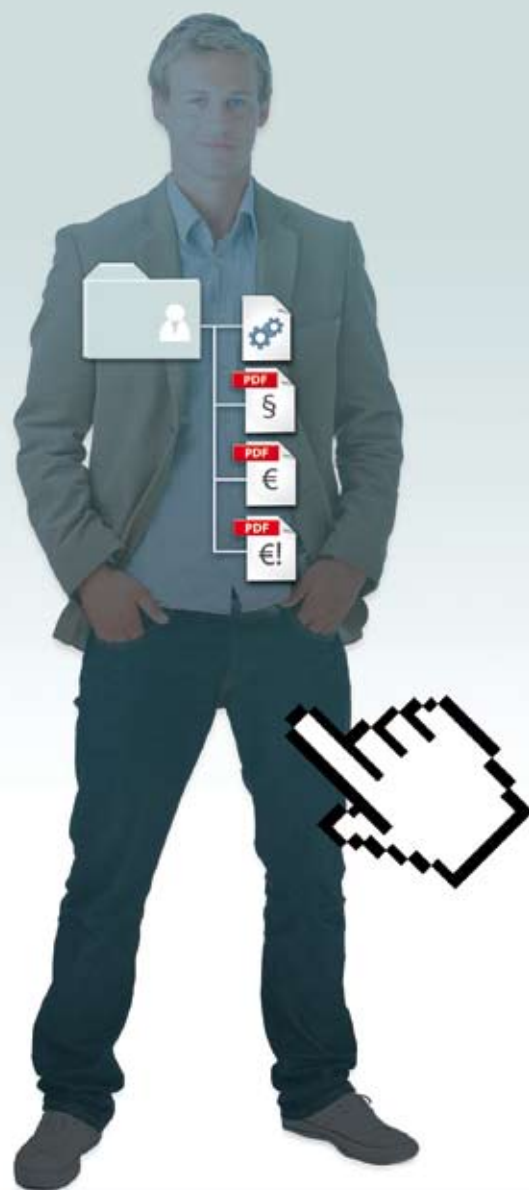


# SIV.NEWS

3|2009|4.80 € Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft [www.siv.de](http://www.siv.de)

## Mit einem Klick alles im Blick

Mehr Kundenservice mit kVASy® - CRM Seite 12



### Durch Automatisierung IT-Effizienz steigern

Benchmarkstudie untersucht Marktkommunikationsprozesse nach GPKE und GeLi Gas. **8**

### kVASy® for rent: Software-miete schont IT-Budget

Die GEFA macht's möglich: Bedarfsgerechte Mietlösungen, die EDV-Kosten senken und Steuervorteile bringen. **18**

### Faire Wasserpreise trotz steigender Kosten

In der Wasserwirtschaft sind Optimierungsstrategien und kluge Preis- und Kooperationsmodelle gefragt. **42**

## STRATEGIEDIALOG 2009

# „Weichen stellen für die Zukunft“

Diskutieren Sie mit uns auf Vorstands- und Geschäftsführungsebene nachhaltige Wachstumsstrategien und neue Kooperationsmodelle. Welche Fokusthemen prägen unsere gemeinsame Entwicklungsplanung und strategische Geschäftsfeldentwicklung? Von welchen konkreten Mehrwerten und Win-Win-Szenarien können dabei die Kunden der SIV.AG profitieren?

### Agenda

---

- 10.00 Uhr **Begrüßung und PLENUM I – Strategische Ausrichtung der SIV.AG**
- 13.00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**
- 14.30 Uhr **PLENUM II – Die UTIPS GmbH – Ihr Prozess- und Dienstleistungsoptimierer**
- 15.45 Uhr **Weichen stellen für die Zukunft – Resümee**
- 16.00 Uhr **Abschließende Gespräche bei Kaffee und Tee**
- Ab 16.30 Uhr **UTIPS Lounge**  
Möglichkeit zum vertiefenden Fachdialog
- 19.30 Uhr **Gemeinsames Abendessen im historischen Kaisersaal mit anschließendem Treff an Harry´s New-York Bar**

**Mit einer Key Note von Lars Thomsen**

„Warum Innovationen im Bereich Energie, kommunale Daseinsvorsorge, Mobilität und neue Dienstleistungen die besten Wege aus der Krise sind“



520 Wochen Zukunft – 10 Jahre, in denen das Thema Versorgungssicherheit zu einer der großen Schicksalsfragen ganzer Nationen wird. Welche Entwicklungen, Trends und Innovationen erwarten uns?

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.

**Am 1. Oktober 2009 im Grand Hotel Esplanade in Berlin.**



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, und die Vorstände Andreas Lehmann und Arno Weichbrodt (v.l.n.r.)

## Liebe Leserinnen und Leser,

im Jahr 2000 erschien ein Buch, das seinen Autor Malcolm Gladwell über Nacht zu einem gefragten Bestsellerautor machte. „The Tipping Point“ beschrieb jenen magischen Moment, in dem eine Idee, ein Trend, eine Strömung eine bestimmte Schwelle überschreitet und sich wie eine gigantische Welle flächendeckend ausbreitet. Oft sind es dabei gar nicht so sehr die lang geplanten Umwälzungen, die tief greifende Veränderungen nach sich ziehen. Die größte Wirkung geht nur allzu oft von vielen kleinen, in ihrer Gesamtheit aber unumkehrbaren, erstaunlich präzisen und nachhaltigen Maßnahmen aus. Eine Erkenntnis, die sich auf allen sozialen, politischen und wirtschaftlichen Ebenen nachweisen lässt.

Auch die IT-Branche steht vor der Herausforderung, sich immer wieder auf neue Entwicklungen des Marktes einzustellen und genau diesen Tipping Point nicht zu verpassen. Angesichts stetig komplexer werdender gesetzlicher Vorgaben und der hohen Wettbewerbsintensität auf den Versorgungsmärkten ist das keine einfache Aufgabe, erwarten doch unsere Kunden der Energie- und Wasserwirtschaft innovative und langfristig wirksame Lösungsmodelle zur nachhaltigen Optimierung bereichsübergreifender Geschäftsprozesse.

Mit unserer neuen Produktgeneration kVASy® 5 beschreiten wir gemeinsam mit unseren Kunden den langjährig bewährten Weg einer evolutionären Vervollkommnung unseres Leistungsportfolios. Im planvollen Wechselspiel aus Erneuerung und Kontinuität. Ohne einen abrupten Systemwechsel, wohl aber im Wege der sukzessiven Weiterentwicklung unserer Softwarearchitektur. Auf einer homogenen Technologiebasis und im Rahmen einer systemübergreifenden Prozessintegration.

kVASy® – nicht nur serviceorientiert oder service-enabled, sondern als echter „Service Provider“ – das ist unsere Vision einer ganzheitlichen IT-Lösung der Zukunft. Das erreichen wir nur im engen Dialog mit unseren Anwendern und mit dem nötigen Augenmaß für die Veränderungen der Märkte und das gemeinsam Machbare.

Vor dem Hintergrund immer vielschichtiger Softwareanforderungen gilt es für die Energie- und Wasserwirtschaft mehr denn je, sorgsam mit ihren nur allzu knapp bemessenen EDV-Budgets umzugehen. Eine kostenbewusste Alternative stellt dabei die Softwaremiete dar. In der GEFA-Gruppe haben wir einen leistungsstarken Partner für intelligente Finanzierungsmodelle gefunden. Eine andere (und wohl die) Alternative zur Senkung der IT-Ausgaben liegt in der konsequenten Automatisierung der Kernprozesse.

Doch dies sind nur einige der in den aktuellen SIV.NEWS behandelten Themen. Lesen Sie in unserer Ausgabe 3/2009 zu weiteren praxisbewährten Lösungskonzepten und informieren Sie sich über spannende Trends in den Bereichen Smart Metering, CRM und Prozessoptimierung, die perspektivisch mit großen Umbrüchen einhergehen werden.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins und freuen uns auf eine angeregte Diskussion beim Strategiedialog 2009!

Mit freundlichen Grüßen

# Inhaltsverzeichnis

## Unsere Titelstory: Mit einem Klick alles im Blick

In der Versorgungsbranche sind Kundenzufriedenheit und eine hohe Servicequalität zu einem Top-Thema avanciert. Der Schlüssel dazu sind wissende und handlungsfähige Mitarbeiter. Mit kVASy® - CRM steht ihnen dabei eine zentrale Informations- und Kommunikationsdrehscheibe zur Verfügung, die für alle kundenrelevanten Prozesse umfassende Unterstützung bietet. „Das Ziel von CRM ist letzten Endes, den Ertragswert des Kunden zu erhöhen“,

betont Martin Voß, Fachbereichsleiter Service bei der SIV.AG. Mehrwerte, die sich zunehmend auch Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft zunutze machen sollten. Prozess- und Kosteneffizienz rücken neben den alten Kenngrößen Versorgungssicherheit und Produktqualität nämlich verstärkt auch in ihr Blickfeld.


Mit der neuen JAVA-basierten Version kVASy® 5 wird auch das Leistungs-

spektrum der CRM-Applikation noch einmal auf ein höheres Niveau gehoben. **Lesen Sie hierzu unseren Beitrag auf Seite 12.**



---

Integriertes Online-Kundenportal für die Nuon Deutschland GmbH . . . . .	6
Workshop zum 2-Mandanten-Modell bei der Albstadtwerke GmbH . . . . .	6



**kVASy® Prozessmonitor:** Eine fehlerfreie, weitestgehend automatisierte Marktkommunikation gehört heute neben den Bereichen Billing und EDM zu den wichtigsten Aufgaben moderner Energieversorger. In einer Benchmarkstudie hat die SIV.AG die Nachrichtenprozesse ihrer Kunden nach GPKE und GeLi Gas untersucht. Basierend darauf, steht Ihnen mit dem kVASy® Prozessmonitor ein leistungsstarkes Tool zur Verfügung. Perspektivisch geht es dabei um ein umfassendes IT-Effizienz-Management. **Seite 8**

Der solide Handwerker – Mitarbeiterporträt Kay Basler,A&T GmbH . . . . .	11
Neuartiges Workshopkonzept: 1 x 1 der Marktkommunikation . . . . .	14
Compliance ist Managementaufgabe: Seminarangebot der SIV.AG AKADEMIE . . . . .	15
Oracle und SIV.AG: Starke Perspektiven für die Zukunft . . . . .	16

GEFA: Softwaremiete schont IT-Budget . . . . .	18
Aareal Bank: Nahezu 100%-ige Zuordnungssicherheit . . . . .	20
DATEC: Effiziente Druckerlösungen und flexible Formulgestaltung . . . . .	25
UTIPS GmbH: Kundenkommunikation via Internet mit dem UTIPS-Web-Portal . . . . .	26

**Smart Metering – Smart Grids – Smart Home – Smart Customer:** Wie sieht sie aus, die Zukunft intelligenter Zählerinfrastrukturen? In drei Studien haben sich renommierte Branchenkenner mit den zentralen Bausteinen eines Internets der Energie beschäftigt. Ihr Fazit: Die Dimension dieser Zukunftstechnologie kann nicht groß genug bewertet werden. Trotz der derzeit noch aufmerksamen Zurückhaltung deutscher Energieversorgungsunternehmen. Hier gilt es, sich frühzeitig auf nachhaltige Veränderungen einzustellen. **Seite 30**



2-Mandanten-Modell: Kompromisslos effizient . . . . .	34
Energieversorgung Nordhausen GmbH: Souveräne Trennung von Netz und Vertrieb . . . . .	38
A&T GmbH: Mit quasiDBA 2.0.0 in eine neue Dimension . . . . .	40
Schnell und kompetent – Erweiterung der kVASy® - Helpline . . . . .	41

Stabile Wasserpreise trotz steigender Kosten – tatsächlich ein Gegensatz? . . . . .	42
-------------------------------------------------------------------------------------	----

Rückblick auf die SIV.Anwenderkonferenz 2009 . . . . .	44
Die SIV.AG: Präsent auf den großen Branchenveranstaltungen . . . . .	45
Veranstaltungskalender, Gewinnspiel und Impressum . . . . .	46

# Kundenportal für Nuon Deutschland GmbH

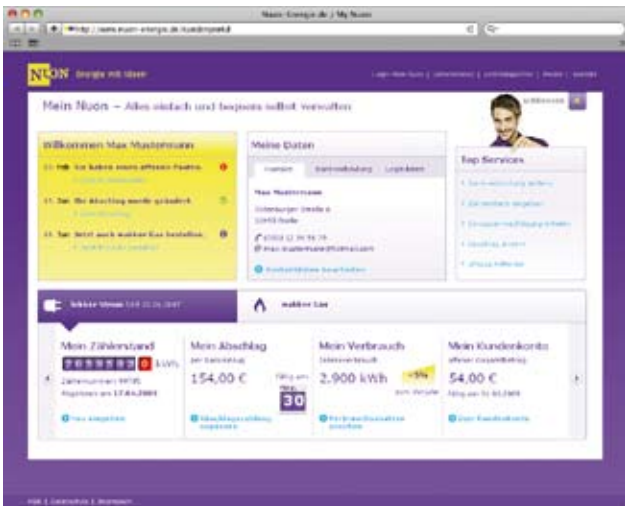


Abb.: Das neue Online-Kundenportal der Nuon Deutschland GmbH

In enger Zusammenarbeit mit der SIV.AG und der ITC Internet-Trade-Center AG hat die Nuon Deutschland GmbH – eine Tochtergesellschaft der n.v. Nuon – eine integrierte Self-Service-Plattform zur Kundengewinnung und -betreuung in Deutschland eingeführt. 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.

Das Online-Kundenportal wurde auf Basis der Branchenlösung ITC PowerCommerce implementiert und ist direkt mit dem integrierten Softwarestandard kVASy® der SIV.AG verknüpft. Die Kunden der Nuon können bequem via Internet ihre individuellen Kundendaten einsehen, eingeben und bearbeiten. Dabei wird durch SSL-Verbindungen und regelmäßige Sicherheitsanalysen eine umfassende Datensicherheit gewährleistet. Die Endverbraucher profitieren von umfangreichen, übersichtlich strukturierten und intuitiv bedienbaren Self-Service-Prozessen. Durch die Portalnutzer vorgenommene Datenänderungen werden im Portal plausibilisiert und direkt in die Applikation kVASy® übernommen. Auf Basis der durch die Kunden selbst initiierten Aktionen werden die Mitarbeiter im Kundencenter optimal entlastet.

➤ Das bislang anspruchsvollste Self-Service-Projekt der SIV.AG zur Automatisierung aller kundenrelevanten Geschäftsprozesse.

„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 ermöglicht unsere gemeinsame interaktive Lösung mit der SIV.AG und ITC echte Real-Time Data Services und eine schnelle, unkomplizierte Umsetzung aller Kundenwünsche“, erklärt Dr. Thomas Mecke, Vorsitzender der Geschäftsführung der Nuon Deutschland GmbH. (as)

## Vorreiter in der Region – Albstadtwerke

Mit ihrer über 100-jährigen Erfahrung als Strom-, Gas- und Wasserlieferant haben sich die Albstadtwerke als leistungsstarker Partner für ihre rund 70.000 Industrie- und Privatkunden auf der Südwestalb etabliert.

Das mittelständische Dienstleistungs- und Versorgungsunternehmen ist tief

in seiner schwäbischen Heimat verwurzelt und sieht sich in einer besonderen regionalen Verantwortung – nicht zuletzt auch im intensiven Fachaustausch mit anderen baden-württembergischen Stadtwerken. Hier sind die Albstadtwerke kontinuierlich zu einem wichtigen Meinungsbilder und technologischen Vorreiter avanciert.

Regional beispielgebend sind die Albstadtwerke bei der erfolgreichen Entflechtung von Netz und Vertrieb. Das Unternehmen hat sich Anfang 2009 für die Einführung des 2-Mandanten-Modells entschieden. Diese Variante des Unbundlings wird von der Bundesnetzagentur als „zukunftsweisend“ eingestuft, da sie bereits in der EDV-tech-

nischen Abwicklung die erforderliche Prozessidentität und Diskriminierungsfreiheit bietet.

Als Projektpartner stand den Albstadtwerken die SIV.AG zur Seite. Der norddeutsche ganzheitliche Lösungsanbieter hat seit 2006 bei einer Vielzahl seiner Kunden aus der Energiewirtschaft das 2-Mandanten-Modell umgesetzt – auf Basis eines praxisbewährten Einführungszenarios und vollständig BNetzA-konform. Dass die Umstellung aus der aktuellen IT-Landschaft einfacher ist als gedacht (auch die Albstadtwerke hatten sich parallel zur Umsetzung des 2-Mandanten-Modells für

einen Anbieterwechsel zur SIV.AG entschieden), konnten 23 Teilnehmer aus 11 Stadtwerken der Region am 6. Juli 2009 persönlich erfahren.

In einem von allen Beteiligten als sehr informativ beurteilten Workshop machten sich die Entscheider ein eigenes Bild von den ihnen noch bevorstehenden und von den Albstadtwerken bereits erfolgreich gemeisterten Herausforderungen. Gemeinsam mit Referenten der SIV.AG und der infra fürth erörterten Frank Schöller, Geschäftsführer der Albstadtwerke GmbH, und Rainer Frey, Leiter Verbrauchsabrechnung, Themen wie Projektstatus, Datenmigration,

Umsetzungsszenario sowie Livebetrieb im 2-Mandanten-Modell. Besonders beeindruckt zeigten sich die Gäste dabei vom hohen Automatisierungsgrad der Lösung, der nicht zuletzt auch mit einer deutlichen Steigerung der Geschäftseffizienz einhergeht – bei überschaubaren Implementierungszeiten, kalkulierbaren Kosten und konsistenten Rahmenbedingungen.

„Eine rundum gelungene Veranstaltung, bei der wir unsere Kollegen aus den anderen Stadtwerken gern an unseren durchweg positiven Erfahrungen bei der Entflechtung von Netz und Vertrieb teilhaben ließen“, so Frank Schöller. (as)

**We support.**

**You succeed.**

**Setzen Sie auf Sicherheit –  
setzen Sie auf die GEFA.**

Entfalten Sie Ihr Potenzial mit der beruhigenden Sicherheit eines starken Partners.

Bereits mehr als 60.000 mittelständische Unternehmen vertrauen bei der Finanzierung ihrer Geschäftsideen auf unsere Kompetenz und Erfahrung. Ob Kredit, Leasing, Mietkauf, Miete oder Versicherungen, unsere Finanzierungsberater wissen, welche Lösung perfekt zu Ihnen und der aktuellen Wirtschaftslage passt. GEFA – Ihr Partner für mehr Sicherheit und Erfolg.

0202/382-777 oder [www.gefa.de](http://www.gefa.de)

**SG**  
Equipment Finance

**We support. You succeed.** SOCIETE GENERALE GROUP

THE JOURNAL FOR BEST PRACTICES  
**LEASINGLIFE**  
SG Equipment Finance wurde bei den „Leasing Life European Awards 2008“ als „beste Leasinggesellschaft des Jahres 2008“ ausgezeichnet.

# IT-Effizienz systematisch steigern: Heute wichtiger denn je

Eine möglichst fehlerfreie und automatisierte Abwicklung der Marktkommunikation gehört heute neben EDM und Billing zu den ureigensten Aufgaben der IT in Versorgungsunternehmen. Vielfach herrscht jedoch Unklarheit darüber, wie gut dies im Alltag nach GPKE und GeLi Gas tatsächlich funktioniert. In einer kürzlich abgeschlossenen IT-Benchmarking-Studie unter den Bestandskunden der SIV.AG wurde deshalb der aktuelle Stand der Dinge in Sachen IT-Effizienz erhoben. Die daraus resultierenden Erkenntnisse sind nicht nur für die Anwenderseite wertvoll – denn bei der SIV.AG fließen sie ein in die Weiterentwicklung eines neuen Werkzeuges, dessen Bedeutung mittel- und langfristig weiter zunehmen wird: IT-Prozessmonitoring.

Das Spektrum strategischer Herausforderungen, denen die Versorgungsunternehmen gegenüber stehen, wird immer breiter. Dabei gibt es kaum einen Bereich, in dem der Erfolg nicht in entscheidendem Maße von einer leistungsfähigen IT abhängt. Ganz gleich, ob von Smart Metering und der Bewältigung von Verbrauchsdaten in neuen Dimensionen die Rede ist, von CRM-Systemen, die eine adäquate Erfüllung individueller Kundenbedürfnisse ermöglichen oder von einem Asset Management, mit dem sich Effizienzgrade steigern lassen – immer ist es die IT, die die Bewältigung der geforderten neuen Prozesse überhaupt erst möglich macht.

Der Ausblick auf die Vielzahl von künftigen Leistungsanforderungen an die IT löst bei den Verantwortlichen zunehmend den Impuls aus, mehr darüber wissen zu wollen, wie gut ihre IT eigentlich tatsächlich heute bereits funktioniert. Hier stehen vor allem drei Fragen im Mittelpunkt:

1. Mit welchem Grad an Automatisierung – also Minimierung des manuellen Aufwands – werden die aktuellen spezifischen IT-Aufgaben durch die eingesetzten Lösungen bearbeitet?



2. Wo liegen die Fehlerquellen, die den manuellen Aufwand verursachen?

3. Wie lässt sich die Optimierung der IT-Effizienz systematisch betreiben?

Auch für die Bestandskunden der SIV.AG sind diese Fragen von großem Interesse. Ein vor kurzem zum Abschluss gebrachtes IT-Benchmarking, an dem sich 40 von 65 eingeladenen Unternehmen beteiligt haben, hat mit einem hohen De-



## Sebastian Weiße

Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG  
Telefon +49 381 25 24 433  
Telefax +49 381 25 24 299  
sebastian.weisse@siv.de



taillierungsgrad Antworten geliefert.

### Mehr Klarheit über den Status Quo: Die IT-Benchmarking-Studie der SIV.AG

Das Vorhaben der SIV.AG, für ihre Kunden ein kostenfreies IT-Benchmarking durchzuführen, hat direkt auf Anhieb großen Anklang gefunden – die Beteiligungsquote von über 60 % belegt es. Als Grundlage der vergleichenden Analyse dienten die Marktkommunikationsprozesse nach GPKE und GeLi Gas. Dies hat gute Gründe: Zum einen war es für eine trennscharfe Vergleichbarkeit der Daten notwendig, standardisierte Prozesse zu betrachten, die bei allen teilnehmenden Unternehmen analog ablaufen. CRM-Prozesse etwa, Materialwirtschafts- oder Asset-Management-Prozesse sind im Gegensatz zur Marktkommunikation je nach Unternehmensgröße und -struktur stark individuell ausgeprägt. Zum anderen ist durch die grundsätzlich angestrebte „Vollautomatisierung“ der Nachrichtenprozesse nach GPKE und GeLi Gas ein klarer Maßstab als Bemessungsgrundlage gegeben.


Die Ergebnisse der Analyse von insgesamt 12,4 Millionen Produktivdaten wurden den Kunden der SIV.AG auf der SIV.Anwenderkonferenz im Juni dieses Jahres in anonymisierter Form präsentiert. Darüber hinaus erhielt jedes teilnehmende Unternehmen im Nachgang der Tagung eine ausführliche Dokumentation und Bewertung der eigenen Daten. Zentrales Kriterium des GPKE- und GeLi Gas-Benchmarking war die so genannte „Durchlaufquote“, die sich auf die Anzahl der vollautomatisch bearbeiteten Nachrichtensätze bezieht. Dabei flossen all jene Vorgänge in die Durchlaufquote ein, die ohne manuellen Eingriff komplett abgeschlossen wurden – und zwar inklusive Abschlags-

anlage, -stornierung und -löschung, Vertragsanlage und -beendigung sowie Abrechnungsanlage und -beendigung. Die Quote wurde für jeden einzelnen Monat des Betrachtungszeitraumes von Januar 2007 bis April 2009 errechnet und basierte dabei auf einer Grundlage von durchschnittlich 11.000 Nachrichten pro Monat.

Die Teilnehmer konnten der detaillierten Analyse nicht nur entnehmen, wie sich automatisch ablaufende und fehlerhafte Prozesse auf die interne und externe Kommunikation verteilen, sondern zugleich auch genau ablesen, welche einzelnen Nachrichtenparameter wie etwa Adresse, Kundenname und Zählnummer in welchem Umfang Ursache von Fehlern waren.

Eines der wichtigsten generellen Ergebnisse der Studie ist sicherlich, dass ein deutliches Abrutschen der Durchlaufquote jeweils zu den Einführungsterminen neuer Nachrichtenformatstandards seitens der BNetzA immer in relativ kurzer Frist wieder kompensiert werden konnte. Dies darf unter anderem als deutlicher Beleg dafür gewertet werden, dass die produktive Zusammenarbeit zwischen der SIV.AG und ihren Kunden auf der Ebene der Systemeinstellung und -pflege gut funktioniert. Die Studie hat aber vor allem gezeigt, dass eine präzise Analyse und Bewertung der IT-Performance ein hervorragend geeignetes Werkzeug ist, um die Transparenz und Steuerung der unternehmenseigenen Prozesse auf ein Niveau zu bringen, das den heutigen und künftigen Anforderungen gewachsen ist.

### IT-Effizienz sicher im Griff: Mit IT-Prozessmonitoring

Ganz gleich, ob es um die Umsetzung des informatorischen Unbundling 

geht, um die standardisierte Marktkommunikation oder um zukünftige Anforderungen wie die Integration von Smart-Meter-Daten oder den effizienten Einsatz von CRM-Daten bei der individuellen Betreuung von Kunden – die entscheidenden bzw. eigentlich die begrenzenden Faktoren beim Einsatz der IT sind nahezu immer diese zwei:

### > Faktor 1: Die Bewältigung der wachsenden Komplexität von Daten und Informationen

### > Faktor 2: Die schnelle Anpassung der Strukturen an neue Anforderungen und Aufgaben

Um diese beiden Faktoren in den Griff zu bekommen, sind leistungsfähige und prozessorientierte IT-Lösungsmodule natürlich die grundlegende Voraussetzung. Ebenso notwendig ist jedoch die Möglichkeit, jederzeit und „aus eigener Kraft und Kompetenz“ die IT-Prozesse kontrollieren, analysieren und verstehen zu können (Faktor 1), um sie in der Konsequenz kontinuierlich fortschreitend optimieren zu können (Faktor 2).

Genau diese Möglichkeiten bietet das von der SIV.AG entwickelte Modul kVASy® Prozessmonitor, das nun auch mit dem Paket „Marktkommunikation“ zur Verfügung gestellt wird. Das neue Modul wurde nicht zufällig in zeitlicher Nähe zum Abschluss der IT-Benchmarking-Studie ins Portfolio aufgenommen. Erst in der intensiven Auseinandersetzung mit den konkreten Performance-Kriterien echter Produktivprozesse und erst in der engen Zusammenarbeit mit den anwendenden Kunden konnte eine Lösung entwickelt werden, die originär auf die Anforderungen bei der täglichen Abwicklung der GPKE- und GeLi Gas-Prozesse zugeschnitten ist.

Mit dem Prozessmonitor Marktkommunikation lassen sich künftig alle wichtigen Effizienz-Stellschrauben bedienen, indem folgende Fragen beantwortet werden:

- Welche Fehler in den Wechselprozessen treten mit welcher Häufigkeit auf?
- Wie viele Wechselnachrichten liegen in welchem Status des Wechsels vor?
- Von welchem Absender kamen wie viele Nachrichten?
- Was muss noch alles aktuell bearbeitet werden?
- Wie gut sind die Nachrichten verschiedener Absender automatisch durchgelaufen?
- Welchen Anteil an verbrauchter Arbeit bedeuten die Lieferantenwechsel?
- Wie fehlerfrei sind die Wechselnachrichten?
- Wie schnell konnten auftretende Fehler behoben werden?
- Von wem kamen wie viele Mails welcher Kategorie?
- Wie hoch ist die Antwortquote im Dateibereich?
- Welche syntaktischen Fehler traten wie häufig auf?

Die hohe Anzahl der unterschiedlichen Abfragemöglichkeiten ist nicht etwa Ergebnis des Versuchs, den Kunden jede nur erdenkliche analytische Perspektive zu eröffnen. Im Gegenteil: Sie ist einzig der Tatsache geschuldet, dass die abzubildenden Prozesse eine erhebliche Komplexität mit sich bringen. Ein Beispiel macht dies deutlich: Ein Ergebnis der IT-Benchmarking-Studie war, dass die mittlere Durchlaufquote aller Unternehmen 76 % Prozent betrug. Ein Ergebnis der Analyse ist, dass in der

Kommunikation Händler – Netzbetreiber dies 79 %, in der Kommunikation Händler – Händler nur 50 % sind. Erst diese und zahlreiche weitere Differenzierungsmöglichkeiten bei der Analyse der Prozesse ermöglichen es, Fehlerquellen trennscharf zu identifizieren und diese auch in Bezug auf die verschiedenen Anwendergruppen zwecks Prozessoptimierung zu extrahieren. Hilfreich sind dabei diverse grafische und tabellarische Auswertungsoptionen sowie die Möglichkeit, die Ergebnisse zur individuellen Weiterverarbeitung in MS Excel zu exportieren.

Mit dem Prozessmonitor wird dem Anwender ein Instrument an die Hand gegeben, über das gesamte Anwendungsgebiet der Marktkommunikation hinweg die tatsächliche IT-Effizienz jederzeit transparent zu machen. Auf dieser Basis ist er in der Lage, in quasi chirurgisch präzisen Eingriffen wirksame Anpassungen vorzunehmen – und deren Effekte wiederum zeitnah überprüfen zu können.

Das Paket Marktkommunikation wird in enger Abstimmung mit den Anforderungen und Anregungen der Kunden der SIV.AG stetig um weitere Abfragemöglichkeiten ergänzt werden. Selbstverständlich wird auch regelmäßig eine Anpassung an die künftigen Vorgaben der BNetzA vorgenommen.

### **IT-Prozessmonitoring weitergedacht: Fester Bestandteil einer serviceorientierten Architektur**

Das Paket GPKE / GeLi Gas ist der erste Schritt einer ganzen Reihe von Erweiterungen des kVASy® Prozessmonitors, die in naher Zukunft zur Verfügung gestellt werden. Die Weiterentwicklung zielt strategisch darauf ab, ein umfassendes IT-Effizienz-Management zu ermöglichen. In Anbetracht der künftigen

hochdynamischen Veränderungen der Anforderungen an die IT-Prozesse von Versorgungsunternehmen werden sich die Systemlandschaften immer mehr in Richtung einer serviceorientierten Architektur entwickeln (müssen). Erst dann, wenn nicht mehr die IT die Ausgestaltung von Prozessen bedingt, sondern wenn benötigte Services zeitnah in einer entsprechenden Ausgestaltung der IT umgesetzt werden können, werden die Unternehmen in der Lage sein, sich uneingeschränkt flexibel entsprechend ihrer strategischen Ziele anpassen und verändern zu können.

Auf dem Weg dahin muss die Automatisierung und Vereinfachung von IT-Prozessen konsequent vorangetrieben werden. Auch Anwendungsservice-Levels müssen immer weitergehend durch ein wirksames IT-Management kontrolliert und gesteuert werden können. Dazu gehört im Kern aber zuerst

und vor allem, dass ein Administrator in die Lage versetzt wird, Leistungsengpässe bei modularen Anwendungen zu diagnostizieren und zu beheben und auf der Basis einer durchgängigen Transparenz bzw. – anders gesagt – auf der Basis eines vollständigen Verständnisses die souveräne Kontrolle zu übernehmen.

IT-Prozessmonitoring ist mithin weit mehr als nur ein Werkzeug zur Abfrage der aktuellen IT-Effizienz. Es ist vielmehr ein Instrument, mit dem die Leistungsfähigkeit der IT, die Qualität und die Kosteneffizienz der Prozesse zu einem hohen Anteil von den Anwendern bzw. Administratoren selbst kontinuierlich optimiert werden kann. Angesichts wachsender Prozesskomplexität und dynamischer Veränderungen der Anforderungen wird die SIV.AG ihre Kunden umfassend und intensiv dabei unterstützen. (ar)

## Der solide Handwerker



**Name** Kay Basler

**Jahrgang** 1968

**Position** Gruppenleiter User Interface /  
Tools bei der Tochtergesellschaft A&T  
GmbH

### **Persönliches**

Familienmensch, sportbegeistert, im Fußballverein aktiv, betätigt sich in seiner Freizeit gern handwerklich, vielseitig technisch interessiert.

**Vorher** 1990 bis 1996 Studium der Elektrotechnik (Schwerpunkt Nachrichtentechnik) an der Universität Rostock, 1996 bis 1999 Spezialist in der Abteilung Forschung und Vorausentwicklung der Robert Bosch GmbH.

**Bei der SIV.AG** Seit 1999. Einstieg in den Technologiebereich im Jahr 2000. Seit 2006 beim Tochterunternehmen A&T GmbH.

**Aufgaben** Federführend beim sukzessiven Übergang zu einer serviceorientierten Architektur. Mitarbeit an der konzeptionell-strategischen Entwicklung der neuen Produktgeneration kVASy® 5 (Fokus Usability Engineering). Hauptverantwortlich für die Gestaltung einer benutzerfreundlichen, leicht bedienbaren Softwareoberfläche.

**Motivation** Sich nie mit halben Sachen zufrieden geben. Mit Bodenständigkeit und Realitätssinn gemeinsam die Herausforderungen der Zukunft meistern.



## Mit einem Klick alles im Blick

In der Versorgungswirtschaft ist Kundenzufriedenheit mittlerweile ein Top-Thema. Doch wie lässt sie sich erzeugen? Durch guten Kundenservice. Was macht guten Kundenservice aus? Wissende und handlungsfähige Mitarbeiter. Wie macht man Mitarbeiter wissend und handlungsfähig? Mit kVASy® - CRM!

Servicewüste Deutschland? Das war einmal. Sogar Energieversorger strengen sich mittlerweile an, ihren Kundendienst zu verbessern. Seit der Wettbewerb um Privatkunden an Fahrt gewonnen hat, gibt es in der Branche keinen mehr, der an der Bedeutung zufriedener Kunden zweifelt.

Kundenzufriedenheit ist das positive Ergebnis des Vergleichs von erwartetem Wertgewinn vor einem Kauf und wahrgenommenem Wertgewinn danach. Natürlich muss grundsätzlich der Preis wettbewerbsfähig sein. Aber auch weiche Faktoren

spielen bei der Wahrnehmung einer Geschäftsbeziehung eine Rolle. Freundlicher, kompetenter und schneller Kundendienst macht bei vergleichbarem Preisniveau der Anbieter den Unterschied.

Doch nicht nur deshalb ist Kundenzufriedenheit etwas Kostbares. Zufriedene Kunden wirken als Multiplikatoren, indem sie positive Erfahrungen kommunizieren. Für unzufriedene Kunden gilt das mit negativer Wirkung sogar noch in viel stärkerem Maße. In Zeiten von Chats, Blogs und Social Net-

## Martin Voß

Management Consultant  
Fachbereichsleiter Service der SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-243  
Telefax +49 3812524-399  
martin.voss@siv.de



works ein immer wichtiger werdender Faktor. Daneben haben zufriedene Kunden die angenehme Eigenschaft, mehrheitlich treu zu sein. Was das wert ist, verdeutlicht ein alter Marketinglehrsatz: Es ist fünfmal aufwändiger, einen verlorenen Kunden zurück zu gewinnen, als einen Kunden zu binden. Kundenzufriedenheit ist deshalb in der Energiebranche zum Leitstern des Handelns geworden.

Die Schlacht um die Kundenzufriedenheit wird vor allem in Service- und Call-Centern geschlagen, wo Kunden mit EVU-Mitarbeitern kommunizieren, wo Fragen beantwortet und Probleme gelöst werden müssen. Hier kommt es entscheidend darauf an, dass Mitarbeiter über Kunden und die Kontakthistorie schnell im Bilde sind und auf alle Informationen, die zur Problemlösung beitragen können, unmittelbar Zugriff haben. Wer am Telefon sagen muss, „weiß ich nicht“, „finde ich nicht“, „kann ich nicht“ oder „rufen Sie später noch mal an“, hat die Sympathie des Anrufers schon zum großen Teil verspielt.

### Zentrale Informations- und Kommunikationsdrehscheibe

Energie- und Wasserversorger (ja, auch die sind angesprochen!), die beim Kundenkontaktmanagement auf kVASy® - CRM bauen, müssen solche Pannen nicht fürchten. Die integrierte CRM-Applikation ist die zentrale Informations- und Kommunikationsdrehscheibe für alle kundenrelevanten Prozesse, und in dieser Funktion bietet sie umfassende Unterstützung. Über die Einstiegsmaske erhält die Servicekraft im Kundencenter auf kürzestem Wege Zugriff auf alle relevanten Kundeninformationen. Das sind zunächst natürlich alle hinterlegten Stammdaten. Ein Klick auf ein Feld in einer übersichtlichen Baumstruktur genügt, und Dokumente wie Verträge, Mahnschreiben, Jahresrechnung oder Schlussrechnung können direkt als PDF aus dem Archivsystem aufgerufen werden. Und es gibt eine Kontakthistorie mit offenen und erledigten Aktivitäten. Interessant dabei ist, dass Dokumente nicht nur beim Kunden hinterlegt, sondern auch mit Aktivitäten verknüpft werden können. So lassen sich aktuell bedeutsame Informationen noch schneller finden.

Das Ergebnis überzeugt: Egal bei welchem Servicemitarbeiter der Kunde anruft, immer trifft er jemand an, der auf Basis der am Bildschirm unmittelbar verfügbaren Informationen kompetent Rede und Antwort stehen kann. So entsteht auf der anderen Seite der Leitung ein positives Gefühl, der Kunde fühlt sich gut betreut und empfindet dies als Wertschätzung. Er ist zufrieden.

### Prozesseffizienz und hoher Kundenetragswert

„Das Ziel von CRM ist letzten Endes, den Ertragswert des Kunden zu erhöhen“, sagt Martin Voß, Fachbereichsleiter Service bei der SIV.AG. Das wird einerseits durch eine optimal unterstützte Kundenorientierung erreicht. Andererseits entsteht Mehrwert auch durch interne Prozesseffizienz. Erreicht wird dieses Ziel durch ein Höchstmaß an Automatisierung. Hierbei setzt kVASy® - CRM ebenfalls Maßstäbe.

In diesem Zusammenhang muss zunächst über den Process Builder gesprochen werden. Er unterstützt die Automatisierung von Geschäftsprozessen in kVASy® und ist in dieser Funktion insbesondere für die CRM-Applikation ein kongeniales Werkzeug. Beispielsweise sorgt der Process Builder dafür, dass in Word erzeugte Kundenanschriften direkt im CRM-System an der richtigen Stelle hinterlegt und im Archiv mit direkter Verlinkung abgelegt werden. Er bewirkt auch, dass alle Änderungen automatisch dokumentiert und historisiert werden, so dass immer transparent ist, wer was in der

Anzeige

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

**Professioneller Kunden-Service**  
im Internet mit **kVASy** eBilling

- Steigerung der Servicequalität
- Kostensenkung durch Automatisierung
- Effektive Neukundengewinnung

powered by ITC AG

- Online-Rechnung
- Online-Zählerstand
- Online-Verbrauch
- Online-Tarifberatung
- Online-Vertrieb
- u.v.m.

integriert in **kVASy**

[www.itc-ag.com](http://www.itc-ag.com)  
[info@itc-ag.com](mailto:info@itc-ag.com)

Kundenakte verändert hat. Ein weiteres Beispiel: Im Kampagnenmanagement ist es möglich, Kundenantworten auf eine Mailing-Aktion elektronisch auszuwerten. Im Prinzip können mit dem Process Builder auf einfache Weise beliebige Prozesse definiert und automatisiert werden. Eine Schulung genügt, dann kann der Systemverantwortliche im Unternehmen solche Workflows selbst erstellen und administrieren.

Eine wichtige Rolle spielt der Process Builder auch bei der Energiemarktkommunikation, die – ein weiteres Alleinstellungsmerkmal von kVASy® - CRM – in der Applikation integriert ist. Einzüge, Auszüge, Umzüge und Lieferantenwechsel werden im CRM-System bearbeitet. Die notwendigen UTILMD-Dateien lassen sich unmittelbar erzeugen und versenden. Das geschieht innerhalb des 2-Mandanten-Modells in kVASy® automatisiert durch Batch-Jobs auf Händlerseite und auf Netzbetreiberseite. Mit Hilfe des Process Builders werden auch diese Aktionen im CRM-System historisiert dokumentiert und beim Kunden hinterlegt.

Die Bezeichnung „Zentrale Informationsdrehscheibe“ trägt kVASy® - CRM

also völlig zu Recht. Alle kundenrelevanten Daten, Informationen und Arbeitsabläufe sind unter einem Dach vereint. Die CRM-Oberfläche ist das zentrale Arbeitsinstrument für alle Kundenprozesse. Und es ist schnittstellenfrei in die Gesamtlösung kVASy® integriert, das heißt, alle Module greifen auf eine gemeinsame Datenbank zu. „Dadurch erreichen wir einen hohen Automatisierungsgrad der Geschäftsprozesse“, resümiert Martin Voß. „Das bedeutet unter dem Strich mehr Tempo und weniger Fehler – und damit einen höheren spezifischen Kundenertragswert.“

#### **Mehrwerte für Wasserversorger**

Diese Vorteile können und sollten sich Wasserversorger ebenfalls zunutze machen. Die EU hat bekanntlich ein Auge auf die Branche geworfen und strebt, ähnlich wie im Energiebereich, eine Marktöffnung an. Wie immer die Zukunft der Branche aussehen mag – die Erfahrungen bei Strom und Gas zeigen, dass der Druck auf die Unternehmen wachsen wird. Prozess- und Kosteneffizienz rücken neben den alten Kerngrößen Versorgungssicherheit und Produktqualität verstärkt ins Blickfeld. „Mit unserer CRM-Lösung können Wasserversorger

ihre Geschäftsprozesse automatisieren und spürbar schlanker gestalten“, so Martin Voß. „Auch die Kundenzufriedenheit sollte den Wasserunternehmen nicht egal sein. Wenn Anfragen oder Beschwerden von Kunden schnell und kompetent beantwortet bzw. bearbeitet werden können, ist das sicherlich auch in der Außenwirkung für die Wasserversorger positiv. Das klappt aber nur, wenn alle betroffenen Mitarbeiter, sei es in Empfang, Störungshotline oder Technik, Zugang zu allen Kundendaten und zur Kontakthistorie haben.“

#### **Weiteres Plus an Kundenorientierung mit kVASy® 5**

Mit der neuen Java-basierten Version kVASy® 5 wird auch das Leistungsspektrum der CRM-Applikation nochmals auf ein neues Niveau gehoben. Die neue Technologie wird die Performance der Lösung in Bezug auf Integrationsfähigkeit, Prozessgestaltung, Informationsangebot und Handling weiter steigern. In Zeiten zunehmender Kundenorientierung ist dies sicherlich eine frohe Botschaft. Man darf auf die bevorstehende Premiere gespannt sein. Deutschland eine Servicewüste? Mit kVASy® - CRM ist das wirklich Geschichte. (gg)

## **Das IxI der Marktkommunikation**

Sind Ihnen die Grundlagen der GPKE, GeLi und GABi Gas auch manchmal ein Buch mit sieben Siegeln? Fühlen sich Ihre Mitarbeiter ausreichend informiert über die gesetzlichen Hintergründe der Entflechtung von Netz und Vertrieb? Befürchten Sie Informationsverluste und organisatorischen Mehraufwand? Welche praktischen Auswirkungen hat die Umsetzung des 2-Mandanten-Modells auf Ihr Tagesgeschäft? Kennen Sie den Unterschied zwischen den Nachrichtentypen CONTRL und APERAK? Wozu dient das Bilanzkreismanagement und was gilt es beim Lieferantenwechsel zu beachten?

In unserem 1- bis 2-tägigen Workshop machen wir Sie fit für die Anforderungen der Bundesnetzagentur – aus ganzheitlicher Sicht, bildhaft dargestellt und in aufgelockerter Atmosphäre. Unabhängig davon, ob Sie kVASy® oder eine andere IT-Lösung im Einsatz haben.

Neugierig geworden auf unser einzigartiges Schulungskonzept? Dann informieren Sie sich gleich heute und buchen Sie Ihre Teilnahme (Tel.: 0381 / 25 24 - 330 oder akademie@siv.de). Der nächste Termin: 03.-04.12.2009, Roggentin, Referent: Lars Köster. (as)

## Mathias Bußler

EASY Project Consultant

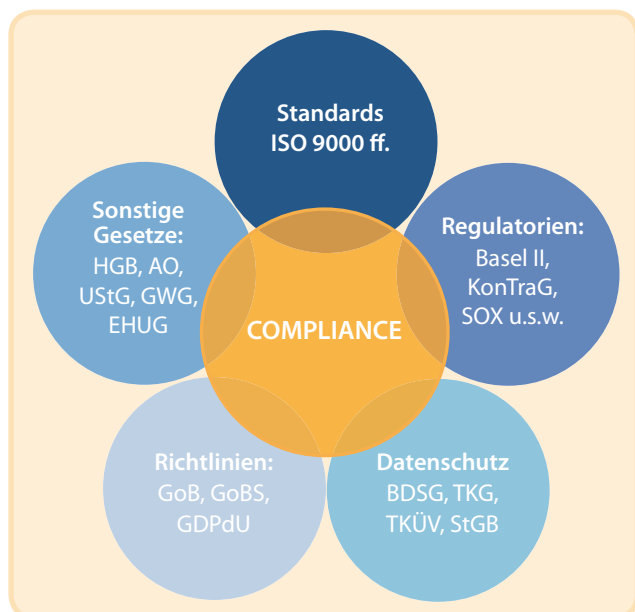
Telefon +49 381 25 24 422

Telefax +49 381 25 24 599

mathias.bussler@siv.de oder easy@siv.de



# Neuer Workshop: Compliance-Seminar



Compliance als Managementaufgabe

Unternehmen, Behörden und Organisationen agieren in einem immer dichter werdenden Geflecht nationaler und internationaler Gesetze und Vorschriften und laufen zunehmend Gefahr, den hohen internationalen Anforderungen in puncto Regelkonformität nicht mehr gerecht zu werden. Regelverstöße werden von der Justiz geahndet und neben dem wirtschaftlichen

Schaden bleibt in vielen Fällen ein beträchtlicher Imageschaden zurück.

### Was versteht man unter Compliance?

Compliance ist eine Managementaufgabe, deren Ziel die Einhaltung sämtlicher Verhaltensmaßregeln, Gesetze (z.B. Basel II), Vorschriften (z.B. Sarbanes-Oxley Act) und Richtlinien ist. Compliance verpflichtet, Richtlinien, Prozeduren und Kontrollmaßnahmen zu definieren, zu überwachen und zu validieren, schnell Korrekturmaßnahmen zu treffen und kontinuierliche Audits durchzuführen. Hiermit wird sichergestellt, dass Ihre Compliance-Maßnahmen wirksam funktionieren und die Auflagen an das Berichtswesen erfüllt werden. In Zusammenarbeit mit unserem strategischen Partner im kVAsy®-DMS-Umfeld – der HENRICHSEN AG – bieten wir seit neuestem in unserer SIV.AG | AKADEMIE ein Compliance-Seminar an. (mb)

### ► Ihr Nutzen:

- Sie verschaffen sich Klarheit über die wichtigsten Compliance-Anforderungen aus den Bereichen Archivierung und Dokumentenmanagement.
- Sie kennen vielseitige Möglichkeiten der effektivsten Umsetzung der Compliance-Anforderungen.

## SIV.AG | AKADEMIE

Buchen Sie bereits heute Ihre Teilnahme am nächsten **Compliance-Seminar** der SIV.AG|AKADEMIE am **24. und 25.11.2009** in unserer Firmenzentrale in Roggentin. Trainer und Ansprechpartner vor Ort: Petra Schubert, HENRICHSEN AG, und Mathias Bußler, SIV.AG.

### Anmeldung und weitere Informationen:

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



# Starke Perspektiven für die Zukunft

Mit der neuen Generation der ganzheitlichen Lösung kVASy® setzt die SIV.AG neue Maßstäbe in Sachen Performance, Usability, Prozesseffizienz und Individualisierbarkeit. Ohne die langjährige strategische Partnerschaft mit dem Weltmarktführer Oracle, dessen Innovationsstärke und technologisches Know-how wäre kVASy® 5 allerdings undenkbar – basiert die IT-Strategie des Unternehmens doch seit 1992 konsequent auf den Analyse- und Entwicklungsumgebungen und natürlich auf der Datenbank des erfolgreichen Global Players. Als Certified Advantage Partner gibt die SIV.AG die Vorteile dieses engen Schulterschlusses direkt an ihre Anwender weiter – durch die Mehrwerte einer homogenen Technologiebasis und systemübergreifenden Prozessintegration.

## Technologievorsprung mit der Oracle SOA Suite

„Mit unserer Oracle SOA Suite bieten wir alle Serviceinfrastrukturkomponenten, die für Aufbau, Bereitstellung und Management serviceorientierter Architekturen erforderlich sind“, so Reinhard Popp, Leitender Systemberater der ORACLE Deutschland GmbH. „Der unmittelbare Nutzen: mehr Produktivität durch eine benutzerfreundliche, integrierte SOA-Entwicklungs- und Managementumgebung sowie eine höhere Serviceverfügbarkeit und -zuverlässigkeit. Der damit verbundene Qualitätsvorsprung basiert auf unserer einzigartigen Grid-Architektur mit hoch entwickelten Skalierungs- und Leistungsfunktionen.“ Sehr zielorientiert und konstruktiv gestaltet sich dabei der Know-how-Transfer zwischen Oracle, der SIV.AG und deren Tochtergesellschaft A&T GmbH – sei es nun beim engen fachlichen Austausch, im Rahmen intensiver Schulungen, der Nutzung der Oracle Product Technology Services oder als Betatester neuer Datenbankversionen. Stets fließen die gewonnenen Erkenntnisse in die Vervollkommnung der Analyse- und Entwicklungsumgebung ein.

## Prozesse im Blick mit kVASy® 5


Mit kVASy® 5 rücken die individuellen Prozessabläufe und spezifischen Anforderungskriterien der einzelnen Softwareanwender in den Vordergrund. Damit kann effizienter gearbeitet und noch weitgehender automatisiert werden. Das senkt Prozesskosten und macht den Blick frei für eine optimale Betreu-

ung des Endkunden – durch eine höhere Servicequalität und maßgeschneiderte Leistungsangebote.

Arno Weichbrodt, Vorstand der SIV.AG, erläutert die kVASy® 5 zugrunde liegende Produktphilosophie: „Mit unserer neuen Produktgeneration fokussieren wir uns noch stärker auf die engen Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Modulen unserer Applikation. Dabei verstehen wir sie nicht mehr als separate Einheiten, sondern als interagierende Funktionskomplexe innerhalb konkreter Geschäftsprozesse. Gemeinsam







mit unserer Tochtergesellschaft A&T Softwarearchitektur und Technologie GmbH betrachten wir es daher als unsere Kernkompetenz, für ausgewählte Prozesszusammenhänge hochperformante ergonomische Services zu entwickeln und funktional zu orchestrieren.“

kVASy® 5 stellt im Rahmen der langfristigen Unternehmens- und Entwicklungsstrategie einen wichtigen Meilenstein zum kontinuierlichen Umbau der Softwarearchitektur dar. „Unsere Applikation wird dann nicht nur serviceorientiert bzw. service-enabled sein, sondern kann als echter „Service Provider“ verstanden werden“, konkretisiert Arno Weichbrodt. „All das unter der klaren Prämisse langfristiger Planungs- und Investitionssicherheit.“

Zugleich ermöglicht der SOA-Stack ein umfassendes Prozessmonitoring. Dank der Konformität zwischen den Eingaben des jeweiligen Anwenders und den Prozessabläufen erhöht sich zudem die Produktivität der kVASy® - Nutzer. Darüber hinaus kann durch die Implementierung der Prozessabläufe außerhalb der Anwendungslogik in der Standard-Middleware eine scheinbar globale Applikation eingerichtet werden, in der die Geschäftsprozesse als Ganzes und ohne Wechsel der Anwendung effizient und bereichsübergreifend abzuarbeiten sind. Parallel dazu bewirkt die Entwicklung von kVASy® 5 auch ein Mehr an Softwarequalität sowie einfachere Wartungsprozesse bei Installationen und Patches.

„Den Kunden der SIV.AG bietet die Umstellung auf SOA insofern mehr Bedienungskomfort, mehr Prozesseffizienz und damit ein deutliches Plus an Zukunftssicherheit“, fasst es Arno Weichbrodt zusammen. „Der Einsatz unserer Technologie bringt eine Reihe von Vorteilen mit sich“, so auch Reinhard Popp:

„Eine höhere Softwarequalität, Offenheit durch Standards, reduzierte Entwicklungs- und Wartungszeiten sowie eine optimierte Performance, um nur einige davon beispielhaft zu nennen. Gerade im Rahmen der Umstellung auf eine serviceorientierte Architektur bedeutet die Nutzung unserer homogenen Technologiebasis mehr Produktivität und Benutzerfreundlichkeit. Unser SOA-Stack ermöglicht ein übergreifendes Prozessmonitoring und eine bereichsübergreifende Abarbeitung aller Geschäftsprozesse. Die konsequente Integration in einer scheinbar globalen Applikation macht sich also direkt im Arbeitsalltag der Kunden bemerkbar – durch vereinfachte Routineabläufe und einen deutlichen Gewinn an Usability.“

#### **Partnerschaft zum beiderseitigen Nutzen**

„Oracle ist und bleibt unser wichtigster strategischer Partner und bietet uns ideale Voraussetzungen zur evolutionären Weiterentwicklung unseres Produktspektrums. Wir setzen also unverändert auf der leistungsstarken Basistechnologie des Marktführers auf“, lautet das klare Statement von Arno Weichbrodt. Doch nicht nur die SIV.AG und ihre Kunden profitieren vom engen Schulterschluss mit ihrem starken Technologiepartner. Auch Oracle schätzt die besondere Qualität der Zusammenarbeit. „Seit nunmehr 17 Jahren gelingt es unseren beiden Unternehmen, stetig neue gemeinsame Geschäftsfelder zu erschließen und systematisch auszubauen“, betont Reinhard Popp. „Hier haben wir die SIV.AG als einen soliden, verlässlichen Partner schätzen gelernt – sowohl bei der gezielten Vermarktung unseres Utility-Produktportfolios als auch bei der Umsetzung einer durchgängig prozessorientierten Entwicklungsmethodik.“(as)



## Softwariemiete schont IT-Budget

Die im Juli abgeschlossene Kooperation mit der Wuppertaler GEFA-Gruppe macht's möglich. Kunden der SIV.AG können die Vorteile der Produktfamilie kVAsy® ab sofort auch auf Mietbasis nutzen und ihr IT-Budget schonen. Das große Plus: Bedarfsgerechte Mietlösungen, die sich in barem Geld auszahlen und erhebliche steuerliche Vorteile mit sich bringen.

Da die Mietraten während der gesamten vertraglich definierten Laufzeit konstant bleiben, entstehen langfristig kalkulierbare, transparente EDV-Kosten. Dies schützt vor gefährlichen Kostenfallen, schont die Finanzmittel und ermöglicht es Unternehmen der Versorgungswirtschaft, ihre IT-Systeme flexibel, effizient und kundenorientiert auf dem jeweils aktuellen Technologiestand zu halten.

Als Erster hat sich bereits ein langjähriger kVAsy® - Anwender zur Implementierung eines neuen Moduls für eine Mietlösung mit der SIV.AG entschieden – bei voller steuerlicher Absetzbarkeit, Customizing und Schulung inklusive.

Die SIV.NEWS im Gespräch mit Dirk Wehrenberg, Account Manager der GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH, und Thomas Heuer, Mitglied der Geschäftsführung und Leiter Finanz- und Personalmanagement der SIV.AG:

*SIV.NEWS: Herr Wehrenberg, welche Gründe sprechen Ihrerseits für eine Zusammenarbeit mit der SIV.AG?*

**Dirk Wehrenberg:** Wir haben die SIV.AG als dynamischen, kundenorientierten Dienstleister kennengelernt, mit dem wir gemeinschaftlich viel erreichen können. Als einer der führenden Anbieter im Markt der Wasser- und Energiewirtschaft verfügt das Unternehmen über die für uns entscheidende Bonität, Endkundenstruktur und erforderliche Konzerngröße. In einer exklusiven Partnerschaft geben uns vor allem diese Faktoren die nötige Investitionssicherheit. Um es bildhaft auszudrücken: Wir suchen uns in unseren Zielmärkten stets die Perlen aus, die über eine entsprechende Leistungsfähigkeit und Finanzstärke verfügen. Die SIV.AG war hierbei eindeutig unser Wunschpartner.

*SIV.NEWS: Wodurch unterscheidet sich die GEFA vom Wettbewerb?*



**Dirk Wehrenberg:** Die GEFA gehört europaweit zu den führenden Spezialisten für die Absatz- und Investitionsfinanzierung. Als langjähriger Anbieter von Refinanzierungsmodellen bieten wir unseren Kunden neben den klassischen Finanzierungsformen auch die Refinanzierung von Mietmodellen an. Dies versetzt unsere Kunden in die Lage, ihr Geschäft auf der Basis „one face to the customer“ vollständig allein und ohne Einbindung einer Bank oder Leasinggesellschaft in den Kundenprozess darzustellen.

**SIV.NEWS:** Warum ausgerechnet Miete?

**Dirk Wehrenberg:** Hauptursache dafür ist das sich verändernde Kundenprofil. Es gibt im Markt eine klare Tendenz zu bedarfsgerechten Mietvarianten, auf die wir uns langfristig eingestellt haben. Dies hat nicht zuletzt auch mit dem erheblichen Kosten- und Budgetdruck zu tun, der sich im Zuge der Finanzkrise noch einmal dramatisch verschärft hat.

**Thomas Heuer:** Um im Bild zu bleiben: Kapital ist ein teures Gut geworden und es wird gerade auch für den Mittelstand immer schwieriger, Kredite zu bekommen. Zugleich geht vor dem Hintergrund der immer schneller werdenden technologischen Entwicklung die Tendenz deutlich weg vom Kauf und hin zur Miete. Diese ermöglicht dem Kunden die erforderliche Flexibilität um sich ändernde Geschäftsprozesse optimal auf dem aktuellen Technologiestand abzubilden und dadurch entsprechende Kosten- und Wettbewerbsvorteile zu generieren.

**SIV.NEWS:** Welche Vorteile bringt eine Entscheidung für das Mietmodell mit sich, Herr Heuer?

**Thomas Heuer:** Für unsere Kunden hat die Zusammenarbeit mit der GEFA er-

hebliche Vorteile: Zum einen schonen Mietmodelle das IT-Budget, bieten durch periodisch eindeutig zuzuordnende Posten ein Höchstmaß an Kostentransparenz und Planungssicherheit und sind zudem voll steuerlich absetzbar. Zum anderen profitieren unsere Kunden davon, dass sie – ganz im Unterschied zum Kauf – durch Mietlösungen immer auf dem neuesten Entwicklungsstand bleiben können. Ganz bedarfsorientiert und flexibel.

Und nicht zu vergessen ist die einfache und kundenfreundliche Abwicklung.

Das bei einer Investitionsfinanzierung über Kredit oder Leasing erforderliche Drittggespräch mit einem Kreditinstitut entfällt für den Kunden. Durch die Kooperation mit der GEFA ist die SIV.AG in der Lage, alles aus einer Hand anzubieten – schnell und unkompliziert.

**Dirk Wehrenberg:** Und all das im Rahmen eines Rundum-sorglos-Paketes, in das neben der Bereitstellung der Software auch die mit der Betriebsbestellung im Zusammenhang stehenden Dienst- und Implementierungsleistungen einfließen. (as)

#### ► Unternehmensprofil GEFA-Gruppe

Die Wuppertaler GEFA-Gruppe ist seit 60 Jahren in der Absatz- und Investitionsfinanzierung für mobile Wirtschaftsgüter tätig. Die 100%-ige Tochter des französischen Bankenkonzerns Société Générale repräsentiert die Marke SG Equipment Finance in Deutschland und zählt dort zu den führenden unabhängigen Finanzdienstleistern.

#### Partner für Objektfinanzierung und LKW-Vermietung

Die GEFA-Gruppe (GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH und GEFA-Leasing GmbH) unterstützt Hersteller und Händler mit verkaufsfördernden Absatzfinanzierungs-lösungen sowie mit Produkten der Einkaufs- und Mietparkfinanzierung. Investoren erhalten moderne Finanzierungsleistungen überwiegend auf Kredit- und Leasingbasis.

Darüber hinaus bietet die GEFA über die 100%-ige Tochtergesellschaft PEMA GmbH Truck- und Trailervermietungen an.

#### Umfangreiche Branchen- und Objektkenntnisse

Die GEFA-Berater sind nicht nur Finanzexperten, sondern verfügen auch über umfangreiche Branchen- und Objektkenntnisse in den folgenden drei Geschäftsbereichen: Transport, Industriegüter und High Tech (Hardware, Software, Peripherie, Office Equipment, Telekommunikation, Medizintechnik).

#### Mit SG Equipment Finance weltweit präsent

Aufgrund ihrer Zugehörigkeit zum Geschäftsbereich SG Equipment Finance der Société Générale ist die GEFA in der Lage, Absatzfinanzierungsgeschäfte ins Ausland, insbesondere innerhalb Europas, zu begleiten. SG Equipment Finance ist in 25 Ländern weltweit aktiv. International agierende Hersteller und Händler erhalten dadurch eine professionelle, länderübergreifende Betreuung im Bereich der Absatzfinanzierung. SG Equipment Finance ist der führende Anbieter für Absatz- und Investitionsfinanzierung in Europa.



## Nahezu 100%-ige Zuordnungssicherheit

Seit 2009 profitieren auch die Kunden der SIV.AG exklusiv von der Expertise der Aareal Bank 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.

Überweisungen kosten Zeit und nicht selten auch Nerven. Es kann schon einmal vorkommen, dass dem Kunden beim Online-Banking ein Zahlendreher im Verwendungszweck unterläuft, weil dringliche andere Aufgaben seine ganze Konzentration erfordern. Da klingelt der Postbote an der Tür, ein Freund ruft an oder die Steuererklärung muss an diesem Wochenende endlich fertig gemacht werden. Kleine Unaufmerksamkeiten mit einer großen Wirkung, da nunmehr EVU-seitig zeit- und kostenintensiv recherchiert werden muss, wie die Zahlung korrekt zu buchen ist – mit einem erheblichen manuellen Nachbearbeitungsaufwand für die jeweiligen Sachbearbeiter. Durchschnittlich lassen sich im herkömmlichen debitorischen Zahlungsverkehr nur etwa 60 bis 80 % der Überweisungen automatisch richtig zuordnen.

Mit dem Zahlungsverkehrs- und Kontoführungssystem

BK01® hat die Aareal Bank AG ein ebenso einfaches wie geniales Prinzip entwickelt, das diese Fehlerquelle nicht nur elegant umgeht, sondern zugleich auch eine nahezu 100%-ige Zuordnungssicherheit bietet und die Prozesskosten um 30 bis 50 % senkt. Das Wiesbadener Bankhaus, dessen Wurzeln in der Zahlungsverkehrsunterstützung auf die traditionsreiche Deutsche Bau- und Bodenbank zurückgehen, 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 Verfah-



ren 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.

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 ‚Prozesseffizienz ist Kosteneffizienz‘ nahezu idealtypisch gerecht.“ (Abb. 1)

### Das Verfahrensmodell der Aareal Bank

Was unterscheidet nun BK01® von den herkömmlichen Zuordnungsverfahren? Am besten lässt sich das Prinzip der Aareal Bank im Spannungsdreieck aus Prozessoptimierung, Kundenbindung und IT-Infrastruktur darstellen – den

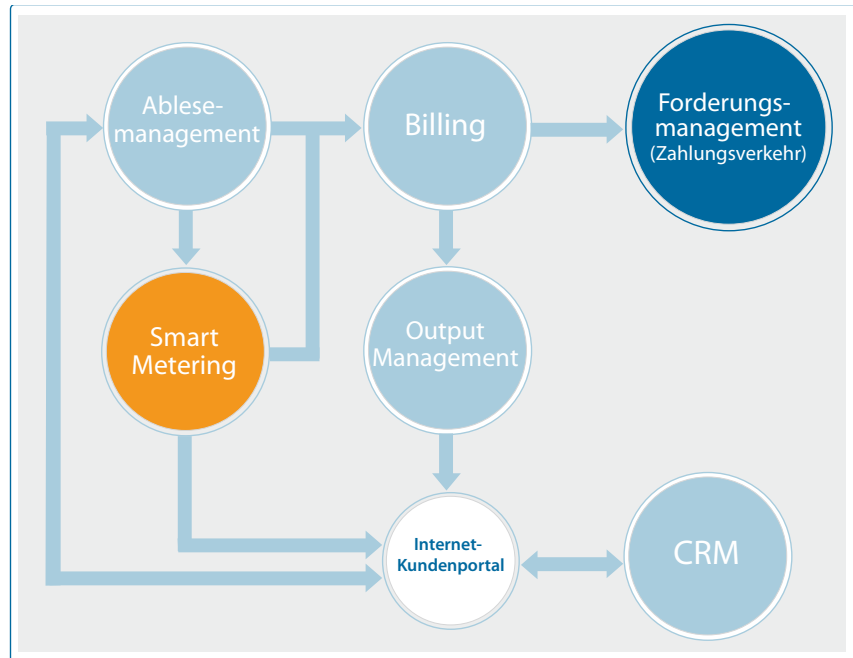


Abb. 1: Automatisierung der Geschäftsprozesse

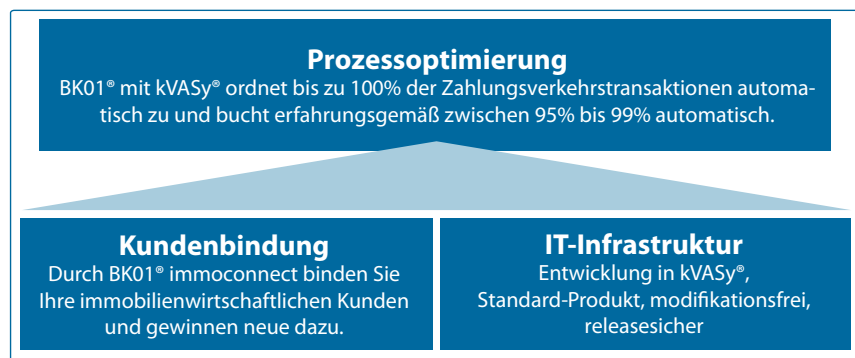


Abb. 2: Das Verfahrensmodell der Aareal Bank

zentralen Determinanten integrierter und vollautomatisierter Organisationsabläufe und Interaktionsmechanismen. (Abb. 2)

### 1. 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

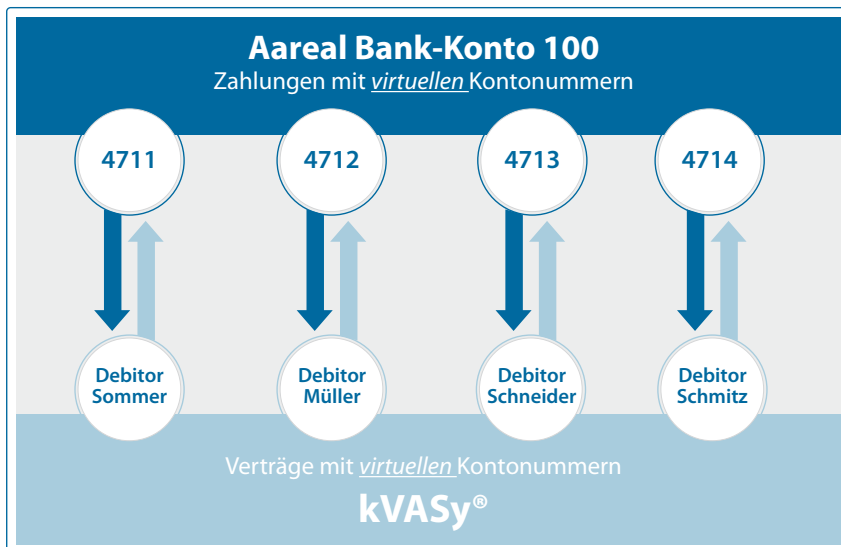


Abb. 3: Prozessoptimierung durch virtuelle Kontonummern

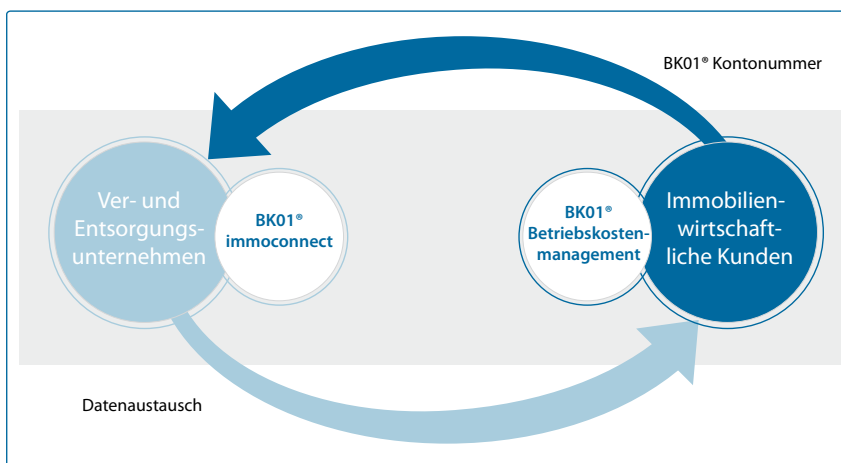


Abb. 4: Transparente Nebenkostenabrechnung mit BK01®

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. (Abb. 3)

In seiner Klarheit der Zuordnung steht BK01® mit kVASy® wie kein zweites Massenzahlungsverfahren für eine konsequente Vollautomatisierung der Zah-

lungsverkehrs- und Buchungsprozesse mit erheblichen Kostensenkungen und einer nachweislich höheren Kundenzufriedenheit, entfällt doch beim Überweisen der Aufwand zum exakten Vermerken des Verwendungszweckes. Ferner sind ungerechtfertigte Mahnschreiben nahezu ausgeschlossen.

Während andere Verfahren den Verwendungszweck eingehender Zahlungen ausschließlich interpretieren, bietet BK01® mit kVASy® im Bearbei-

tungsprozess erhebliche Effizienzvorteile. Herkömmliche Vorgehensmodelle versuchen, die Angaben im IT-System auszulesen, was eine hohe Fehleranfälligkeit nach sich zieht und die ständige Kontrolle und Neujustierung von Filtern verlangt. Erfahrungsgemäß enthalten jedoch – wie bereits dargestellt – 20 bis 30 % aller Zahlungen Unplausibilitäten im Verwendungszweck, die nicht umgehend geklärt werden können und einer manuellen Nachbearbeitung bedürfen.

Für ein Versorgungsunternehmen mit beispielsweise ca. 100.000 Endkunden und einer angenommenen Lastschriftquote von 80 % dürften sich die zu korrigierenden Zahlungsvorgänge auf ca. 8.000 im Monat belaufen. BK01® mit kVASy® bietet demgegenüber bereits per se eine Zuordnungsquote von nahezu 100 %. Einer der Gründe dafür ist, dass Haushaltskunden erfahrungsgemäß bei der Angabe der Kontonummer wesentlich akkurater als beim Ausfüllen des Verwendungszweckes sind. Ein Einsparpotenzial, das es zu heben gilt.

## 2. Kundenbindung durch transparente Nebenkosten

Die zügige Erstellung der Nebenkostenabrechnung stellt immer wieder eine besondere Herausforderung für Immobilienunternehmen und -verwalter dar. BK01® immoconnect bietet bereits seit Jahren die Möglichkeit, die meisten Nebenkosten über den Einsatz virtueller Kontonummern automatisch zu buchen. Der positive Nebeneffekt – eine deutlich stärkere Kundenzufriedenheit durch eine hohe Servicequalität und vereinfachte Arbeitsabläufe. (Abb. 4)

Eben dieses Prinzip einer nachhaltigen Kundenbindung und -gewinnung kann nunmehr auch der Versorgungsbranche

## Andreas Beckmann

Director Aareal Bank  
Integrated Payment Solutions  
Telefon +49 611 348-2985  
andreas.beckmann@aareal-bank.com



nutzbar gemacht werden. In Anbetracht der von EVU verwendeten Multi-Utility-Rechnungen war bislang die Erstellung von Abschlagszahlungen zu den einzelnen Strom-, Gas- und Wasserzählern mit großen Schwierigkeiten behaftet. Die zügige und transparente Detaillierung ist aber die Voraussetzung dafür, dass beim Wohnungsunternehmen die Kosten automatisch gebucht und der Kostenstelle zugeordnet werden können. Durch die Nutzung virtueller Kontonummern ist es EVU möglich, ihren Immobilienpartnern einen deutlichen Prozessvorteil zu liefern. Die daraus erwachsende enge Bindung zwischen Multi-Utility und Wohnungsunternehmen dürfte so nicht nur bei weiteren Ausschreibungen für Energielieferverträge ins Gewicht fallen, sondern sich auch nachhaltig auf die internen Geschäftsabläufe der Immobilienbranche auswirken – zumal sich das Wohnungsunternehmen in seinen gesamten Prozessen auf das neue optimierte Verfahren einstellt und eine Rückkehr zu den eher ineffizienten manuellen Verfahren mit fortschreitender Vertragsbindung immer unwahrscheinlicher wird. Die automatische Buchung der Nebenkosten über virtuelle Kontonummern stellt insofern ein wirksames Instrument zur Kundenbindung und damit einen nicht zu unterschätzenden Vertriebsvorteil dar.

BK01® bietet hiermit die Möglichkeit, auf Vertrags- (Zähler-) ebene Bankverbindungen und Einzugsermächtigungen zu hinterlegen. Die Abschlagszahlungen erfolgen nicht mehr in einer Summe, sondern pro Zähler und können so vom Rechnungswesen des Wohnungsunternehmens, das auch BK01® nutzt, automatisiert und betriebskostenkonform verarbeitet werden.

Ferner erhält jeder neue Haushaltskunde eine ausschließlich ihm zugeordnete virtuelle Kontonummer, die ihm als Kontoverbindung des Unternehmens bekannt gegeben wird. Auf diese Nummer zahlt er fortan all seine Abschläge und Rechnungen. In kVAsy® wird dem Kunden dann der Zahlungseingang automatisch zugeordnet und gebucht.

### 3. Mehrwerte auf Seiten der IT-Infrastruktur

BK01® eröffnet darüber hinaus entscheidende Vorteile auf der reinen Technologieebene. Das System wird direkt in der Applikation der Exklusivpartner entwickelt. Die daraus erwachsende 1:1-Zuordnung schafft einen hohen Integrationsgrad, der mit einer nachhaltigen Investitions- und Releasesicherheit sowie einer großen Modifikationsfreiheit einhergeht. BK01® mit kVAsy® ist ein Softwarestandard mit dem Anspruch einer Komplettlösung. Daher setzt die Aareal Bank auch ganz

bewusst auf die Zusammenarbeit mit ausschließlich zwei exklusiven Partnern in der Versorgungswirtschaft. „Die SIV.AG haben wir dabei als dynamischen, bestens vernetzten Dienstleister kennengelernt“, so Andreas Beckmann, Director Integrated Payment Solutions der Aareal Bank AG.

### Integration und Vollautomatisierung

BK01® ist ein Verfahren, das seit seiner Entstehung über die reine Abwicklung des Zahlungsverkehrs weit hinausgewachsen ist. „Wir reden heute zwar immer noch über die Unterstützung des Zahlungsverkehrs“, erläutert Andreas Beckmann, „aber im Grunde ist das nur der notwendige Herzschlag der Anwendung. Der Organismus, der davon angetrieben wird, ist sehr viel größer.“ ▶

Anzeige

## Abrechnungsbelege aus



*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



**Netzwerke & Druckerlösungen GmbH**  
Leipzig – Netzschkau – Erfurt – Dresden – Hannover – Hamburg  
Telefon: 0 37 65 / 797-0 · mail: kvasy@datec-gmbh.de  
[www.datec-gmbh.de](http://www.datec-gmbh.de)

Andreas Beckmann spielt damit auf die weitreichenden Prozessoptimierungen an, die BK01® nach der gelungenen Integration in kVASy® überall dort hervorrufen wird, wo Zahlungsaufträge und Buchungen (sowohl buchhalterisch als auch kontenseitig) einen Teil der Arbeitsschritte ausmachen. Natürlich bietet BK01® als Leistungsangebot einer Geschäftsbank primär die Möglichkeit zu Verbesserungen im reinen Bankingbereich, z. B. durch individuell zugeschnittene Kontosysteme und spezialisierte Electronic-Banking-Werkzeuge.

Der eigentliche Mehrwert erschließt sich jedoch erst im Rahmen der vollständigen Integration des Verfahrens BK01® mit kVASy®. Je nachdem, wie tiefgreifend die Systematiken und Funktionalitäten in die Applikation eingebettet und mit dortigen Strukturen verknüpft werden, gelingt eine größtmögliche Automatisierung aller Zuordnungs-, Kontroll- und Reportingaufgaben. Diesen Kundennutzen gilt es optimal auszudehnen. Maßstab dafür ist ein aktuell laufendes gemeinsames Pilotprojekt mit einem international agierenden Energiehändler, der für ein überdurchschnittlich erfolgreiches und innovatives Vertriebskonzept zur Erschließung neuer Marktanteile steht und in Deutschland bereits einige 100.000 Kunden gewinnen konnte.

Thomas Bunge erhofft sich von der Kooperation mit der Aareal Bank einen zweifachen Kundennutzen: „Erstens bei der Optimierung von Arbeitsabläufen mit dem übergeordneten Ziel der Kostenminimierung, zweitens bei der Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit einer langfristig verbesserten Kundenbindung.“

Zwar könne auch der Haushaltskunde Vorteile ziehen, weil BK01® dafür sorgen werde, dass ungerechtfertigte Mahnungen nicht mehr vorkommen. „Wir denken jedoch in erster Linie an den Firmenkundenbereich und dort an die Wohnungsunternehmen“, präzisiert Andreas Beckmann die Zielrichtung dieses zweiten Aspekts. Das erste erfolgreiche Projektbeispiel dafür war 2005 die ENTEGA Vertrieb GmbH & Co. KG, die in BK01® mit SAP for Utilities® „ein optimales Werkzeug zur automatisierten Verarbeitung des elektronischen Massenzahlungsverkehrs“ gefunden hat, so deren Geschäftsführer Karl-Heinz Koch: „Die hohe Zuordnungsquote von über 99% verdeutlicht die Zuverlässigkeit und Effizienz der Anwendung.“

Die BK01® - Buchungslogiken sind tief in der Applikation kVASy® implementiert. Sie gehen über die reine Zahlungsidentifikation hinaus und werden automatisch ausgelöst. BK01® wird aus der kVASy® - Oberfläche bedient. Beim Start

des Verfahrens erhält der kVASy® - Anwender einen Pool virtueller Kontonummern, die im System abgelegt, verwaltet und zugeordnet werden. Die virtuellen Kontonummern werden bei Neuanlage eines Kunden automatisch aus dem Billingsystem generiert und müssen nicht extra von der Bank angefordert werden. „Sie wandern mit dem jeweiligen zu bearbeitenden Posten wie eine unveränderliche DNA immer mit“, beschreibt Andreas Beckmann es bildlich. „So kann sie jederzeit genutzt werden, um Folgeprozesse anzustoßen. Für das Forderungsmanagement ist das sehr interessant. Denken Sie beispielsweise an Mahnverfahren, die automatisiert zum richtigen Zeitpunkt anlaufen, ohne dass vorher die Zahlungseingänge kontrolliert werden mussten. Von Beginn an sind fehlerhafte Zuordnungen so gut wie ausgeschlossen.“ So wird durch BK01® nicht nur die technische Schnittstelle zwischen der Bankkontoführung und dem Buchhaltungssystem erheblich verbessert. In der weiteren internen Bearbeitung werden ebenfalls zahlreiche Arbeitsschritte eingespart.

(jm/as – erschienen in der e|m|w, Heft 4 / 2009)

#### ► Der Hauptnutzen von BK01® und kVASy®

- Erhebliche Verbesserung der automatischen Zuordnung von Zahlungseingängen gegenüber herkömmlichen Zahlungsverkehrsverfahren auf nahezu 100 %
- Höchste Integration in die Applikation des Exklusivpartners SIV.AG
- Entlastung der Sachbearbeiter von zeit- und kostenintensiven Arbeitsroutinen
- Deutliche Reduzierung kundenseitiger Reklamationen (auch von Haushaltskunden)
- Äußerst geringer Nachbearbeitungsaufwand
- Investitions- und Revisionsicherheit



# Der Dokumentenflut Herr werden – Flexible Formulargestaltung

Der Vision vom papierlosen Büro zum Trotz wird heute mehr Papier bedruckt denn je. Als Drehscheibe zwischen Programmen und Spooling-Systemen automatisiert das Output Management die elektronische Verteilung und Aufbereitung von Druckdaten, bevor sie zu Papier gebracht oder an die Adressaten verschickt werden.



Abb.: Transform™ - die neue Produktsuite von Bottomline Technologies

Die effiziente Erstellung, Verarbeitung und Verteilung geschäftsrelevanter Dokumente trägt wesentlich zum Erfolg Ihres Unternehmens bei.

Leistungsfähige Output-Management-Systeme verbinden ganz flexibel im Corporate Design Ihres Unternehmens Dokumente aus Nettodaten, vordefinierten Formular-Layouts und fertigen PDFs zu

kompletten Dokumenten und verteilen sie an die definierten Ausgabekanäle.

Bleiben Sie fit für die Zukunft – nutzen Sie Standardformate wie PDF/A und XML. Sparen Sie Zeit und Geld – mit einfacher Implementierung, transparenter Prozesskontrolle, DV-Freimachung, Portooptimierung und qualifizierter elektronischer Signatur.

## Auszug aus der Kundenliste der DATEC:

Energieversorgung Apolda, -Halle, -Ilmenau, -Nordhausen, -Rudolstadt, -Sonneberg, ewag Kamenz, LAS + Perdata Unternehmen der Stadtwerke Leipzig, Stadtwerke Sondershausen, -Chemnitz, -Weimar, TW Naumburg, OOWV Oldenburg Ostfriesischer Wasserverband und Wasserverband Strausberg-Erkner



Die DATEC Netzwerke & Druckerlösungen GmbH entwickelte sich seit der Firmengründung 1994 zu einem Spezialisten rund um das Thema Drucken, Kopieren, Output Management und Kuvertieren. Mit derzeit 42 Mitarbeitern und 6 Standorten in Netzschkau, Leipzig, Erfurt, Dresden, Hamburg und Hannover zählt sie zu den überregional erfolgreichen Unternehmen mit Schwerpunkt Druckerlösungen.

Als Technologie-Partner arbeitet die DATEC Netzwerke & Druckerlösungen GmbH seit 2003 erfolgreich mit der SIV AG zusammen. (gl)

Weitere Informationen unter:  
[www.datec-gmbh.de](http://www.datec-gmbh.de)

# Integrierte Kundenkommunikation mit dem UTIPS-Web-Portal

Mit ihrem neuen Web-Portal bietet die UTIPS GmbH ein komplettes Spektrum an Kundenkommunikationsprozessen via Internet – einfach bedienbar, höchsten Sicherheitsstandards entsprechend und durchgängig automatisiert. Die Applikation wird im UTIPS-eigenen Rechenzentrum gehostet und erlaubt eine schnelle und kostengünstige Implementierung.



Abb. 1: Kundenkommunikation via Internet

Das leistungsstarke Web-Portal lässt sich problemlos in das CD/CI Ihres Versorgungsunternehmens integrieren und umfasst alle für eine erfolgreiche Kundenbindung erforderlichen Funktionalitäten – von der Kundenregistrierung über umfangreiche Möglichkeiten zum Einsehen, Ändern und Auswerten Ihrer Kundendaten bis hin zur transparenten Darstellung des Verbrauchsverhaltens. Aufsetzend auf das ERP-System kVAsy®, wird das UTIPS-Web-Portal als ASP-Lösung angeboten und ist als ein Frame konzipiert, der sich unkompliziert in Ihren Internetauftritt einfügt. Ersetzen Sie einfach Unternehmenslogo und -farben. Kurz: Ein umfassendes Customer-Self-Services-Angebot, das auch für kleine Versorgungsunternehmen erschwinglich ist und in grundsätzlich nur einem Tag implementiert werden kann.

## Die Funktionalitäten im Überblick

Als Standard-Applikation bietet das UTIPS-Web-Portal ein breites Funktionsspektrum:

- Kundenregistrierung  
Eine schnelle und einfache Authentifizierungsprozedur ermöglicht es den Endkunden, sich im Portal registrieren zu lassen. Hierbei können sie unter einem Portal-Account mehrere Kundennummern verwalten.
- Darstellung und Änderungsmöglichkeit der Kundendaten
  - Name
  - Rechnungsaktive Adresse
  - Bankverbindung
  - Kommunikationsdaten (Telefon, E-Mail etc.)
- Einsehen von Vertrags- und Verbrauchsstellendaten
- Einsehen und Ändern (nur Erhöhen) von Abschlägen
- Einsehen von Zählerdaten und Eintragen neuer Zählerstände
- Visualisierung der Verbrauchshistorie
- Einsehen von Rechnungen
- Eingabe von Anfragen als kVAsy® - CRM-Aktivität und Anzeige von allgemeinen Kontaktdaten

Die Datenänderung und Neueinträge durch den Kunden können mittels kVAsy® - CRM-Aktivitäten dokumentiert werden. Für die Auswertungen gibt es ein umfangreiches Reporting, in dem alle lesenden und schreibenden Zugriffe sowie Logins und Registrierungen als Statistik eingesehen werden können.

## IT-Architektur

Die Kommunikation mit dem ERP-System kVAsy® erfolgt auf Basis von Web-Services via VPN-Tunnel. (siehe Abb. 2)

### Voraussetzungen

- Backend-System: kVAsy® ab Version 4.11.1
- Konnektivität: VPN-Zugang zum System kVAsy®
- Rechnungsansicht im Original-Layout: Dokumenten-Management-System mit Zugangsmöglichkeit über VPN

## Manfred Geuting

Leiter Vertrieb UTIPS GmbH  
Telefon +49 38204 74916  
Telefax +49 38204 74917  
manfred.geuting@utips.de



### Utility Process Services

Das strategische und individuell erweiterbare Leistungsspektrum der UTIPS GmbH für den liberalisierten Energiemarkt umfasst:

- Energiewirtschaftliche Dienstleistungen für den überregionalen Energievertrieb und zum Betrieb des Netzmandanten (dediziert bzw. vollständig)
- Rechenzentrumsdienstleistungen
- Application Service Providing und Hosting
- Betrieb von Online-Portalen für Endkunden
- Modelle zum Customer Care Management
- Modelle zum Smart Metering und Messdienstleistungen/ Messstellenbetrieb.

#### 1. Application Service Providing

Mit dem Application Service Providing steht Ihnen stets die „Best-in-Class“-Lösung zur Unterstützung Ihrer Prozessabläufe zur Verfügung – ohne die Notwendigkeit zu ständigen Investitionen und laufenden IT-Personalkosten.

#### 2. Business Service Providing

Business Service Providing ist ein Dienstleistungskonzept für die vollständige bzw. teilweise Übernahme von Prozessabläufen sowie zur strategisch- operativen Unterstützung der weiteren Geschäftsfeldentwicklung, z. B.:

*Für Netzbetreiber (Strom und Gas):*

- Wechselmanagement nach GPKE und GeLi Gas
- Erstellung der Netznutzungsrechnung inklusive des elektronischen Rechnungsaustauschs nach GPKE und GeLi Gas sowie des Forderungsmanagements
- Vergütung von Einspeisungen nach dem EEG
- Unterstützung des Ablesemanagements

- Umfangreiches Reporting inklusive Unterstützung des Regulierungsmanagements

*Für den regionalen und überregionalen Vertrieb (Strom und Gas):*

- Wechselmanagement nach GPKE und GeLi Gas
- Erstellung der Verbrauchsabrechnung inklusive Anbindung an die ene't-Datenbank zur Kalkulation der Netzentgelte
- Elektronischer Rechnungsdatenaustausch nach GPKE und GeLi Gas inklusive Rechnungsprüfung
- Unterstützung beim Jahresabschluss
- Umfangreiches Reporting

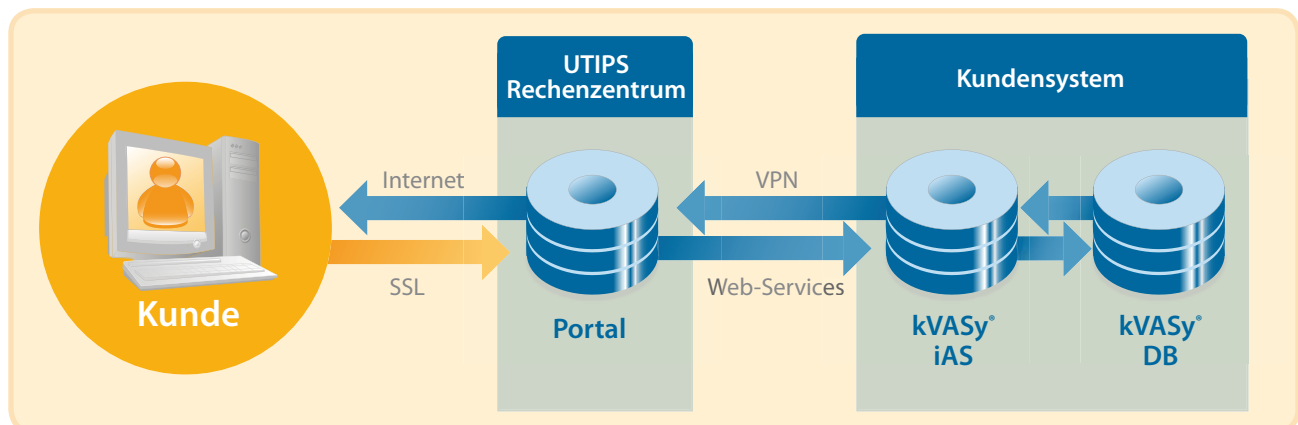
#### 3. Business Process Optimizing

Diese Leistungskomponente umfasst ein komplettes Serviceangebot zur IT- und Prozessbearbeitung und -optimierung sowie die Integration und Weiterentwicklung der übernommenen Prozessabläufe beim Auftraggeber – vom ersten Audit bis zur professionellen Begleitung des Tagesgeschäfts.

#### Profitieren Sie von den kundenspezifischen Mehrwerten:

- Konzentration auf das Kerngeschäft
- Kostentransparenz zur Vollkostenrechnung
- Kostenstabilität
- Reduktion der Investitions- und Betriebskosten
- Hohes Qualitätsniveau durch Service Level Agreements
- Detaillierte Beschreibung der Serviceleistungen
- Umfassendes Reporting der Leistungsparameter
- Permanente Integration der gesetzlichen Anforderungen
- Ganzheitliches Prozess- und Schnittstellenmanagement
- Flexible Übernahme auch von Teilprozessen
- Spezifische Konzepte zur Personalkostenentlastung
- Individuelle Mietmodelle für Gesamtprojekte (as)

Abb. 2: IT-Architektur des UTIPS-Web-Portals



# Smart Meter – Smart Grid – Smart Customer?

Vernetzte Komponenten und integrierte Informations- und Kommunikationstechnologien im Energiebereich sind eine logische Weiterentwicklung der Einführung intelligenter Smart-Metering-Systeme als zentrale Bausteine für ein Internet der Energie.

Die zukünftig verstärkte Nutzung regenerativer Energiequellen erfordert eine virtuelle Vernetzung zwischen Erzeuger und Verbraucher, um eine zeitnahe Kommunikation und damit effiziente Koordination im Spannungsfeld dynamischer Verbraucher und fluktuierender Erzeuger zu erreichen.

Ein solches „Internet der Energie“ (oder aber auch intelligentes Stromnetz) stellt eine virtuelle Ebene dar, deren Infrastruktur auf Basistechnologien aufbaut, die noch nicht flächendeckend eingesetzt sind. Das bis in den heutigen Tag hinein geltende Paradigma „Die Energieerzeugung folgt der Verwendung.“ wird sich durch neue Kommunikationsströme entlang der Wertschöpfungskette grundlegend ändern. Zentrale Bestandteile dieses Wandels sind Technologien zur Hausautomatisierung und dezentralen Energieerzeugung, intelligente Netzmanagementsysteme, die Nutzung der Smart-Meter-Technologie sowie IKT als Bindeglied (Middleware) innerhalb der Kommunikationsinfrastruktur. Demnach ist es von wesentlicher Bedeutung, Anwendungen und Services zur Koordination der Netze auf betriebswirtschaftlicher Ebene frühzeitig zu entwickeln und einzusetzen.

Im Rahmen der vorwiegend technischen Diskussion über die Voraussetzungen für sogenannte Smart Grids wird häufig der Energieverwender außen vor gelassen. Dabei sind gerade seine Bedürfnisse und Wünsche als kritischer Erfolgsfaktor zu betrachten – insbesondere die kundenseitige Technologie- und Nutzungsakzeptanz, datenschutzrechtliche Bedenken, ökologisch verankerte Aspekte, Bedienbarkeit und Service sowie eine möglicherweise zu erwartende Änderung des Verbraucherverhaltens. Im Rahmen einer von der SIV.AG unterstützten Studie am Institut für Marketing und Management der Leibniz



Universität Hannover wurde neben der Kundenzufriedenheit mit dem EVU auch die Akzeptanz intelligenter Zählersysteme mittels einer Szenarioanalyse untersucht. Insgesamt konnten 140 Datensätze generiert werden, wobei das Durchschnittsalter der Probanden bei 35,9 Jahren liegt. Innerhalb dieser Stichprobe lässt sich eine positive Grundhaltung gegenüber einer Anschaffung intelligenter Zähltechnik beobachten (Mittelwert 4,05), wobei ein Wechsel des Energieversorgers bereits von fast einem Drittel der Stichprobe (32,62%) forciert wurde.

In Kombination mit einer positiven Einstellung gegenüber neuer Energietechnik stellt Service rund um das Gerät – insbe-

## Dipl.-Oek. Dieter Varelmann

Institut für Marketing und Management

Leibniz Universität Hannover

Telefon +49 511 762-19405

Telefax +49 511 762-3142

varelmann@m2.uni-hannover.de



sondere in Handhabung und Beratung (Mittelwert 4,21) – einen wichtigen Faktor dar. Im Zuge weitere Untersuchungen muss daher insbesondere die Akzeptanz energienaher und -ferner Zusatzdienstleistungen empirisch überprüft werden – beginnend bei Energieberatungen über dynamische Tarife bis hin zu anderen innovativen Dienstleistungen.

sierter „smart customer“ erfordert ein Umdenken im sonst trotz Liberalisierung eher statischen Energiemarkt. Automatisierte Geschäftsprozesse und verbesserte Prozesseffizienz sind erst der Anfang. Eine (Weiter-) Entwicklung energiekontextabhängiger Informationssysteme im Rahmen innovativer EVU-seitiger Dienstleistungen stellt neue Anforderungen – sowohl an die



### ► Determinanten der Studie

### ► Mittelwerte

Ich wäre bereit, mir einen intelligenten Zähler anzuschaffen, wenn ich damit meinen Energieverbrauch senken kann.	4,05
Zusätzlich zum Energiezähler muss es Beratungen zur Handhabung geben.	4,21
Ich bin bereit, meine Energieverbrauchsdaten für den Datenaustausch über das Internet freizugeben.	3,55
Alter	35,9 Jahre
Haushaltsgröße	2,7
Wechsel des Energieversorgers in der Vergangenheit?	Ja: 32,62% Nein: 66,67%

Übersicht wichtiger Studiendeterminanten: Die Probanden konnten die Fragen mit einer Skala von 1-5 bewerten, wobei 1 = „Stimme ganz und gar nicht zu“ und 5 = „Stimme voll und ganz zu“ entspricht.

Weiterhin sind geringere, aber immer noch überdurchschnittlich hohe Werte bei Fragen einer Datenfreigabe zu beobachten (Mittelwert 3,55). Eine Sensibilisierung des Endkunden bezüglich der Bedeutung seiner Energieverbrauchsdaten ist demnach noch nicht weit ausgeprägt.

EVU und deren Partner – insbesondere die IT-Dienstleister – stellen die Entwicklungen auf den Energiemärkten vor nur gemeinsam zu bewältigende Herausforderungen. Nicht nur die Wandlung der Energienetze von einem reinen Transport- und Verteilnetz zu einem dynamischen Kommunikationsnetz, sondern auch die zu erwartende Datenflut und ein nicht zuletzt durch erhöhte Preistransparenz sensibili-

Leistungsfähigkeit und Flexibilität der IT-Partner als auch die betriebenen IT-Systeme. Sicherlich ist es bis dahin noch ein weiter Weg. Allerdings werden zukünftige Energiekunden smarter und damit auch kritischer sein, wodurch die Anforderungen zur Erreichung von Kundenzufriedenheit und damit -bindung höher anzusiedeln sind. Wenn gleich noch viele Einzelschritte vor uns liegen, gilt es die ersten Maßnahmen zu ergreifen, um die Chancen der neuen Technologien zu nutzen und nicht dem Wettbewerber den Vortritt zu lassen.

Die detaillierten Ergebnisse der Studie können beim Institut für Marketing & Management der Leibniz Universität Hannover angefordert werden ([wwwteam@m2.uni-hannover.de](mailto:wwwteam@m2.uni-hannover.de)). (dv)



## Energieeffizienz im Smart Home

Bevor Oliver Müller die Kaffeemaschine anschaltet, schaut er sich seinen Energieverbrauch an. Wie viel Strom, Gas, Wasser oder Wärme können er und seine Familie heute noch verbrauchen? Den Energieverbrauch hat Oliver Müller vertraglich festgelegt, der Energieversorger bestimmt damit seinen Energiebezug. Ein Hologramm über dem Küchentisch zeigt die aktuelle Energiebilanz des Drei-Personen-Haushalts: bunt colorierte Energieverlaufsdiagramme der einzelnen Verbrauchergruppen, Kuchendiagramme, Energieeinspartipps auf Grundlage der ermittelten Daten. Und natürlich Werbung für einen neuen Tarif – genau abgestimmt auf das Verbrauchsverhalten, gekoppelt mit einem Handy-Flatrate-Vertrag. Den sofortigen Wechsel machen ein Gewinnspiel und verschiedene Klingeltöne zum Download schmackhaft. So weit, so gut.

Jetzt jedoch liest man im Zusammenhang mit Smart Metering ein anderes Szenario, ein erschreckendes: Oliver braucht jetzt seinen Kaffee – doch die Kaffeemaschine lässt sich nicht einschalten. Das Hologramm über dem Küchentisch zeigt die Lösung: Zurzeit muss mehr Energie verbraucht werden, die Waschmaschine würde den geforderten Verbrauch liefern. Oliver aktiviert die Waschmaschine und versucht die Kaffeemaschine zu starten. Stille. Die Kaffeemaschine verweigert den

Dienst, beim Versorger ist auf Grund einer Flaute im Windpark eine Energieunterdeckung aufgetreten. Das Hologramm hat auch hier die Lösung parat: Kaffee wie in der guten alten Zeit auf dem Gasherd kochen, die vertraglich bestellte Bedarfsmenge reicht dafür noch aus. Ein Horrorszenario.

Wird der Kunde der Zukunft Smart Metering auf diese Weise erleben? Wie sich Smart Metering, Smart Grid und andere Zukunftstechnologien auf den Endverbraucher auswirken werden, steht noch in den Sternen. Tatsache ist dagegen schon heute: „Wer als Energieversorger oder Netzbetreiber zum jetzigen Zeitpunkt noch gegen den Einsatz von Smart Metering argumentiert, der unterschätzt die Dimension dieser Zukunftstechnologie eklatant“, betont Johannes Alte-Teigeler, Vorstandsvorsitzender der EVB Energie AG.

Sein Unternehmen unterstützt Energieversorger beim Einsatz der digitalen Zählertechnologie und hat schon verschiedene Pilot- und Roll-out-Projekte betreut. Er ist sich sicher: „Der Einsatz von Smart Metering-Systemen wird sich in erster Linie auf die Prozesse des Versorgers und Netzbetreibers auswirken. Und erst später auf den Endkunden – technikbegeisterte Trendsetter einmal ausgenommen.“

## Sina Luckhardt

Marketing EVB Energie AG

Telefon +49 2053 422-132

Telefax +49 2053 422-500

s.luckhardt@evb.net



### Kundenwünsche erfordern optimale Prozesse

Doch was will der Kunde tatsächlich? Die Mehrzahl der Endverbraucher interessiert sich nicht für technische Spielereien, sondern möchte einen guten und unkomplizierten Service – und dies zu einem optimalen und individuellen Preis. Doch dies geht nur mit Prozessen, die von A wie Abrechnung bis Z wie (digitaler) Zähler optimiert ablaufen. Fakt ist: Zukünftig sind einfache Vorgänge wie Versorgerwechsel, Umzüge oder Tarifänderungen mit herkömmlicher Zähltechnik nicht mehr wirtschaftlich darzustellen. Ein Beispiel: Ein Versorgerwechsel kostet den „abgebenden“ Versorger derzeit noch zwischen 150 und 200 Euro. Bei den schwindenden Margen sind das Dimensionen, die sich künftig kein Versorger mehr leisten kann. Diese und viele andere Prozesse, die sich durch das komplette Versorgungsunternehmen beziehungsweise den Netzbetreiber ziehen, müssen automatisiert werden, sie müssen im Hintergrund ohne händische Aktivität ablaufen. Die Wirtschaftlichkeit von Smart Metering stellt sich dann zwangsläufig fast von selbst ein – durch gesteigerte Prozesseffizienz.

### Energiebranche ist stark verunsichert

Die Frage, ob und wie Smart Metering wirtschaftlich eingesetzt werden kann, ist Branchenthema Nummer eins. Bislang empfinden viele Energieversorger die digitale Zählertechnologie eher als lästige Pflicht – die Chancen der Zukunftstechnologie sehen sie nicht. „Die meisten Energieversorger respektive Netzbetreiber reagieren zurzeit noch unzureichend auf die gesetzlichen Anforderungen beziehungsweise die Vorgaben der Regulierungsbehörde. Provokant gesagt: sie stellen sich tot“, beklagt

Alte-Teigeler. Die Strategie, lediglich die Mindestvoraussetzungen zu erfüllen, also kein vermeintliches Risiko einzugehen und auf Standards zu warten, zeige die latente Unsicherheit des Marktes.

Welche Chancen haben kleine und mittlere Energieversorger, die weder bei den Prozessen skalieren können noch den finanziellen Background für Marktberichtigungen haben? Reichen allein die regionale Nähe und die alte Verbundenheit zum Endkunden aus? Ist die organisatorische Anbindung an Verbände oder Zusammenschlüsse in der Region ausreichend? Die Verunsicherung in der Branche ist groß.

### Keine Vision: Wirtschaftlicher Messstellenbetrieb

Eine aktuelle Studie zum wirtschaftlichen Messstellenbetrieb, die die EVB und DIEHL Energy Solutions beauftragt haben, zeigt Lösungen auf. So sollte der Messstellenbetrieb zum Beispiel nicht durch den Netzbetreiber erfolgen. Der Netzbetreiber, der in einem regulierten Markt agiert, könne deshalb nicht gleichzeitig sinnvoll Produkte in einem Wettbewerbsumfeld anbieten. Da sich der Leistungsverkauf (Wasser, Gas, Strom) zunehmend vom Netz löse, sollten Messstellenbetrieb und die entsprechenden Ablesungen von den Aufgaben Netzbetrieb und Leistungsverkauf getrennt erfolgen.

Um größere Prozesseffizienz-Vorteile auszuschöpfen, empfiehlt die Studie vor allem kleineren EVU, einen Multi-Utility-Ansatz zu praktizieren. Frank Backowies, Geschäftsführer der EVO Energieversorgung Oelde, sieht darin sogar Chancen, dass kleinere und mittlere EVU Neugeschäft in einem anderen Markt generieren können: „Stadtwerke können sich als Multi-Utility-Anbieter

auch auf dem Wärmemarkt positionieren und den Wärme-Messdienstleistern dort Konkurrenz machen. Viele Stadtwerke und Regionalversorger rechnen bereits die drei Leistungen Abwasser, Gas und Strom ab. Es ist sehr viel leichter, ein weiteres Produkt (Wärme) dazu zu nehmen, als dass ein Wärmeabrechner drei neue Sparten aufbauen muss.“

### Individuelle Strategien helfen

Doch wie sollen EVU Smart Metering umsetzen? Hier hilft ein klares Konzept, das auf die Gegebenheiten beim EVU abgestimmt ist: Der Energieversorger der Zukunft muss unter anderem eine klare Vertriebsstrategie haben. Und er hat die Pflicht, alle damit zusammenhängenden Prozesse zu automatisieren. „Wenn diese Strategie klar ist, wird Smart Metering eine entscheidende Rolle spielen. EVU, die ein Messstellenkonzept auf Grundlage der Unternehmensstrategie stringent, schnell und wirtschaftlich umsetzen, werden Vorteile haben, die für das Überleben im Markt wichtig sind. Die Zeit des Abwartens ist vorbei“, betont Alte-Teigeler.

Die Vorgaben für einen wirtschaftlichen Messstellenbetrieb stehen jedenfalls heute schon fest: Ein wirtschaftlicher Messstellenbetrieb ist nur mit dem flächendeckenden Roll-Out eines Smart-Metering-Systems zu bewerkstelligen. Ansonsten sind Deckungsbeiträge durch Automatisierung von Prozessen im Netzbetrieb und Vertrieb, die Verbesserung der Beschaffungsoptimierung und die Definition neuer Vertriebsprodukte nicht möglich. Zudem müssen Smart-Meter-Systeme bidirektional kommunizieren, und sie sind interoperabel auszubauen. In einem Messstellenkonzept ist die Rolle und Position des Messstellenbetreibers festzulegen, die Pflichtprozesse für den Netzbetrieb müssen

fixiert werden. Ferner sind die Möglichkeiten zur Prozesseffizienzsteigerung im Netz und im Vertrieb zu ermitteln. Die Entwicklung möglicher neuer Produkte und die Optimierungsmöglichkeiten bei der Beschaffung müssen eruiert werden.

### **Neuer Partner der EVU: Der Smart-Meter-Operator**

Mittelfristig, so prognostiziert die Studie zur Marktentwicklung des Smart Metering weiter, werde es sich besonders für kleinere und mittlere EVU anbieten, Messstellenbetrieb und Messung ausgliedern. Dafür werden sich zukünftig spezielle Dienstleister aufstellen, die auch eine optimale Finanzierung sichern und „Stranded Investment“ vermeiden. Sie übernehmen als „Smart-Meter-Operator“ (SMO) Risiken, indem sie einen wichtigen Teil des Messstellenbetriebs abbilden. In der Praxis übernimmt dieser SMO die neuen Aufgaben, die bei der Einführung eines Smart-Meter-Systems auflaufen. Gemeinsam mit dem beim Energieversorger bestehenden Bereich Zählerwesen erfüllt er dann die Aufgaben des zukünftigen Messstellenbetriebs. So verbleiben zum Beispiel Logistik, Zählermontage und Fieldservice bei den bestehenden Einheiten, während die Investition und der gesamte Aufbau der Kommunikation vom SMO übernommen werden. Eine schnelle, innovative und risikoarme Umsetzung ermöglicht somit die Einhaltung der gesetzlichen Fristen. Netzbetrieb und Vertrieb können sofort sämtliche Vorteile eines Smart-Meter-Systems nutzen. Die Einhaltung der Datenschutzvorgaben wird zudem stark vereinfacht.

Fazit: Mit SMO sind im Rahmen eines Messstellenkonzepts ein wirtschaftlicher Messstellenbetrieb mit einer klaren Kostenstruktur über Jahre hinaus, die Entwicklung innovativer Kundenbindungs-

produkte und die Automatisierung aller relevanten Prozesse zu realisieren. Wie hierbei mit Smart Metering Deckungsbeiträge erwirtschaftet werden können, damit beschäftigt sich zurzeit eine weitere Studie der EVB, die das Unternehmen zusammen mit DIEHL Energy Solutions im September dieses Jahres vorgestellt hat.

Produkte mit Mehrwert gibt es schon jetzt „Da der Energieverbrauch zukünftig an den Börsenstrompreis gekoppelt sein wird, erhält das Thema Home Automation neuen Auftrieb. Gefragt sind innovative Dienstleistungen und Produkte, die einen Zusatznutzen bieten, aber auch Kunden binden“, erläutert Ingo Tiede, der bei der EVB den Geschäftsbereich Smart Metering leitet. Wie solche Mehrwert-Produkte aussehen können, zeigt sich schon heute in zahlreichen Projekten: „Energieberatung ist zum Beispiel ein sehr lohnender Weg für EVU, Kunden zu binden. So haben wir beispielsweise über ein Verbrauchsprofil in einem Haushalt eine permanent laufende Fußbodenheizung im Bad erkennen können, die den Hauseigentümer pro Tag 2 Euro gekostet hat. Das waren im Jahr allein 730 Euro Energiekosten für's Bad! Unser Partner-Stadtwerk hat diesem Kunden seinen Verbrauch aufgezeigt und die Einsparmöglichkeit, wenn die Fußbodenheizung zeitlich richtig eingestellt wird. So spart er jährlich über 700 Euro und ist ein sehr zufriedener Kunde“, berichtet Tiede.

### **Zukunft des Smart Metering**

Für Frank Backowies von der EVO Oelde ergeben sich in der Zukunft mit Smart Metering aber noch ganz andere Möglichkeiten: Zum Beispiel könnten Verbrauchsanomalien den Hausnotruf für ältere Menschen revolutionieren. Genauso könnten die Daten aber auch an

Hausgerätehersteller vertrieben werden, um frühzeitig defekte Geräte zu entdecken. Auch beim Einsatz erneuerbarer Energien sieht Backowies nur Vorteile durch das intelligente Zählermanagement: „Warum nicht in die dezentrale Energieerzeugung mit erneuerbaren Energien einsteigen, wenn ich das mit Smart Metering effizient steuern kann?“

Für Endkunden könnte die Zukunft im Smart Home demnach auch so aussehen: Oliver Müller räumt morgens das Geschirr in die Spülmaschine, seine Frau füllt schnell die Waschmaschine und wählt das Programm – dann geht's zur Arbeit. Die Maschinen schalten sich im Laufe des Tages von selbst ein – der günstigste Stromtarif gibt den Start vor. Dank variabel gesteuerten Tarife können sich die Elektrogeräte mit einem intelligenten Verbrauchsmanagement selbständig ein- und abschalten. Auch die Tiefkühltruhe nutzt Schwachlastzeiten mit einem günstigen Stromtarif zum Halten des Temperaturniveaus und schaltet sich bei teureren Tarifzeiten ab. Das Gefriergut bleibt dank der intelligenten Gerätesteuerung auf dem vorgesehenen Temperaturniveau – nur der Energieverbrauch ist im Vergleich zum alten Tiefkühler merklich gesunken. Gleiches gilt für die Gasheizung: sie schaltet sich in der kalten Jahreszeit zu einem günstigen Tarif am Nachmittag oder kurz vor Feierabend ein. Wenn Familie Müller nach Hause kommt, ist die Wohnung bereits vorgewärmt. Das ganztägige Heizen auf Sparflamme oder das abendliche Hochheizen auf ein angenehmes Temperaturniveau sind Vergangenheit. Bis zum Schlafengehen verbraucht Familie Müller damit nicht mehr so viel Wärme wie früher. Oliver Müller kann jetzt trotz steigender Heizenergiepreise wieder ruhig schlafen. Ein Home Display zeigt den Müllers jetzt jederzeit ihren Energieverbrauch und wie sie ihn sinnvoll steuern können. (slu)



## Sabrina Müller

Marketing Consultant der prevero AG

Telefon +49 89 45577-450

Telefax +49 89 45577-9450

sabrina.mueller@prevero.com



# Universität Würzburg: Smart-Metering-Studie

Im Rahmen eines von der prevero AG unterstützten Forschungsprojektes hat der Lehrstuhl für BWL und Marketing der Bayerischen Julius-Maximilians-Universität Würzburg in einer umfangreichen Benchmarkstudie Erwartungen und Strategien zur Einführung innovativer Smart-Metering-Technologien untersucht. Befragt wurden hierzu im November und Dezember 2008 ausschließlich Führungskräfte und Entscheider deutscher Energieversorgungsunternehmen.

Die Marktstudie differenziert dabei nach den Perspektiven „Holding“ (73 Antworten), „Netze“ (67 Antworten) und „Vertrieb“ (18 Antworten). Um eine möglichst hohe Rücklaufquote zu erzielen, wurden mehrere Entscheider pro EVU angeschrieben. Insgesamt beteiligten sich 161 Personen.

### Ziel der Befragung war die Beantwortung der folgenden Themenschwerpunkte:

- Sehen Sie hauptsächlich Gefahren oder Chancen bei der Bewertung einer First-Mover- Strategie?
- Welche Einstellung haben Sie gegenüber dieser Technologie und welche Gedanken haben Sie sich schon über die Einführung gemacht?
- Wissen Sie, wie Sie im Vergleich zu gleichrangigen Energieversorgern stehen und ob Sie sich möglicherweise bei der Bewertung der Technologie von diesen unterscheiden?
- Wie gewichten Sie etwaige Verbesserungspotenziale bzw. Zusatzfunktionalitäten, die mit einer Einführung von Smart Metering möglich werden?

Der Großteil der Entscheider begegnete der Herausforderung Smart Metering im Befragungszeitraum noch mit aufmerksamer Zurückhaltung, wobei die Chancen und Vorteile von den Führungskräften im Vertriebsbereich eindeutig am höchsten eingeschätzt wurden (Mittelwert 4,1 auf einer durchgängig zugrunde gelegten Bewertungsskala von 1 bis 6). Mit der Einführung intelligenter Zähler verbindet sich hier vor allem die Hoffnung auf eine erhöhte Kundenbindung und -zufriedenheit (4,6) sowie die Entwicklung gewinnträchtiger Produkte und Dienstleistungen (4,4).

Alle Entscheidungsträger einten Bedenken hinsichtlich fehlender Schnittstellenstandards (z. B. 4,9 im Netz- und Holdingbereich) und gegebenenfalls erheblicher finanzieller Bela-

stungen (z. B. 5,2 im Netzbereich).

Dennoch steht der überwiegende Teil aller Befragten den Innovationspotenzialen des Smart Metering grundsätzlich offen und positiv gegenüber. Im Holdingbereich ergab sich sogar ein Mittelwert von 5,2 bei der Frage, ob man sich im eigenen EVU ein Pilotprojekt zum Test der neuen Technologien vorstellen könne. Bereichsübergreifend plädierten die Teilnehmer dabei für eine moderate Timing-Strategie (z. B. 3,8 für die Perspektive Holding).

Die detaillierten Ergebnisse der Studie können bei Sabrina Müller, Marketing Consultant der prevero AG, kostenfrei angefordert werden (as)



## Kompromisslos effizient

In ihren Gemeinsamen Auslegungsgrundsätzen zu den Entflechtungsbestimmungen in §§ 6-10 EnWG haben die Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder bereits am 1. März 2006 die Architektur des 2-Mandanten-Modells als „zukunftsweisend“ beschrieben, „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.“

Eine durchaus klare Positionierung, von der sich die SIV.AG bei der Entwicklung ihres eigenen Umstellungsszenarios von Anbeginn hat leiten lassen. Obwohl der ganzheitliche Lösungsanbieter auf Wunsch auch Vorgehensmodelle unterstützt, die eine Übertragung der Abrechnung auf eine Abrechnungsstelle im integrierten EVU bzw. den externen Zugriff auf ein gemeinsames Internetportal zulassen (Angebot an Drittlieferanten nach Tenor 5 GPKE bzw. 3 GeLi Gas), setzt das Unternehmen konsequent auf das von der Bundesnetzagentur präferierte Modell der prozessualen Gleichbehandlung.

### Keine Alternative zum 2-Mandanten-Modell

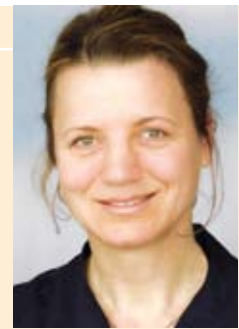
Für immer mehr Kunden der SIV.AG ist daher das 2-Mandanten-Modell in den geschäftlichen Alltag übergegangen – von Anfang an 100%-ig BNetzA-konform und ohne letztendlich ineffiziente, teure Provisorien. „Zur Einführung des 2-Mandanten-Modells hat es für uns nie eine Alternative gegeben“, betont auch Marietta Germer, Kaufmännische Prokuristin der Energieversorgung Nordhausen GmbH: „Im Interesse vollständiger Prozessidentität und Diskriminierungsfreiheit hätten wir uns insofern auch nicht für die Einrichtung eines Händlerportals entschieden. Besser eine von vornherein saubere Sichtentrennung als eine Zwischenlösung mit noch nicht absehbaren Folgekosten und datenschutzrechtlichen Risiken.“



Die Energieversorgung Nordhausen GmbH steht stellvertretend für 11 Kunden der SIV.AG, die allein in den letzten 10 Monaten erfolgreich das 2-Mandanten-Modell eingeführt haben. Sie reihen sich hiermit in eine lange Referenzliste ein, zu der u. a. die SVO Energie GmbH, Celle, die Nuon Deutschland GmbH, Heinsberg, die infra fürth gmbh, die Stadtwerke Cottbus GmbH, LSW Wolfsburg, die Stadtwerke Emsdetten GmbH, die EVB Eisenacher Versorgungs-Betriebe GmbH, Eisenach, die neu - itec GmbH Neubrandenburg, die

## Dr. Elvira Ehle

Produktmanagerin der SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-234  
Telefax +49 381 2524-299  
elvira.ehle@siv.de



Stadtwerke Ilmenau GmbH, die SWS Stadtwerke Stralsund GmbH, die SVS-Versorgungsbetriebe GmbH, Stadtlohn, die SWS Stadtwerke Schönebeck GmbH, die Licht- und Kraftwerke Sonneberg GmbH, die Stadtwerke Freiberg AG, die Stadtwerke Velbert GmbH, die Stadtwerke Sondershausen GmbH oder auch die Albstadtwerke GmbH gehören. Als Vorreiter hatten bereits 2007 die Stadtwerke Schwerte GmbH und die Stadtwerke Völklingen GmbH die Weichen gestellt – in dem einen Fall durch Migration aus den Programmpaketen der SAP, im anderen auf Basis des kVASy® - 2-Vertragsmodells, das schon im Jahr 2006 bei allen Energiekunden der SIV.AG eingeführt wurde.

Die dargestellte Umsetzungsroutine mag auf den ersten Blick fast schon an Fließbandarbeit erinnern. Dennoch wird es gerade in diesem hochkomplexen Bereich nie Lösungen von der Stange geben. Immer wieder gilt es, ganz unterschiedliche und oft auch unerwartete Projektspezifika, Markt- und Kundenanforderungen zu berücksichtigen. Dies ist effektiv nur unter Zugrundelegung erprobter Standards möglich (Abb. 1).

„Wir waren uns von Anfang an dessen bewusst, dass sich komplexe Projekte wie die Entflechtung von Netz und Vertrieb nicht ‚nebenbei‘ bewältigen lassen. Sie erfordern eine intensive Konzeption und können alle Beteiligten trotz sorgfältigster Vorbereitung vor unvorhergesehene Herausforderungen stellen. Jedes Unternehmen hat nun einmal seine eigenen versteckten Besonderheiten. Entsprechend vielfältig sind die individuellen Anforderungen an die IT-Infrastruktur. All das haben wir erfolgreich gemeinsam mit der SIV.AG gemeistert – nicht zuletzt auch dank ihres praxisbewährten, kontinuierlich weiterent-

wickelten Umstellungsszenarios und einer zielorientierten Kommunikation zwischen unseren Projektverantwortlichen“, betont Marietta Germer.

Das Migrationskonzept basiert auf weitgehend automatisierten Szenarien, die nach erfolgter Erhebung und parametrisierter Definition der Geschäftsmodelle für den Vertriebs- und den Netzmandanten eingesetzt werden. Prämisse ist dabei, den Umstieg ohne Unterbrechung des Geschäftsbetriebs sicher zu stellen – bei vollständiger Norm- und Marktconformität, kurzen Projektlaufzeiten und kalkulierbaren Kosten.

### Standardroutinen und automatisch generierte Codes

Die Umstellungsprojekte nutzen Standardroutinen, die im Wesentlichen automatisch generierte und für ein Höchstmaß an Sicherheit sorgende Programmcodes beinhalten. Die SIV.AG setzt hier auf den durch ihre Tochtergesellschaft A&T GmbH entwickelten Code-Generator. „Das integrierte Monitoring beobachtet Erfolg sowie Laufzeit der einzelnen Teilprozesse und schickt daraufhin entsprechende Mail- und SMS-Benachrichtigungen an die Projektbeteiligten. Die eingebauten Prüfroutinen und Saldenabstimmungen gewährleisten, dass das gesamte Projekt nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Speicherbuchführung abläuft“, so deren Geschäftsführer Thomas Donath.

In der Regel erfolgt die Umstellung im Laufe eines Wochenendes, um möglichst wenig Arbeitszeit zu versäumen. Nach der Migration und anschließenden Kontrolle der Daten können die Anwender problemlos wieder ihre Tätigkeit in der gewohnten IT-Umgebung aufnehmen. Sie benutzen dieselben Masken und Auswertungen wie vor der ▶

danten-  
modell

Sichtentrennung – ein zusätzlicher signifikanter Vorteil gegenüber der Portallösung bzw. dem 2-Applikationsmodell.

Abb. 1: Das kVASy® - Umstellungsszenario



### Warum braucht man nun ein Projekt, wenn doch alles automatisch abläuft?

Die Nutzung von Standards bei der technischen Umsetzung schließt nicht aus, dass sich immer wieder auf die konkrete Datensituation eines jeden Anwenders eingestellt werden muss. Dabei geht es z. B. um solch grundsätzliche Entscheidungen, ob Vertrieb oder Netz ausgelagert werden oder welche Sparten in die Trennung einbezogen werden sollen.

Darüber hinaus ist die saubere Separierung der historischen Daten ein wesentlicher Bestandteil des Projektes, da sich diese nicht immer per Knopfdruck in die Bereiche Vertrieb und Netz teilen lassen. Hier gilt es, zusammen mit den Anwendern anhand der gebuchten Geschäftsbereiche, Tarife etc. die Daten zu trennen, „Ausreißer“ zu ermitteln und richtig zuzuordnen. Diese Arbeiten sind in jedem Falle erforderlich, unabhängig davon, ob der Anwender sich für eine Portallösung oder das von der Bundesnetzagentur präferierte 2-Mandanten-Modell entscheidet.

Zu jeder Mandantentrennung gehören mehrere Testumstellungen, die es den Anwendern ermöglichen, noch erforderliche „Feinjustierungen“ vorzunehmen. Das betrifft z. B. den Zeitraum der zu übernehmenden historischen Daten. Die einzelnen kVASy® - Funktionalitäten werden in unterschiedlicher Ausprägung genutzt. Teilweise sind bestimmte Stammdaten gar nicht mehr notwendig. Über optionale Einstellungen kann der Anwender steuern, welche Daten übernommen werden und welche nicht, um ggf. den operativen Datenbestand zu reduzieren.

### Partnerschaftlich Herausforderungen meistern

Angesichts ihrer hohen Komplexität setzen Projekte zur Mandantentrennung ein enges Vertrauensverhältnis sowie eine partnerschaftliche, offene und zielorientierte Zusammenarbeit aller Projektbeteiligten voraus.

SIV-seitig stehen so erfahrene Management Consultants wie Katja Krause (Projektleiterin u. a. im Projekt mit Nuon, der Stadtwerke Völklingen GmbH oder der Energieversorgung Nordhausen GmbH), Corina Drabon (u. a. infra fürth gmbh), David Borgwart oder Andreas Bartels (u. a. SVO Energie GmbH in Celle) für langjährige, pragmatische Lösungskompetenz und überdurchschnittliches Engagement – nicht selten auch an Wochenenden und spät in der Nacht. Ein Garant dafür, dass sich die Kunden

auch gerade in den nicht ausbleibenden anspruchsvollen Projektphasen umfassend betreut und gut aufgehoben fühlen. Nur so kann die Entflechtung von Netz und Vertrieb letztendlich zum Erfolg geführt werden. Dies betonte auch Volker Harnau, Prokurist Informationsmanagement der SVO Energie GmbH in Celle, auf einer gemeinsamen Projektabschlussfeier. Das ca. 150.000 Privatkunden und 2.000 Firmen in Celle und Umgebung mit mehreren Energiearten versorgende Querverbundunternehmen hatte – begleitet von der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PwC – die Mandantentrennung in einer extrem kurzen Laufzeit von nur zwei Monaten vollziehen können.

Auch Martin Heuger, der bei der infra fürth gmbh für die Umsetzung des 2-Mandanten-Modells verantwortlich zeichnete, bescheinigt dem Softwarehaus eine professionelle Projektarbeit. „Beide Projekte wurden im Hause des Anwenders auf eigener Technik durchgeführt und durch ein sehr engagiertes Hardware-Team begleitet, wofür sich die SIV.AG sehr herzlich bedankt“, ergänzt Corina Drabon.

Anwendern, die die eigenen Ressourcen für den Umstellungsprozess nicht belasten wollen, wird angeboten, das mit modernster Rechen- und Kommunikationstechnik ausgestattete Rechenzentrum der SIV.AG (Kooperationsprojekt mit der Boreus Rechenzentrum GmbH) zu nutzen.

Die Nuon Deutschland GmbH in Heinsberg ist z. B. erfolgreich diesen Weg gegangen. „Auch ich kann nur ausdrücklich das große Engagement aller Beteiligten sowie die hohe Performance der durch die SIV.AG bereitgestellten IT-Systeme hervorheben“, so Heike Jaegers, Projektleiterin der Nuon Deutschland

GmbH. „Uns ist es dadurch gelungen, das Projekt pünktlich und in hoher Qualität abzuschließen.“

„Durch die hohe Anzahl der in Time und Budget erfolgreich abgeschlossenen Trennungsprojekte sind wir momentan in der Lage, alle kVASy® - Anwender in der Energiewirtschaft, die das 2-Mandanten-Modell einführen wollen, fristgerecht zum Oktober 2010 umstellen zu können“, so Corina Drabon.

**Höhere Effizienz durch einen Automatisierungsgrad von bis zu 96 %**

Entscheidend für den erfolgreichen Betrieb des BNetzA-konformen 2-Mandanten-Modells ist neben der filigranen Geschäftsprozessstrennung und -modellierung zwischen Netz und Vertrieb sowie der darauf aufsetzenden Datentrennung der Automatisierungsgrad der

Kommunikations- und Kundenprozesse (Kunden- und Lieferantenwechsel, Umzug etc.).

Abb. 2 verdeutlicht die aus einer durchgängigen Automatisierung erwachsenden Kostensenkungs- und Effizienzpotenziale.

Insgesamt werden bis zum Ende des Jahres 30 Energie- und Gasversorger den Projektstart zur Trennung ihres Netz- und Vertriebsbereiches vollziehen. Angesichts der erreichten Prozessperformance und zugrundeliegenden Standardroutinen können die Kunden der SIV.AG in Bezug auf die vom Gesetzgeber geforderte pünktliche Umstellung auf die neuen Marktmodelle bis Herbst 2010 gelassen in die Zukunft schauen.

(ee/as – erschienen in der ew, Heft 17/18 / 2009)

Abb. 2: Prozessoptimierung am Beispiel der Neukundengewinnung



## EVN Nordhausen: Souverän zum 2-Mandanten-Modell

„Zur Einführung des 2-Mandanten-Modells hat es für uns nie eine Alternative gegeben“, betont Marietta Germer, Kaufmännische Prokuristin der Energieversorgung Nordhausen GmbH, gleich zu Gesprächsbeginn. „Besser eine von vornherein saubere Sichtentrennung als eine Zwischenlösung mit noch nicht absehbaren Folgekosten und datenschutzrechtlichen Risiken.“

Der regional fest verwurzelte thüringische Energiedienstleister hatte sich bereits 2007 intensiv mit der Umstellung vom 2-Vertragssystem auf das 2-Mandanten-System auseinandergesetzt. „Die Geschäftsprozesse aller Sparten in zwei getrennten Systembereichen Netz und Vertrieb abzubilden, ist für uns die geeignete Lösung der 2-Mandanten-Trennung“, so Marietta Germer, die auch als Kommunikationsbeauftragte für die aus ihrer Sicht sehr sachorientierte Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur verantwortlich zeichnet.

Die Energieversorgung Nordhausen GmbH beliefert seit 1992 die ca. 44.000 Einwohner der am Südrand des Harzes gelegenen Stadt Nordhausen mit Strom, Erdgas und Fernwärme. Neben dem städtischen Netzgebiet betreibt das Unternehmen seit Oktober 2008 auch die Stromnetze aller eingemeindeten Ortsteile. Mit seinen Gesellschaftern – der E.ON Thüringer Energie AG Erfurt (zu 40 %) und der Stadtwerke Nordhausen-Holding für Versorgung und Verkehr GmbH (zu 60 %) – verbindet den Energiedienstleister eine langjährige Partnerschaft, von der nicht zuletzt auch die Einwohner Nordhausens profitieren.

Als Auftraggeber für die ansässige Wirtschaft sieht sich der Regionalversorger in einer besonderen kommunalen Verantwortung. Darüber hinaus engagiert sich das Unternehmen in zahlreichen Bereichen des öffentlichen Lebens, unterstützt soziale Projekte und ist u. a. Titelsponsor des internationalen Nordhäuser Energie-Kugelstoß-Indoors, der mittlerweile Weltruf genießt.



### Partnerschaftlich mit der SIV.AG alle Herausforderungen gemeistert

Seit Oktober 2003 arbeitet die Energieversorgung Nordhausen mit der SIV.AG zusammen. Damals hatten sich die Nordhäuser gemeinsam mit vier anderen Thüringer Werken für die komplette Ablösung ihres Altsystems entschieden. Ausschlaggebend dafür war insbesondere das sowohl funktional als auch technologisch überzeugende Leistungsspektrum der SIV.AG: „Eine gute Verbrauchsabrechnung ist das Herz der Energieversorgung. Und da muss einfach alles passen. Unser



bisheriger IT-Partner hatte uns leider allzu lange ergebnislos hingehalten, so dass ein Wechsel unumgänglich war. Auch aus heutiger Sicht würden wir uns immer wieder für kVASy® und das ganzheitliche Lösungsportfolio der SIV.AG entscheiden. Vor allem, weil einfach auch die persönliche Chemie mit dem Team stimmt“, so Marietta Germer.

Über die Jahre hat sich auf beiden Seiten ein enges Vertrauensverhältnis zu den Projekt- und Fachverantwortlichen entwickelt. Stellvertretend hierfür seien SIV-seitig nur Katja Krause, Management Consultant, und Dr. Elvira Ehle, Produktmanagerin Finance, genannt: „Beide haben sich stets mit überdurchschnittlichem Engagement für uns eingesetzt – auf eine sehr offene, herzliche Art und nicht selten auch an Wochenenden und spät in der Nacht. So haben wir uns gerade auch in den anspruchsvollen Projektphasen umfassend betreut gefühlt.“

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der SIV.AG war ein wesentlicher Faktor für das Gelingen der 2-Mandanten-Umstellung, die im Februar 2008 mit der Erarbeitung der Fachkonzeption begann. Die erste Testumstellung erfolgte im Mai 2008, wobei sich – bedingt durch unternehmensinterne Spezifika der Energieversorgung Nordhausen GmbH – noch weitere Testumstellungen in den Sommermonaten erforderlich machten.

Die eigentliche Produktivumstellung wurde vom 12. bis 14. September 2008 an nur einem Wochenende vollzogen. Hierzu wurden die Uhren im System angehalten und die Datenbestände in das Netz- und Vertriebsschema überführt. Im Anschluss daran erfolgten die notwendigen Abstimmungen zwischen Vor-

system und den zwei neuen Schemata. Die nächsten Monate waren von der Durchführung der Verbrauchsabrechnung aller Jahreskunden und flankierenden Softwareanforderungen geprägt. Sie haben sich als erfolgreiche Nagelprobe für die Arbeit im 2-Mandanten-Modell erwiesen. Auftretende organisatorische Engpässe seitens der Nordhäuser wurden dabei unkompliziert von der SIV.AG durch Personalbeistellung gelöst – nur ein Beispiel für das pragmatische, partnerschaftliche Vorgehen.

Ein aktueller Projektmeilenstein ist die weitere Steigerung der Prozesseffizienz in Netz und Vertrieb. Hier gilt es, die Erfahrungswerte der letzten Monate zu analysieren und individuelle Performanceindikatoren zu entwickeln.

(as – in verkürzter Form erschienen in der „Energie & Management“, Ausgabe 13-14 / 2009)

## ▶ Zahlen und Fakten

### **Versorgungsgebiet:**

Strom und Fernwärme:

105 km<sup>2</sup> / 44.000 Einwohner

Erdgas:

127 km<sup>2</sup> / 43.000 Einwohner

### **Zähler:**

Stromzähler: 25.176

Gaszähler: 8.297

### **Investitionen:**

5,4 Mio. Euro

### **Bilanzsumme:**

50,1 Mio. Euro

### **Umsatzerlöse:**

51 Mio. Euro

# Mit quasiDBA 2.0.0 in eine neue Dimension

Mit quasiDBA bietet die A&T GmbH – eine Tochtergesellschaft der SIV.AG – das Werkzeug zur Administration der kVAsy® - Datenbank. Das Monitoringtool vereint in sich umfangreiche Funktionalitäten für einen effizienten und zugleich höchsten Qualitätsstandards entsprechenden Datenbankservice. Regelmäßige Kontrollen der Datenbank-Sessions und die ständige Überwachung aller Datenbanksysteme gewährleisten eine starke Performance – gerade auch bei großen Datenmengen. So finden insbesondere Einsteiger und Nicht-Profis in quasiDBA ein leistungsfähiges Werkzeug, das nicht zuletzt auch durch seine anwenderfreundliche grafische Benutzeroberfläche Maßstäbe setzt.

Mit Fertigstellung der aktuellen Version 2.0.0 können die Anwender der SIV.AG die Mehrwerte von quasiDBA noch umfassender nutzen. Dazu wurde die Applikation technisch vollständig überarbeitet. Sie kommt fortan ganz ohne Installation auf dem Datenbankserver aus. Der Vorteil: Kein Agent, kein PLSQLPLUS sind mehr notwendig.

## Hier nur einige der umfangreichen Neuerungen:

- Darstellung der Sessions in einer übersichtlichen Baumstruktur mit ihren Abhängigkeiten
- Möglichkeit zur raschen Auflösung von Deadlocks
- Schnelle und einfache Anzeige der wichtigsten Alert-Log-Meldungen (Filtermöglichkeit und Kopieren der ausgewählten Meldungen in die Zwischenablage): all das ebenfalls ganz ohne Agent
- Datapump mit Export und Import in einem Arbeitsschritt
- Attraktive Benutzeroberfläche und konsistente Bedienung
- Einfachste Programminstallation über Windows-Setup, Webstart oder jar-Datei

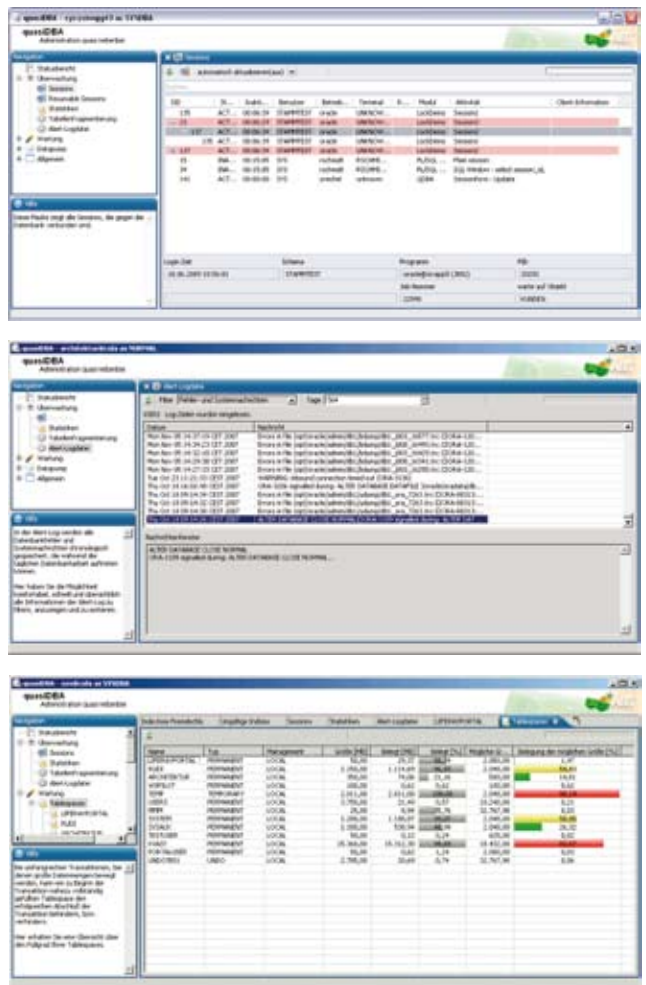
Weiterführende Informationen zu quasiDBA und dem gesamten Produktportfolio der A&T GmbH finden Sie auf der Homepage des Unternehmens (<http://www.arch-tech.de>). Hier können Sie auch die Software bequem downloaden (<http://www.arch-tech.de/images/downloads/setup-windows-quasidba-2.0.0.zip>).

**Fordern auch Sie noch heute eine kostenfreie Testlizenz an.**

## Die A&T Softwarearchitektur und Technologie GmbH

Als 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG entwickelt A&T leistungsfähige Softwarelösungen im Oracle-Umfeld, betreibt Technologie-Services und berät in Fragen der Informationstechnologie. 15 Jahre als Technologiebereich der SIV.AG geführt, wurde das Unternehmen 2006 als eigenständige Gesellschaft gegründet und zählt heute unter der Geschäftsführung von Thomas Donath 15 Mitarbeiter. (as)

Abb.: quasiDBA 2.0.0 in der Praxis





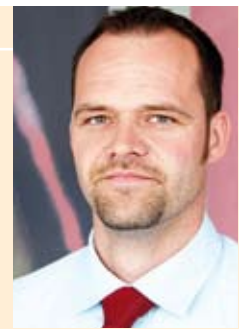
Norman Pagel

Manager SIV.AG|AKADEMIE

Telefon +49 381 2524-330

Telefax +49 381 2524-399

norman.pagel@siv.de



## Erweiterung der kVASy® - Helpline

„Mit einer derart positiven Resonanz auf unser kostenfreies Testangebot im Sommer hätten wir nicht gerechnet“, so Norman Pagel, Manager der SIV.AG|AKADEMIE. „Wir haben uns daher entschieden, ab 01.10.2009 das Spektrum der kVASy® - Helpline um die Bereiche Verbrauchsabrechnung und Finance zu erweitern. So können unsere Kunden aus der Wasser- und Abwasserwirtschaft von unseren Serviceleistungen profitieren.“

Die Idee für eine kVASy® - Helpline entstand im engen Dialog mit den Kunden der SIV.AG. Manchmal haben Softwareanwender einfach nur ein, zwei Fragen, die schnell zu beantworten sind – sei es nun zur Nutzung / Bedienung von kVASy®, zu bestimmten Funktionen und Prozessen, zu Stammdateneinstellungen / -einrichtungen oder zu neuen Release-Funktionalitäten. Für diese alltäglichen Anfragen stehen den Kunden seit Sommer schnell und kompetent die Mitarbeiter der Helpline zur Verfügung – telefonisch (+49 381 2524-333), unter [helpline@siv.de](mailto:helpline@siv.de) oder per Online-Live-Konsultation. Im Wege des Desktop Sharing können ganz bequem und verständlich Lösungskonzepte visualisiert und erläutert werden. Auf Wunsch direkt auf dem Kundensystem.

### Die Vorteile der 333:

- Telefonische Anwenderbetreuung und/oder Online-Live-Konsultation
- Schnelle Verfügbarkeit zu festen Servicezeiten
- Persönliche Beratung durch versierte SIV-Consultants mit mehrjähriger Modul-, Hotline- und Schulungserfahrung
- Modernes Fern-Consulting (z.B. Desktop-Sharing)
- Keine Reise-, Fahrt-, Hotelkosten sowie Spesen
- Möglichkeit einer bequemen monatlichen Abrechnungspauschale
- Aufbau kundenindividueller FAQ (per Web-Anwendung einsehbar)

Nach dem erfolgreichen Start der kVASy® - Helpline am 01.07.2009 mit Unterstützung der Bereiche Netznutzungs- und Netzzugangsmanagement (NNM und NZM) sowie Zählerdatenübermittlung (MSCONS) geht es ab 01.10.2009 nunmehr in die zweite Ausbauphase. „Wir reagieren damit auf die zahlreichen inhaltlichen Anregungen und Anfragen unserer kVASy® - Anwender“, so Norman Pagel.

### Das Spektrum umfasst jetzt die Themenkomplexe:

*kVASy® - Marktkommunikation (unterstützt ab 01.07.2009)*

- Netzzugangsmanagement (NZM)
- Zählerdatenübermittlung (MSCONS)
- Netznutzungsmanagement (NNM)

*kVASy® - Billing (unterstützt ab 01.10.2009)*

- Verbrauchsabrechnung
- Tarifmodellierung für Klein- und Großkunden
- Bilanzabgrenzung und Konzessionsabgabe
- Zählermanagement
- Großkundenabrechnung

*kVASy® - Finance (unterstützt ab 01.10.2009)*

- Auftragsmanagement / Materialwirtschaft / Anlagenbuchhaltung
- Debitoren / Kreditoren / Rechnungseingang
- Hauptbuch / Jahreswechsel / Kostenrechnung

Nur eines gibt es, wo die kVASy® - Helpline nicht weiterhelfen kann. Anfragen zur software- und systemseitigen Fehlerbehebung sind bitte weiterhin an die kVASy® - Hotline zu richten (Tel.: +49 381 2524-350 oder E-Mail: [kVASy\\_hotline@siv.de](mailto:kVASy_hotline@siv.de)). Eine detaillierte Leistungsbeschreibung des umfangreichen Servicepektrums können die Kunden der SIV.AG direkt bei Norman Pagel oder ihrem Key Account anfordern. Norman Pagel steht unter +49 381 2524-330 oder [helplinekonzept@siv.de](mailto:helplinekonzept@siv.de) auch für alle vertraglichen Anfragen zur Verfügung. (as)

Helpline:  
0381 2524-333





## Faire Wasserpreise und steigende Kosten – ein unlösbarer Gegensatz?

Der Bürger wünscht sich stabile Preise und das trotz steigender Kosten. Genau an diesem Punkt zeigt sich das Dilemma der Wasserwirtschaft, denn sie steht vor neuen, sich zum Teil widerstreitenden Herausforderungen: Ein sinkender Wasserverbrauch auf der einen, der Klimawandel auf der anderen Seite; der Wunsch nach stabilen Preisen für die Bürger und gleichzeitig steigende Standards initiiert durch die Politik. Diese gegenläufigen Entwicklungen beeinträchtigen die Wirtschaftlichkeit der Wasserver- und -entsorger.

Ein kurzer Blick auf die Struktur der Preise bzw. Gebühren auf der einen und auf die der Kosten auf der anderen Seite, zeigt das Missverhältnis in aller Deutlichkeit: Sie sind entgegengesetzt proportional. Das heißt, auf der Seite der Preise beträgt der fixe Anteil 20 Prozent und der mengenabhängige, variable 80 Prozent. Auf der Seite der Kosten ist dieses Verhältnis genau umgekehrt.

Für eine faire Preispolitik, in der sich die Preise in den tatsächlichen Kosten widerspiegeln, müssen sich Grund- und Mengenpreis stärker als bisher zu einer verursachergerechten

Preisstruktur verschieben. Dies gilt es, in der Diskussion mit der verantwortlichen Kommunalpolitik und mit den Bürgern selbst, zu vermitteln.

Trotz aller Herausforderungen, denen sich die Wasserunternehmen stellen müssen, weist das wichtigste Lebensmittel Wasser in Deutschland nach wie vor nicht nur weltweit die höchste Qualität auf, sondern ist auch noch weitestgehend mit hoher Sicherheit verfügbar. Sicherheit und Qualität sind jedoch nicht zum Nulltarif zu haben. Hervorragende Standards bedeuten für die Unternehmen Investitionen, die sich in

## Gunda Röstel

Geschäftsführerin der  
Stadtentwässerung Dresden GmbH  
Telefon +49 351 822-0  
Telefax +49 351 822-1997  
gunda.roestel@gelsenwasser.de



den Preisen niederschlagen. Obendrein müssen diese Kosten künftig infolge der demografischen Entwicklung auf immer weniger Köpfe umgelegt werden.

„Wissen Sie, wie viel Sie für Ihr Wasser bezahlen?“ Nur wenige Verbraucher können auf diese Frage konkrete Zahlen nennen. Ihr gefühlter Preishorizont ist immer zu hoch. Tatsächlich bezahlt jeder Bundesbürger durchschnittlich lediglich 23 Cent für Trinkwasser und 35 Cent für Abwasser am Tag! Das ist weniger, als er für die ärztlich empfohlene Handvoll Obst ausgeben muss.

Angeheizt wird die Preisdiskussion derzeit durch die Medienberichterstattung anlässlich mehrerer Kartellverfahren. Aufgrund methodisch kritischer Preisvergleiche stehen Wasserver- und -entsorger am Pranger, da sie angeblich als natürliches Monopol die Preise nach Belieben gestalten würden.

Die Unternehmen wehren sich zu Recht gegen diese Vorwürfe, da diese nicht nur individuelle Randbedingungen außer Acht lassen, sondern vor allem auch die dahinter stehende Leistung.

Zugegebenermaßen muss sich die deutsche Wasserwirtschaft in einem Punkt Kritik gefallen lassen. Vielfach wurden Leistungen und Preisbildung in den vergangenen Jahren zu wenig kommuniziert und diskutiert, obgleich über die öffentlichen Gremien die Fragen der Wasser- und Abwasserpreise häufig thematisiert worden sind.

Die Kunden haben bisher nicht nachvollzogen, warum sie welchen Preis bezahlen müssen und warum die Preise in den einzelnen Regionen des Landes unterschiedlich sind. Dieses Problem ist längst erkannt. Neben dem Branchenbild und den zahlreichen Bench-

mark-Prozessen arbeiten Verbraucherzentrale, Politik und Wasserwirtschaft gemeinsam an einer Kundenbilanz, die es dem Bürger ermöglichen soll, im Leistungsvergleich seinen Wasserver- und -entsorger einschätzen zu können.

Die prinzipielle Anwendung des Kartellrechts ist ebenso per se nicht zu kritisieren. Auch wenn in dem einen oder anderen Bereich der Telekommunikationsbranche damit gute Ergebnisse erreicht wurden, ist ein solches Vorgehen jedoch nicht 1:1 auf die Wasserwirtschaft übertragbar. Grundsätzlich ist daher die Frage zu stellen, ob dieses Recht in der Wasserwirtschaft in gleicher Form interpretiert werden kann und ein pauschalierter Preisvergleich beim sensiblen Lebensmittel Wasser das einzige Wertungskriterium sein soll.

Fazit: Die Wasserwirtschaft hat keinen Grund, den Kopf einzuziehen, da sie auf eine sehr gute Leistung in den vergangenen Jahren zurückblicken kann.

Die Unternehmen sind gefragt, kluge Optimierungsstrategien und Preismodelle zu entwickeln. Dabei sind wirtschaftliche Kooperationen und Bündnisse sehr sinnvoll, um Kosten zu reduzieren.

Einige Beispiele aus der Praxis können schon seit vielen Jahren auf eine überaus positive Bilanz ihrer Partnerschaft zwischen Kommune und Kooperationspartner zurückblicken, wie beispielsweise Gelsenwasser und die sächsische Landeshauptstadt Dresden. Die Gelsenwasser-Unternehmensbeteiligung an der Stadtentwässerung Dresden GmbH baut dort nicht nur auf eine sichere Versorgung bei stabiler Preisentwicklung, sondern auch auf das Hinzugewinnen weiterer kommunaler Partnerunternehmen.

Im Hinblick auf den aktuellen Trend der Rekommunalisierung ist zu fragen, ob jede Kommune die Herausforderungen alleine meistern kann und sollte. Strategische Partner sind eine gute Antwort auf die Umstrukturierungen in der Energie- ebenso wie in der Wasserwirtschaft.

Als Hausaufgabe müssen die Unternehmen der Wasserbranche künftig Leistung und Preisbildung transparenter und verständlicher diskutieren. Dabei nützen keine blinden Preisvergleiche! Die Wasserwirtschaftsunternehmen brauchen sichere Kalkulationsgrundlagen. Erst dann können wir uns den Herausforderungen in einem offenen und fairen Dialog mit unseren Kunden und der Politik stellen. (gr)

### ▶ Stadtentwässerung Dresden

#### Wichtigste technische Anlagen:

Ca. 1.732 km Abwasserkanäle, Kläranlage Dresden-Kaditz mit 740.000 Einwohnern und 3 Ortskläranlagen

#### Personal:

375 Beschäftigte und 34 Auszubildende

#### Jährliche Abwassermenge:

Ca. 55 Mio. m<sup>3</sup>

#### Investitionen seit 1990:

Kanalnetz: 326 Mio. Euro und Kläranlagen: 268 Mio. Euro, insg. ca. 600 Mio. Euro

#### Jahresumsatz:

81 Mio. Euro

#### Anlagenwert:

584 Mio. Euro



## Mit Kunden und Partnern im Dialog

Die 13. SIV-Anwenderkonferenz am 18. und 19. Juni 2009 stand unter einem guten Stern: Die mehr als 190, aus ganz Europa angereisten Gäste erlebten nicht nur ein abwechslungsreiches Konferenzprogramm und interessante Workshops, sondern auch eine rundum gelungene Abendveranstaltung in „Schusters Strandbar“ in unmittelbarer Nähe des Warnemünder Leuchtturms. An einem der schönsten und exklusivsten Ostseestrände sorgte die bekannte Rostocker Band „FIVE MEN ON THE ROCKS“ mit Live-Musik für ausgelassene Stimmung. Ein besonderes Highlight war das farbenprächtige Höhenfeuerwerk zu später Stunde.

Der Fokus der diesjährigen SIV-Anwenderkonferenz lag auf den Schwerpunkten Prozesseffizienz und Kundenorientierung. In Fachvorträgen und Workshops wurden dabei sowohl die Mehrwerte des Lösungsportfolios der SIV.AG als auch die

weitere Entwicklungsplanung und strategische Kooperationsmodelle vorgestellt und diskutiert. Das Themenspektrum reichte von einem Erfahrungsbericht der Stadtwerke Cottbus GmbH zum Betrieb des 2-Mandanten-Modells über einen Vortrag zu den rechtlichen Rahmenbedingungen von Messstellenbetrieb und Messdienstleistung bis hin zu einem Referat zu Wasserpreisen im Spannungsfeld zwischen Kartellrecht und Versorgungsqualität. Auf überaus positive Resonanz stieß der Workshop „Automatisierung der Geschäftsprozesse“, der gemeinsam mit der Aareal Bank durchgeführt wurde. Auf der begleitenden Fachaussstellung präsentierten 15 Technologie- und Lösungspartner ihr Dienstleistungsangebot.

Die Vorbereitungen für die nächste Anwenderkonferenz am 17. und 18. Juni 2010 – diesmal im 20. Jahr des Bestehens der SIV.AG – laufen bereits. (sl)

## Mit Rückenwind voraus

Im Frühsommer 2009 war die SIV.AG Aussteller und Konferenzteilnehmer auf den beiden größten Kongressen der Branchenverbände der Versorgungswirtschaft – der VKU-Verbandstagung und dem BDEW-Kongress. Unabhängig voneinander ging von beiden Tagungen das Signal aus, dass sich die Modernisierungsstrategie für eine klimaschonende,

sichere und bezahlbare Energie- und Wasserversorgung bewährt. Vor dem Hintergrund dieses Spannungsfeldes bekannte sich die Bundeskanzlerin Dr. Angela Merkel auf dem BDEW-Kongress im Juni 2009 zu einem breiten Energiemix unter Einschluss von Kohle, Kernenergie, Erdgas sowie erneuerbaren Energien. Die Schlüsselrolle der Stadtwerke

als starker regionaler Partner unterstrich auf der VKU-Verbandstagung im April 2009 deren Präsident Stephan Weil. „Kommunalwirtschaft hat Zukunft!“, so sein Credo. „Die Bürger in unserem Land wollen die Kommunalwirtschaft.“ Sie habe einen erheblichen Vertrauensvorsprung und eine Renaissance der Stadtwerke scheint sich anzubahnen. (sl)

## Stadtwerke 2009 – Gestärkt in die Zukunft

Die Energiebranche kann durchaus optimistisch in die Zukunft blicken – dieses Resümee zogen die über 500 Teilnehmer und mehr als 40 Referenten der 13. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2009“ vom 12. bis 14. Mai 2009 in Berlin.

Das vielfach prognostizierte großflächige Stadtwerke-Sterben hat sich nicht bewahrheitet und wird es aller Voraussicht nach auch nicht geben. Weitaus realistischer erscheint es, dass im Rahmen einer Rekommunalisierung von Versorgungsaufgaben auch Neugründungen und Zusammenschlüsse von Stadtwerken nicht ausgeschlossen sind. Für die Herausforderungen der Zukunft sei die kommunale Wirtschaft besser als international agierende Großkonzerne aufgestellt, so Hans Joachim Reck, Geschäftsführendes Präsidialmitglied und Hauptgeschäftsführer des VKU. Mehr denn je ist es jedoch erforderlich, sich flexibel den wachsenden Aufgaben des Marktes zu stellen. Die Ausweitung der dezentralen Energieversorgung, E-Mobilität, die Nutzung von Kraft-Wärme-Kopplung und Abwärme, Contracting, Investitionen in erneuerbare Energien und die flächendeckende Einführung intelligenter Zählertechnologien nehmen dabei eine Schlüsselrolle ein. Die Taktrate der Innovationen – sei es nun in den Bereichen Smart Grids, Green IT oder Robotik – beschleunige sich dabei immens, so der bekannte Zukunftsforscher Lars Thomsen (*future matters*®) in seiner Key Note.

Vor dem Hintergrund der Anreizregulierung können gerade auch kleinere Versorgungsunternehmen hoch effizient sein, betonte der Präsident der Bundesnetzagentur

Matthias Kurth. Zugleich begrüßte er, dass es durch bundesweit einheitliche Vorschriften zum Versorgerwechsel zu höheren Wechselraten und einer größeren Durchdringung des Marktes mit neuen Anbietern kommt.

Auch in diesem Jahr war die SIV.AG Hauptsponsor der zu den renommiertesten Branchenveranstaltungen gehörenden Tagung. Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, moderierte darüber hinaus am 12. Mai 2009 die Vortragsreihe „Alles smart?! – Bahn frei im Messwesen“, in der u. a. Sebastian Weiße, Produktmanager Marktliberalisierung der SIV.AG, Chancen und Perspektiven eines intelligenten Mess- und Zählwesens bei der Umsetzung des 2-Mandanten-Modells erläuterte. (sl)

Matthias Kurth, Präsident der Bundesnetzagentur



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

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

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

### ▶ Veranstaltungskalender 2009/2010

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
STRATEGIEDIALOG 2009 der SIV.AG	01.10. 2009	Grand Hotel Esplanade Berlin	www.siv.de
Handelsblatt-Jahrestagung Energiewirtschaft	19. - 21.01.2010	Hotel Intercontinental Berlin	www.euroforum.de
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

## 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:

**Wie heißt die attraktive Customer-Self-Service-Lösung der UTIPS GmbH?**

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-mail ([sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de)). Einsendeschluss ist der 31. Dezember 2009 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**

Der Gewinner des Gewinnspiels in der Ausgabe 2/2009: **Matthias von Allwörden (Stadtwerke Viernheim GmbH)**. Herzlichen Glückwunsch!



### SIV.NEWS 3/2009 - Impressum

**Herausgeber** SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Tel. +49 381 2524-0, Fax +49 381 2524-288, E-Mail [sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de), [www.siv.de](http://www.siv.de) **V.i.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Weitere Autoren** Mathias Bußler (mb), Dr. Elvira Ehle (ee), Gerhard Großjohann (gg), Gerhard Leineke (gl), Steffen Lewerenz (sl), Sina Luckhardt (slu), Jörg Matheis (jm), Andreas Rauschenberg (ar), Gunda Röstel (gr), Dieter Varelmann (dv) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer; Telefon +49 381 666 58 58, [info@dr-schaefer-pr.de](mailto:info@dr-schaefer-pr.de) **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Freelance Art Director Maik Scheler (ms) **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 3.000 Exemplare

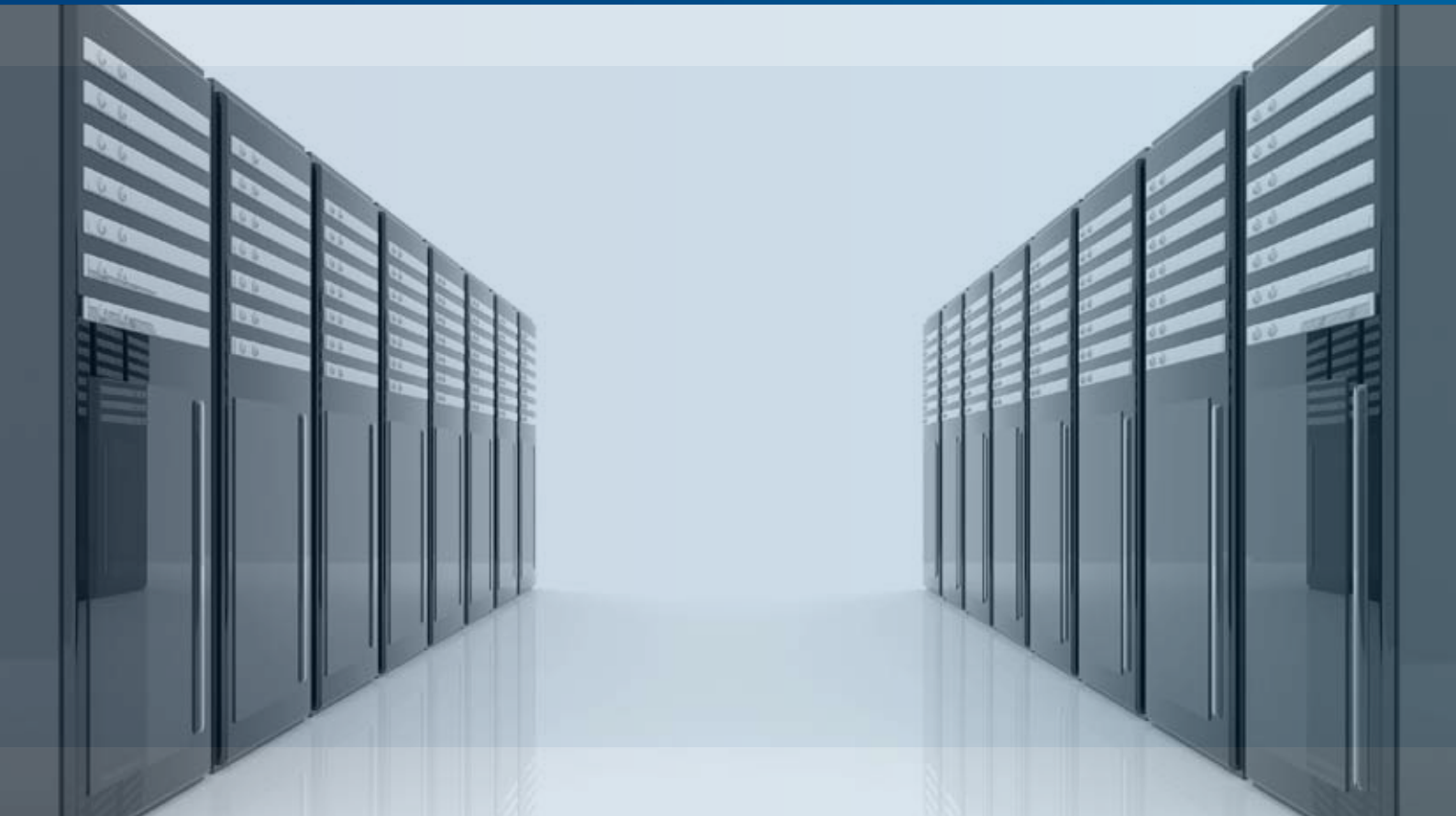


***Die SIV. AG feiert ihren  
20. Geburtstag!***

*1. März 2010 Yachthafenresidenz Hohe Düne*

# UTIPS

## IHR PROZESS- UND DIENSTLEISTUNGSOPTIMIERER



Als unabhängige Servicegesellschaft bietet die UTIPS GmbH Unternehmen der Versorgungswirtschaft ein komplettes strategisches Modell zur Prozessoptimierung – entlang der gesamten Wertschöpfungskette und auf Basis einer langjährigen Branchenexpertise.

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