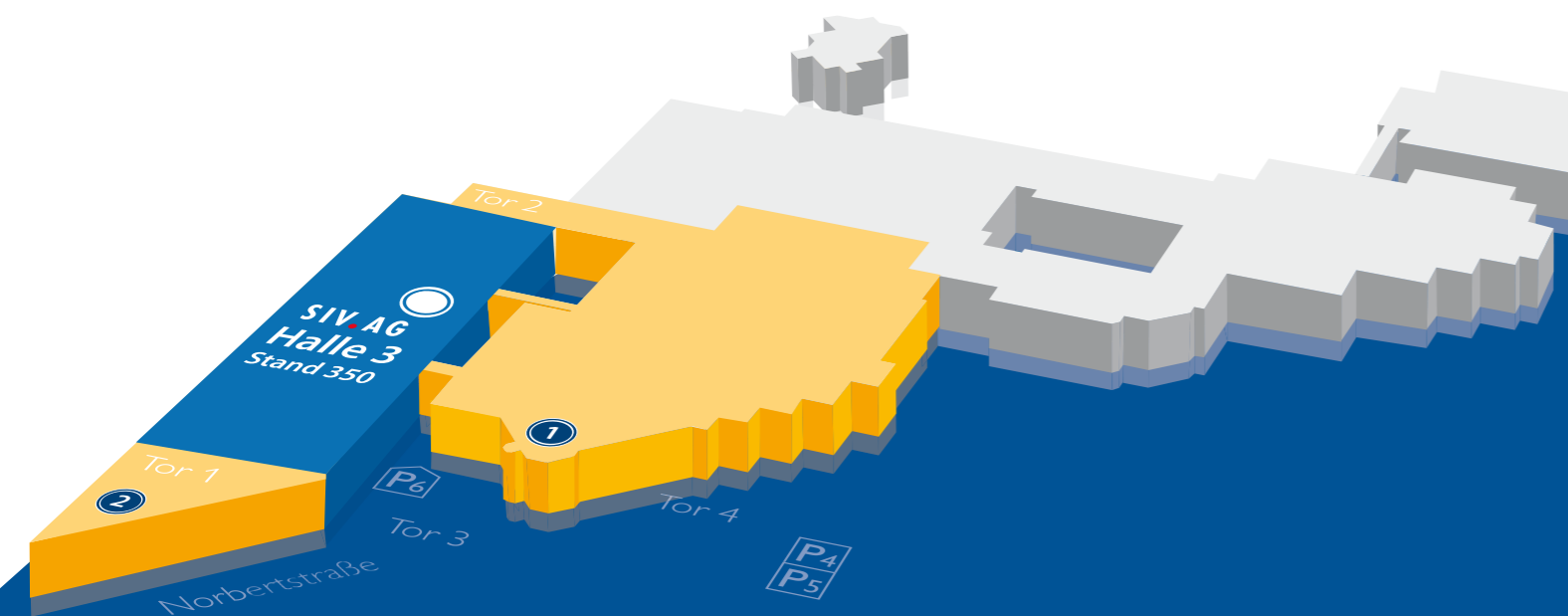
Sanfter Übergang zu einer serviceorientierten Architektur – Prozessorientierung und Individualisierbarkeit **16**

Die Zukunft der Energieversorger

Der Zukunftsforscher Lars Thomsen betrachtet den Energiemarkt 2020: Trends, Themen und Thesen **50**

Benchmarking in der Wasserwirtschaft

Effiziente Geschäftsabläufe und digitale Workflows: IT-gestützte Prozessoptimierung durch den Prozessmonitor der SIV.AG **46**



Prozesse einfach machen! Vollautomatisiert. Integriert. Kosteneffizient.

Besuchen Sie uns auf der internationalen Leitmesse der Energie- und Wasserwirtschaft an unserem Messestand (Halle 3, Stand 350).

Unser Workshopangebot auf der E-world energy & water 2010:

- ① **Workshop 1**
Prozesse einfach machen: Vollautomatisiert. Integriert. Kosteneffizient.
Dienstag, 9. Februar 2010, 12:30 bis 13:30 Uhr, Raum U (Congress Center Süd)
- ② **Workshop 2**
Kompromisslos effizient: Mit der SIV.AG souverän zum 2-Mandanten-Modell
Mittwoch, 10. Februar 2010, 14:30 bis 16:00 Uhr, Saal Panorama (Congress Center West)



Liebe Leserinnen
und Leser,

Editorial

„PROZESSE EINFACH MACHEN!“

Unter diesem Motto präsentieren wir Ihnen auf der diesjährigen E-world energy & water ganzheitliche Lösungsmodelle zur vollständigen Automatisierung, Steuerung und Integration aller Kommunikations- und Abrechnungsprozesse. Sie sind herzlich eingeladen, sich an unserem Messestand (Halle 3, Stand 350) persönlich von unserem Potential zur Steigerung der Prozesseffizienz zu überzeugen.

Die Zahlen dürften dabei für sich sprechen: Mit einem Automatisierungsgrad von bis zu 96 % im Rahmen der Wechselprozesse und der gemeinsam mit unserem Exklusivpartner Aareal Bank AG erreichten nahezu 100%-igen Zuordnungssicherheit im Massenzahlungsverkehr bieten wir unseren Anwendern deutliche Mehrwerte bei der bereichsübergreifenden Optimierung ihrer Geschäftsprozesse.

Bei 70 % unserer Kunden aus der Energiewirtschaft konnten wir seit 2006 erfolgreich das 2-Mandanten-Modell einführen, weitere 25 % haben sich bereits verbindlich für eine Umstellung in 2010 entschieden. Sie setzen damit auf ein praxisbewährtes Lösungskonzept – ohne zusätzlichen Personalaufwand und unnötige Systembrüche, bei erwiesener BNetzA-Konformität und kalkulierbaren Projektkosten.

Und noch in einer weiteren Hinsicht werden wir Prozesse einfach machen: Mit unserer neuen Produktgeneration kVAsy® 5 setzen wir den gemeinsam mit unserem Technologiepartner Oracle seit 2002 eingeschlagenen Weg der evolutionären Weiterentwicklung unseres Lösungsportfolios fort und vollziehen in den nächsten Jahren einen ebenso sanften wie langfristigen Übergang zu einer serviceorientierten Architektur – ohne einen abrupten Systemwechsel, dafür mit einem weiteren Gewinn an Prozessorientierung, Flexibilität

und Individualisierbarkeit. Gemeinsam mit starken Usability- und Design-Partnern fokussieren wir uns auch weiterhin auf eine kontinuierliche Erneuerung der einzelnen Leistungsbereiche unserer Applikation. Die neue Produktgeneration setzt auf dem aggregierten Prozess-Know-how unserer Spezialisten auf und gibt uns deutlich höhere Freiheitsgrade bei der branchen- und anwenderspezifischen Ausgestaltung individueller Prozessabläufe. Unsere Kunden werden das unmittelbar in ihrer täglichen Arbeit spüren – mit einer optimierten Softwareergonomie, einer kontextsituativen Menüführung und einem frischen Look & Feel.

Sie sind herzlich eingeladen, sich auf der E-world energy & water 2010 einen persönlichen Eindruck von unserer strategischen Lösungskompetenz zu verschaffen.

Im 20. Jahr seines Bestehens steht unser Unternehmen mit einem Umsatz von 22,6 Mio. EUR – also mit einer Umsatzsteigerung von 21,7 % gegenüber dem Vorjahr (vorläufige Zahlen) – erfolgreicher denn je da.

In unseren SIV.NEWS informieren wir Sie nicht nur über unsere eigenen Vorgehensmodelle, sondern stellen Ihnen auch interessante Entwicklungstrends an den sich stetig verändernden Versorgungsmärkten vor. Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins und freuen uns auf angeregte Fachdiskussionen an unserem Messestand!

Mit freundlichen Grüßen



Inhaltsverzeichnis

Alliander Netz Heinsberg AG: Revisions-sichere Datenreduzierung um 80 %	6
Nuon Deutschland GmbH: Online-Kundenportal begeistert angenommen	7
Albstadtwerke GmbH als Gewinner des Wettbewerbs „Innovative Stromrechnungen geehrt“	7
Zweckverband Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung Grimmen setzt auf die SIV.AG	8
Stadtwerke Bad Pyrmont entscheiden sich für das 2-Mandanten-Modell der SIV.AG	8
Manfred Diebitz und Thomas Heuer verstärken den Vorstand der SIV.AG	9
Die SIV.AG und ihre Partner auf der E-World energy & water 2010	10
Aareal Bank AG: Integration der Best-practise-Lösung BK01® mit kVAsy®	12
Titelthema: Prozesse einfach machen: Souverän zum 2-Mandanten-Modell	14
Interview mit Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG, zur neuen Produktgeneration kVAsy® 5	16
Internationale Marktchancen im Blick: Mitarbeiterporträt Heiner Sprunk	19
GEORG KOHL GmbH: Revisions- und prozesssichere Mediendienstleistungen	22
Dresden-IT GmbH: Seit 10 Jahren ein leistungsstarker Partner in der Kommunalwirtschaft	23
Praxisbericht Stadtwerke Cottbus GmbH: Investitionen in die Zukunft	24
„Das 2-Mandanten-Modell funktioniert“: Stadtwerke Schaumburg-Lippe überzeugt von der Projektkompetenz der SIV.AG	27
Praxisbericht Stadtwerke Sondershausen GmbH: Auf einer festen Vertrauensbasis	28

Kooperationsprojekt kVAsy® 5: Gemeinsam starke Perspektiven eröffnen: Zusammen mit ihrer Tochtergesellschaft A&T Softwarearchitektur und Technologie GmbH, dem Weltmarktführer Oracle, der compeople AG und der ma design GmbH & Co. KG gibt die SIV.AG der Vision einer serviceorientierten Architektur konkrete Gestalt. Mit seiner neuen Produktgeneration kVAsy® 5 vollzieht der ganzheitliche Lösungsanbieter ein umfassendes Redesign seiner Applikation – hin zu einer konsequenten Prozesssicht, einem deutlich höheren Bedienungskomfort und größeren Freiheitsgraden bei der flexiblen Ausgestaltung und Aneinanderreihung der Geschäftsabläufe seiner Kunden. 20

Schwerpunkt Zukunftstechnologien und Smart Metering: Die Energiewirtschaft steht vor dem Sprung ins digitale Zeitalter. Neue Technologien und intelligente Lösungen zur echtzeitbasierten Verbrauchsmessung und -abrechnung forcieren den Wettbewerb und erhöhen die Geschwindigkeit auf den Energiemärkten. Zugleich weist die Politik den Weg zur ressourcenschonenden Energieerzeugung, -speicherung und -verwendung. **Lesen Sie auf den Seiten 30 bis 43 sowie 48 bis 52,** wie schon heute Zukunftstechnologien Realität werden und wie wichtig ganzheitliche Projektkonzepte sind.

Schlüsselfaktor Vertrieb: Smart Metering in der Praxis	30
innovatis Smart Metering: Multi Utility Communicator und Mehrwertdienste	34
Argos und kVAsy® – Ein leistungsfähiges Lösungspaket für Smart-Metering-Prozesse	36
IT und Energie: Gastkommentar von Rüdiger Winkler, Geschäftsführer der EDNA-Initiative e.V.	39
Energiemarkt im Umbruch: Dr.-Ing. Franz Hein plädiert für ein radikales Umdenken im Bereich Energieeffizienz	40
Praxisbericht Dresden-IT GmbH: kVAsy® - Einführung beim AZV „Untere Zschopau“	44
Benchmarking in der Wasserwirtschaft	46
Smart vernetzt: Wie durch intelligente Kunden ein Internet der Energie entsteht	48
Die Zukunft der Energieversorger: Trends, Themen und Thesen aus Sicht des Zukunftsforschers Lars Thomsen	50
Veranstaltungskalender, Gewinnspiel und Impressum	54

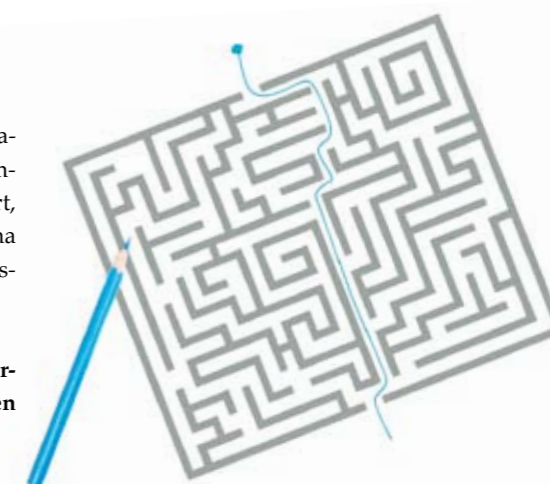
Unser Titelthema: Prozesse einfach machen!

Mit der Entscheidung für oder gegen das 2-Mandanten-Modell stellen EVU langfristig die Weichen für die Zukunft. Eine durchgängige Prozessintegration und Vollautomatisierung sind der Schlüssel zu hocheffizienten Abrechnungs- und Kommunikationsprozessen.

einfach machen!“ ihr ganzheitliches Praxis-konzept zur Optimierung der gesamten Wertschöpfungskette präsentiert, stellt sie damit auch erneut das Thema Prozessidentität und Diskriminierungs-freiheit in den Fokus.

Wenn die SIV.AG auf der E-world energy & water unter dem Motto „Prozesse

Lesen Sie hierzu auf Seite 14 ein Interview mit dem Vorstandsvorsitzenden der SIV.AG Jörg Sinnig!





Reduzierung des Datenbestandes um 80%

Die SIV.AG hat ein weiteres Projekt mit der Nuon erfolgreich abgeschlossen. Im Zuge der Entflechtung von Netz und Vertrieb stand nach der Vertriebsauslagerung im Frühjahr dieses Jahres die revisionssichere Datenreduzierung des Netzmandanten für die Alliander Netz Heinsberg AG, ein Tochterunternehmen der Alliander AG, im Fokus. Die Alliander AG, die zur Alliander n.v. in den Niederlanden gehört, betreibt in Deutschland Strom- und Gasnetze sowie öffentliche Beleuchtung und Lichtsignalanlagen. Als unabhängiger Netzbetreiber im kommunalen Verbund ist Alliander damit das erste Unternehmen, das auch den zweiten und letzten Schritt zur vollständigen Bereinigung des Netzgeschäftes konsequent umgesetzt hat.

Der wettbewerbsstarke Energiedienstleistungskonzern Nuon versorgt mehr als drei Millionen Kunden in den Niederlanden, Belgien und Deutschland mit Strom, Gas und Wärme sowie energienahen Dienstleistungen. Nuon steht europaweit für Innovationskraft und maßgeschneiderte Produktangebote für mehr Energieeffizienz und Kostentransparenz.

„Einmal mehr konnten wir einen wesentlichen Baustein des Alliander-IT-Konzeptes ordnungsgemäß platzieren“, so Michael von den Driesch, Programme Manager IT Unbundling Germany und IT Leiter der Alliander AG: „Persönlicher Einsatz, herausragende Leistungen sowie eine zielorientierte

Zusammenarbeit haben dieses Projekt ausgezeichnet.“

Im Rahmen des vorfristig abgeschlossenen Projektes ist es gelungen, den Datenbestand des Netzmandanten um 80 % zu reduzieren. Sämtliche nicht übernommene Daten stehen dennoch weiterhin zu Auswertungs- und Prüfungszwecken in einem separaten Schema zur Verfügung. Das Hosting des alten Datenbestandes hat das eigene Rechenzentrum der SIV.AG am Standort Stralsund übernommen. „Es wird unseren höchsten technischen und organisatorischen Ansprüchen hinsichtlich Datenverfügbarkeit, Datenschutz und Datensicherheit gerecht“, so Michael von den Driesch.

Das Verfahren zur Separierung der Altdaten basiert auf dem von der A&T GmbH – der Technologietochter der SIV.AG – entwickelten Codegenerator, der Abhängigkeiten zwischen den Objekten automatisch erkennt und den Programmcode dynamisch anpasst.

Deutliche Vorteile aus der Datenreduzierung ergeben sich nicht nur bei der Arbeit in der Applikation selbst. Sie werden auch bei Datensicherungen, beim Aufbau von Testschemen und Release-Installationen deutlich.

Derzeit befinden sich bei der SIV.AG weitere Projekte dieser Art in konkreter Planung. (as)

Bereits mehr als 33.000 Anmeldungen beim Customer-Self-Service-Portal

Integriert, sicher und einfach bedienbar – so präsentiert sich das neue Online-Kundenportal der Nuon. Von den Kunden des wettbewerbsstarken Energiedienstleistungskonzerns wird es begeistert angenommen. Bereits mehr als 33.000 haben sich seit Mitte 2009 unter www.nuon-energie.de/mein-nuon angemeldet und können bequem via Internet Zählerstände eingeben, Abschläge ändern sowie eine persönliche Verbrauchsanalyse und ihr Kundenkonto ansehen.

Das Portal entstand in enger Zusammenarbeit mit der SIV.AG und der ITC Internet-Trade-Center AG. „Unser Online-Kundenportal bietet benutzerfreundliche und vollständig integrierte Self Services über alle Kommunikationskanäle – auf einer einheitlichen, standardisierten Plattform und bei einer durchgängigen Automatisierung kundenspezifischer Routineprozesse“, so Dr. Thomas Mecke, Vorsitzender der Geschäftsführung der Nuon Deutschland GmbH. (as)

Albstadtwerke GmbH hat die innovativste Stromrechnung

Die Albstadtwerke GmbH – seit 2009 Kunde der SIV.AG – ist nicht nur bei der Einführung des 2-Mandanten-Modells Vorreiter in Baden-Württemberg. Am 7. Dezember 2009 wurde das regional fest verwurzelte Dienstleistungs- und Versorgungsunternehmen als Gewinner des Wettbewerbs „Innovative Stromrechnungen“ des Wirtschaftsministeriums Baden-Württemberg ausgezeichnet. Die vorgestellte Stromrechnung entstand in enger Zusammenarbeit mit der SIV.AG.

Hintergrund des Wettbewerbs ist die Notwendigkeit zur Anpassung vieler Stromrechnungen im Zuge der Umsetzung der EU-Richtlinie über „Endenergieeffizienz und Energiedienstleistungen“. Mit dem „Leitfaden Transparente Stromrechnung für Haushaltskunden“ des BDEW und des VKU liegt die ab April 2009 geltende Leitlinie für Deutschland vor. Im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie des Landes Baden-Württemberg sollen innovative Stromrechnungen Haushaltskunden

dabei helfen, ihren Stromverbrauch besser zu kontrollieren und zu steuern. Ziel des Wettbewerbs ist es, Anreize für einen effizienteren Umgang mit den beschränkten Energieressourcen zu geben.

„Die Ehrung durch Herrn Wirtschaftsminister Pfister ist für uns Anerkennung und Ansporn zugleich“, so Frank Schöller, Geschäftsführer der Albstadtwerke GmbH. „Ein besonderer Dank geht hierbei an unseren Partner SIV.AG. Der hohe Automatisierungsgrad der Softwarelösung kVAsy® bietet uns alle Voraussetzungen für innovative, zukunftssichere Abrechnungsmodelle, von denen unsere über 34.000 Stromkunden in besonderem Maße profitieren können.“

Das Konzessionsgebiet der Albstadtwerke GmbH erstreckt sich auf einer Fläche von 500 km² über den Raum Albstadt im Zollernalbkreis hinaus in den Nachbarkreis Sigmaringen. Das ca. 200 Mitarbeiter zählende Unterneh-

men hat drei Beteiligungsgesellschaften und Kooperationen mit acht Städten und Gemeinden. Im Mittelpunkt der Geschäftstätigkeit steht die Belieferung der Tarifkunden, des Handels und Gewerbes sowie der Industrie mit Strom, Erdgas, Wasser und Wärme. Darüber hinaus betreibt die Albstadtwerke GmbH die örtlichen Bäder und verantwortet die Straßenbeleuchtung. (as)



ZWAG entscheidet sich für kVASy®



Als erster Neukunde 2010 hat sich der Zweckverband Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung Grimmen (kurz: ZWAG) für das Leistungsportfolio der SIV.AG entschieden. Der 1992 gegründete Verband versorgt in der Stadt Grimmen und 17 umliegenden Gemeinden 26.935 Einwohner (9.000 Kunden) mit rund 1,3 Millionen m³ Trinkwasser jährlich und reinigt auch deren Abwasser. Der Projektrahmen umfasst das gesamte Lösungsspektrum – von der Verbrauchsabrechnung bis zur Finanzbuchhaltung. (as)

„Absolut überzeugt“ – Stadtwerke Bad Pyrmont entscheiden sich für die SIV.AG

„Kompetenz gleich nebenan“ – mit diesem Anspruch haben sich die Stadtwerke Bad Pyrmont als moderner und innovativer Dienstleister der traditionsreichen Kurstadt etabliert. Das auf eine über 140-jährige Geschichte zurückblickende Unternehmen versorgt insgesamt ca. 27.000 Zähler mit Strom, Erdgas, Wasser und Wärme. Darüber hinaus betreibt es die städtischen Verkehrsbetriebe, ein Freizeitbad und ein Parkhaus.

Die Gewährleistung einer hohen Versorgungsqualität und -sicherheit ist oberste Maxime der Geschäftstätigkeit – ebenso wie das Bestreben um Bürger-nähe und eine kontinuierliche Optimierung der vielfältigen Kundenservices. Das ist nicht zuletzt auch das Ziel der ca. 100 Mitarbeiter, die sich mit viel Eigenmotivation für die kommunalen Belange einsetzen und sich mit „ihren Stadtwerken“ identifizieren. Mit einer Bilanzsumme von rd. 34 Mio. EUR und Umsatzerlösen von rd. 25 Mio. EUR in

2008 im Unternehmensverbund ist der Regionalversorger wirtschaftlich solide für die Liberalisierung der Energiemärkte aufgestellt.

„Mit der Entscheidung, bei der Entflechtung von Netz und Vertrieb auf die SIV.AG zu setzen, sehen wir uns optimal für eine erfolgreiche Umsetzung der Anforderungen der Bundesnetzagentur bis zum 1. Oktober 2010 gerüstet“, so Dipl.-Oec. Jens Kaufhold, Prokurist der Stadtwerke Bad Pyrmont.

„Wir haben schon frühzeitig gespürt, in der SIV.AG einen verlässlichen, branchenerfahrenen und seriösen Partner gefunden zu haben. Die Spezialisten haben uns in jeder Phase unserer bisherigen Zusammenarbeit überzeugt – als stets professionelle, kompetente Gesprächspartner, die jede unserer Anfragen binnen kürzester Zeit zu unserer vollsten Zufriedenheit beantworten konnten und ein tiefes Verständnis unserer Anforderungen bewiesen haben.“

Besonders hervorheben möchte ich an dieser Stelle das Engagement von Michael Wolff, der auf vertrieblicher Seite das gemeinsame Projekt in die richtigen Bahnen gelenkt hat.“

Der Funke war 2009 nicht zuletzt auch bei einem Referenzbesuch bei der infra fürth übergesprungen. Hier konnten sich einige Projektmitglieder der Stadtwerke Bad Pyrmont im direkten Kundengespräch ein eigenes Bild vom fachlichen und technologischen Know-how der SIV.AG machen. Im Zuge des Vor-Ort-Termins gab es ein klares Votum für das Roggentiner Software- und Beratungshaus.

„Uns ist es sehr wichtig gewesen, bereits frühzeitig unsere Mitarbeiter mit ins Boot zu holen. Ihre ehrliche Begeisterung für die Umsetzungskompetenz der SIV.AG gibt uns ein außerordentlich positives Gefühl, das Projekt erfolgreich in time and budget realisieren zu können.“ (as)

SIV.AG erweitert den Vorstand

Mit Manfred Diebitz und Thomas Heuer sind zwei ausgewiesene Branchenexperten für die nächsten fünf Jahre in den Vorstand des Software- und Beratungshauses bestellt worden.

Thomas Heuer (Jahrgang 1966) wurde aufgrund seiner hervorragenden Leistungen für die strategische Entwicklung des Unternehmens in den Vorstand berufen und verantwortet seit 1. Januar 2010 das Ressort Finanz- und Personalmanagement. Vor seinem Einstieg in die SIV.AG im Januar 2005 war Thomas Heuer 15 Jahre bei renommierten deutschen Kreditinstituten tätig und zeichnete in leitender Funktion für den Bereich Corporate Finance / Finanzierung und Beratung mittelständischer Unternehmen verantwortlich.

Manfred Diebitz (Jahrgang 1952) wird zum 1. Juli 2010 das Ressort Vertrieb und Marketing übernehmen.

„Wir freuen uns, in Manfred Diebitz einen exzellenten Kenner unserer Branche und ausgewiesenen Experten für Vertrieb und Marketing gewonnen zu haben“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender und Mehrheitsaktionär der SIV.AG.

Manfred Diebitz hatte seit Mitte 1989 als geschäftsführender Gesellschafter die „Top 100 Agentur“ DSB&K mit ihren Tochtergesellschaften auf- und ausgebaut, zu deren Klienten solch renommierte Unternehmen wie Procter & Gamble, die Deutsche Telekom oder Carl Zeiss gezählt haben. Von 1999 bis 2009 war er in unterschiedlichen Funktionen – zuletzt langjährig als Vorstand – für die Schleupen AG im Management tätig. Aufgrund unterschiedlicher Auffassungen zur strategischen Ausrichtung war er im Juli 2009 als Vorstand der Schleupen AG ausgeschieden.

„Überzeugende Technologie, überzeugende Kennziffern und ein klares Bild von den zukünftigen Erfolgsfaktoren im Segment der Energie- und Wasserwirtschaft sind eine gute Grundlage für weiteren Geschäftserfolg“, so Manfred Diebitz über die Gründe seiner Entscheidung: „Substitution schafft nur derjenige, der einen überzeugenden Mehrwert bieten kann, und ob das so ist, darüber entscheidet der Kunde. Das 2-Mandanten-Modell, die Fähigkeit, mehr als eine Million Verträge abrechnen zu können, und eine einheitliche Datenbasis auf Grundlage der Technologie des Weltmarktführers Oracle sind starke Argumente für die SIV.AG.“

„Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten wir Umsatz und Ertrag erneut überproportional steigern“, so Jörg Sinnig. „Getragen von einem praxisbewährten 2-Mandanten-Modell haben wir unser Inlandsgeschäft werthaltig entwickelt und darüber hinaus neue internationale Marktanteile erschlossen. Die Entflechtung von Netz und Vertrieb, Vollautomatisierung und Prozessintegration sind für uns auch 2010 die bestimmenden Branchenthemen. Mit einer klaren Strategie, einer veränderten Aktionärsstruktur und einem erweiterten Vorstand sehen wir uns optimal aufgestellt für die Herausforderungen der Zukunft.“ (as)

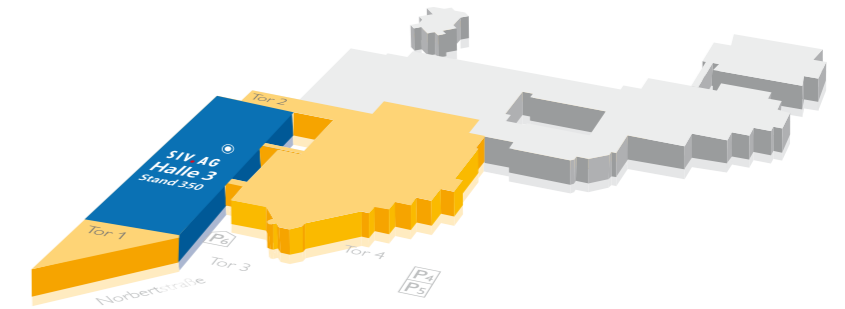


► Thomas Heuer und Manfred Diebitz

Thomas Heuer ist seit 1. Januar 2010 Vorstand Finanz- und Personalmanagement. Manfred Diebitz wird ab 1. Juli 2010 das Ressort Vertrieb und Marketing übernehmen.

Unsere Lösungsangebote

Vergleichen Sie selbst und überzeugen Sie sich von der Leistungsstärke unserer prozessorientierten IT-Lösung kVASy®. Wir freuen uns auf Ihren Besuch an unserem Messestand!




PROZESSE EINFACH MACHEN!
Serviceorientierte Architektur – Ausblick kVASy® 5

PROZESSE EINFACH MACHEN!
kVASy® – Vollautomatisiert. Integriert. Kosteneffizient.

PROZESSE EINFACH MACHEN!
Kompromisslos effizient: Investitionssicherheit durch das 2-Mandanten-Modell

PROZESSE EINFACH MACHEN!
Integriertes CRM als universelle Kommunikationsdrehscheibe

UTIPS GmbH
Prozessoptimierung und Dienstleistungen nach Maß

Aareal Bank AG
Automatisierung des Massenzahlungsverkehrs

PROZESSE EINFACH MACHEN!
kVASy® - Instandhaltungsmagementsystem

PROZESSE EINFACH MACHEN!
Integrierte Unternehmenssteuerung durch transparente Managementdaten



Aareal Bank AG: Integration der Best-practise-Lösung BK01® mit kVASy®

Als Exklusivpartner neben der SAP bietet nunmehr auch die SIV.AG ihren Kunden Mehrwerte aus der Expertise der Aareal Bank AG im Massenzahlungsverkehr. Durch die Integration der Best-practise-Lösung BK01® mit kVASy® entfällt der manuelle Zuordnungsaufwand offener Posten. Ermöglicht wird dies durch virtuelle Kontonummern. Ein ebenso einfaches wie geniales Prinzip zur Vollautomatisierung der Zahlungsverkehrs- und Buchungsprozesse, das sich bereits erfolgreich in der Wohnungswirtschaft bewährt hat.

Nahezu 100%-ige Zuordnungssicherheit

Mit dem Zahlungsverkehrs- und Kontoführungssystem BK01® hat die Aareal Bank AG ein ebenso einfaches wie geniales Prinzip entwickelt, das Eingabefehler der Endkunden nicht nur elegant umgeht, sondern zugleich auch eine nahezu 100%-ige Zuordnungssicherheit bietet und die Prozesskosten um 30 bis 50 % senkt.

Das Wiesbadener Bankhaus steht seit über 50 Jahren für eine solide Branchenexpertise und innovative Konzepte zur Abwicklung des Massenzahlungsverkehrs und zur Optimierung angegliederter Softwareprozesse. Als Marktführer in der gewerblichen Wohnungs- und Immobilienwirtschaft zählt die Aareal Bank über 2.200 Kunden. Zwei Millionen Haushalte im Bereich Utilities und sieben Millionen Mieter in der Wohnungswirtschaft – also ca. 22 % aller Haushalte bundesweit –

werden über ihr Kontosystem abgerechnet. Das ursprünglich für den Immobiliensektor entwickelte Verfahren BK01® – eine Abkürzung für „Bank 01“ – kommt über die Exklusivpartner SAP und SIV.AG auch Unternehmen der Versorgungswirtschaft zugute – mit erheblichen Steigerungen der Prozesseffizienz und Kundenzufriedenheit.

Prozessoptimierung durch virtuelle Kontonummern

Wie seit Jahren erfolgreich bei Tausenden Mietern bewährt, erlaubt die systematische Verknüpfung des Verfahrens BK01® mit kVASy® Unternehmen der Ver- und Entsorgungswirtschaft eine eindeutige Zuordnung der Zahlungen für den individuellen Strom-, Gas- oder Wasserverbrauch. Dies ist möglich, indem es zu jeder realen Kontonummer, auf die Zahlungen laufen (z. B. die der Stadtwerke), unbegrenzt viele virtuelle Kontonummern (für jeden einzelnen Kunden der Stadtwerke)

gibt. Alle Zahlungen, die über die virtuellen Kontonummern beim Unternehmen ein- bzw. ausgehen, werden stets auf dem realen Konto gebucht und zu einem Saldo verarbeitet. Die eindeutig zugeordneten virtuellen Kontonummern ersetzen die Kundennummern und teilweise umfangreichen Einträge im Verwendungszweck der Rechnungsträger. So kann jeder beliebige Endkunde, jede Verbrauchsstelle, jeder Zähler und jeder Vertrag zweifelsfrei und automatisch identifiziert werden.

Für Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG, fügt sich das Verfahren BK01® mit kVASy® nahtlos in die Applikationsroadmap seines Unternehmens ein: „Unsere ganzheitliche eBilling- und Smart-Metering-Strategie umfasst den gesamten Wertschöpfungsbogen eines durchgängig individualisierten und webbasierten Kundenbeziehungsmanagements. Hierzu gehören die Zählerstandserfassung und -ermittlung, das Ablesemanagement, der automatisch durch den Zählerstand initiierte Abrechnungsprozess, ein effizientes Output Management und alle verbraucherbezogenen Aktivitäten via Internet-Portal und Customer Relationship Management. Die Integration und Vollautomatisierung der Geschäftsprozesse reicht dabei von intelligenten Meteringlösungen bis hin zur gezielten Steuerung des Konsumverhaltens über Markttransparenz, zeitflexible Tarife und eine monatliche Rechnungserstellung. Das Verfahren BK01® mit kVASy® rundet unser gesamthaftes Vorgehensmodell im Forderungsmanagement und debitorischen Zahlungsverkehr optimal ab und wird unserem Anspruch an Prozess- und Kosteneffizienz nahezu idealtypisch gerecht.“

Mit dem Sommerrelease 2010 allen Kunden der SIV.AG verfügbar

Thomas Heuer, Vorstand der SIV.AG, verweist darauf, dass mit einem 2009 gestarteten Pilotprojekt mit der Nuon die Signale für ein erfolgreiches Roll-Out mit dem Sommerrelease 2010 auf Grün stehen: „Unsere Kunden können es mit dem Sommerrelease 2010 den großen Playern der Versorgungswirtschaft (wie etwa der MVV Energie AG) gleichent und unmittelbar von der Lösungskompetenz der Aareal Bank profitieren. Die einzige Voraussetzung hierfür ist, dass sie ihren laufenden Zahlungsverkehr über die Aareal Bank abwickeln. Von unserer Seite werden dem Kunden für diese Mehrwerte keine Lizenzen oder sonstige Gebühren berechnet.“

Die Aareal Bank AG ist neben der A&T GmbH und der UTIPS GmbH (Prozessoptimierung und Dienstleistungen nach Maß) Partner am Stand der SIV.AG. (as)

Anzeige

Professionelle Portal-Lösungen mit

kVASy
eBilling

Vertriebs-Portale

- Effektive Neukundengewinnung
- Lokal - regional - bundesweit

Zum Beispiel:

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

Self-Service-Portale

- Sicherung der Servicequalität
- Prozessautomatisierung

Zum Beispiel:

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

Smart-Metering-Portale

- Verbrauchstransparenz
- Neue Geschäftsfelder

Zum Beispiel:

- Verbrauchshistorie
- Kostenübersicht
- CO₂-Emission
- Benchmarking
- Periodenvergleiche
- und vieles mehr ...

ITC AG www.itc-ag.com

Professionelle Portal-Lösungen - speziell für kVASy®-Anwender. Von der Einstiegslösung bis zum Premium-Portal. Powered by ITC AG. Mit über 130 Kunden ist die ITC AG Marktführer für EVU-Online-Portale in Deutschland.

Prozesse einfach machen: Souverän zum 2-Mandanten-Modell

Eigentlich war und ist alles klar: Bereits 2006 bezogen die Netzagenturen in ihren „Gemeinsamen Auslegungsgrundsätzen der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder zu den Entflechtungsbestimmungen in §§ 6-10 EnWG“ eindeutig Position zugunsten des 2-Mandanten-Modells. Seine Architektur sei als „zukunftsweisend anzusehen“, „da Diskriminierungspotentiale in der EDV-technischen Abwicklung ausgeschlossen werden können. Eine Umsetzung in einem abweichenden Modell (z. B. über ein sogenanntes Berechtigungsmodell) wirft komplexere rechtliche und EDV-technische Fragen auf und muss im Einzelfall auf die Entflechtungskonformität überprüft werden.“

Die folgenden drei Jahre wurden von den marktbestimmenden IT-Anbietern ganz unterschiedlich genutzt. Die einen übten sich in geduldigem Warten, die anderen bewiesen Kreativität in der Entwicklung scheinbarer Alternativ- und Zwischenlösungen. Doch wie gelingt der Spagat zwischen der Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben einerseits und der Begrenzung der Prozesskosten andererseits? Eine Frage, die vor dem Hintergrund des 1. Oktobers 2010 noch zusätzlich an strategischer Brisanz gewinnt.

Ein (und wohl das) Softwarehaus, das seit 2006 konsequent auf das 2-Mandanten-Modell setzt und allein 2009 auf mehr als 30 erfolgreiche Umstellungsprojekte verweisen kann, ist die SIV.AG. Unter dem Motto „Prozesse einfach machen: Vollautomatisiert. Integriert. Kosteneffizient“ präsentiert der IT-Dienstleister auf der diesjährigen E-world energy & water nicht nur ganzheitliche Praxiskonzepte zur Optimierung aller Abrechnungs- und Kommunikationsprozesse, sondern stellt erneut das Thema Prozessidentität und Diskriminierungsfreiheit in den Fokus.

Die BWK im Gespräch mit dem Vorstandsvorsitzenden Jörg Sinnig:

BWK: Was ist aus Ihrer Sicht nun der Königsweg: in der Ruhe Kraft zu finden oder nach pfiffigeren Lösungen als der Wettbewerb zu suchen?



Jörg Sinnig: Weder noch. Der Königsweg kann doch nur darin bestehen, eine Softwarelösung einzuführen, die ebenso BNetzA-konform wie nachhaltig ist und dem Anwender größtmögliche Transparenz und Kosteneffizienz bietet. Mit reinem Abwarten ist auf lange Sicht doch nichts zu gewinnen – im Gegenteil. Entscheidungen werden so nur auf unbestimmte Zeit herausgezögert. Die dann in Eile eingeführten Übergangslösungen erweisen sich häufig als letztlich ineffiziente, teure Provisorien. Wer als IT-Anbieter eine solche Strategie sogar über Jahre verfolgt, versucht damit auch ein wenig seine eigene Konzeptlosigkeit und technologische Schwäche

Jörg Sinnig

Vorstandsvorsitzender der SIV.AG



zu verdecken. Das ist zumindest mein ganz persönlicher Eindruck. Man muss die vom Gesetzgeber vorgegebenen Prozesse einfach *machen*.

Und man muss die Prozesse *einfach* machen. Das heißt nicht, dass nach der Trennung von Netz und Vertrieb nur noch eine Handvoll Funktionalitäten übrig bleibt. Unsere Kunden haben einen berechtigten Anspruch darauf, auch weiterhin das gesamte Leistungsspektrum uneingeschränkt nutzen zu können. Nur so kann auf breiter Linie eine hohe Performance der Unternehmensbereiche gewährleistet werden. Und das garantiert nun einmal das bei unseren Kunden seit 2007 praxisbewährte 2-Mandanten-Modell. Hier bieten wir aus meiner Sicht einen in der Branche einmaligen zeitlichen Vorlauf, technologische Expertise, Nachhaltigkeit und Verlässlichkeit.

BWK: Sie halten also nichts von den zumindest dem Gesetzestext nach zulässigen Angeboten an Drittlieferanten nach Tenor 5 GPKE bzw. 3 GeLi Gas?

Jörg Sinnig: Im Interesse unserer Kunden: Rein gar nichts. Alle alternativen Ausweichstrategien und als scheinbar rechtskonform dargestellten Vorgehensmodelle, die eine Übertragung der Abrechnung auf eine Abrechnungsstelle im integrierten EVU bzw. den externen Zugriff auf ein gemeinsames Händlerportal zulassen, bedeuten einen signifikanten Bruch der gesamten Prozesskette. Wir plädieren daher von Anfang an für eine saubere Sichten- und Datentrennung. Wozu in eine Krückenlösung investieren, die nicht absehbare Folgekosten und datenschutzrechtliche Risiken in sich birgt? Solche „pfiffige“ Lösungen erweisen sich meist auf lange Sicht als Kostenfresser, stellen de facto angepasste 2-Vertragsmodelle dar und

entsprechen häufig noch nicht einmal dem Erfordernis, dass auch die interne Kommunikation über die Marktschnittstellen läuft. Und nicht selten zieht eine scheinbar kostenfreie Umstellung beträchtliche jährliche Zusatzausgaben nach sich. Es empfiehlt sich also immer, genau hinzuschauen und selbst zu vergleichen.

BWK: Auf der E-world energy & water stellen Sie ja die Themen Prozessautomatisierung und Integration in den Mittelpunkt. Inwieweit ist das auch bei der Einführung des 2-Mandanten-Modells ein Thema?

Jörg Sinnig: Mit der Entscheidung für oder gegen das 2-Mandanten-Modell stellen Energieversorger langfristig die Weichen für die Zukunft. Einer unserer Kunden, Herr Wolfgang Will, Leiter Shared Service der Stadtwerke Cottbus GmbH, hat mir in diesem Zusammenhang kürzlich gesagt, dass er und seine Kollegen ganz begeistert seien, wie einfach die Arbeit nach der Entflechtung beider Systeme geworden ist.

Das liegt nicht zuletzt daran, dass unser Migrationskonzept auf durchgängig automatisierten Szenarien basiert. Wir haben mit dem Code Runner einen Mechanismus entwickelt, der anhand von fachlichen Modellen und unternehmensspezifischen Parametern die zu trennenden Daten analysiert und optimiert sowie die tatsächliche Trennung durchführt. Dadurch haben wir bereits bei mehr als 30 Kunden einen sanften Umstieg ohne Unterbrechung des Tagesgeschäfts sichergestellt – bei erwiesener Norm- und Marktconformität, die keiner weiteren Testate bedarf, Projektlaufzeiten von durchschnittlich zwei bis drei Monaten und kalkulierbaren Projektkosten.

(as, erschienen in BWK 1-2/2010)

kVASy® 5: Auf sanften Pfaden in die neue Welt

Für 2011 kündigt sich bei der SIV.AG ein Technologiewechsel an: Das SOA-basierte kVASy® 5 startet mit modernisierten Prozess-Applikationen und neuer Benutzeroberfläche. Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement, verspricht einen in jeder Hinsicht sanften Übergang in die zukünftige IT-Welt.

SIV.NEWS: kVASy® 5 steht vor der Tür und damit der Umstieg auf eine serviceorientierte Architektur (SOA). Warum der Technologiewechsel?

Thomas Bunge: Der Blick auf den Entwicklungsstrahl von kVASy® zeigt, dass wir uns immer eng an neuen technologischen Grundlagen orientiert haben. Wenn unser Technologiepartner Oracle neue Werkzeuge und Möglichkeiten bietet, setzen wir diese etwas zeitversetzt, aber konsequent in kVASy® um. Das war schon so beim Wechsel von kVASy® 3 auf kVASy® 4, als wir die alte Client-Server-Architektur durch ein webbasiertes Mehr-Ebenen-System abgelöst haben. Mit kVASy® 5 gehen wir nun den nächsten Schritt, denn dem Prozessgedanken gehört zweifelsfrei die Zukunft. Unsere gesamte Strategie geht in diese Richtung. Davon werden unsere Kunden in hohem Maße profitieren.

SIV.NEWS: Das klingt zunächst nach gravierendem Wandel und womöglich auch Härten für die Kunden.

Thomas Bunge: Im Gegenteil, gemeinsam mit unseren Kunden vollziehen wir einen ebenso sanften wie langfristigen Übergang zu einer serviceorientierten Architektur. Insofern setzen wir mit dem sukzessiven Redesign unserer Applikation einfach nur konsequent den schon frühzeitig mit unserem Technologiepartner Oracle eingeschlagenen Weg der evolutionären Weiterentwicklung unseres Lösungsportfolios fort. Wir ruhen uns also nicht auf dem erreichten Wettbewerbsvorsprung aus, sondern arbeiten kontinuierlich an unserem Ziel, mit einem deutlichen Plus an Performance, Nutzerfreundlichkeit, Flexibilität und Individualisierbarkeit Mehrwerte zu schaffen und damit unsere führende Position am Markt stetig auszubauen.



Für unsere Kunden wird es also keinen abrupten Systemwechsel und keine Härten geben. Vielmehr fokussieren wir uns auf eine stetige Erneuerung auf einer homogenen Technologiebasis und im Rahmen einer systemübergreifenden Prozessintegration. Das Prinzip unserer Produktpolitik lautet weiterhin: Evolution statt Revolution. Weder kündigen wir die bestehende Produktlinie abrupt ab noch verlangen wir einen aufwendigen Versionswechsel mit kompletter Datenmigration. Die Vorteile der sukzessiven Erneuerung der technologischen Grundlagen sind unseren Kunden bereits heute gut bekannt und schaffen eine hohe Akzeptanz für unser gemeinsames Projekt kVASy® 5.

Thomas Bunge

Leiter Produktmanagement der SIV.AG
Telefon +49 381 2524 200
Telefax +49 381 2524 199
thomas.bunge@siv.de



SIV.NEWS: Wie und wann soll dieser Übergang vollzogen werden?

Thomas Bunge: In den nächsten Jahren werden wir Schritt für Schritt einen Funktionsbereich nach dem nächsten in die neue Prozesswelt übergeben. Unseren Kunden bieten wir damit die gesamte Prozessvielfalt innovativer kVASy® 5 - Applikationen. Ab Sommer 2011 soll das Roll-Out mit kVASy® - CRM beginnen. CRM deshalb, weil hier die Geschäftsabläufe am dynamischsten sind und der Prozessgedanke am stärksten verankert ist. Unsere Erfahrungen mit kVASy® 4 zeigen ganz klar: Im täglichen Kundenkontakt sowie in der Akquisition von Neukunden kommt es besonders auf flexible und individuelle Prozesse an, die Anforderungen und erzielten Effekte sind am höchsten. Also entfaltet SOA hier auch den größten Nutzen.

SIV.NEWS: Woran wird man die Veränderungen optisch erkennen können?

Thomas Bunge: Wir werden ab 2011 mit kVASy® 5 auch eine neue Oberfläche und eine neue Portalumgebung zur Verfügung stellen. kVASy® 5 wird ein verbessertes freundlicheres Frontend haben mit einer deutlich optimierten Usability. Um hier nachhaltig aufgestellt zu sein, arbeiten wir eigens mit erfahrenen Usability- und Design-Partnern zusammen. (Anm. der Red.: Lesen Sie hierzu auch unseren Beitrag auf S. 20!)

SIV.NEWS: Wie sieht der Zeitplan für die gesamte Umstellung aus?

Thomas Bunge: Wir sind jetzt dabei, den optimalen Übergang zu beschreiben, zunächst für das CRM, die Oberfläche und Portalumgebung, aber auch bereits für andere Leistungsbereiche wie Finance, Billing oder Technical Assets. Voraussichtlich werden wir drei bis

vier Jahre benötigen, um die gesamte kVASy® - Systemlandschaft sukzessive in die neue Welt zu überführen. Wir brechen hier auch nichts über's Knie, sondern gehen überlegt und systematisch alle Herausforderungen an. Im Wechsel steckt ja auch immer eine große Chance: Wir werden eine Applikation aufsetzen, die auf dem aggregierten Prozess-Know-how unserer Spezialisten und externen Partner basiert. Hier verfügen wir über 20 Jahre intensiver Branchenerfahrung – sei es nun bei der Darstellung unterschiedlichster Markt- und Abrechnungsmodelle für die Energie- und Wasserwirtschaft, dem Billing beliebiger Produkte und Dienstleistungen oder der Steigerung der Prozess- und Kosteneffizienz unserer Kunden. Mit SOA heben wir kVASy® auf eine neue Stufe.

SIV.NEWS: Wo liegen die wesentlichen Vorteile der neuen Technologie für ihre Kunden?

Thomas Bunge: Mit kVASy® 5 werden wir unseren Kunden mehr Prozessorientierung, mehr Flexibilität und mehr Individualisierbarkeit bieten.

Zum einen werden wir in der Lage sein, verschiedene Einzelprozesse der Applikationen zu bündeln und stärker als bisher auf unsere Zielbranchen zu fokussieren. Das heißt, wir können aus dem gesamten Prozessbaukasten gezielt jene Teile selektieren und zusammenfassen, die z. B. Wasser- und Abwasserdienstleister, Stadtwerke und überregional tätige Versorger für ihre jeweiligen Anforderungen benötigen. Werden Neu- oder Weiterentwicklungen zu neuen Anforderungen nötig sein, so werden die zugehörigen Prozesse branchen- und anwenderspezifisch konzipiert, entwickelt und gebündelt zur Verfügung gestellt.

Zum anderen können unsere Anwender innerhalb ihres branchenspezi-

fischen kVASy® die Prozesse frei konfigurieren, ohne in die Programmstruktur eingreifen zu müssen. Das ist wirklich faszinierend: Man kann sich seine Prozesse unternehmensweit oder anwenderspezifisch einfach per Mausklick zusammenstellen, und dies sogar wartungs- und releasesicher. Wenn man heute das gleiche Ziel erreichen will, erfordert das deutlich mehr Aufwand, weil eine ganze Verfahrensliste bei der Pflege der mächtigen Applikation abgearbeitet werden muss. Bislang bilden wir die Unternehmensprozesse durch eine Aneinanderreihung von Funktionalitäten ab, mit kVASy® 5 ist die flexible Aneinanderreihung von Prozessen und Prozessbausteinen möglich.

Dies erreichen wir durch die Offenheit unserer neuen Applikation gegenüber anderen Anwendungen. Innerhalb der SOA-Welt kann man sich sehr gut mit anderen Systemen austauschen. Die Verknüpfung verschiedenster Applikationen wird

einfacher. Im Moment gibt es Datei-Schnittstellen sowie diverse meist nicht standardisierte Online-Schnittstellen. In der SOA-Welt können alle Systeme über einen zentralen Prozess-Bus in Echtzeit miteinander kommunizieren. Man wird also sehr einfach externe Applikationen wie beispielsweise grafische Informationssysteme einbinden und im gleichen Zuge bedienen können. Heute muss man diese Applikationen noch redundant bedienen, SOA sorgt für homogene Systemwelten.

SIV.NEWS: *Worin besteht das eigentlich Neue an kVASy® 5?*

Thomas Bunge: Alle gegenwärtig am Markt vorhandenen Systeme kommen aus einer dialogorientierten Welt. Wenn man jedoch auf Basis einer Datenplattform Prozesse formen möchte, stößt man schnell an die Grenzen des technisch Machbaren. Bei kVASy® 5 bilden die individuellen Prozessabläufe die Grundlage. Aus ihnen werden die einzelnen Funktionseinheiten baukastenmäßig abgeleitet. Für unsere Kunden bedeutet eben diese klare und konsequente Prozesssicht eine optimierte Softwareergonomie und systemübergreifende Integration in einer scheinbar globalen Applikation – all das im Rahmen einer kontextsituativen Menüführung und eines frischen Look & Feel. Im Mittelpunkt stehen die ganz individuellen Tagesabläufe und Geschäftsprozesse unserer Kunden. Ihnen erschließt sich mit SOA eine völlig neue applikationsübergreifende, systemoffene Kommunikationswelt. SOA ist technologisch gesehen hinsichtlich Prozessorientierung und Individualisierbarkeit ein echter Evolutionssprung.

SIV.NEWS: *Die Arbeit wird also schneller, flexibler, effizienter?*

Thomas Bunge: Zweifellos. Effektiv ist kVASy® schon immer gewesen; die geforderten Prozesse können mit den vorhandenen Funktionen gut abgebildet werden. Zukünftig sind wir aber deutlich agiler und effizienter, was sich auf die spezifischen Prozesskosten noch vorteilhafter auswirkt. Darin liegt der wesentliche Effizienzgewinn. Aber auch der zunehmenden Individualisierung wird Rechnung getragen. Jeder möchte heute seine Prozesse so schnell wie möglich und nach seinen speziellen Bedürfnissen abbilden können. Zusätzlich verlangen Regulierungsbehörden standardisierte restriktive, aber immer wieder sich dynamisch verändernde Abläufe. Mit kVASy® 5 wird dieser Spagat viel einfacher zu bewerkstelligen sein.

SIV.NEWS: *Ein lohnendes Investment also?*

Thomas Bunge: Auf jeden Fall. Technologieinvestitionen begleiten unsere Kunden und uns permanent. Die IT-Infra-

struktur state of the art zu halten ist ein kontinuierlicher Prozess. Unsere Philosophie der sanften evolutionären Weiterentwicklung ermöglicht es, die erforderlichen Investments planvoll anzugehen – mit dem nötigen Augenmaß für das wirtschaftlich Machbare. Darüber hinaus bietet SOA zusätzliche technologische Mehrwerte – etwa bei der Parallelverarbeitung oder Datenkompression. Unsere Kunden sollen und werden also umfassend von den Vorteilen einer serviceorientierten Architektur profitieren.

Insofern sind wir stolz, dass wir Kunden und Interessenten nach 2-jährigen Verhandlungen mit unserem Technolo-

giepartner Oracle ein überaus günstiges Lizenzagreement vorstellen zu können: kVASy® ESL. Das Kürzel steht für Embedded Software License und bedeutet, der Anwender erwirbt kVASy® mit der neuen Technologie im Ganzen, ohne extra Oracle-Lizenzen nach gesonderten Lizenzmetriken erwerben zu müssen. Dieses Angebot richtet sich sowohl an neue Kunden, die „embedded“ die Lizenz für einen der leistungsfähigsten Technologiestacks erwerben, als auch an unsere Kunden, die als erste in Deutschland völlig neue IT-Potentiale des Weltmarktführers Oracle erschließen können – und das zu Konditionen, die einen Bruchteil des eigentlichen Listenpreises ausmachen.

SIV.NEWS: *Sind die Anwender eng in die Produktentwicklung involviert?*

Thomas Bunge: Unbedingt. Unsere Kunden haben wir so früh wie noch nie einbezogen. Schon 2009 informierten wir sie in Strategiedialogen. Fachinhalte und Anforderungen besprechen wir zuerst im Produktmanagement und mit den erfahrensten Know-How-Trägern unseres Entwicklungsteams. Die vorläufigen Ergebnisse diskutieren wir in verschiedensten Gremien mit unseren Kunden. Nach mehreren iterativen Konzeptions-, Entwicklungs- und Testschritten werden wir innovative und vom Anwender akzeptierte Applikationen ausliefern. (gg, as)

Anzeige

Abrechnungsbelege aus kVASy in eigener Hand

Eigentlich nur eine Softwarelösung, aber...

- keine Abhängigkeit von externen Dienstleistern
- intuitive Handhabung für das Belegdesign
- eigene Pflegemöglichkeit der Abrechnungsbelege
- flexible Anbindung an Archivsysteme
- automatische Ansteuerung beliebiger Kuvertieranlagen
- elektronische Verteilung der Geschäftsdokumente möglich

DATEC

Netzwerke & Druckerlösungen GmbH
 Leipzig – Netzsckau – Erfurt – Dresden – Hannover – Hamburg
 Telefon: 0 37 65 / 797-0 · mail: kvasy@datec-gmbh.de
 www.datec-gmbh.de

Internationale Marktchancen im Blick

Name Heiner Sprunk

Jahrgang 1965

Position Leiter International Business Development

Persönliches
 Als langjähriger Kraft- und Ausdauersportler gut gewappnet für ein interessantes und forderndes Arbeits- und Familienleben.

Vorher Abgeschlossenes Sprachenstudium an der Universität Rostock und der University of Bradford (UK), 1995 - 2001 Mehrjährige leitende Tätigkeit in den Bereichen Vertrieb und Marketing

Bei der SIV.AG 2001 Einstieg in den nationalen Vertrieb, leitende Positionen in Sales, Partner Management und Strategischer Geschäftsfeldentwicklung, seit 2006 Leiter International Business Development.

Aufgaben Verantwortlich für die strategische Platzierung der SIV.AG auf den weltweiten Fokus- und Boom-Märkten. Internationale Projektentwicklung und systematischer Ausbau unterstützender Partner- und Netzwerkkontakte. Engagement im German Water Partnership e.V..

Motivation Einfach kann jeder! Je größer die (realistische) Herausforderung, desto größer der Wille und Ehrgeiz zum Erfolg.

Kooperationsprojekt kVASy® 5: Gemeinsam starke Perspektiven eröffnen

kVASy® 5 – das sind nicht zuletzt auch fünf engagierte Partner, die gemeinsam der Vision einer serviceorientierten Architektur konkrete Gestalt geben. Für ein umfassendes Redesign ihrer Applikation bündelt die SIV.AG die Ressourcen ihrer Tochtergesellschaft A&T Softwarearchitektur und Technologie GmbH, des Weltmarktführers Oracle, der compeople AG und der ma design GmbH & Co. KG – hin zu einer konsequenten Prozesssicht, einem deutlich höheren Bedienungskomfort und größeren Freiheitsgraden bei der flexiblen Ausgestaltung und Aneinanderreihung der Geschäftsabläufe ihrer Kunden.

Serviceorientiertes Architekturkonzept

Dabei geht es nicht nur um ein neues, frisches Look & Feel, sondern um ein grundlegend und nachhaltig optimiertes Interaktionskonzept für die IT-Lösung kVASy®, um deren Effizienz und Erfolg im Wettbewerb noch weiter zu steigern. Im engen Schulterschluss mit der federführenden SIV.AG erschließt die Technologietochter A&T GmbH dabei systematisch die Methodik einer modellgetriebenen Softwareentwicklung (MDSD) und entwickelt das der neuen Produktgeneration zugrunde liegende Technologieframework.

Usability und übergreifender Wissenstransfer

Aufgrund ihrer bereits 15-jährigen Erfahrung in den Bereichen User Interface Design und Softwareentwicklung entschied sich der ganzheitliche Lösungsanbieter SIV.AG 2009 für eine enge partnerschaftliche Zusammenarbeit mit ma design. Gerade deren zunächst untypisch anmutende Herkunft aus dem Industriedesign mit Usability als zentralem Ansatz und treibendem Motiv ist – gekoppelt mit flexibleren strukturellen Möglichkeiten – ein entscheidender Vorteil der bundesweit agierenden, realisierungsstarken Innovationsberatung aus Kiel.

Eine Projektbesonderheit ist die standort- und mitarbeiterübergreifende Zusammenarbeit der Unternehmen. Um ein bestmögliches Ergebnis mit einer optimalen Projektablaufstruktur verbinden zu können und darüber hinaus die Erfahrungen aus dem Projekt optimal auf künftige Projekte übertragen zu können, arbeitet der Projektgenieur der SIV.AG Philipp Zöld seit Ende 2009 vor Ort bei ma design mit dem Kieler Projektteam zusammen. Philipp Zöld sieht seinen Einsatz als „perfekte Möglichkeit, Softwareentwicklung intensiv aus der benutzerzentrierten Perspektive der Ergonomen

kennenzulernen und einen effektiven Wissenstransfer zur SIV.AG sicherzustellen.“ Und er ergänzt: „Besonders gefällt mir von Anfang an die Kombination aus lockerem Teamklima und professioneller Arbeitsweise bei ma design.“

Weiterhin wichtig für den reibungslosen Projektablauf ist eine fest geplante Reihe von Meetings und Telefonkonferenzen nach dem Prinzip „so viel wie nötig, so wenig wie möglich“. Dazu Björn Tessler, Projektleiter der ma design: „Nicht zuletzt durch den Kollegen der SIV.AG vor Ort können wir eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit einer äußerst effizienten Projektkommunikation sicherstellen. Die Kooperation können wir als sehr offen, vertrauensvoll und effizient beschreiben.“ So spiele in diesem Projekt insbesondere die räumliche Entfernung zwischen Kiel und Roggentin (über 300 km) aufgrund der Matrixstruktur praktisch keine Rolle. Das grundsätzliche Interaktionskonzept wurde bereits durch den Vorstand der SIV.AG freigegeben, erste Screens sind schon erzeugt worden. Parallel dazu wird im Hause der SIV.AG derzeit eine entsprechende Studie auf der Basis der von ma design und Philipp Zöld entwickelten Konzept- und Gestaltungsentwürfe realisiert. Diese wird bereits in der als Zieltechnologie vorgesehenen Eclipse-Riena-Plattform realisiert und soll im Sinne eines effizienten Ressourcenmanagements im Entwicklungsprozess als Basis für das spätere Serienprodukt dienen. Hierbei handelt es sich um ein auf den Endanwender abgestimmtes User Interface für Client-Server-Anwendungen, basierend auf der Eclipse-Technologie-Plattform.

Durchgängige Plattform zur Realisierung einer ergonomischen Applikation

Hier kommt nun die compeople AG aus Frankfurt am Main ins Spiel. Sie zählt zu den führenden deutschen IT-Dienstleistern in der Entwicklung innovativer Enterprise Applikationen für den Innen- und Außendienst. Schwerpunkte ihres durchgängigen Serviceangebotes sind die Software-Entwicklung mit Java und Open Source, die IT-Architektur-Beratung und Agiles Projektmanagement.

Darüber hinaus bietet die compeople AG ihren Mitarbeitern große Freiräume zur aktiven Mitgestaltung der Unternehmenskultur. Für diese vorbildliche Personalarbeit ehrte Bundeswirtschaftsminister a. D. Wolfgang Clement das Unternehmen am 28. Januar 2010 als „Arbeitgeber des Jahres“. Zudem wurde die compeople AG für ihre herausragenden Innovationsleistungen im Rahmen des ebenfalls bundesweiten Benchmarkingprojekts „Top 100“ als Top Innovator im deutschen

Mittelstand ausgezeichnet. Die Jury honorierte insbesondere das große Engagement als „Solution Provider“ der Eclipse Foundation, einer der weltweit größten Open Source Communities. So ist es der compeople AG mit dem von ihr initiierten und geführten Eclipse-Riena-Projekt gelungen, eine durchgängige Plattform für die Realisierung benutzungsfreundlicher Enterprise-Applikationen bereit zu stellen. Riena bildet damit nicht nur die Basis für die eigene compeople-Produktpalette, sondern setzt sich im Markt mehr und mehr als erprobter Standard für innovative, leistungsfähige und zugleich benutzungsfreundliche IT-Systeme durch.

Die Entscheidung, Eclipse Riena als Entwicklungsplattform für kVASy® 5 zu nutzen, fiel nach einem persönlichen Kennenlernen auf der IT-Fachmesse JAX in Mainz und einem daran anschließenden intensiven Fachaustausch. In einer Reihe von Workshops wurden die Möglichkeiten der Riena-Plattform mit den Anforderungen einer durchgängig prozessorientierten Entwicklungsmethodik abgeglichen sowie die Rahmenparameter für die Realisierungsphase festgelegt. Auf Basis dessen konnten bereits erste Teilmodule zur Demonstration auf der diesjährigen E-world energy & water zeitnah erstellt werden.

„Das Riena-Konzept lässt uns die größtmögliche Freiheit zur Realisierung der Server-Architektur und erfüllt alle Kriterien für einen optimalen Bedienungskomfort“, so Matthias Hender, der seitens der A&T GmbH unter dem Schwerpunkt MDSD für die Gesamtarchitektur verantwortlich zeichnet. Darüber hinaus gewährleistet die compeople AG die kontinuierliche Weiterentwicklung der Eclipse-Riena-Plattform innerhalb der Eclipse Open Source Community. Als Eclipse-Runtime-Projekt und Bestandteil des jährlichen, übergreifenden Eclipse Release zählt die Plattform zu den zentralen Technologiestandards der Community.

„Ich freue mich, dass wir die SIV.AG von der Leistungsstärke der Open-Source-Plattform überzeugen konnten“, so Jürgen Wiesmaier, Vorstand der compeople AG. „Durch den Einsatz von Eclipse Riena wird kVASy® 5 neue Maßstäbe in Prozesseffizienz, Usability und Serviceorientierung setzen.“

Technologievorsprung mit der Oracle SOA Suite

Alle gemeinsamen Anstrengungen zur Umsetzung einer serviceorientierten Strategie wären jedoch undenkbar ohne die Mehrwerte der langjährigen strategischen Partnerschaft der SIV.AG mit dem Branchenprimus Oracle. Dessen Innovationsstärke und technologisches Know-how sind Motor und

Inspiration zugleich – basiert die IT-Strategie des Software- und Beratungshauses doch seit 1992 auf der Datenbank, den Analyse- und Entwicklungsumgebungen des auch weiterhin kontinuierlich expandierenden Global Players. Als Certified Advantage Partner gibt die SIV.AG den internationalen Marktvorsprung unmittelbar an ihre Kunden weiter – durch die Mehrwerte einer homogenen Technologiebasis und systemübergreifenden Prozessintegration. Mit kVASy® 5 profitieren die

Anwender darüber hinaus auch noch von den Vorteilen der neuen Oracle SOA Suite und der ihr zugrunde liegenden Expertise in Prozessmodellierung, -steuerung und -analyse.

Alle vorgestellten fünf Partner eint – getragen von der bewährten Lösungskompetenz der SIV.AG – ein gemeinsames Ziel: den Kunden der SIV.AG starke, investitionssichere Perspektiven für die Zukunft zu bieten. (as, hp, md, sl)

GEORG KOHL GmbH: Revisions- und prozesssichere Mediendienstleistungen

Als langjährig etablierter Mediendienstleister ist die baden-württembergische GEORG KOHL GmbH ein kompetenter Partner für Versorgungsunternehmen aller Anforderungsprofile und Größenordnungen. Das umfassende Lösungsspektrum beinhaltet die Bereiche Billing und Korrespondenz (z. B. beim Verschicken von Pressemitteilungen und Kundenanschriften) ebenso wie Response- und Adressservices oder Angebote zur Versandoptimierung. Die inhaltliche Bandbreite reicht dabei von der einfachen Postkartenkuvertierung (etwa für kleine Versorgungsunternehmen) bis hin zur anspruchsvollen Abbildung der Kommunikationsströme und Zählerstände zur zuverlässigen Weiterverarbeitung in kVASy® (für Stadtwerke mit mehreren Hunderttausend Zählern).

Der große Vorteil: Alle Dienste sind medienneutral und modular an die spezifischen Kundenanforderungen anpassbar. Und auch bei der Bearbeitung der Postrückläufer und Redressen wird der Kunde nicht allein gelassen.

Das gesamte Serviceportfolio wird direkt aus kVASy® als Leistungsangebot

der UTIPS GmbH – einer 100%-igen Tochtergesellschaft der SIV.AG – zur Verfügung gestellt. Hier gibt es auf Wunsch des Anwenders u. a. die Möglichkeit, unmittelbar aus kVASy® und ganz einfach per Mouseclick über einen speziellen Button die Services zu beauftragen bzw. über ein Portal einen separaten Service auszulösen.

„Als ganzheitlicher IT-Dienstleister sind wir seit zwei Jahren sehr erfolgreich in der Umsetzung maßgeschneiderter Kooperations Szenarien. Die Zusammenarbeit mit einem der traditionsreichsten Marktführer im Output Management bietet uns die Möglichkeit, eine für unsere Kunden passgenaue, vollumfängliche Lösung zu modellieren – bei Bedarf auch unabhängig von kVASy®“, so Manfred Geuting, Leiter Vertrieb der UTIPS GmbH. „So können wir in den operativen Anforderungen ein Höchstmaß an Individualität generieren und die Wünsche unserer Kunden frei einfließen lassen. Die wachsende Anzahl gemeinsamer Referenzen bestätigt uns nur in unserer Entscheidung, noch intensiver mit GEORG KOHL zu kooperieren.“

Ein Beispiel für solch individuelle gemeinsame Lösungsangebote ist der

Bereich der mobilen Datenerfassung, wo projektspezifisch auch die lokalen, personellen und betrieblichen Kundenbelange berücksichtigt werden können (etwa durch die aktive Einbindung des vorhandenen Personals). So lässt sich das verfügbare Kapital an fachlichem Know-how wertschöpfend in optimierte Geschäftsprozesse einbringen.

Der Mehrwert einer engen Zusammenarbeit mit der GEORG KOHL GmbH für Versorgungsunternehmen aller Größenordnungen und Anforderungsprofile liegt dabei auf der Hand:

- Prozess- und Revisionsicherheit sowie BNetzA-Konformität
- Ressourcenoptimierung und Nutzung der Vorteile einer industriellen Produktion via Outsourcing bzw. einer zielgerichteten Personalentlastung
- Weitergabe damit verbundener Konsolidier- und Portorabatte

Und dies alles wird zu einem fairen Preis-/Leistungsverhältnis und günstigen Stückpreisen als Software as a Service angeboten – ohne große Implementierungskosten und im Lösungsumfang frei vom Kunden wählbar. (as)

Dresden-IT GmbH: Seit 10 Jahren ein leistungsstarker Partner in der Kommunalwirtschaft

Fachübergreifendes Branchen-Know-how und ein tiefes Verständnis der individuellen Geschäftsprozesse ihrer kommunalen Kunden – genau das ist der Schlüssel zum Erfolg der Dresden-IT GmbH. Seit der Gründung im Juni 2001 ist das Unternehmen als kVASy® - Kompetenzzentrum partnerschaftlich mit der SIV.AG verbunden. Über die Jahre ist daraus ein enges partnerschaftliches Verhältnis entstanden. Man kennt sich, vertraut einander und schätzt beidseitig die langjährige Kompetenz.

Dr. Ralf Weber, Geschäftsführer der Dresden-IT GmbH, erinnert sich noch gut an den damaligen Auswahlprozess. Als Tochtergesellschaft der Technischen Werke Dresden GmbH und der Dresdner Verkehrsbetriebe AG gegründet, stand der sächsische IT-Dienstleister vor der Aufgabe, für die Stadt Dresden und deren verbundene Unternehmen komplexe Softwarelösungen einzuführen und zu betreuen. „Für die SIV.AG sprachen vor allem die moderne Technologie und Systemarchitektur sowie das faire Preis-/Leistungsverhältnis. kVASy® war genau das zukunftsfähige Produkt, das wir gesucht hatten, um nachhaltig zur Zufriedenheit unserer Kunden am Markt zu bestehen.“

Flexibilität und Stabilität

„Dass die Dresden-IT GmbH kontinuierlich neue Kunden in den Bereichen Ver- und Entsorgung, Verkehr, Recycling und öffentliche Verwaltung hinzugewonnen hat, ist sicher auch das Ergebnis unseres gezielten Know-how-Transfers mit der SIV.AG“, betont Holger Röstel, der für den Vertrieb verantwortlich zeichnet. „Unsere Kunden haben immer vielschichtigeren Anforderungen. Nur wenn es uns gelingt, die zugrundeliegenden Geschäftsprozesse so effektiv und effizient wie möglich zu gestalten, schaffen wir langfristige Mehrwerte für sie. kVASy® bietet uns als wachsendem Unternehmen die dafür erforderliche Flexibilität und Stabilität. So können wir uns schnell und effektiv den sich ständig verändernden Herausforderungen anpassen. Unseren Kunden aus der Wasser- und Abwasserwirtschaft steht in kVASy® ein performantes und individuell auf ihre Aufgabenprofile zugeschnittenes Funktionsspektrum zur Verfügung – mit einer passgenauen Versionspolitik, ohne unnötige Schnörkel und einfach bedienbar.“

Als kVASy® - Kompetenzzentrum bietet die Dresden-IT GmbH Ver- und Entsorgungsunternehmen eine ganzheitliche Lösung für ihr Informationsmanagement. In den vergangenen zehn Jahren haben beide Unternehmen zahlreiche gemeinsame Einführungs- und Datenübernahmeprojekte erfolgreich umgesetzt und waren zusammen auf den großen Branchenmessen präsent. Ein ganz besonderes Highlight bleiben jedoch die Partnertreffen und SIV.Anwenderkonferenzen, die stets von einer besonders herzlichen, angenehmen Atmosphäre geprägt sind. Auf ihnen werden alljährlich auch die Weichen für neue strategische Vorhaben gestellt.

2010 wird dabei im Zeichen einer engeren Kooperation im Dokumentenmanagement stehen. Mit EASY® - DMS und Archivierungslösungen sorgt die Dresden-IT GmbH bei ihren Kunden für eine revisions sichere Langzeitarchivierung sämtlicher archivierungspflichtiger Daten und ein kostensparendes Dokumentenmanagement.

„Von der Konstanz der technologischen und funktionalen Weiterentwicklung profitieren unsere Kunden ganz unmittelbar“, so Dirk Ramdohr. „Und egal, welche Aufgaben es gemeinsam zu lösen gilt: Immer sind die Spezialisten der SIV.AG gesprächsbereit, lösungsorientiert und konstruktiv. Besser könnten wir also gar nicht für die Zukunft aufgestellt sein.“ (as)



Abb.: Geschäftsführung der Dresden-IT GmbH: Dirk Ramdohr, Dr. Ralf Weber (Geschäftsführer) und Dr. Konrad Thomsch (v.l.n.r.)

Investitionen in die Zukunft

Als die Stadtwerke Cottbus ihr Informationsmanagement und ihre Datenverarbeitung im Jahr 2001 mit kVASy® komplett neu aufstellten, war dies zunächst einmal eine bewusst frühzeitig getroffene Entscheidung für eine Investition in Zukunftssicherheit im Jahr 3 der Liberalisierung. Auf der Basis einer bereits erprobten Partnerschaft konnte man dann 2004 gemeinsam die nächste Herausforderung stemmen: die umfassende Einbettung der CRM-Prozesse ins IT-System. Ende 2008 wurde die Umstellung auf das 2-Mandanten-Modell in intensiver gemeinsamer Projektarbeit in kürzester Zeit bewältigt. Seit 2009 arbeiten beide Partner an der Umsetzung eines Instandhaltungsmanagementsystems.

Die ereignisreiche Geschichte dieser Zusammenarbeit ist ein gutes Beispiel dafür, dass – bedingt durch den Wandel von Strukturen und Rahmenbedingungen – die Komplexität der Prozesse immer weiter anwächst und dass dadurch auch das Interaktionsgefüge einer steigenden Zahl von Systemkomponenten immer anspruchsvoller wird. Die Erfahrungen, die die Stadtwerke Cottbus in der nahezu 10-jährigen Partnerschaft mit der SIV.AG gemacht haben, zeigen: Für das tatsächliche Maß der Effizienzsteigerung ist am Ende ausschlaggebend, wie jeder einzelne Teilprozess in der täglichen Anwendung im Unternehmen mit allen anderen Prozessen im Zusammenspiel „harmonisiert“. Genau aus diesem Grund sind die feinen Abstimmungen, die individuellen Anpassungen und das gemeinsame Weiterentwickeln von Lösungen in der Partnerschaft zwischen Systemhaus und Stadtwerk so wichtig.

Anspruchsvolle Metamorphose der Prozesse: Die Umstellung auf das 2-Mandanten-Modell

Als die Stadtwerke Cottbus im April 2008 damit begannen, ihre Prozesse auf das 2-Mandanten-Modell umzustellen, geschah dies nicht nur, um den per BNetzA auferlegten Pflichten Genüge zu leisten. Man versprach sich davon vielmehr auch die Lösung eines Problems, das im Laufe vieler Umstrukturierungen der vergangenen Jahre immer deutlicher hervorgetreten war: die Prozesse innerhalb des Unternehmens standen nicht mit den nach außen gerichteten Abläufen im Einklang. Die Erwartung war, dass am Ende der Umstellung eine Prozessidentität in allen Fragen hergestellt sein würde – als Voraussetzung für Effektivitätssteigerung, Prozessoptimie-



rung und Qualitätsverbesserung. In der rückblickenden Analyse lässt sich aus der Sicht der Cottbuser feststellen, dass die Erwartungen in jeder Hinsicht erfüllt wurden. Der Weg dahin war jedoch keineswegs trivial.

Im Vorfeld galt es natürlich zunächst, einige entscheidende Fragen zu klären. Mit Unterstützung von Experten der SIV.AG gelang es, frühzeitig die Einzelheiten des Umstellungsszenarios festzulegen. Unter Einbeziehung aller Unternehmensbereiche der Stadtwerke wurde dabei genau festgelegt, welche Geschäftsbereiche zu übernehmen sind und welche offenen Posten nicht. Um die passende Strategie herauszuarbeiten, wurden vorab generelle Fragestellungen diskutiert – dazu

gehörten unter anderen:

- Sollen Medien wie Wasser und Wärme künftig in das Unbundling einbezogen werden?
- Soll das bisherige Schema als Netz- oder Vertriebsschema weitergeführt werden?
- Soll eine Unternehmensausgründung im Rahmen des 2MM erfolgen?

Unter Einbeziehung aller Rahmenbedingungen wurde im Umstellungskonzept schließlich folgendes festgelegt: Der Vertrieb wird als Nebenbuch ausgelagert, alle vertriebsrelevanten Prozesse werden im neuen Vertriebsmandanten abgebildet. Nebengeschäfte des Vertriebs wie etwa Auftrags- und Eingangsrechnungen werden weiterhin im Netz abgebildet. Die Trennung der Daten erfolgt im Detail rückwirkend für 3 Jahre ab 2005. Die Fernwärme wird vollständig im Vertrieb abgebildet, wobei keine gemeinsame Ablesung mit Strom und Gas erfolgt, die Kunden für die Wärmeabrechnung separat angelegt wurden und auch die technische Zählerverwaltung getrennt geführt wird.

Einer der Vorteile dieser Konzeption besteht darin, dass das CRM-System weiterhin voll integriert genutzt werden kann. Durch die Auslagerung des Vertriebs wurde zudem eine 100%-ige Erfüllung der BNetzA-Vorgaben gesichert, da die kompletten historischen Daten im Netz bleiben und der Vertrieb nur die ihn betreffenden Daten erhält.

Durchführung in 2 Projektphasen

In der vorangestellten Analyse-Phase des Gesamtprojektes wurde entschieden, dass die eigentliche Umstellung in 2 separaten Phasen erfolgen soll. Dadurch konnten entscheidende Vorteile gesichert werden:

- Weil in der ersten Phase noch vorhandene gemischte offene Posten sauber getrennt wurden, konnte die physische Datentrennung in einem kurzen Zeitfenster durchgeführt werden.
- Zwischen der ersten und der zweiten Projektphase konnten alle Prozesse zu Testzwecken beliebig durchgespielt werden.
- Versehentliche fehlerhafte Buchungen sowie Prozesse, die spätere Fehlbuchungen verursachen könnten, werden verhindert.

Fazit Meilenstein 2MM: Ziel im Zeitfenster erreicht.

Der Abschluss des Projektes brachte vor allem eins an den Tag: die Entscheidung über Erfolg oder Nicht-Erfolg fiel bereits in der Konzeptphase, da hier in enger Zusammenarbeit alle entscheidenden und auch kritischen Details berücksichtigt wurden. Die strukturierte Vorgehensweise und die Betreuungsintensität, die teilweise seitens der SIV.AG im 24h-Modus stattfand, hatte schließlich zum Ergebnis, dass die Echtumstellung in sechs Tagen abgeschlossen werden konnte. Auch die nachlaufenden internen Prüfungen konnten bereits zwei Tage später abgeschlossen werden. Natürlich ist mit einer erfolgreichen Systemumstellung noch nicht die ganze Arbeit getan. Auch das Denken und die Arbeitsgewohnheiten der Nutzer müssen sich verändern. Eine Erleichterung dieses längerfristigen Prozesses konnte durch eine Optimierung der Schemenbereitstellung erreicht werden.

Optimierung durch Automatisierung

Das oberste und erste Ziel der Mandantentrennung, nämlich der Gleichklang der Prozesse, wurde erreicht. Das

„allein“ war für die Stadtwerke Cottbus allerdings noch nicht genug. Wolfgang Will, Leiter des Bereiches Shared Services, beschreibt es so: „Ein weiterer wichtiger Meilenstein ist für uns die vollständige Automatisierung von Lieferantenwechselprozessen. Eine manuelle Bearbeitung ist auf Dauer keine Lösung – erst Recht dann nicht, wenn eigentlich alle Informationen im System selbst vorliegen. Vielmehr muss es so sein, dass die Informationen sich von einem Mandanten zum anderen quasi selbst finden müssen.“

Bei der weiteren Harmonisierung kritischer Punkte und der Optimierung von Detailabläufen hat Wolfgang Will in dem neuen Service-Konzept der SIV.AG eine deutliche Verbesserung der Unterstützung schätzen gelernt: „Indem sehr viele konkrete Detailprobleme direkt per Telefon gelöst werden können, wird sehr viel Zeit gespart. Auch der Charakter der Zusammenarbeit ändert sich durch die schnelle und unkomplizierte Verfügbarkeit.“

Der Weg in die nächste Effizienz-Dimension: Instandhaltungsmanagement

Als nächstes großes Projekt wurde die Einrichtung eines IT-gestützten Instandhaltungsmanagement in Angriff genommen. Die Gründe für diesen Entschluss waren vielfältig: die kaufmännischen Prozesse im Zusammenhang mit der Instandhaltung wurden manuell nachgehalten, für die Organisation der Arbeitsabläufe wurde ein Parallelsystem zu kVASy® geführt. Über die Mängel der Systemseite hinaus gab es auch methodische und strukturelle Probleme. Wichtige Informationen existierten zum Teil nur als Insiderwissen – und das bei einer Personalstruktur mit vielen älteren Mitarbeitern. Hinzu kam ein historisch gewachsenes Durcheinander von Methoden und Werkzeugen. Nicht zuletzt gab

es auch bezüglich der Bemessung und Kalkulation von Aufwänden für Arbeitsabläufe keine systematische Standardisierung, was angesichts neuer Herausforderungen wie etwa der Einführung von Smart-Meter-Prozessen zu einem kritischen Faktor wird.

Die Hauptforderungen der Stadtwerke Cottbus lassen sich in drei Punkten zusammenfassen:

- Auf der Basis des Systems muss es möglich sein, eine zustandsbezogene Instandhaltung per Knopfdruck zu steuern.
- Sämtliche zur Instandhaltung gehörenden kaufmännischen Prozesse müssen automatisch ablaufen und voll im Gesamtsystem integriert sein.
- Das System muss in der täglichen Arbeit zu einer Standardisierung des Wissens, der Methoden und der Werkzeuge führen und dennoch Akzeptanz beim Personal finden.

Step 1 ist absolviert: Die Abbildbarkeit der Anlagen ist gewährleistet.

In der Projektplanung war als erster gemeinsamer Schritt die Einrichtung eines Testsystems vorgesehen, in dem alle Voreinstellungen für eine optimale Abbildung der Netzanlagen eruiert werden können.

Dazu haben die zuständigen Netzmeister zusammen mit Mitarbeitern der SIV.AG für jede Sparte drei Anlagen unterschiedlichster Ausprägung eingerichtet – mit einer Detailtiefe, die für alle Fälle der täglichen Arbeit ausreichend ist.

Mit der erfolgreichen Umsetzung dieses ersten Schrittes wurde das Konzept verabschiedet und das weitere Vorgehen definiert.

Step 2: Mit voller Akzeptanz voraus.

Zur Zeit wird das Projekt in vier parallel laufenden Arbeitsprozessen weiter verfolgt:

1. Zu einer modernen IMS-Lösung gehört natürlich eine direkte Anbindung an ein Geoinformationssystem. Durch die damit verbundenen komfortablen Darstellungsmöglichkeiten, Suchfunktionen und der kompakten Zusammenführung von Informationen werden unterschiedliche Arbeitsprozesse bei der Instandhaltung wesentlich erleichtert. Die Stadtwerke Cottbus haben die Möglichkeit, die verfügbaren Funktionen auf der IMS- und der GIS-Seite zu definieren.
2. Die unstrukturierte Masse der vorliegenden Daten in den Meisterbereichen muss im Hinblick auf eine automatisierte Übernahme bewertet werden. Das Einlesen der Excel-Tabellen über Skripte vereinfacht einen Großteil der Arbeit.
3. Es muss untersucht und festgelegt werden, welche Lösung zur mobilen Datenverarbeitung notwendig ist und wie die Prozesse aussehen sollen.
4. Die Anlagen, die bereits vollständig eingerichtet sind, müssen in das Echtssystem überführt werden.

Ein zentraler Punkt sind diverse menschliche Faktoren. Zum einen wird für die Einführung und Produktivsetzung eines solchen Systems ein Mehraufwand neben dem Tagesgeschäft nötig. Zum anderen sehen sich die Mitarbeiter mit einer tiefgreifenden künftigen Veränderung ihrer Arbeitsweise konfrontiert, einschließlich neuer Möglichkeiten der Kontrolle. Bei den Stadtwerken Cottbus ist die Akzeptanz jedoch bereits heute schon deutlich gestiegen – unter anderem wohl auch deshalb, weil die betreffenden Mitarbeiter bereits frühzeitig in die Projektarbeit einbezogen wurden. (ar)

„Das 2-Mandanten-Modell funktioniert“

Stadtwerke Schaumburg-Lippe zeigen sich überzeugt von der Projektkompetenz der SIV.AG



Abb.: Das Team der Stadtwerke Schaumburg-Lippe

Eine sichere Energie- und Wasserversorgung zu wettbewerbsfähigen Konditionen – diesem Auftrag fühlen sich die Stadtwerke Schaumburg-Lippe GmbH seit ihrer Gründung im Jahre 2002 zutiefst verpflichtet. Das moderne und dienstleistungsstarke Unternehmen versorgt 75.000 Einwohner des Landkreises Schaumburg zuverlässig mit Elektrizität, Erdgas, Nahwärme, Flüssiggas sowie Trinkwasser. Darüber hinaus betreiben die Stadtwerke eine öffentliche Erdgastankstelle und garantieren in ihren beiden Kundencentern in Bückeburg und Stadthagen einen persönlichen und unkomplizierten Service direkt vor Ort.

Der Anspruch „Von Mensch zu Mensch“ wird dabei nicht nur im täglichen Umgang mit den Kunden groß geschrieben. Regional fest verwurzelt, sind sich die Stadtwerke Schaumburg-Lippe zugleich auch ihrer gesellschaftlichen Verantwortung bewusst und unterstützen das breite ehrenamtliche Engagement sportlicher, sozialer und kultureller Einrichtungen in ihrem Versorgungsgebiet. So schaffen die mehr als 70 Mitarbeiter gemeinsam ein Stück Lebensqualität für ihre Region, wobei zukünftig ein zusätzlicher Schwerpunkt auf der ressourcenschonenden und ökologischen Energiegewinnung unter Verwendung erneuerbarer Energien liegen wird.

Vor dem Hintergrund der stetig komplexer werdenden Anforderungen der Bundesnetzagentur an Prozessidentität und Diskriminierungsfreiheit haben sich die Stadtwerke Schaumburg-Lippe 2009 für einen Wechsel zur SIV.AG entschieden.

Im Auswahlverfahren punktete der ganzheitliche IT-Lösungsanbieter vor allem durch seine nachweisbaren Projekterfolge bei der termin- und budgetgerechten Einführung des 2-Mandanten-Modells, seine technologischen Stärken sowie den hohen Bedienungskomfort.

„Nach einer Rekordzeit von drei Monaten sind wir im November 2009 mit kVASy® produktiv gegangen. Mit der Realisierung der Lieferantenwechselprozesse hat unser neues Abrechnungssystem unmittelbar nach der Datenmigration seine eigentliche Feuertaufe mit Bravour bestanden. In Anbetracht der Tatsache, dass wir mit unserem Altsystem sowohl unsere Kunden als auch unsere Mitarbeiter vor harte Geduldsproben stellen mussten, sind wir umso zufriedener mit dem heute Erreichten“, so Eduard Hunker, Geschäftsführer der Stadtwerke Schaumburg-Lippe GmbH. „Das 2-Mandanten-Modell funktioniert und wir können tatsächlich unsere Prozesse einfach machen. Besonders schätzen wir dabei die professionelle personelle Unterstützung seitens der SIV.AG. Aktuell stecken wir mitten in unserer ersten Jahresverbrauchsabrechnung mit kVASy®. Das große Engagement der Projektverantwortlichen, ihre Motivation und Einsatzbereitschaft bestärken uns darin, die zukünftigen Herausforderungen noch ambitionierter anzugehen.“

Lesen Sie in unserer Ausgabe 2/2010 einen ausführlichen Projektbericht zur Umsetzung des 2-Mandanten-Modells bei den Stadtwerken Schaumburg-Lippe. (as)



Stadtwerke Sondershausen GmbH

Telefon +49 3632 6048-0

Telefax +49 3632 6048-812

www.stadtwerke-sondershausen.de



Auf einer festen Vertrauensbasis

„Thüringer Werke bauen gemeinsam auf kVASY®“ – so lautete eine im Mai 2003 veröffentlichte Pressemeldung der SIV.AG. Mit der Energieversorgung Apolda GmbH, der Energieversorgung Nordhausen GmbH, der Energieversorgung Rudolstadt GmbH, der Stadtwerke Sondershausen GmbH sowie der Gasversorgung Thüringen GmbH setzten damals gleich fünf etablierte Regionalversorger auf das ganzheitliche Lösungsspektrum des norddeutschen Software- und Beratungshauses.

Stets in time and budget

„Eine Entscheidung, die wir auch heute jederzeit treffen würden“, so Hans-Christoph Schmidt, Kaufmännischer Geschäftsführer der Stadtwerke Sondershausen GmbH. „Unser vorheriger Anbieter hatte uns nur allzu oft viel versprochen und nichts davon gehalten. Ein enttäuschender Zustand, der für uns alle unzumutbar geworden war. Die SIV.AG haben wir in den bisherigen sieben Jahren unserer Zusammenarbeit als überaus verlässlichen und ehrlichen Partner schätzen gelernt. Für mich als Kaufmann zählt dabei besonders, dass wir bei allen gemeinsamen Einführungsprojekten stets in time and budget gelegen haben, teilweise sogar unter dem vertraglich vereinbarten Betrag geblieben sind. Dies hat eine feste Vertrauensbasis zwischen uns geschaffen.“

Jens Feige, Netzzugangs-, Regulierungs- und Energiedatenmanager, ergänzt: „Was uns in der Entscheidungsphase

besonders überzeugt hat, waren das langjährige Branchen-Know-how der SIV.AG und ein praxisbewährtes Implementierungskonzept, das über die Migrationsphase hinausgeht und flexibel den unternehmensspezifischen Anforderungen angepasst wird.“ Davon konnten sich die Sondershäuser auch im Rahmen eines Referenzbesuches bei der Stadtwerke Cottbus GmbH, die seit Januar 2001 Kunde der SIV.AG ist, einen eigenen Eindruck verschaffen.

Regional verwurzelt und sozial engagiert

Die Wurzeln der Stadtwerke Sondershausen GmbH reichen bis in das Jahr 1852 zurück. Damals wurden im Auftrag des Fürstenhauses die ersten Wasserleitungen für das Residenzschloss verlegt. Bis zur Jahrhundertwende folgten der Bau einer städtischen Gasanstalt und eines Elektrizitätswerkes, das anfänglich ebenfalls nur das Schloss und das Theater mit Strom belieferte. Anderthalb Jahrhunderte später ist das traditions-

reiche, ca. 60 Mitarbeiter und Auszubildende zählende Versorgungsunternehmen breit als regionaler Dienstleister aufgestellt. Die Stadtwerke Sondershausen GmbH versorgt heute 19.000 Einwohner in einem Konzessionsgebiet von 73 km². Im Geschäftsjahr 2007/2008 beliefen sich die Umsatzerlöse auf 24,1 Mio. EUR. Flankierend dazu wurden Investitionen in Höhe von 1,3 Mio. EUR getätigt. Mit dem Anspruch „Vor Ort für Sie da“ sieht sich der leistungsstarke Regionalversorger vor allem auch in sozialer Verantwortung. Die Stadtwerke Sondershausen GmbH engagiert sich in den Bereichen Kunst, Kultur und Sport, wovon u.a. die Unterstützung von Restaurationsarbeiten, familienfreundliche Bonusprogramme, die Veröffentlichung einer KinderEnergiesparfibel oder die Förderung der örtlichen Feuerwehr zeugen. Kurz: „Energie aus der Region für die Region.“

Klares und praxisbewährtes Konzept der SIV.AG bei der Umsetzung des 2-Mandanten-Modells

Die SIV.AG hat das thüringische Versorgungsunternehmen sicher durch alle bisherigen Phasen der Liberalisierung und Regulierung der Energiemärkte begleitet. Hierzu gehörte die Einführung des 2-Vertragsmodells 2006 ebenso wie die erfolgreiche Umsetzung des 2-Mandanten-Modells im Juli 2009. „Der reibungslose Projektverlauf war erneut eine rundum positive Erfahrung für uns. Als sehr förderlich haben wir dabei die Klarheit empfunden, mit der die SIV.AG bereits seit 2006 konsequent das von der Bundesnetzagentur als „zukunftsweisend“ bevorzugte Modell der prozessualen Gleichbehandlung verfolgt“, unterstreicht Jens Feige. „Das 2-Mandanten-Modell der SIV.AG garantiert uns vollständige Prozessidentität und Diskriminierungsfreiheit – ohne

kostenintensive Experimente und unnötige Brüche der Prozesskette. Alle vom Wettbewerb angebotenen Ausweichstrategien und Portallösungen nach Tenor 5 GPKE und 3 GeLi Gas wären für uns nur ein Spielen auf Zeit gewesen. Das hatten wir bei unserem früheren Anbieter leider zur Genüge.“ Jana Vogler, Leiterin Vertrieb, kann sich dem nur anschließen: „Das 2-Mandanten-Modell ist für uns die einzig effektive und unter'm Strich auch preisgünstigste Lösung für eine saubere Sichtentrennung. Hier sehen wir uns mit dem Grundkonzept der SIV.AG sogar bestens auf die Auslagerung weiterer Mandanten vorbereitet, sofern der Regulator dies vorgeben sollte. Die SIV.AG steht für eine über 6-jährige Erfahrung mit dem 2-Mandanten-Modell sowie absolute Verlässlichkeit, Sicherheit und Schnelligkeit bei der Projektumsetzung. Das ist in der Branche einmalig.“ Als besonderen Mehrwert erachtet Jens Feige die Marktschnittstellen, die in einem bezahlbaren Rahmen und ohne die Hinzuziehung externer Programme ein Maximum an Synergien zwischen den einzelnen Marktteilnehmern und der Bundesnetzagentur gewährleisten.

Gut aufgehoben und für die Zukunft gerüstet

„Unsere Mannschaft steht geschlossen hinter der SIV.AG“, so Jana Vogler. Sie und ihr Team sehen sich professionell betreut und hervorragend geschult, die natürlich in jedem Projekt auftretenden Probleme zu analysieren und gemeinsam eine adäquate Lösung zu erarbeiten. Dieses Vorgehensmodell, zu dem auch die systematische Förderung von Key Usern gehört, hat sich in intensiver Kooperation bewährt. Ein Erfolgsfaktor dafür sind sicher die Kompetenz und Begeisterung der auf beiden Seiten handelnden Personen. „Bei der SIV.AG füh-

len wir uns einfach gut aufgehoben und für die Zukunft gerüstet.“

„In unserer Partnerschaft mit der SIV.AG erleben wir nicht, dass wir selbst uns als Motor um etwas kümmern müssen. Vielmehr hat die SIV.AG einen eigenen Radarschirm, der ihr anzeigt, was umzusetzen ist“, beschreibt Hans-Christoph Schmidt den Kern der Zusammenarbeit. Messbare Vorteile ergeben sich dabei vor allem aus der durchgängigen Automatisierung und Integration der Massenprozesse und Auswertungen. Angesichts der sich noch verstärkenden Synergieeffekte ist vieles heute deutlich schneller und weniger personalintensiv. Mit der Einführung intelligenter Zählerinfrastrukturen und dem Angebot lastvariabler Tarife ist die SIV.AG erneut in ihrer Kernkompetenz gefragt. Smart Metering ist vor allem auch ein EDM-Thema. Darüber hinaus planen die Stadtwerke perspektivisch die Einführung eines eigenen Customer-Self-Service-Portals, bei dem ihre Kunden sich unkompliziert registrieren lassen können und umfangreiche Möglichkeiten zum mobilen Ansehen, Auswerten und Ändern ihrer Verbrauchsdaten haben. Auch hier baut die Stadtwerke Sondershausen GmbH wieder auf die SIV.AG. (as)

Auf einen Blick

- Leistungsstarker Regionalversorger und -dienstleister in Thüringen
- 60 Mitarbeiter und Auszubildende
- Versorgung von 19.000 Einwohnern in einem Konzessionsgebiet von 73 km²
- Umsatzerlöse 2007/2008: 24,1 Mio. EUR
- Investitionen: 1,3 Mio. EUR

Smart Metering in der Praxis

Dr. Wolfgang J. Trein, FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung Velbert hat als langjährig erfahrener Branchenexperte bereits mehrere Smart-Metering-Projekte begleitet. Sein Kompetenzspektrum reicht von der Erstellung von Vorstudien und Business Cases über eine umfassende Prozess-, Technologie- und CRM-Beratung bis hin zum Projektmanagement bei der Planung, Vorbereitung und Einführung intelligenter Zählerinfrastrukturen und der Identifizierung damit verbundener Kostensenkungspotenziale.

Die Einführung von Smart Metering wird in Deutschland, wie in den meisten Staaten, durch gesetzliche Regelungen und die technische Entwicklung vorangetrieben, weniger durch die Nachfrage der Kunden. Seit dem 1. Januar 2010 sind nun Messstellenbetreiber verpflichtet, in neuen und sanierten Wohneinheiten neue digitale Zähler einzubauen, die den „tatsächlichen Verbrauch und die tatsächliche Nutzungszeit“ des Kunden messen. Ferner sollen die Umstellung auf diese Zähler allen Strom- und Gaskunden angeboten werden, soweit dies technisch und wirtschaftlich machbar ist.

Somit ist Smart Metering bei den Energieversorgern seit einiger Zeit ein viel diskutiertes Thema. Die Diskussionen drehen sich oft um die Fragen, wie man Smart Metering umsetzen sollte. Soll erst einmal nur den gesetzlichen Mindestanforderungen entsprochen werden oder eine umfassendere Realisierung über einen Teil-Roll-Out beziehungsweise einen Komplett-Roll-Out angestrebt werden, in der proaktiv die Einführung vorangetrieben und ein Bedarf bei den Kunden geweckt wird. In diesem Zusammenhang wird immer wieder die Forderung hervorgehoben, den Kostenaufwand so gering wie möglich zu halten. Zudem wird über die Refinanzierung der Investitionen nachgedacht. Häufig werden mögliche Kosteneinsparungen durch eine Optimierung der Prozesse angeführt.

Synergien schaffen durch einen ganzheitlichen Projektansatz

Nach den Erfahrungen bereits mehrerer durchgeführter Smart-Metering-Projekte steht für die FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung fest, dass die neue Technologie große



Veränderungen in der Energiewirtschaft bewirken wird und das entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Dazu gehören die Bereiche Vertrieb, Kundenservice und Netz. Die aktuellen Projekte verfolgen klar einen ganzheitlichen Ansatz, bei dem die Energieversorger ihre Smart-Metering-Projekte mit dem an wachsender Bedeutung gewinnenden Schwerpunkt MSB / MDL kombinieren, der eine Vielzahl wertvoller Synergien schafft, um so den stetig komplexer werdenden Marktanforderungen umfassend gerecht zu werden.

Singuläre Betrachtungen hingegen sind nicht wirtschaftlich. Eine einseitige Betrachtung nur der reinen Anschaffungs- und

Installationskosten kombiniert mit der Prüfung nur der technischen Realisierbarkeit und von Basisfunktionen birgt die Gefahr, wesentliche strategische Optionen nicht zu analysieren und zu bewerten.

Die Entwicklung der untersuchten Themen in den Pilotprojekten zeigt, dass die Einführung elektronischer Zähler gemäß den Anforderungen aus EnWG und MessZV nur dann erfolgreich umgesetzt werden kann, wenn die entstehenden Mehrkosten durch zusätzliche Erlöse und die Realisierung größerer Prozesseffizienz gedeckt werden können. Das heißt, die Refinanzierung wird am größten sein, wenn man eine ganzheitliche, marktrollenübergreifende Betrachtung verfolgt, die auch die Rolle des MSB / MDL sowie die Kooperation von Stadtwerken mit berücksichtigt. MSB / MDL wird zukünftig eine zentrale Marktrolle sein, die auf das engste mit den anderen Marktrollen, insbesondere dem Vertrieb zusammenarbeiten wird, um neue Geschäftsfelder und

Produkte zu generieren und letztendlich auch neue Kunden zu gewinnen. Das impliziert natürlich die Zuordnung der Verantwortlichkeiten und Prozesse zwischen den jeweiligen Marktrollen.

Nach Einschätzung der FIGEMA ist in Deutschland nicht mit netzbetreiberfinanzierten, flächendeckenden Roll-Out-Projekten in größerem Stil zu rechnen, da diese nicht wirtschaftlich zu betreiben sind. Das Netz kann höchstens eine Minimallösung einbauen – zunächst ohne Kommunikation (aber mit Kommunikationsschnittstelle) und damit ohne Smart Metering. Auf diese Infrastruktur kann aber zu einem späteren Zeitpunkt dann der Vertrieb aufbauen.

Zentrale Verantwortung des Vertriebs

Wie schnell sich Smart Metering in Deutschland durchsetzen wird, hängt wesentlich davon ab, ob die Kunden die neue Technologie aktiv nachfragen und die angebotenen Vertriebsprodukte attraktiv finden. Hierbei ist natürlich

Abb. 1: Entwicklungsstufen der Smart-Meter-Pilotprojekte

- | | |
|--|---|
| <p>3 Ab 2009: Ganzheitliche Betrachtung von Smart Metering</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Testen aller Smart-Meter-Funktionen im Kundenservice, Vertrieb, Netz • Prüfung der Rolle des MSB / MDL im regulären Netzbetrieb und als Dienstleister • Kooperationen mit anderen Energieversorgern • Entwicklung von Smart-Meter-Strategien und Planung des späteren Roll-Out |
| <p>2 Ab Mitte 2007: Testen der um Smart Metering erweiterten Funktionen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Testen aller Smart-Meter-Funktionen im Kundenservice und Vertrieb • Entwicklung von Vertriebsprodukten zur Beeinflussung des Kundenverhaltens • Gesamtergebnis soll Erkenntnisse über späteren Roll-Out liefern. |
| <p>1 Ab 2006: Testen der Smart-Metering-Basisfunktionen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Testen der Technologie, Fernablesung und Fernsperrung • Schwerpunkt beim Forderungsmanagement, partielle Prozessoptimierung • (Teil-) Roll-Out spielt noch keine Rolle. |

Dr. Wolfgang J. Trein
 FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung
 Telefon +49 2052 927514
 Telefax +49 2052 839217
 info@figema.de



die Rolle des Vertriebs gefragt, der mit seinen Produkten eine Nachfrage wecken und dem Kunden ein positives Verhältnis von Kosten und Nutzen aufzeigen muss. Der neue Kundennutzen ist von Anfang an deutlich hervorzuheben, ohne den Kunden preislich abzuschrecken.

Der Vertrieb nimmt also eine zentrale Verantwortung für eine erfolgreiche Marktdurchdringung ein.

Da Smart Metering Potentiale bietet, die einzelne Kundengruppen betreffen, wird empfohlen, eine Kundensegmentierung zu deren gezielten Ansprache durchzuführen. Damit kann z. B. auf unterschiedliche Anforderungen von Haushalts- und Gewerbekunden eingegangen werden, die angepasste Tarifangebote erforderlich machen. Hier spielt sicher der Energieverbrauch eine wichtige Rolle, um Kostensenkungspotentiale auszuschöpfen, individuelle Spartarife anzubieten oder ökologisch motivierte Kunden zu unterstützen.

Ebenso kann mit entsprechenden Produkten auf eine hohe Anzahl säumiger Kunden im städtischen Bereich reagiert werden, um schneller an ausstehende Forderungen zu gelangen und die Prozesse im Forderungsmanagement zu optimieren und die Aufwände zu senken (z. B. Vertriebsprodukt mit einer Prepayment- oder Leistungsbegrenzungsfunktion).

Attraktive Smart-Metering-Produkte entwickeln

Entscheidend ist, dass der Energieversorger attraktive Smart-Metering-Produkte entwickelt, die neben Energieeinsparungen auch weitere Nutzen und Zusatzleistungen bieten.

Da mit Smart Metering, bis hin zum Viertelstundentakt, nun häufigere Mess- und Abrechnungswerte zur Verfügung stehen, kann mit dieser neuen Transparenz über den Lastverlauf des Kunden eine umfassende Energieberatung durchgeführt werden. Man gewinnt Aufschluss über den Zustand von Geräten (z. B. veraltete Kühlschränke) oder unerkannte und damit unnötig eingeschaltete Stromverbrauchsquellen im Haus (z.B. falsch eingestellte Heizung).

Mit der Einführung von solchen Mehrwertleistungen können Energieversorger nicht nur den gesetzlichen Anforderungen gerecht werden, sondern auch höhere Erlöse erzielen, indem sie ihr klassisches Stromprodukt mit neuen Produkten kombinieren und erweitern. Dazu gehören ggf. auch Kooperationen

mit weiteren Anbietern oder Marktpartnern aus anderen Branchen.

Projektvoraussetzungen

Eine weitere wichtige Erkenntnis aus den Pilotprojekten ist der Einsatz unterschiedlicher Kommunikationstechniken, aber auch von Zählern unterschiedlicher Lieferanten. Dafür stehen Powerline (PLC), GSM, GPRS und DSL zur Verfügung. Die Auswahl der geeigneten Technik muss sich zunächst an den regionalen Gegebenheiten und der Bevölkerungsdichte orientieren. Zudem spielt die vertriebliche Strategie eine Rolle.

Es ist davon auszugehen, dass die meisten Versorger zunächst mit PLC oder DSL starten werden. Mittelfristig werden jedoch verschiedene Kommunikationstechniken parallel eingesetzt werden. So wird in ländlichen Regionen DSL und Powerline wegen der geringen Bevölkerungsdichte oder der geringen Übertragungreichweite nicht praktikabel sein und stattdessen GPRS oder GSM zum Einsatz kommen. In Städten hingegen ist mit einer Durchmischung der Technologien zu rechnen, auch wenn der Einsatz von PLC am wirtschaftlichsten sein wird.

Darüber hinaus ist die Anbindung an das bestehende ERP-System zu berücksichtigen (Abrechnung, EDM, CRM, Kundenportal, Inkasso etc.). Die Sachbearbeiter aus den jeweiligen Bereichen darf es bei der Bearbeitung ihrer Prozesse nicht interessieren, ob die Kommunikation über PLC, DSL oder GPRS erfolgt oder ob beim Kunden ein Echelon-, Landis & Gyr- oder Siemenszähler etc. im Einsatz ist. Sie müssen ihre Prozesse schneller und effizienter als bisher durchführen. Für diesen Teil der Umsetzung sind die Softwarelieferanten zuständig, da zum einen Schnittstellen und Plattformen benötigt werden, die einen parallelen Zugriff auf die Technologien möglich machen und zum anderen die Datenmengen beherrscht werden müssen, die zukünftig um ein Vielfaches höher sein werden als bislang bekannt.

Sorgfältig und langfristig planen

Wie bereits oben erwähnt, stehen den Versorgern für die Einführung von Smart-Meter-Zählern bei den Kunden unterschiedliche Vorgehensweisen zur Verfügung, die derzeit auch in diesem Spektrum angewendet werden. Diese reichen von „nur“ der Erfüllung der gesetzlichen Mindestanforderungen über Pilotprojekte mit einigen wenigen bis zu mehreren hundert Zählern bis hin zum Teil- und Gesamt-Roll-Out. Empfohlen werden kann den Unternehmen auf jeden Fall planmäßig

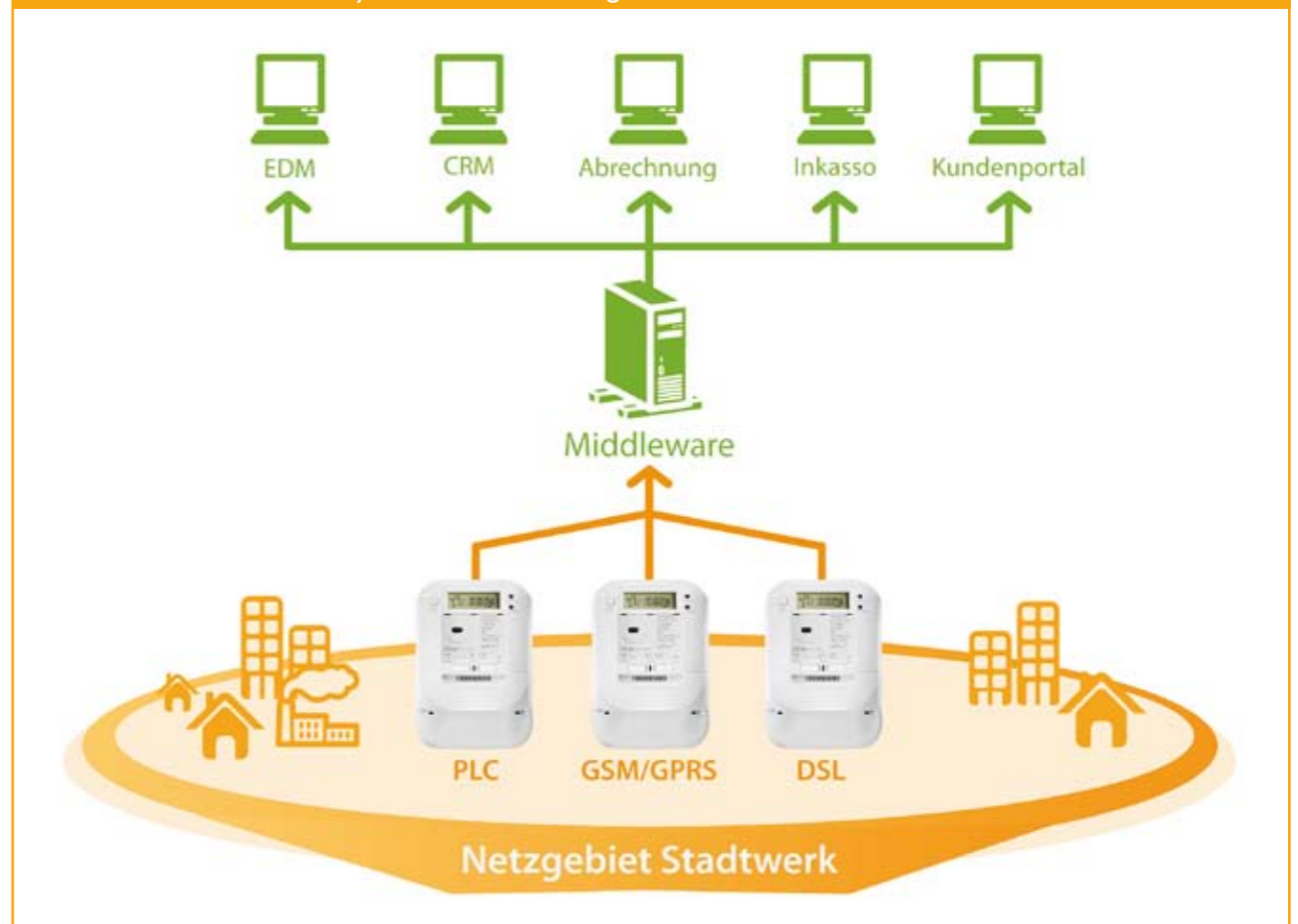
vorzugehen und auf eine sorgfältige, langfristige Vorbereitung zu achten. Dadurch werden die Projekte gut strukturierbar und durch das Schöpfen von Synergieeffekten kostengünstiger als bei punktuellen Installationen. Beispielsweise kann die Erschließung ausgewählter Straßenzüge oder Stadtteile gewählt werden. Dadurch entsteht schnell und zu vergleichsweise überschaubaren Kosten ein betriebsfähiges digitales Zählersystem, an dem die Anforderungen der Bereiche Netz, Vertrieb und Kundenservice definiert, getestet und umgesetzt werden können. Probleme können studiert, gelöst und insbesondere auch Ausbildung betrieben werden.

Die Entscheidung über die Vorgehensweise orientiert sich aber immer an der vertrieblichen Ausgestaltung der Smart Meter-Einführung und der langfristigen Unternehmensstrategie. Denn erst ab einer gewissen installierten Stückzahl ist die vertriebliche Ausgestaltung von Smart Meter-Produkten möglich.

Die Vielzahl an Gestaltungsmöglichkeiten und der derzeitige Rechtsrahmen lassen einen großen Spielraum für Smart-Meter-Lösungen zu. Bei der Begleitung von Projekten legt die FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung deswegen Wert darauf, von einem ganzheitlichen Ansatz auszuge-

hen, der alle betroffenen Unternehmensbereiche berücksichtigt. Auch wenn eine flächendeckende Installation im ersten Schritt nicht notwendig ist, sollte man sich zunächst eine entsprechende Strategie für die zukünftige Positionierung des Stadtwerks zurechtgelegt haben. Denn Ziel sollte es in wirtschaftlich agierenden Unternehmen immer sein, auch mit einer komplett neuen und teureren Technologie dem Kunden einen Nutzen zu bringen und damit zügig seine Investitionen zu amortisieren und Gewinne zu realisieren. (wt)

Abb. 2: Wettbewerb der Systeme und Technologien



Dr. Roland Kopetzky
 Geschäftsführer der ennovatis GmbH
 Telefon +49 34297 9887-0
 Telefax +49 34297 9887-11
 r.kopetzky@ennovatis.de



ennovatis Smart Metering: Multi Utility Communicator und Mehrwertdienste

Das Thema Smart Metering ist „in“, nicht zuletzt wegen der Vorgaben des Gesetzgebers. Doch die Herausforderungen sind lösbar. Mit welchem Geschäftsmodell die Energieversorger auch immer reagieren, ohne eine systematische und exakte Erfassung der Daten bleibt jedes Konzept reine Theorie. Mit der ennovatis SmartMUC steht nun ein Multi Utility Communicator zur Verfügung, der mehr kann als nur die Erfassung der Energiedaten. Die ennovatis GmbH ist im Bereich Smart Metering Partner der UTIPS GmbH.

Transparenz im Energieverbrauch soll, so die Überlegung des Gesetzgebers, zu einer Reduzierung des Energieverbrauchs führen. Deshalb muss die Abrechnung künftig zeitnah, verständlich und gemäß dem tatsächlichen Verbrauch erfolgen. Dazu ist die Einführung „intelligenter“ Zähler notwendig. Und was mit den Stromzählern begonnen hat, soll auch für Wasser, Gas und Fernwärme gelten.

Damit stehen die Energieversorger vor einer Reihe von Fragen: Soll für jede Energieform ein eigenes System installiert werden oder wird ein zentrales System für alle Medien bevorzugt? Soll die Technik der Gerätehersteller zum Einsatz kommen oder wird eine herstellerunabhängige Lösung favorisiert? Soll sich die Lösung auf das Smart Metering beschränken oder sollen im Zuge der System-Implementierung werthaltige Zusatzfunktionen aufgeschaltet werden? Bleibt es bei der gesetzlichen

Pflichterfüllung oder soll Smart Metering zur Kundenbindung genutzt werden?

Ganzheitlicher Ansatz

Der ennovatis SmartMUC ist für diejenigen Messstellenbetreiber und Energieversorger interessant, die sich für eine herstellerunabhängige Lösung entscheiden, mit der sie alle Energiearten zentral erfassen und über standardisierte Wege, etwa über Internet oder GSM, kommunizieren wollen. Diese Strom-, Gas-, Fernwärme- und Wasserdaten bilden zugleich die Basis für die Entwicklung tarifabhängiger Steuerungsmodelle, mit denen EVU Lastspitzen vermeiden können. Darüber hinaus verlangen auch die derzeit unter dem Begriff „Smart Grid“ diskutierten und mittelfristig notwendigen intelligenten Netze belastbare Daten (Abb. 1).

Abb. 1 Ganzheitlicher Ansatz des ennovatis SmartMUC

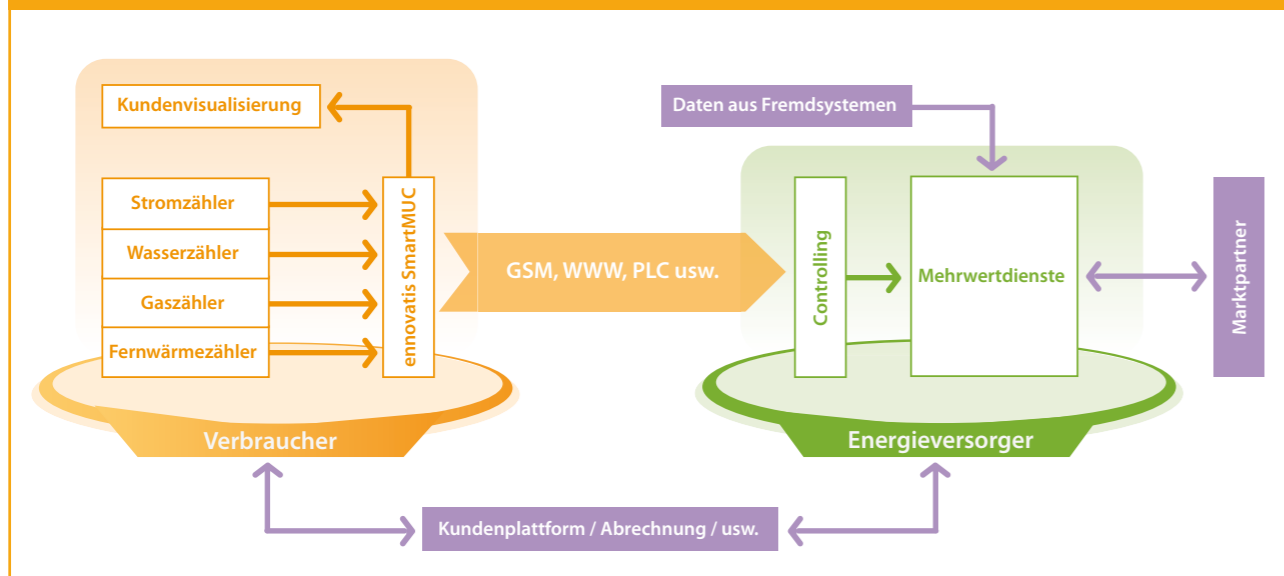


Abb. 2: Vergleich der Verbrauchswerte für die Heizung

Selbstverständlich lassen sich mit SmartMUC die gesetzlichen Auflagen erfüllen. Auf der Grundlage der ausgelesenen und an die Energieversorger weitergeleiteten Daten kann die Abrechnung nach tatsächlichem Energieverbrauch erfolgen. Zudem können die Daten den Verbrauchern über eine passwortgeschützte Internetseite oder auch via Smartphone zugänglich gemacht werden. Dies versetzt die Konsumenten in die Lage, ihren Energieverbrauch sinnvoll zu steuern. Die Auswertungen dokumentieren nicht nur den aktuellen Energieverbrauch, sondern liefern dem Verbraucher je nach eingesetzter Messtechnik auch zeitliche Auswertungen, Benchmarks, eine Analyse der Verbräuche je Raum und vieles mehr. Besonders anschaulich beispielsweise ist der Vergleich der Verbrauchswerte für die Heizung mit den Außentemperaturen (Abb. 2).

Selbstverständlich stehen die Daten auch dem EVU zur Analyse und Planung zur Verfügung. Auf ihrer Grundlage können Stromversorger beispielsweise Tarifmodelle entwickeln, welche die Verbraucher zu einer gleichmäßigeren Stromentnahme motivieren. Ziel ist es dabei, die teure Stromproduktion über Spitzenlastkraftwerke zu reduzieren.

Die Erfassung, Speicherung, Verarbeitung und Weiterleitung der Daten durch den ennovatis SmartMUC erfolgt – bei

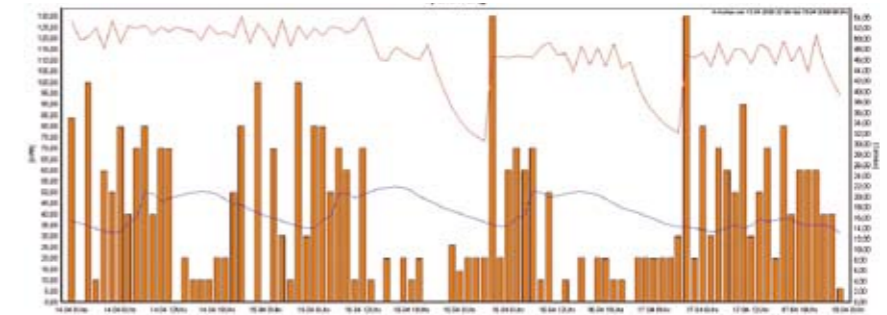


Abb. 3: Erweiterungsmöglichkeit des SmartMUC: Optimierung der Warmwasserbereitung

Bedarf und soweit sinnvoll – individuell für jeden Zähler und Sensor konfigurierbar bis in den Sekundentakt. Limitierend wirkt hier nur die verbaute Messtechnik. Welche Taktung zur Anwendung kommt, ist letztlich eine Kosten-Nutzen-Frage.

Anlagenmanagement

Zahlreiche Energieversorger verfügen beispielsweise über Blockheizkraftwerke, Fernwärmeübergabestationen oder sind im Contracting aktiv. Hier bietet ennovatis einen wertvollen Mehrwertdienst: Der SmartMUC kann modular erweitert werden und alle Funktionen rund um die Anlagenüberwachung übernehmen. Typische Aufgaben sind die Meldung von Störungen, die automatische Benachrichtigung bei Soll- und Grenzwertüberschreitungen, das Benchmarking unterschiedlicher Vergleichsobjekte oder auch die Steuerung der Beleuchtung. Alle Funktionen sind in hohem Maße automatisiert. Zudem informiert die ennovatis SmartMUC Wartungsingenieure bei Störungen oder Grenzwertüberschreitungen per SMS.

Über eine Auswertung und Analyse der gemessenen Parameter lassen sich Anlagen energetisch optimieren. Klassische Ursache für einen erhöhten und überflüssigen Energieverbrauch sind zumeist die Einstellungen der Anlagen, die nur in den seltensten Fällen dem tat-

sächlichen Bedarf angepasst sind. Durch die Erweiterung der SmartMUC lassen sich somit die laufenden Kosten sowie die Folgekosten bei Anlagenausfall reduzieren (Abb. 3).

Dienstleistungen

ennovatis – ein Partner der UTIPS GmbH – übernimmt neben der Lieferung der Technik eine Reihe von Zusatzleistungen. Neben der Beratung – auch zur Einführung von Energiemanagementsystemen nach DIN EN 16001 – und der Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten übernimmt ennovatis beispielsweise die Entwicklung von Endanwender-Displays oder Kundenwebsites, die Programmierung von Schnittstellen oder die Installation der Technik vor Ort.

Darüber hinaus profitieren Energieversorger auch von den Erfahrungen, die ennovatis bereits bei der Durchführung von Pilotprojekten gesammelt hat. Auf Wunsch übernimmt ennovatis die Projektplanung und -leitung, die Auswahl der Testhaushalte, die Planung und Durchführung der Montage, die Einweisung der Nutzer und selbstverständlich auch die Entwicklung und Einrichtung aller notwendigen Schnittstellen und Kommunikationsmedien. (rk)



Abb. 1: Den eigenen Energieverbrauch steuern: Ein internetbasiertes Kundenportal eröffnet Endverbrauchern ganz neue Informations- und Handlungsspielräume. Der Vorteil für den Anbieter: Es kann mit wenig Aufwand zentral gepflegt und ausgebaut werden.

Argos und kVAsy® – Ein leistungsfähiges Lösungspaket für Smart-Metering-Prozesse

Viele Energieunternehmen stehen aktuell vor der Entscheidung, ihre Systemlandschaft fit zu machen für die neuen Smart-Metering-Geschäftsprozesse. Im engen Zusammenspiel von kVAsy® mit den Argos-Systemen für Smart Metering und mobile Prozesse steht eine Lösung bereit, die offen ist für unterschiedliche Messsysteme und Übertragungstechnologien. Und die nicht nur die Messdienstleistung, sondern auch den Messstellenbetrieb in ihr Lösungskonzept einbezieht.

Innerhalb der nächsten zehn Jahre werden elektronische Zähler aller Medien Deutschlands Haushalte erobern. Die damit verbundenen Geschäftsprozesse stellen die Energieversorger vor neue Herausforderungen. „Ableseung, Datenbereitstellung und Abrechnung müssen ebenso neuen Ansprüchen genügen wie die Montageprozesse rund um die Messstellen“, sagt Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG. Dabei gibt es durchaus Ähnlichkeiten mit dem Betrieb und der Ableseung

von Messstellen für Gewerbekunden. Doch ein Aspekt unterscheidet Smart Metering von diesen etablierten Prozessen: Die Menge der zu installierenden und abzulesenden Zähler.

Integrierte Systemlandschaften

„Eine Reorganisation und Erweiterung der bestehenden IT-Landschaft für die neuen Prozesse des Smart Metering ist un-

umgänglich“, so Thomas Bunge. Wichtig ist dabei, dass die Systeme die neuen Geschäftsprozesse durchgängig abbilden. Eine solche integrative Lösung ergibt sich aus dem Zusammenspiel zwischen der Applikation kVAsy® der SIV.AG und der IT-Lösung Argos der Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH in München (B+K). Während das ERP-System kVAsy® das Messstellenmanagement und die Abrechnung unterstützt, bringen die Argos-Systemlösungen alle relevanten Funktionen mit für das Ablesemanagement und die Ausführung von mobilen Arbeiten rund um die Messstelle.

Technische Vielfalt meistern

Argos AMM (System für Automated Meter Management) ist ein offenes System, das dank eines ständig wachsenden Treiber-Pools für die Auslesung von Smart Meter unterschiedlicher Hersteller und Sparten einsetzbar ist. Es ermöglicht auch das Auslesen von Multi-Utility-Servern (MAS), Multi-Utility-Controllern (MUC) und Konzentratoren. Darüber hinaus kommuniziert es mit zentralen Servern, welche die Daten aus proprietären Systemen sammeln. „Diese Flexibilität ist unabdingbar, um heute auf Smart Metering umzusteigen, denn trotz der Forderungen der Energiewirtschaft sind kaum Standards etabliert“, erläutert Horand Krull, Mitinhaber von Bittner+Krull und Leiter der Bereiche Support und Infrastruktur. Genauso vielfältig sind die eingesetzten Übertragungstechniken wie PLC (Powerline Communication), Funk-M-Bus, DSL und GPRS, GSM sowie ISDN / Telefonleitung oder deren Kombinationen. Diese Vielfalt wird auch zukünftig bleiben, denn nur wer eine zu den lokalen Rahmenbedingungen der Messstelle passende Übertragungslösung einsetzt, kann eine hohe Verfügbarkeit der Fernauslesung sicherstellen.

Moderne Web-Services für die Datenübergabe

Zwischen Argos AMM und kVAsy® gibt es eine genau definierte Arbeitsteilung: Ableseaufträge für die Abrechnung werden in kVAsy® ausgelöst. Argos AMM liest sie ein und führt im Folgeschritt die Fernablesung der Smart Meter durch. Die ermittelten Messdaten interpretiert Argos und aggregiert sie für die Weitergabe an kVAsy®. Die Kommunikation zwischen den Systemen erfolgt über XML-Dateistrukturen und Web-Services, die aktuell durch die Software-spezialisten von B+K und der SIV.AG definiert und entwickelt werden. Über Web-Services werden nicht nur Messdaten für das ERP-System bereitgestellt, sondern für alle Marktteilnehmer. Dies gilt insbesondere auch für Portale, die es Endkunden ermöglichen, ihren Energieverbrauch besser zu steuern.

Über Portallösungen den Verbraucher einbeziehen

Argos AMM stellt Content für Internetportale bereit. Daneben hat B+K aber auch eine komplette Portallösung im Angebot, die sofort eingesetzt werden kann. Mit ihr können sich Endverbraucher in einem geschützten persönlichen Bereich ihren Verbrauch anzeigen lassen, Verbrauchsanalysen vornehmen und Trendanalysen erstellen – große Hilfen, wenn sie ihr persönliches Sparpotenzial ausloten wollen. Doch das Argos Portal bietet noch weiteren Nutzen: Sogenannte Widgets oder Portlets erlauben es, News, Wetterberichte und vieles mehr zu integrieren, so dass Kunden ihren eigenen Informationsbildschirm am PC oder an ihrem Handy zusammenstellen können. Die Informationsmöglichkeiten dieser Lösung sind außerordentlich vielfältig – und das ganz ohne serviceaufwändige Zusatzgeräte wie Displays mit direkter

Verbindung zur Messeinrichtung. „In unserer Systemphilosophie setzen wir bereits heute auf eine Konzentration der Intelligenz in der zentralen Software“, erklärt Horand Krull, „so lassen sich die Hardwarekosten für die Messanlagen begrenzen und eine hohe Flexibilität sichern.“

Alte und neue Prozesse parallel bedienen

Mit dem 01.01.2010 passiert Smart Metering einen weiteren wichtigen Meilenstein auf dem Weg zur flächendeckenden Umsetzung. Dennoch ist mit einer relativ langen Übergangszeit zu rechnen, in der Smart Metering und „konventionelle“ Ableseung parallel betrieben werden müssen. Auch dafür ist Argos gerüstet: Die Systemlösung für mobile Prozesse unterstützt die manuelle Ableseung und die Zählerauslesung per Funk oder per Optokoppler. So steht Argos-Anwendern die ganze Bandbreite traditioneller und moderner Ablesemethoden offen. ▶



Abb.2: Heute noch in der Unterzahl: Das Verhältnis zwischen eingebauten Ferraris-Zählern und Smart Meter wird sich in den nächsten Jahren umkehren.



„Zusammen mit kVAsy® werden neue und herkömmliche Ablesung und Abrechnung parallel unterstützt und der Übergang ins Smart-Metering-Zeitalter kann fließend erfolgen“, nennt Thomas Bunge den Vorteil dieses Konzepts.

Zeitoptimierte Installation der Smart Meter

Auch beim Roll-Out und Betrieb der neuen Zählergeneration wird Argos für mobile Prozesse eine wichtige Rolle spielen. Das Argos-Dispositionstool sorgt mit der Mitarbeiterereinsatzplanung, dem Terminmanagement und der Routenoptimierung für effiziente und kundenfreundliche Montageprozesse. Auf Handhelds oder Notebooks mit dem mobilen Argos-System erhalten die Monteure vor Ort ihre Aufträge, geben

die Arbeitsergebnisse in ergonomisch gestaltete Formulare ein und melden sie sofort in den Innendienst zurück. Zur Sicherung der Qualität ihrer Montagearbeiten wird dort zeitnah über Argos AMM eine Fernauslesung der Messstelle ausgelöst und das Ergebnis dem Monteur auf dem Mobilcomputer mitgeteilt. „Argos ist für Messstellenbetreiber und Messdienstleister eine Allround-Lösung, die von der Installation über Instandhaltung und Betrieb der Messeinrichtung bis zur Auslesung alle Prozesse im Smart Metering durchgängig unterstützt“, resümiert Horand Krull.

Argos bleibt aktuell – Auch als Hosting-Lösung

Für die organisatorische Gestaltung von Smart-Metering-Prozessen bietet B+K

verschiedene Optionen. Wer kein eigenes Ablesesystem betreiben möchte, kann die Hosting-Lösung von B+K in Anspruch nehmen: In einer zentralen Argos-AMM-Anlage ermittelt B+K nach den Vorgaben der Auftraggeber Messdaten und stellt sie autorisierten Marktteilnehmern für ihre Prozesse zur Verfügung. An diese Hosting-Lösung können auch Argos-Systemlösungen für mobile Prozesse angebunden werden. Bei allen Lösungsoptionen gilt: Argos folgt dem Wandel des Marktes zum Beispiel mit neuen Treibern und bleibt technisch aktuell. So können beispielsweise kontinuierlich neue Zähler oder MUCs (Multi Utility Controller) in das System eingebunden werden. (id)

IT und Energie müssen noch besser verknüpft werden!

In den letzten Jahren haben die Anforderungen an die Informationstechnik im Energiemarkt deutlich zugenommen. Gerade auch die kleinen und mittleren Versorgungsunternehmen erkennen dabei immer mehr, dass sie ihre Wirtschaftlichkeit langfristig nur sichern können, wenn es ihnen gelingt, die Effizienz ihrer Abläufe mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) deutlich zu steigern.

Dazu tragen auch die aktuellen Entwicklungen bei. Ein Treiber ist die EU: Da der Markt der Energiewirtschaft für die Kunden immer unübersichtlicher geworden ist, hat die EU im dritten Binnenmarktrichtlinien-Paket vom Juni 2009 deutlich mehr Verbraucherschutzrechte integriert. So werden neben kürzeren Fristen beim Lieferantenwechsel jetzt auch Service-Level-Vorgaben gemacht. Auch im deutschen Energierecht wurden die Verbraucherrechte gestärkt. Etwa durch den neuen § 40 EnWG, der es Verbrauchern erlaubt, ihren Abrechnungszyklus künftig frei zu wählen – jährlich, halbjährlich, vierteljährlich oder monatlich.

Home Automation oder beim Wohnen im Alter. Am Ende wird die neue Smart Energy damit einen wesentlichen Beitrag zum Klimaschutz leisten – und damit auch zu einer erhöhten Lebensqualität und sicheren Energieversorgung.

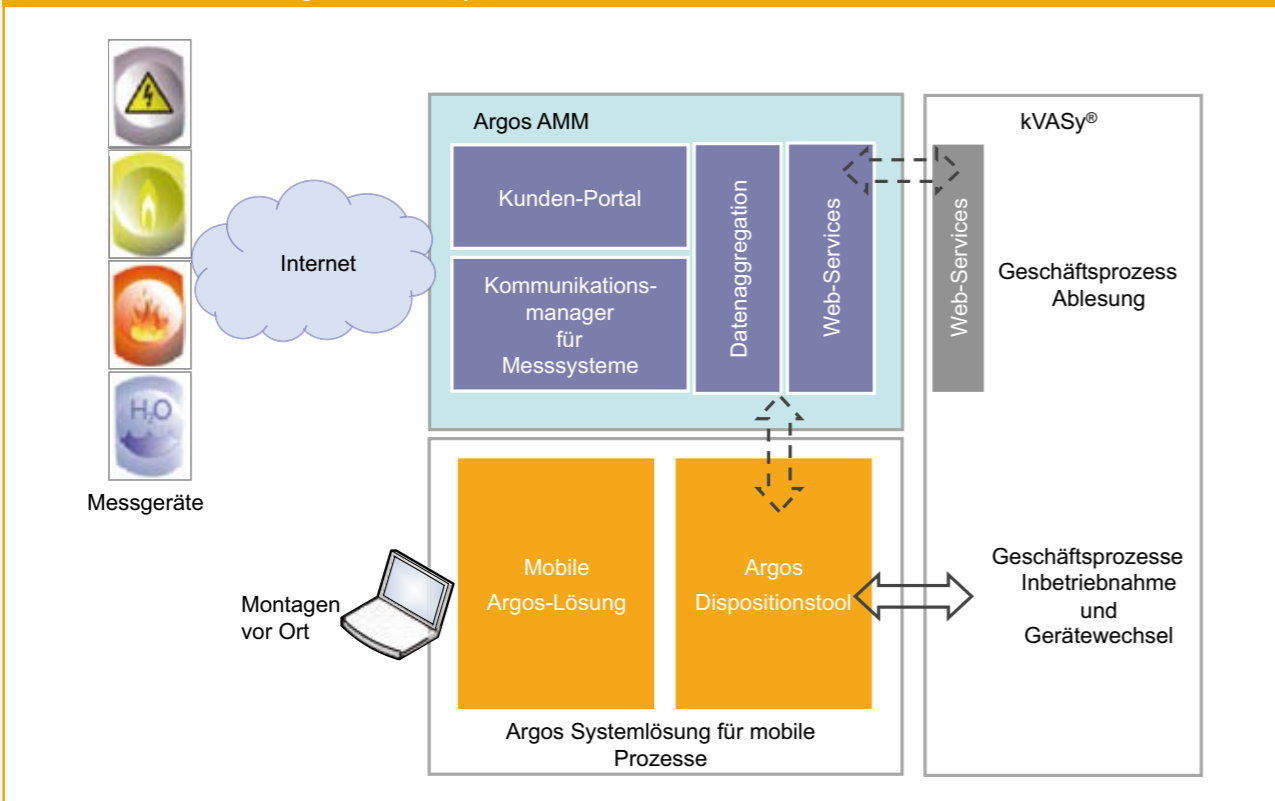
Insofern wird die Informations- und Kommunikationstechnologie gerade im hochkomplexen System der Energieversorgung eine mindestens ebenso große Revolution auslösen, wie es seinerzeit die erste Höchstspannungsübertragung mit Drehstrom von Laufen am Neckar über 175 km nach Frankfurt getan hat. Das kann aber nur funktionieren, wenn sich beide Seiten – IKT und Energie – intensiver miteinander beschäftigen und voneinander lernen, welche Grundvoraussetzungen jeweils notwendig sind, damit das ganze am Ende reibungslos funktioniert. (rw)

Dies sind Neuerungen, die sich in erster Linie auf das Massenkundengeschäft auswirken und eine automatisierte Abwicklung der Prozesse zwingend voraussetzen. Dafür sind jedoch verbindliche und verlässliche Schnittstellen und Standards unerlässlich. Ohne ein geregeltes Management des Versionswechsels und vor allem ohne definierte Testverfahren ist diese Verlässlichkeit nicht möglich. Deswegen wird es allerhöchste Zeit, dass sich die Verbände und die Bundesnetzagentur endlich auf feste Vorgaben für diese Verfahren einigen. Ein entsprechender Vorschlag der EDNA-Initiative liegt vor. Jetzt müssen Entscheidungen getroffen werden.

Ohne solche Vorgaben sind die nächsten Schritte in die Zukunft der Energie nicht zu bewältigen. Denn die technologische Weiterentwicklung beschleunigt sich exponentiell! So wird es die IKT schon bald erlauben, über die bidirektionale Kommunikation von und zum Kunden aktive Beiträge zur Netzsteuerung zu leisten. Auch die Integration von E-Mobility, die weitere Verbreitung digitaler Zähler und die verstärkte Nutzung erneuerbarer Energien gehören in diesen Kontext – bis hin zu den kommenden intelligenten Energieversorgungsnetzen.

Die Kunden werden künftig über kreative Tarifsysteme und eine Vielzahl von Mehrwerten motiviert, diese Innovationen auch anzunehmen, etwa durch Energieeinsparungen, über

Abb. 3: Architektur Argos und kVAsy® sowie Schnittstelle Web-Service



Zur EDNA-Initiative

Ziel der EDNA ist die Automatisierung der Geschäftsprozesse zwischen den Marktteilnehmern im liberalisierten Energiemarkt. Dazu haben sich Hersteller von entsprechenden Softwaresystemen und Dienstleister, die in diesem Bereich beratend tätig sind, zur EDNA-Initiative zusammengeschlossen. Nicht neue Standards sollen geschaffen werden, sondern die bestehenden Ansätze schnell in die Praxis umgesetzt werden. Deswegen arbeitet EDNA auch eng mit den Verbänden und mit Anwendern zusammen.

Im Zentrum der Bemühungen von EDNA steht das Energiedatenmanagement. Ziel ist es darüber hinaus, sämtliche Geschäftsprozesse zu erfassen, vom Zähler bis zum Kunden, vom Händler bis zum Netzbetreiber. Und auch Prozesse, die weitere Gebiete betreffen, wie etwa die Abrechnung, die Zählerfernauslesung, das Rechnungswesen oder das Customer Relationship Management.

Energiemarkt im Umbruch

Höhere Energieeffizienz – nicht zum Nulltarif und nicht ohne Anstrengungen!

Zeichen des Umbruchs

In aller Welt werden nun mögliche Verbesserungen „entdeckt“, welche die bidirektional kommunikativen Zähler zur Folge haben können. Dazu gehören Überlegungen, wie durch Energieassistenzsysteme unterstützte und somit „kundige“ Energiekunden zu einer höheren Energieeffizienz und einem Paradigmenwechsel in der Netzregelung beitragen können. Eine jederzeitige und vollständige Verwendung regenerativer Energien ist keine Utopie mehr. Eine signifikante Erhöhung der Energieeffizienz wird durch den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) in allen Bereichen eines nachhaltigen Energieinformationsnetzes erreichbar. Allerdings erfordert das in erster Linie ein tief greifendes Umdenken – nicht nur in der Energiebranche, sondern auch in der Politik und noch viel mehr in der Bevölkerung. Nur eine Einbindung der Energiekunden in das Miteinander der Marktrollen über eine deutlich zu erweiternde Marktkommunikation kann segenreiche Neuerungen im Energiemarkt mit sich bringen. Für jedweden Energiekunden müssen die Vorteile nachvollziehbar und erlebbar sein. Der Umbruch muss im Energiemarkt von einer wirklich kundenorientierten Haltung getragen sein.

Entdeckung der Energiekunden

Beginnen muss der Umbruch mit der Erkenntnis, dass wir es nicht, wie in Gesetzen und Verordnungen noch zu lesen ist, mit „Letztverbrauchern“ zu tun haben, sondern mit Energiekunden, welche natürlich weiterhin für die Sicherung ihrer Lebensqualität Energie verwenden, künftig durch geeignete Automaten dieses Verwenden jedoch viel sorgsamer gestalten können. Neben mehr zentralen und großen wird es künftig auch lokale und kleine Energieanlagen geben – in der Fläche installiert und in sehr großer Menge genutzt. Die Kunden werden zudem auch Energie für sich und für andere beistellen (z.B. mittels Solardächern und Mini-BHKW). Sie werden Energie kurzfristig speichern und damit ihren Bedarf dem Angebot anpassen können. Bei entsprechendem Angebot an regenerativer Energie kann der Bezug auch vorverlegt und so ein sonst



notwendiges Abstellen von z. B. Windkraftanlagen vermieden werden. Ggf. kann sogar in Elektrofahrzeugen zwischengepufferte Energie bei öffentlichem Bedarf an das Netz zurückgeliefert werden. Mit entsprechenden Energieassistenzsystemen unterstützt, sind diese zunächst unwirklich erscheinenden Möglichkeiten machbar und für kundige Kunden nutzbar. Assistenzsysteme gibt es ja auch in anderen Branchen. Bei Autos wird so ein sichereres und sparsameres Fahren erreicht. Im Gesundheitswesen kann damit Personen ermöglicht werden, wesentlich länger auf sich selbst gestellt in ihren so ausgerüsteten Wohnungen zu verbleiben. Die mit dem vermehrten Einsatz der IKT erreichbaren Verbesserungen sind enorm

und noch lange nicht ausgeschöpft. Ein Ideenwettbewerb muss beginnen.

Keinesfalls Automatik, auch kein Zauberstab

Höhere Energieeffizienz kommt aber nicht „automatisch“ und schon gar nicht durch den (gesetzlich erzwungenen) Einbau neuer Zähler mit anderen Displays – diese Vorstellung über das Verhalten der Energiekunden kommt einem Aberglauben nahe. Ob ein Zähler sich dreht oder digital arbeitet ist nicht entscheidend. Neu ist bei den fälschlicherweise als „intelligent“ bezeichneten Komponenten nun zwar die Digitalisierung der Messgröße „Energieumsatz pro Zeitintervall“, aber entscheidend neu ist nur die Fähigkeit zur Kommunikation mit anderen Systemen. Diese maschinelle Kommunikation ist die eigentliche Basisinnovation. Das ist der Ausgangspunkt, von dem aus in einem Netzwerk von miteinander kommunizierenden Einzelkomponenten höhere Energieeffizienz erreichbar ist. Dieses IKT-Netzwerk ist dem Netzwerk für den Energietransport zu überlagern, um zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Menge Energie einzuspeisen oder zu entnehmen. Dazu ist ein Regelwerk nötig, das die Marktkommunikation und das Miteinander lokaler und zentraler Komponenten erst zu einem wirksamen Energie-Effizienz-Netzwerk formt. Dieses Miteinander ist entscheidend wichtig. Ein andauernd noch verstärktes Trennen vernichtet die Sicht auf das Ganze und zerstört Verbesserungspotenzial.

In jedem Fall nicht zum Nulltarif

Höhere Energieeffizienz ist nicht zum Nulltarif zu haben – auch wenn dies manche meinen und selbst Gesetze dies unterstellen (ja wider besseren Wissens

vorgeben). Denn die neuen Zähler sind aufwendiger und wohl kaum so langlebig. Energieassistenzsysteme vor Ort und die entsprechenden Systeme in den Leitzentralen der übrigen Marktbeteiligten, dort für die mehr globale Betrachtung der Energiesituation, sind nicht umsonst zu erstellen und permanent in Betrieb zu halten. Um höhere Energieeffizienz zu erreichen, muss die Kommunikationsfähigkeit der neuen Zähler intensiv genutzt werden. Die dazu notwendige, sehr ausgedehnte Infrastruktur muss erst noch geplant, erstellt und betriebsbereit gemacht werden. Das erfordert weit vorausschauende Investitionen in der Fläche bei den Energiekunden und verlangt eine massenhafte Ausweitung neuer Technik. Auch in den kundennahen Orts- und Verteilnetzen hat das Folgen und führt da zu einer flächenhaften, große Stückzahlen umfassenden neuen IKT-Infrastruktur. Schließlich müssen die neu entstehenden Regelkreise und Geschäftsprozesse über die oberste Netzebene geschlossen werden, da nur so ein Gesamtoptimum herstellbar ist. Das wiederum erfordert ein auf das insgesamt zu erreichende Ziel ausgerichtetes Denken. Nicht Trennungen als vermeintlicher Garant für einen liberalisierten Markt, sondern die diskriminierungsfreie Bedienung der übrigen Marktrollen durch die Netzbetreiber muss oberstes Ziel sein. Fraglich ist, ob nun die weitere Aufspaltung in Messstellenbetreiber und Messdienstleister das eigentlich wichtige Ziel im Energiemarkt unterstützt.

Nur über eine totale Kehrtwende bei der Netzregelung führt der Weg.

Wie wichtig die Sicht auf das Ganze ist, wird besonders bei der Sicherstellung des Gesamtgleichgewichts zwischen Einspeisung der Energie und deren Nutzung bei den Energiekunden



sichtbar. Dies kann nur eine online funktionierende Netzregelung leisten. Preissignale zu senden und auf Kundenreaktionen zu bauen, ist dafür ein unbrauchbares Vorgehen, weil die Netzregelung in Echtzeit ablaufen muss. Deshalb braucht es nun eine Sicht, in der die künstlich getrennten Bereiche des Energiemarktes wieder gemeinschaftlich agieren müssen. Höhere Energieeffizienz erfordert eine totale Kehrtwende bei der Netzregelung und damit bei der mentalen Einstellung zur Energie"versorgung".

Bisher waren die eingesetzte Technik und der Energiemarkt darauf ausgerichtet, die stochastisch und in weiten Grenzen variierende Gesamtlast jederzeit decken zu müssen - so als ob zu jedem Zeitpunkt dafür genügend viele Ressourcen bereitstehen und deren Beitrag beliebig erhöht werden kann. Künftig müssen jedoch regenerative Energiequellen eine immer größere Rolle spielen. Damit ist aber eine erhebliche Variabilität bei der Einspeisung verbunden. Diese kann zwar wie auch die Gesamtlast mit begrenzter Zuverlässigkeit prognostiziert werden, aber regenerative Energiequellen können nur hemmend beeinflusst werden (z.B. Abstellen von Windrädern, Akzeptieren eines Überlaufs bei der Wasserkraft). Die hemmende Beeinflussung ist immer mit Energieverlust verbunden und damit für das Erreichen des Zieles „Energieeffizienz“ kontraproduktiv.

Nur bei der Einspeisung regelnd einzugreifen reicht also künftig nicht mehr. Die Netzregelung muss nun auch auf die Last einwirken, um das immer sehr zeitnah notwendige Leistungsgleichgewicht sicherzustellen. Diese Ausdehnung des regelnden Eingreifens erfordert nicht nur beachtlich viel Technik in der Breite bei möglichst vielen Kundenanlagen, sondern auch entsprechende vertragliche Abmachungen zwischen Kunden, deren aktuellen Lieferanten und den regelnden Netzbetreibern. Dazu gehört mehr als nur die Akzeptanz der Kunden. Für die muss es sich positiv auszahlen – mental durch ein gutes Gewissen, aber natürlich auch finanziell. Alle Beteiligten müssen dabei „Gewinner“ sein.

Künftig erhebliche IKT-Durchdringung der Energie-Infrastrukturen

Höhere Energieeffizienz bedingt den Aufbau ergänzender Infrastrukturen, welche die energietechnisch ausgerichteten mit IKT umfänglich durchdringen. Das geht über die bisherige Beobachtbarkeit und Steuerbarkeit weit hinaus. Es verändert die Energie"landschaft" grundlegend. Besonders die Menge

der beteiligten lokalen Komponenten bei den Energiekunden selbst wie auch in den Orts- und Verteilnetzen wird ansteigen. Das wird so weit gehen (müssen), dass die prognostizierten Lastflüsse so beeinflusst werden können, dass kurzfristige Energie- oder auch Transportengpässe durch aktives Einwirken auf Belastung und Einspeisung umgangen werden können. Das wird begleitet werden (müssen) durch einen vermehrten Einsatz auch steuerbarer Energiespeicher in jeder Ebene der Netzstrukturen. Alles das erfordert eine enge Kommunikation zwischen den für die Sicherheit und Transportfähigkeit des Netzes verantwortlichen Netzbetreibern und den für die ausreichende Einspeisung verantwortlichen Lieferanten. Es müssen dazu Regelwerke geschaffen werden, die eine Zusammenarbeit der Marktrollen fördern und trotzdem die diskriminierungsfreie Bedienung der Lieferanten durch die Netzbetreiber sicherstellen.

Energieassistenz-Systeme bringen Durchbruch und Nachhaltigkeit.

Höhere Energieeffizienz erfordert Einbau und Betreuung von Energieassistenz-Systemen. Das wird zu einer Umorientierung bei lokal tätigen Firmen und auch bei Handwerkern führen müssen, damit die Vielzahl verschiedenster Energieassistenz-Systeme in Kundenanlagen eingebaut, betrieben und gewartet werden können. Energieassistenz-Systeme sind vergleichbar mit den Assistenzsystemen in Automobilen. Kommt diesen die Unterstützung der Autoinsassen zur Erhöhung deren Sicherheit im Straßenverkehr zu, müssen die Energieassistenz-Systeme eine stets hohe Energieeffizienz bei allen Arten der Energieverwendung bei den Kunden sicherstellen. Auch bei der Nutzung von dezentralen, bei den Kunden befindlichen Energiequellen ist auf bestmögliche Nutzung zu achten. Dazu müssen die Assistenzsysteme untereinander und mit ihren „Partner“-Assistenzsystemen bei den übrigen Marktrollen kommunizieren und besonders vor Ort ein eng geknüpftes Assistenznetzwerk bilden, das die Kundeneinrichtungen überwacht und steuert. Die Energieassistenz-Systeme müssen in erster Linie den Anforderungen der Kunden nach Lebensqualität durch geeignete Energieverwendung entsprechen und sehr einfach bedienbar sein. Aber dies muss sich bei aller Kundenorientierung doch danach richten, dass insgesamt die Anforderungen nach einer sicheren, stabilen Energieversorgung der Gesamtbevölkerung und der Wirtschaft erfüllt werden können. Mit einem durch Überforderung des Energiesystems ausgelösten Zusammenbruch ist keinem Kundengedient. Die Freiheit des Einzelnen findet da ihre Grenze, wo

egozentrisches Verhalten die Infrastrukturen überlastet.

Datenverwendung und Datenschutz bedingen sich gegenseitig.

Damit der Umbruch im Energiemarkt erreicht werden kann, sind eingehende Beobachtungen und sehr umfassende Eingriffe notwendig. Damit spielt die Sicherheit und der Schutz der Daten eine ausschlaggebende Rolle. Das bedingt eine hohe Achtsamkeit der Schutzbedürfnisse von Personen wie auch von Unternehmen. Es sind nicht mehr die wenigen Daten einer Jahresabrechnung, die bisher noch in herkömmlicher Weise abgelesen, verarbeitet und dann in einem Rechnungsbeleg den Energiekunden zugehen. Vielmehr sind es immens viele Daten, die kurzzyklisch online zu erfassen sind, um als Grundlage für alle Maßnahmen zum Erzielen einer hohen Energieeffizienz vor Ort und insgesamt dienen zu können. Auch die Rückwirkungen in die Kundenanlagen hinein haben entsprechende Bedeutung und unterliegen den gleichen Anforderungen hinsichtlich der zu beachtenden Sicherheit gegen z. B. Beeinflussung oder Ausspähung. Das erfordert eine umfassende Transparenz aller dieser Vorgänge. Die Energiekunden müssen ihre informelle Selbstbestimmung jederzeit im Griff haben.

Höhere Energieeffizienz muss als Aufgabe der Bevölkerung eingehend vermittelt werden.

Höhere Energieeffizienz setzt eine tief greifende Umorientierung bei Energiekunden und Energieunternehmen voraus – dazu fehlt bisher die klare, unmissverständliche Botschaft der Politik und der Energiewirtschaft, dazu fehlt bisher vollkommen die mentale Vorbereitung für den bevorstehenden Kraftakt.

Wir stehen vor einer Aufgabe, welche die gesamte Gesellschaft fordert. Dafür gibt es keinen Zauberstab und auch keinen einfachen Weg. Das an sehr vielen Stellen notwendige Umdenken und Umsteuern erfordert zu aller erst eine umfassende Transparenz, ein Vermitteln und Verstehen der Zusammenhänge, ein Akzeptieren technischer und finanzieller Grenzen, ein Akzeptieren auch der zeitlichen Abläufe und der Begrenztheit von menschlichen Ressourcen genauso wie die geeigneter Materialien und Bereitstellungsprozesse. Wunschvorstellungen ersetzen nicht die Wirklichkeit.

Kooperation auf allen Ebenen und bei allen Techniken Vorbedingung

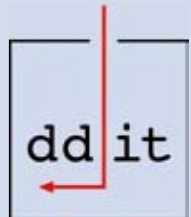
Höhere Energieeffizienz zu erreichen, bedingt eine umfassende Betrachtung aller IKT-Ressourcen und eine gemeinschaftliche Planung notwendiger Maßnahmen. Das geeignete Setzen von Standards besonders bei den umfangreichen kommunikativen Vernetzungen ist von ausschlaggebender Wichtigkeit. Es braucht zwar einen Wettbewerb guter Gedanken, aber keinen Wettbewerb der wirtschaftlichen Machtapparate. Das muss zu neuen, bisher nicht geübten Formen der Zusammenarbeit führen, die der Bedeutung des Zieles gemäß sind. Immer ist das Gesamtsystem entscheidend wichtig. Die Optimierungen von Einzelkomponenten müssen diesem Ziel untergeordnet werden, auch wenn das im Einzelfall Grenzen in die Entscheidungsfreiheit von Konzernen oder ganzen Ländern setzt. Wir haben eben nur eine Umwelt. Sie ist unser gemeinsames Gut.

Enge Koordination im täglichen Betrieb der Energieassistenz-Systeme

Höhere Energieeffizienz auf Dauer abzusichern, verlangt nach einem koordinierten Vorgehen in allen IKT-Ebenen vor allem im täglichen Betrieb. Damit ist der Betriebstauglichkeit, der ständigen Verfügbarkeit des IKT-Netzwerkes über alle Ebenen und Organisationen hinweg, größte Aufmerksamkeit zu schenken. Ohne durchgängig verfügbare Informationen über den Status des Gesamtsystems ist das nicht zu schaffen. Ohne Tauglichkeitsprüfungen neuer, umgebauter, reparierter oder sonst wie „gepflegter“ Einzelkomponenten kann die ständige Verfügbarkeit auch nicht annähernd erreicht werden. Der Nachhaltigkeit aller Maßnahmen muss höchste Aufmerksamkeit geschenkt werden. Damit ist langfristiges Denken (wieder) nötig, das auch die Zuarbeit lokaler Handwerksbetriebe berücksichtigt. Den Stadtwerken kommt eine unterstützende Aufgabe zu, denn bei diesen Energieunternehmen ist die Nähe zu den Kunden und zu den Kräften der lokalen Wirtschaft meist intensiver ausgeprägt, als bei großflächig agierenden Konzernen.

Der Erntefaktor ist die alles entscheidende Größe.

Durch den Einsatz verschiedenster Techniken muss mehr an nutzbringend verwendbarer Energie gewonnen werden, als bei der Herstellung, dem Betrieb und der Entsorgung aller dieser Techniken benötigt wird. Nicht die in Geld auszudrückende Wirtschaftlichkeit oder die auch nur monetäre Größe der Wertschöpfung sind letztlich maßgebend, sondern der Erntefaktor. Er muss bei der Betrachtung des Energieflusses insgesamt über alle Zwischenstufen gesehen positiv sein. Auch durch den stark vermehrten IKT-Einsatz darf er nicht aufgebraucht oder gar ins Gegenteil verkehrt werden. Für das zu erreichende Ziel lohnt es sich aber, sich vermehrt anzustrengen! (fh)



Dresden-IT GmbH: kVASy® - Einführung beim AZV „Untere Zschopau“

Der Abwasserzweckverband „Untere Zschopau“ ist Entsorger für Abwasser im Entsorgungsgebiet der Städte Waldheim, Hartha sowie deren Ortsteile und der Gemeinde Ziegra-Knobelsdorf. Betrieben werden insgesamt 7 Kläranlagen für 25 bis 12.000 Einwohnerwerte und rund 90 km Kanalnetz.

Ab dem 1. Januar 2009 wurde laut Satzung des Abwasserzweckverbandes neben der Abrechnung von Schmutzwassergebühren die Abrechnung von Niederschlagswassergebühren erforderlich. Um auf diese Veränderung reagieren zu können, hat sich der AZV „Untere Zschopau“ für einen Systemwechsel entschieden, da die Abbildung Niederschlagsabrechnung gemäß den gesetzlichen Vorgaben im bisher genutzten Alt-system nicht möglich war. Mit der Einführung der Software kVASy® durch die Dresden-IT GmbH konnte der Abwasserzweckverband „Untere Zschopau“ die laufende Rechtsprechung der Oberverwaltungsgerichte und des Bundesverwaltungsgerichts umsetzen. Die Software kVASy® der SIV.AG ist eine speziell für die Energie- und Wasserwirtschaft entwickelte IT-Lösung. kVASy® 4 basiert auf zukunftsfähigen Webtechnologien und bildet alle wesentlichen Geschäftsprozesse moderner Versorgungsunternehmen durchgängig und vollständig ab. Seit 2002 ist die Dresden-IT GmbH als kVASy® - Kompetenzzentrum zertifiziert.

Dem AZV „Untere Zschopau“ konnte Dresden-IT ein komplettes Paket anbieten. Dabei entschied sich der AZV „Untere Zschopau“ für eine ASP-Lösung. Das bedeutet, die Dresden-

IT GmbH stellt mittels sicherer Datenleitung die Software kVASy® bereit und übernimmt auch den Service (z. B. Benutzerbetreuung) rund um die Anwendung. Die Software wird nicht gekauft, sondern für einen vertraglich festgelegten Nutzungszeitraum „gemietet“. Diese Form der Bereitstellung stellt für das Unternehmen eine sehr kostengünstige Variante dar.

Für den Druck der Gebührenbescheide kommt die Software LaserSoft zum Einsatz. Diese macht eine Gestaltung der Gebührenbescheide, individuell abgestimmt auf das Firmenlayout, möglich.

Die Umsetzung des Projektes erfolgte in der Zeit vom November 2008 bis April 2009 und beinhaltete folgende Schwerpunkte:

- Geschäftsprozessanalyse und Erstellung eines Fachkonzeptes
- Datenanalyse, Spezifikation und Datenübernahme der Schmutzwasserdaten einschließlich Saldenvorträgen aus dem Altsystem

- Automatisierte Übernahme der grundstücksrelevanten Versiegelungsflächen für die Verbrauchsabrechnung Niederschlagswasser
- Systemeinrichtung der kVASy® - Module

Mit dieser Lösung hat sich der AZV „Untere Zschopau“ für ein zukunftssicheres System entschieden, welches es ermöglicht, längerfristig zu planen.

Ina Wagner, Geschäftsführerin des AZV „Untere Zschopau“ hierzu: „Mit der Änderung der Satzung unseres Abwasserzweckverbandes mussten auch die Gebührenbescheide für unsere Kunden neu dargestellt werden. Das bedeutete für uns die Ablösung des bisherigen Abrechnungssystems. Mit den Erfahrungen und der Kompetenz der Dresden-IT GmbH und ihrer hervorragenden Unterstützung ist es gelungen, die

Migration der Daten in das neue System problemlos durchzuführen und die Abrechnungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben zu gestalten.“

Zusätzlich konnte mit der Einführung des EASY®-Archivsystems im Mai 2009 den Anforderungen der elektronischen revisionssicheren Archivierung Rechnung getragen werden. Für die Zukunft sind weitere Projekte geplant. So sollen z. B. weitere Module des kVASy® - Finance sowie ein Grundstückskataster eingeführt werden.

„Besondere Herausforderungen waren die Datenübernahme aus einem System mit rollierender Abrechnung, der auf Einwohner- bzw. Gewerbeeinheiten basierende Maßstab für die Schmutzwassergrundgebühr sowie die Einführung der Niederschlagswassergebührenabrechnung. Durch die gute Zusammenarbeit der Projektgruppe wurde alles erfolgreich gemeistert“, so Sylvia Gunkel (Dresden-IT GmbH). (ab)

Smart Metering im derago Rundum-Sorglos-Paket!

derago
mobile Software

www.evu.de
SSL / TLS
Verbrauchsvisualisierung
Verbrauchsanalyse
Tariffwahl
Dialogmedium
u.v.m.

Strecke 2 - zum Energieversorger
GPRS, UMTS, LTE, WIMAX, WLAN
DSL, ISDN, Glasfaser, Ethernet
GSM
Analog
Powerline

Die Powerlösung

Smart Metering:
+ Einbauen
+ Anschließen
✓ Fertig

✓ **Minutengenaue Werte in Echtzeit**
 ✓ **Echte Mehrwerte für Ihre Kunden**
 ✓ **Problemloser ASP Betrieb**
 ✓ **Echte Plug'n Play Installation**

derago e. K.
Gartenstrasse 7
79807 Lottstetten
T: +49 07745 / 92080
F: +49 07745 / 920817
E: info@derago.com
www.derago.com



Benchmarking: Klare Perspektiven für die Zukunft mit dem Prozessmonitor der SIV.AG

Als integraler Bestandteil der Modernisierungsstrategie der Wasserwirtschaft hat das Benchmarking seit vielen Jahren einen festen Platz auf den Tagesordnungen der Wasserversorger. Dabei zeigt sich, dass die Bedeutung von Benchmarking-Projekten verschiedenster Ausprägung auch gegenwärtig immer noch weiter zunimmt. Es zeigt sich darüber hinaus, dass die Erwartungen bezüglich der Rolle und des Nutzens von Benchmarking einem Wandel unterliegen. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage nach der künftigen Ausgestaltung von Benchmarking in der Wasserwirtschaft und nach der Bedeutung der IT bei den nachgelagerten Optimierungsmaßnahmen.

Das „traditionelle“ Benchmarking im Bereich der Wasserversorgung und der Abwasserentsorgung ist seit jeher geprägt durch einen starken Fokus auf das Unternehmen als Ganzes. Im Mittelpunkt des Interesses steht dabei vor allem, die betriebswirtschaftliche Analyse und Kontrolle durch Vergleichbarkeit zu verbessern. Auf der Basis von Kennzahlen, die die spezifischen Anforderungen und individuellen Einflussfaktoren der Wasserwirtschaft systematisieren, soll zugleich ein Instrumentarium geschaffen werden, mit dem Unternehmen sich strukturiert steuern lassen.

Neben diesem so verstandenen Unternehmensbenchmarking gewinnt in den letzten Jahren zunehmend eine zweite Betrachtungsweise an Bedeutung: das Prozessbenchmarking. Nach Gründen für diesen Trend, der auch international zu

verzeichnen ist, muss man nicht lange suchen – folgt doch letztlich schon allein aus der Logik der Modernisierung der Wasserwirtschaft, dass die Effizienz überall dort, wo möglich, gesteigert werden muss. Dazu ist immer zunächst der genaue Blick auf die einzelnen Arbeitsabläufe nötig. Immer mehr Unternehmen nutzen das Prozessbenchmarking daher als entscheidende Strategie für eine systematische und nachhaltige Prozessoptimierung, die präzise auf die spezifischen Bedingungen der Wasserwirtschaft ausgerichtet ist.

Effizienz im Fluss: Branchenspezifische Prozess-Standards

Die Wasserwirtschaftsunternehmen in Deutschland haben vor allem eines gemeinsam: sie agieren unter sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen und Voraussetzungen. Das

Unternehmensbenchmarking auf der Basis von Kennzahlen wird daher die Schwierigkeit nie ganz überwinden können, teilweise auf Konstrukten zu beruhen und mit Aggregationen arbeiten zu müssen. Dieses Problem gibt es beim Prozessbenchmarking in dieser Form nicht. Im Kern sind die wichtigsten Arbeitsabläufe wie etwa die Einrichtung eines Haushaltsanschlusses, der Zähler austausch oder die turnusmäßige Verteilnetzkontrolle standardisierbar. Die Erfahrungen bei den bisherigen Benchmarkingprojekten im Bereich Prozesse haben gezeigt, dass neben eher allgemeinen Verbesserungen wie etwa der Verständlichkeit von Abrechnungen bzw. der Kundenkommunikation vor allem die Arbeitsabläufe bei Wartung, Instandhaltung und Reparatur im Fokus des Interesses stehen. Das ist aus gutem Grund so: Wenn es im Hinblick auf künftige Herausforderungen in der Hauptsache um Kosteneffizienz geht, bieten genau diese Prozesse das größte Potenzial – nicht zuletzt deshalb, weil hier die Möglichkeiten der Einflussnahme und Veränderungen am stärksten ausgeprägt sind.

Wie lassen sich Standards für die Abläufe eines Instandhaltungsmanagements idealer Weise einrichten bzw. festlegen? Hier zeigen die Projekterfahrungen, dass eine exakte Strukturierung der einzelnen Abläufe die entscheidende Rolle spielt. Wo fängt der Prozess an? Wo hört er auf? In welche Teilschritte lässt er sich sinnvoll untergliedern? Wenn diese Fragen beantwortet sind, kann ein effektiver Vergleich durchgeführt werden. Je nach Zusammensetzung der Referenzgruppe wird anhand dieser Vergleiche schnell deutlich, wo genau Schwachstellen, Verbesserungsbedarf und Verbesserungspotenzial zu lokalisieren sind.

Bei vielen Unternehmen setzt sich dabei eine Erkenntnis immer mehr durch: der

exakten Koordinierung der einzelnen Prozesse und Anforderungen kommt eine Schlüsselfunktion bei der Effizienzsteigerung zu. Dort, wo möglich, müssen Workflows eingerichtet werden, um durch Standardisierung und Automatisierung die Arbeitsaufwände zu minimieren. Im Idealfall lässt sich das gesamte Instandhaltungsmanagement als zusammenhängendes, jedoch nicht starres, sondern flexibles System von untereinander abhängigen und verknüpften Abläufen und Bedarfsanforderungen einrichten.

Digitale Workflows: Entscheidende Bausteine für Optimierung

Wenn man die Entwicklung der IT-Unterstützung im Bereich der Teilautomatisierung von Prozessen und Arbeitsabläufen bei Energieversorgungsunternehmen einerseits und Wasserversorgern und Abwasserentsorgern andererseits vergleicht, lassen sich signifikante Unterschiede ausmachen. Selbst bei voll horizontal integrierten Stadtwerken wird schnell deutlich, dass Liberalisierung und Regulierung im Energiesektor dazu geführt haben, dass ohne hoch spezialisierte IT gar nichts mehr geht – von Abrechnung über Marketing bis zum Zählermanagement.

In der Wasserwirtschaft ist der Weg historisch ein anderer. Über Prozessbenchmarking als Bestandteil der Modernisierungsstrategie kommt man hier auch zu einem anderen Ergebnis. Die digitalen Workflows, die für die künftige Realisierung von Optimierungspotenzialen benötigt werden, können deshalb auch nicht 1 zu 1 aus den bereits vorhandenen Workflow-Pools für Energieversorger übernommen werden. An den zentralen Prozessoptimierungsbereichen Instandhaltung, Wartung und Reparatur lässt sich das gut verdeutlichen: Es gibt hier zwar viele

Schnittmengen und gleich- oder ähnlich laufende Prozesse wie etwa im Instandhaltungsmanagement der Strom- oder Gasnetzbetreiber. Auf der anderen Seite müssen die spezifischen Anforderungen, die sich aus dem Prozessbenchmarking bislang ergeben haben und künftig ergeben werden, in den digitalen Workflows berücksichtigt und abgebildet werden.

Eine zusätzliche Herausforderung auch für die IT-gestützte Prozessoptimierung stellen die zukünftigen Konstellationen von Kooperationen dar. Sollte die Vielfalt der Formen der Zusammenarbeit erhalten bleiben bzw. weiter zunehmen, muss auch hier die IT entsprechend weiterentwickelt werden. In jedem Fall ergibt sich aus dem derzeitigen Stand der Entwicklung von Benchmarking und Prozessoptimierung in der Wasserwirtschaft, dass eine intensive partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und IT-Lösungsanbieter die besten Zukunftsaussichten verspricht. (ar)

▶ Prozessmonitor

Nach ihrem erfolgreich etablierten Prozessmonitor für die Energiewirtschaft hat die SIV.AG im engen Dialog mit ihren Anwendern einen Prozessmonitor für die Wasser- und Abwasserwirtschaft entwickelt. Insbesondere im Bereich der kommunalen Daseinsvorsorge sind Optimierungsstrategien und kluge Preis- und Kooperationsmodelle gefragt. Keine Branche stellt sich bei der Unternehmens- und Prozessanalyse so engagiert dem partnerschaftlichen Wettbewerb und gegenseitigem Vergleich. Der Prozessmonitor bildet die Basis für ein kontinuierliches Dauerbenchmarking der Wasser- und Abwasserwirtschaft.



Smart vernetzt – Wie durch intelligente Kunden ein Internet der Energie entsteht

Die Energiewirtschaft steht vor dem Sprung ins digitale Zeitalter. Neue Technologien und intelligente Lösungen zur echtzeitbasierten Verbrauchsmessung und -abrechnung forcieren den Wettbewerb und erhöhen die Geschwindigkeit auf den Energiemärkten. Zugleich weist die Politik mit nationalen Leuchtturm-Projekten wie E-Energy den Weg zur ressourcenschonenden Energieerzeugung, -speicherung und -verwendung.

Vom Konsumenten zum „Prosumer“

Erstmals erhält der energiebewusste Kunde eine ebenso transparente wie detaillierte Aufstellung seines Verbrauchs. Darüber hinaus kann er auf Knopfdruck am heimischen PC sein eigenes Energieprofil abfragen und persönliche Daten eigenständig ändern. Im Großen und Ganzen ist das eine gute Sache, wäre da nicht der durch die Digitalisierung der Energiewirtschaft hervorgerufene grundlegende Wandel weg von der Energiedoktrin „Die Erzeugung folgt dem Verbrauch.“ der vergangenen Jahre. Vermehrt verteilt sich die Energieproduktion zukünftig auf viele kleine Erzeuger im gesamten Land. Dabei wird es immer schwieriger, den klassischen Kunden gegenüber den vielen kleinen Energieproduzenten eindeutig zu identifizieren. Der Energiekunde ist nicht mehr der reine Konsument, wie er teilweise noch heute wahrgenommen wird.

Mehr und mehr wächst er in die Rolle des Produzenten – er wird sozusagen zum „Prosumer“.

Mit weiter steigenden Energiepreisen, dem erhöhten Einsatz privater Erzeugungskapazitäten sowie dem Einzug intelligenter Zählertechniken steigt nicht nur der Informationsbedarf, sondern auch der Anspruch an Servicequalität und Kundenorientierung „seines“ Versorgers. Der Haushaltskunde 2020 erwartet von seinem EVU mehr als die reine Versorgung mit dem Produkt Energie. Der Umbruch der Energiewirtschaft erfordert von den EVU und ihren IT-Partnern ein verstärktes dienstleistungsbewusstes Denken und Handeln – vom Markt her auf den Markt hin. Die Versorgungswirtschaft steht insofern vor einem gravierenden Wandel vom Multi-Utility-Unternehmen zu einem intelligenten Energieversorger – dem iEVU, wie es der Zukunftsforscher Lars Thomsen prägnant definiert.

Der intelligente Energieversorger

Natürlich wird die nachhaltige Energie- und Wasserversorgung zu wettbewerbsfähigen Konditionen das Kerngeschäftsfeld der Stadtwerke bleiben. Nichtsdestotrotz gilt es, auch neue Geschäftsfelder wie z. B. Elektromobilitätsdienstleistungen anzubieten oder zumindest (abrechnungs-) technisch bearbeiten zu können. Gerade im Kontext der Digitalisierung der Energiewirtschaft muss daher das alte Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit und Versorgungssicherheit um den Faktor „Einsatz der Informationstechnologie“ ergänzt werden. Innerhalb intelligenter Energienetze gibt es nicht nur komplizierte technische, sondern auch rechtliche Fragestellungen, die nur mit einem leistungsstarken Partnernetzwerk beantwortet werden können.

Von zentraler Bedeutung dabei ist die simple Frage, mit welchen Geschäftsmodellen EVU sich in den nächsten 25 Jahren tragfähige Zukunftsperspektiven erschließen möchten. Die Weichen dafür werden bereits heute mit dem Auftreten neuer Wettbewerber, der Erfüllung regulatorischer Anforderungen und dem Umbau der Energienetze gestellt.

Schlüsselfaktor IT

Auf der einen Seite eröffnen intelligente Netze (Smart Grids) durch eine effizientere Energieerzeugung ein großes Kosteneinsparungspotential, auf der anderen Seite wird die Versorgerseite durch die Einführung intelligenter Messsysteme mit einem massiven Anstieg von Verbrauchsdaten konfrontiert. Wie diese Daten bei gleichzeitiger Rechtskonformität weitestgehend automatisiert und kosteneffektiv genutzt werden können, ist aktuell eine der größten He-

rausforderungen für viele EVU. Im Rahmen der dazu erforderlichen Prozessoptimierung erfahren die im Einsatz befindlichen IT-Systeme eine besondere Bedeutung. Zwar werden diese häufig nur als Mittel zum Zweck für eine korrekte Abrechnung empfunden, dennoch stellt eine ganzheitliche, von der Digitalisierung der Energiewirtschaft getriebene Innovationsstrategie ein zentrales Moment zur bereichsübergreifenden Prozessoptimierung dar. Zugleich erschließen derart umfassende, intelligente Vorgehenskonzepte auch neue Geschäftsfelder für flankierende energie-nahe und -ferne Dienstleistungen. Hieraus konkrete Mehrwerte für den Kunden zu entwickeln ist ein Lösungsansatz, mit dem iEVU den Herausforderungen der Zukunft adäquat begegnen können.

Praxisbeispiel: Durchgängige Prozessintegration und Vollautomatisierung

Ein Beispiel für ein solches ganzheitliches Vorgehensmodell bietet die SIV.AG, die gemeinsam mit ihrem langjährigen Kunden, der SVO Energie GmbH in Celle, eine bereichsübergreifende IT-Strategie entwickelt hat, die die Anwender in die Lage versetzt, die Geschäftsprozesse rund um das Smart Metering durchgängig zu automatisieren. Das Innovationskonzept umfasst den gesamten Wertschöpfungsbogen eines durchgängig individualisierten und webbasierten Kundenbeziehungsmanagements.

Für einen etablierten Regionalversorger wie die SVO Energie GmbH ist dies ein wichtiges Investment in die Zukunft, bei dem es um weit mehr als intelligente Zählerinfrastrukturen geht. Die erfolgreiche Umsetzung des 2-Mandanten-Modells zur BNetzA-konformen Entflechtung von Netz und Vertrieb legt

zugleich eine tragfähige Grundlage für eine klare Daten- und Sichtentrennung, durchgängig optimierte Organisationsstrukturen und deutlich einfachere Geschäftsprozesse.

Durchgängige Prozessintegration und Vollautomatisierung sind also der Schlüssel zu mehr Wirtschaftlichkeit sowie hocheffizienten Abrechnungs- und Kommunikationsprozessen. Hierfür ist es unerlässlich, dass sich IT-Anbieter im Interesse ihrer Kunden breit aufstellen. Das Dienstleistungsspektrum sollte dabei vom Hosting im eigenen Rechenzentrum (inklusive ASP) über maßgeschneiderte Customer-Self-Service-Angebote bis hin zur Erbringung energiewirtschaftlicher Dienstleistungen durch eigenes Personal reichen. Die SIV.AG beispielsweise hat diesen Weg konsequent eingeschlagen und bietet mit ihrer 100%-igen Tochtergesellschaft UTIPS GmbH eben dieses komplette strategische Modell zur Prozessoptimierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Smart vernetzte Kunden als Ideengeber und Motor

Heute ist die Kommunikation mit dem Kunden wichtiger denn je. Der moderne, ressourcenbewusste und smart vernetzte Energieverwender und -prosumer ist anspruchsvoller denn je. Er fungiert als Motor technologischer Weiterentwicklungen und Ideengeber zukunftsfähiger Produktinnovationen. Insofern kommen auf die Sales- und Marketingspezialisten der EVU spannende Herausforderungen zu. Es gilt, den ganz spezifischen Kundenanforderungen gerecht zu werden und noch stärker als bisher den Fokus auf eine hohe Servicequalität und Kundenakzeptanz zu richten. (dv, as – erschienen in e.21 – energie für morgen, Heft 1/2010)

Die Zukunft der Energieversorger

Trends, Themen und Thesen aus Sicht der Zukunftsforschung

1. Energieversorgung 2020: Dezentraler, interaktiver und intelligenter als heute

Das Energienetz folgt einer ähnlichen Entwicklung wie der des Internets in den letzten Jahren: Es wird interaktiver und wesentlich intelligenter – an diversen Stellen verschmelzen Internet und das Energienetz sogar. Daneben beobachten wir einen massiven Innovationenschub in den Bereichen „Home Services and Security“, elektrische Mobilität, dezentrale Energieerzeugung, Energiespeicherung, Datenkommunikation, Mediendiensten und Energiemanagement. Hier formieren sich neue Akteure, Allianzen und Anbieter.

Damit einhergehend sehen wir neue Geschäftsmodelle in diesen Bereichen aufkommen, die am Markt auf Praktikabilität und Akzeptanz getestet werden. Dies geschieht in vielen Ländern gleichzeitig, wobei abzusehen ist, dass sich aufgrund der Globalisierung erfolgreiche Konzepte binnen 36 Monaten weltweit wiederfinden werden. Konkret bedeutet dies, dass auf die deutschen Energieversorger in den kommenden 520 Wochen ein enormer Innovations- und Veränderungsdruck zukommt. Die Gewinner dieser Entwicklung werden diejenigen Versorger sein, die schnell und intelligent voranschreiten und dann der Gattung der „iEVU“ (das „i“ steht für „intelligent“) angehören werden.

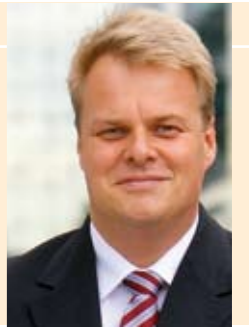
Unser Szenario für die Energieversorgung im Jahr 2020 stellt sich folgendermaßen dar: Jedes zweite neu in Deutschland zugelassene Auto hat einen elektrischen Antrieb und wird vom iEVU zusammen mit einem „Mobile Energy“-Tarif angeboten. Das Netz nutzt diese Autos gleichzeitig als Energiespeicher und -puffer, womit ein iEVU hohe Effizienzgewinne durch intelligentes Lastmanagement und die Einsparung von Kraftwerksneubauten bzw. Spitzenlastzukaufen erzielt. Im Privatkundensegment werden iEVU gegenüber heute den Umsatz pro Haushalt verdoppeln können, vornehmlich durch elektrische Mobilitätsangebote, Finanzierungsdienste, Datendienste und zielgruppenspezifische Service-Pakete. In liberalisierten Märkten erfolgt der Wechsel von Anbietern (von



EVU zu iEVU) immer weniger aufgrund günstigerer KW/h-Preise, sondern aufgrund von differenzierten Produkten und Servicepaketen. Die dezentrale Energieversorgung nimmt deutlich Fahrt auf: BHKW und/oder Solarkollektoren sind in vielen Neubauten Standard. Der Preis für Solarzellen könnte aufgrund neuer Fertigungsmethoden, Nano-Materialien und Skaleneffekten um 70% in den nächsten 10 Jahren fallen, womit dann diese Form der Energieerzeugung eine preisliche Parität mit der Erzeugung aus fossilen Energiequellen bekommt (mit dem Vorteil, keine weiteren Brennstoffe zu benötigen). Dies wird (neben der Entwicklung der Speichertechnologien)

Lars Thomsen

future matters® AG | Innovation und Zukunftsforschung
Telefon +41 44 926 27 28
Telefax +41 44 926 27 25
nicol.klenk@future-matters.com



einen wichtigen „Tipping-Point“ in der dezentralen Erzeugung darstellen.

2. Die politisch gewollte, steigende Energieeffizienz und die langfristige Umstellung auf regenerative Energiequellen verändern Aufgaben der EVU.

Sowohl die politischen Initiativen (in Europa und global) im Zuge der internationalen Bemühungen um Reduzierung des CO₂, als auch die „Tipping Points“ in Form von technischen Innovationen führen zu neuen ökonomischen Rahmenbedingungen. Der größte Hebel für die Energieeffizienz liegt aber nicht bei allgemeinen Sparappellen oder gar Glühbirnenverboten, sondern ist auf der Seite intelligenter Netze und Geräte zu finden.

Energieversorger werden sich zukünftig in zwei Gruppen aufteilen lassen: Die „Innovativen“ (Agierende) und die „Hinterherläufer“ (Reagierende). Je nach politisch herrschenden Wettbewerbsbedingungen ist davon auszugehen, dass der Wettbewerb unter den Anbietern härter wird. Die neue Transparenz von Preisen, Angeboten, Dienstleistungen und Produkten wird die Unterschiede für Konsumenten und Industriekunden schnell deutlich machen.

Das Management eines jeden EVU hat es bereits jetzt in der Hand, wie man den Trends und Zukunftstechnologien heute und in Zukunft begegnen möchte. Die aktive Beschäftigung in Arbeitskreisen und Innovationszirkeln hilft dabei, sich schon frühzeitig auf die verschiedenen Herausforderungen vorzubereiten. Zudem ist auch die Interaktion mit Zulieferern, Beratern und Kunden gefragt, gilt es doch in einem überschaubaren Rahmen neue Dienste, Produkte und Geschäftsmodelle auszuprobieren und zu lernen. Das gilt nun auch in der

Branche der EVU, so, wie es in anderen Innovationsindustrien seit vielen Jahren bei den erfolgreichsten Unternehmen gängige Praxis ist.

Die Geschäftsmodelle der Zukunft werden ein weitaus höheres Maß an Komplexität besitzen als heutige. Dies vor allem, weil die Anzahl und Gestaltung der Tarife sowie die Frequenz und Qualität der Interaktion mit den Kunden und deren Maschinen im „Smart Grid“ wesentlich ansteigen wird.

Erschwerend wirkt sich ein Trend aus, der in den nächsten Jahren immer stärker zu Tage tritt: Der Mangel an talentierten, qualifizierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Diese zu finden, zu führen und zu halten wird neben allen technischen Herausforderungen eines der beherrschenden Themen des Managements werden. Marketing und die Kommunikationskonzepte werden ebenfalls eine höhere Qualität bekommen. Dabei wird die Komponente des interaktiven Dialogs eine Schlüsselrolle spielen: Nicht nur, dass die Anzahl und Qualität der Kontakte zunimmt (z.B. auf den zahlreichen Displays an Gegenständen des täglichen Gebrauchs); auch wird die Kommunikation mit den Kunden im Innovationsprozess immer wichtiger, um frühzeitig Impulse für neue Produkte, Innovationen und Bedarf zu bekommen.

3. Führungs- und Managementthemen

Jeder Marktteilnehmer muss sich mit den neuen technischen Realitäten verändern, anpassen und sich proaktiv auf die Suche nach den Chancen aufmachen. An einigen Stellen wird eine enge Zusammenarbeit und Kooperation mit angrenzenden Diensten sehr viel Sinn machen – jeder entwickelt die eigenen Kernkompetenzen weiter. ▶

QUERDENKER UND SENKRECHTSTARTER GESUCHT!



FÄHIGKEITEN IN EINEM INNOVATIVEN UNTERNEHMEN VOLL ENTFALTEN

INTERNATIONALE ENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN

PERSPEKTIVEN IN EINEM DYNAMISCHEN FIRMENUMFELD

WERDEN SIE TEIL UNSERES ERFOLGES!

An anderen Stellen werden Mitbewerber auf den Plan treten, mit denen viele heute noch gar nicht rechnen. So ist es durchaus im Rahmen des Möglichen, dass Unternehmen wie Google, Oracle oder Cisco Systems zukünftig im Markt von „Smart Energy“ ebenfalls mitspielen – es handelt sich schließlich um einen Markt, der um mehrere Potenzen größer ist als der klassische IT-Netzwerk-Markt. Daneben wird es Diensteanbieter geben, die auf den intelligenten Netzen diejenigen Dienstleistungen anbieten, die nicht oder nur unzureichend durch die EVU zur Verfügung gestellt werden. Das Netz wird durch die Digitalisierung recht transparent und dadurch zugänglicher für Drittanbieter (dies werden wohl die Themen der nächsten Stufe der politischen Deregulierungsdiskussionen).

4. Der Haushaltskunde 2020

Die Bedürfnisse und Ansprüche des Kunden entwickeln sich mit den Angeboten. Doch auch zukünftig wird es eine große Bandbreite von unterschiedlichen Kundeninteressen und Segmenten geben. Es kommen auch noch einige Kundengrup-

pen hinzu, wie z.B. eine zunehmend ältere Bevölkerung oder „vernetzte Haushalte“, bei denen das Thema Vertrauen und Nähe wieder wichtiger zu werden scheint. Allerdings wird das Bestellen, das Regeln und die Interaktion über das Internet in zehn Jahren so normal sein wie heute das Hantieren mit Fernbedienungen oder Handy. Bei denen, die sich mit der Erzeugung von Energie beschäftigen, kommt automatisch ein anderer Zugang zu dem Thema und den Werten.

Ich schätze aber, dass dies auch in 10 Jahren eher die Ausnahme als die Regel ist. Aber vielleicht gibt es bereits viele, die ihre Dachfläche gegen Süden an einen Erzeuger verpachtet haben und aus reiner Neugier auf Kanal „81“ ihres Fernsehers die Erzeugungsleistung der letzten sieben Tage anschauen können, die über den Smart Meter in Echtzeit ausgelesen werden.

Das „Smart Meter“ wird ohne viel Mühe zum Standard werden, schon allein, weil es für die EVU den Eintritt in die ganz neue Welt der intelligenten Energie ermöglicht. Der Kunde wird in vielen

Fällen zunächst kaum etwas davon mitbekommen. Vielleicht erzählen später die Großväter ihren Enkeln einmal von der Zeit, zu der noch einmal im Jahr ein „Ableser“ ins Haus kam und die Zahl aufschrieb, die über dem sich drehenden Rad mit der roten Markierung stand. Das wird den Kindern dann so komisch vorkommen wie heute die Geschichten von Telefonen mit Wählscheiben. Zusatzdienste werden zukünftig über das Smart Meter gemanaged, aber erlebbar wird es auf dem Fernseher, dem iPhone, einem Display im e-Auto oder auf dem Monitor an der Kühlschranktür. (It)

Kurzinfo

Lars Thomsen gilt als einer der einflussreichsten Trend- und Zukunftsforscher in Europa. 2001 gründete er die Denkfabrik future matters® in München und Zürich, die zahlreiche Unternehmen und Institutionen bei der strategischen, chancenorientierten Zukunftsplanung unterstützt.

UTIPS GmbH: Prozessoptimierung und Dienstleistungen nach Maß

Wandeln Sie Investitionsgrößen in planbare monatliche Kosten. Das Dienstleistungsspektrum der UTIPS GmbH, einer 100%-igen Tochtergesellschaft der SIV.AG, reicht vom Hosting im eigenen Rechenzentrum (inklusive ASP) bis hin zur Erbringung energiewirtschaftlicher Dienstleistungen im Rahmen eines Business Service Providing.

Kurz: Ein komplettes strategisches Modell zur Vereinfachung Ihrer Geschäftsprozesse – kostenoptimiert und entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Setzen Sie auf die Lösungskompetenz unserer branchenerfahrenen Spezialisten und besuchen Sie uns auf der E-world energy & water vom 9. bis 11.

Februar 2010 in Essen am Messestand der SIV.AG (Halle 3, Stand 350).

Wir freuen uns auf einen angeregten Strategiedialog!

Kontakt: UTIPS GmbH

Tel.: +49 38204 74916, Fax: +49 38204 74917
info@utips.de, www.utips.de

Die SIV.AG ist einer der führenden ganzheitlichen IT-Lösungsanbieter für die deutsche und internationale Versorgungsbranche. In unserer Firmenzentrale in Roggentin und den Niederlassungen Böblingen/Sindelfingen, Meerbusch-Osterath/Düsseldorf und Magdeburg sowie den international agierenden Tochtergesellschaften arbeiten über 240 Mitarbeiter innerhalb eines Netzwerkes aus Forschung, Entwicklung, Anwendungsberatung und Vertrieb.

Ein offenes und engagiertes Miteinander, Flexibilität und zielorientiertes Handeln zeichnen unsere Unternehmenskultur aus. Wir suchen kontinuierlich Mitarbeiter, die gemeinsam mit uns etwas bewegen wollen – mit Teamgeist und Persönlichkeit. Informieren Sie sich zu den verschiedenen Einstiegsmöglichkeiten und Karrierewegen!

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

Veranstaltungskalender 2010

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
E-world energy & water 2010	09. - 11.02.2010	Messe Essen	www.e-world-2010.com
20-jähriges Jubiläum der SIV.AG	01.03.2010	Yachthafenresidenz Hohe Düne	www.siv.de
Euroforum Stadtwerke-Tagung	04. - 06.05.2010	InterContinental Berlin	www.stadtwerke-tagung.de
SIV.Anwenderkonferenz 2010	17. - 18.06.2010	Rostock / Roggentin	www.siv.de
BDEW-Kongress	29.06. - 01.07.2010	InterContinental Berlin	www.bdew.de
Strategiedialog 2010	30.09.2010	Grand Hotel Esplanade Berlin	www.siv.de

SIV.AG - Gewinnspiel

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

Welcher Kunde der SIV.AG wurde am 7. Dezember 2009 als Gewinner des Wettbewerbs „Innovative Stromrechnungen“ des Wirtschaftsministeriums Baden-Württemberg ausgezeichnet?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der 31. März 2010 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!

Der Gewinner des Gewinnspiels in der Ausgabe 3/2009: **Heike Günther (SWS Energie GmbH)**. Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 1/2010 - Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-288, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **V.i.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Annette Burkhardt (ab), Ingo Discher (id), Manuela Duft (md), Gerhard Großjohann (gg), Dr.-Ing. Franz Hein (fh), Dr. Roland Kopetzky (rk), Steffen Lewerenz (sl), Hendrik Paulsen (hp), Andreas Rauschenberg (ar), Lars Thomsen (lt), Dr. Wolfgang J. Trein (wt), Dieter Varelmann (dv), Rüdiger Winkler (rw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Freelance Art Director Maik Scheler **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.000 Exemplare



Kompromisslos effizient Souverän zum 2-Mandanten-Modell

Setzen Sie für nachhaltige Kostensenkungen auf intelligente Lösungen zur Vollautomatisierung Ihrer Abrechnungsprozesse. Die SIV.AG steht Ihnen hierfür mit einem ganzheitlichen Leistungsangebot nach Maß als kompetenter Partner zur Seite – von der Einführung intelligenter Zählerinfrastrukturen bis hin zu einem durchgängig individualisierten und internetgestützten Kontaktmanagement.

> Besuchen Sie uns an unserem Messestand auf der E-world energy & water vom 9. bis 11. Februar 2010 in Essen!

www.siv.de

SIV.AG • Konrad-Zuse-Str. 1 • 18184 Roggentin • 0381 2524-400 • info@siv.de



***Die SIV. AG feiert ihren
20. Geburtstag!***

1. März 2010 Yachthafenresidenz Hohe Düne