

SIV.NEWS

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

2
www.siv.de | 2016

SOLIDE UND SICHER IN DIE ZUKUNFT

SEITE 4

20.-21.
APRIL
2016,
BERLIN



Die SIV.AG ist Hauptsponsor der
20. EUROFORUM-Jahrestagung
"Stadtwerke 2016"

INHALT

Editorial **3**

Programmüberblick: Die SIV.AG ist Hauptsponsor der 20. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2016“ **3**

TITELTHEMA

Die SIV.AG gehört zur kanadischen Harris Gruppe. **4**

Auf ein Wort: Milan Frieberg, Business Development Manager der SIV.AG **6**

„Stadtwerke 2016“: Digitalisierung: Für Stadtwerke gibt es viel zu tun! **7**

Die Digitalisierung ist ein Managementthema! – Interview mit Sebastian Weiße, Geschäftsbereichsleiter Marktkommunikation der SIV.AG **8**

Deutsche Telekom und SIV.AG bieten Gesamtpaket für die Digitalisierung im Messwesen **9**

Gastbeitrag: Revolution der Marktkommunikation – RA Jan-Hendrik vom Wege und RA Florian Wagner, Becker Büttner Held, zu den Neuerungen im MsbG **10**

Penetrationstests und Blackout-Übungen zur Überprüfung der Wirksamkeit eines ISMS **12**

SIV Utility Services GmbH baut Dienstleistungsgeschäft weiter aus **16**



12



Mitarbeiterporträt: Claudia Schröder, Leiterin Business Development der SIV Utility Services GmbH **17**

Gastbeitrag: Astrid Groth, Fachgebietsleiterin Geschäftsbereich Wasser/Abwasser des BDEW, zum Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2015 **18**

Erfahren, was unsere Kunden bewegt – Interview mit René Kersten zum Aufbau eines eigenen Bereichs Wasserwirtschaft **20**

GET AG: Neu im Portfolio: Wetterdaten **21**

Vororttermin – Interview mit Achim Heinkele, Produktmanager „Zahlungssysteme“ bei HESS **22**

Denkanstoß: Kundenzentrierte Produktentwicklung – Radikaler Perspektivwechsel für Stadtwerke **24**

A&O Fischer GmbH & Co. KG: Praxisbericht Stadtwerke Neumünster GmbH **24**

Deutsche Post AG: Zeitsparklick mit E-POST **25**

20. SIV.Anwenderkonferenz 2016! **26**

Ihre Kunden – Ihre Daten: Die SIV.AG auf der E-world energy & water 2016 **26**

Der Fachbereich Internetportale **27**

Branchenplattform: Die 23. Handelsblatt Jahrestagung „Energiewirtschaft 2016“ **28**

SIV.AG IAKADEMIE, Veranstaltungskalender und Webinare, Gewinnspiel, Impressum **30**



Arno Weichbrodt,
Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Liebe Leserinnen und Leser!

Herzlich willkommen zur 20. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2016“, die wir als Hauptsponsor gern auch im Jubiläumsjahr begleiten. Wenn die fest etablierte Branchenplattform 2016 unter dem Motto „Das zukunftsfähige Stadtwerk – Agil, innovativ und kundenorientiert“ steht, umreißen die Veranstalter sehr eindrücklich das Spannungsfeld, in dem sich die Energie- und Wasserwirtschaft gegenwärtig befindet.

Wir müssen entschlossener, mutiger und schneller werden, vom Kunden her denken und dafür gelegentlich auch einmal angestammte Perspektiven verlassen, um nachhaltig erfolgreich zu sein. Veränderungen sind nicht immer leicht und verlangen nicht selten große gemeinsame Kraftanstrengungen. Dennoch sind sie erforderlich, um die Aufgaben von Morgen mit Bravour zu meistern. Einen perfekten Zeitpunkt für den Wandel gibt es nicht. Wenn, gilt es JETZT die Chancen zu ergreifen – mit Tatkraft und Begeisterung und – vor allem – zum größtmöglichen Kundennutzen.

Seit 1. März 2016 gehört die SIV.AG zur kanadischen Harris Gruppe, deren Philosophie „SOFTWARE FOR LIFE“ auch wir uns seit 26 Jahren verbunden fühlen. Innerhalb des internationalen Konzernverbundes werden wir uns auch zukünftig unsere Eigenständigkeit und unsere langjährig gewachsene Unternehmenskultur als familienfreundlicher, regional fest verwurzelter Arbeitgeber bewahren. Gleichzeitig profitieren Kunden, Partner und Mitarbeiter von Know-how und Dynamik eines erfolgreichen Global Players. So können wir mit einer viel größeren Schlagkraft neue Wachstumschancen als ganzheitlicher Lösungspartner erschließen.

In unseren aktuellen SIV.NEWS nehmen wir Sie mit auf eine Reise in die Zukunft der Energie- und Wasserwirtschaft. Mit dem Wandel vom Energieversorger zum Energiedienstleister steht nun tatsächlich der Kunde im Mittelpunkt. Nutzen wir diese Macht als Ideengeber und Innovationsmotor, um attraktive neue Geschäftsfelder zu erschließen. Die Digitalisierung bietet uns dafür ungeahnte Entwicklungsperspektiven.

Herzlichst,

Ihr

Arno Weichbrodt

20.-21.
APRIL
2016,
BERLIN



STADT
WERKE
2016

Im Überblick – Die SIV.AG auf der
20. EUROFORUM-Jahrestagung
„Stadtwerke 2016“

Mittwoch, 20. April 2016

Plenum 1, 11.50 Uhr:

Die Digitalisierung als Schlüssel der Energiewende

- Stadtwerk 4.0: Ihre Kunden – Ihre Daten
- Vom Energieversorger zum Energiedienstleister: Geschäftsmodelle für den Energiemarkt der Zukunft
- Die Rolle der Stadtwerke beim Übergang vom Consumer- zum Prosumer-Markt

Referent: Dr. Guido Moritz, Head of Business Unit Energy der SIV.AG

Mittwoch, 20. April 2016

Plenum 1, 12.55 Uhr:

Verleihung des Stadtwerke-Awards „Nutzung der Digitalisierung im Stadtwerk“

Jörg Sinnig, Firmengründer und Mitglied des Aufsichtsrates der SIV.AG, ist Mitglied der Jury.

Besuchen Sie uns auch in der begleitenden Ausstellung!

Wir freuen uns auf angeregte Strategie- und Fachdiskussionen!

www.stadtwerke-tagung.de

Der Zeitpunkt für diesen Schritt war **ideal**.

Vor der E-world verbreitete sich die Meldung wie ein Lauffeuer: Die SIV.AG in Roggentin wird Teil der kanadischen Harris Gruppe. Auf der Messe zirkulierten noch überwiegend skeptische Spekulationen. Wer sich die Transaktion von den Verantwortlichen erläutern lässt, gewinnt allerdings den Eindruck, dass ein Erfolgskonzept geschmiedet worden sein könnte: eine internationale Lösung für die internationalen Herkulesaufgaben im Energiemarkt.

Wann ist für Unternehmen der perfekte Zeitpunkt, grundlegende strategische Weichenstellungen vorzunehmen? Sicherlich nicht dann, wenn Managementfehler oder finanzielle Kalamitäten zum Handeln zwingen. Ideal dafür ist eine Phase, wenn das Unternehmen sich in einer soliden Marktposition befindet und frei von akuten Sachzwängen Zukunftsentscheidungen treffen kann. Das erfordert zwar besonders



- Muttergesellschaft für Harris
- Größte Softwarefirma in Kanada
- 1,6 Mrd. € Umsatz in 2015
- 85.000 Kunden weltweit
- 5.000 Mitarbeiter
- Seit 2009 in Deutschland präsent
- Verfolgt eine stringente, langfristige Kauf- und Haltestrategie – dadurch Stabilität und Kontinuität



- Software-Firma – seit über 40 Jahren erfolgreich
- 450 Mio. € Umsatz in 2015
- 18.000 Kunden weltweit
- 2.500 Mitarbeiter
- Unternehmenssparten: Versorgungswirtschaft, Öffentliche Einrichtungen, Gesundheitswesen, US-Gesundheitswesen

viel Mut, weil die bestehende Situation ja keine Veränderung zu verlangen scheint. Aber in ruhigem Fahrwasser verfügt man auch über eine bessere Fernsicht und kann den nächsten Schritt und seine Plausibilität mit maximaler Sorgfalt prüfen. Ihn tatsächlich zu gehen, fällt dann gar nicht mehr so schwer, wenn sich eine Gelegenheit ergibt, wie sie die Anteilseigner der SIV.AG angetroffen haben. Die Komplettübernahme der SIV.AG durch die kanadische Harris Computer Corporation, seit dem 1. März 2016 aktenkundig, stellt für beide Seiten die Wunschlösung dar – daran lassen die Kommentare der handelnden Personen keinen Zweifel.

Jörg Sinnig (57) jedenfalls – Gründer, bis Ende Februar 2016 Vorstandsvorsitzender und mit seiner Familie Mehrheitseigner der SIV.AG – freut sich, dass es so gekommen ist. Auch Arno Weichbrodt (59), Mitstreiter der ersten Stunde, Vorstandsmitglied, Aktionär und seit 1. März 2016 Vorstandsvorsitzender des Unternehmens, ist von der Richtigkeit der Entscheidung überzeugt. Als die beiden am 5. März 2015 bei der Feier zum 25-jährigen Firmenbestehen der Belegschaft und Kunden mitteilten, es werde Zeit für einen Generationswechsel an der Spitze der SIV.AG, mochte das noch niemand so recht glauben. Doch zu diesem Zeitpunkt hatte das interne Strategieprojekt für eine grundlegende Fitnesskur und für den Managementwechsel längst begonnen. Bereits ohne die Beteiligung von Sinnig, aber mit Weichbrodt, der den Übergang verantwortlich moderieren soll, und insbesondere mit jüngeren Führungskräften, die das Unternehmen in die Zukunft führen sollen.

In diesem Strategieprojekt kam der Name Harris zunächst mit keiner Silbe vor. Harris hatte die SIV.AG aber als potenzielles



» Wir haben natürlich genau hingeschaut, wer da einsteigen wollte. Uns war rasch klar, dass Harris kein klassischer Finanzinvestor ist, sondern ein Unternehmen, das sehr nachhaltig arbeitet und die Firmen im Portfolio konsequent und kontinuierlich weiterentwickelt. «

Arno Weichbrodt
Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Akquisitionsziel schon auf dem Radar. Die Kanadier sondierten in Deutschland den Markt nach Übernahmekandidaten im Bereich Utility-Software, scannten mehrere Unternehmen und fokussierten sich ab Herbst 2015 auf die SIV.AG als attraktivste Option. Die Gespräche wurden schnell intensiver, und Ende letzten Jahres waren



sich die damaligen SIV-Anteilseigner sowie Harris Software Corporation und deren Mutterhaus Constellation Software Inc. einig, dass die Eingliederung der SIV.AG in den Harris-Konzern ein höchst sinnfälliger Schritt sei. Das Übernahmekonzept aus Übersee harmonierte gut mit den Zielen der eigenen strategischen Neuausrichtung. Bedingung seitens der Kanadier war ein Erwerb der SIV.AG zu 100 %.

„Wir haben natürlich genau hingeschaut, wer da einsteigen wollte“, berichtet Weichbrodt. „Uns war rasch klar, dass Harris kein klassischer Finanzinvestor ist, sondern ein Unternehmen, das sehr nachhaltig arbeitet und die Firmen im Portfolio konsequent und kontinuierlich weiterentwickelt.“ Eine wesentliche Sparte in diesem Portfolio sind Softwareunternehmen, die sich auf die Versorgungsbranche konzentrieren. In Nordamerika ist Harris bereits ein Schwergewicht

und suchte nun den Eintritt auf dem deutschen und europäischen Energiemarkt, um weiter zu wachsen. Die SIV.AG mit einem Marktanteil in Deutschland von ca. 10 % und nennenswerten internationalen Aktivitäten in Bulgarien, Mazedonien und der Schweiz bot dafür eine ideale Basis. „Ich glaube, dass Harris uns bei der Realisierung unserer Expansionsziele sehr stark befördern wird“, sagt Weichbrodt. „Ein noch größeres und stärkeres Unternehmen zu werden, ist gut für unsere Kunden und unsere Mitarbeiter. Der Einstieg von Harris

versprach uns, den alten Eigentümern der SIV.AG, die kontinuierliche Fortsetzung der ohnehin verfolgten Strategie, nur mit einer viel besseren Ausgangslage. Also haben wir dem Verkauf – vom vielfältigen Nutzen zutiefst überzeugt – zugestimmt.“

Was Harris an der SIV.AG gefiel, beschreibt Jeff Bender, Harris-CEO und neuer Aufsichtsratsvorsitzender, so: „Die SIV.AG ist im deutschen und perspektivisch für den europäischen Markt sehr gut aufgestellt und verfügt über viel Potenzial. Das Unter-

▷ Abb: Der neue Vorstand und Aufsichtsrat der SIV.AG: v. l. n. r.: George Evers (Mitglied des Aufsichtsrates), Bryce Cooper (Mitglied des Vorstandes), Jörg Sinnig (Mitglied des Aufsichtsrates), Jeff Bender (Aufsichtsratsvorsitzender), Arno Weichbrodt (Vorstandsvorsitzender). Thomas Heuer (Mitglied des Vorstandes) konnte leider nicht anwesend sein.



nehmen hat im Laufe der Jahre nicht nur ein sehr erfolgreiches Software-Geschäft aufgebaut, sondern positioniert sich auch auf den Feldern Beratung, Business-Prozess-Outsourcing und IT-Security strategisch intelligent. Die SIV.AG ist im Sinne des Wortes ein Komplettlösungsanbieter für die Versorgungswirtschaft. Auf dieser hervorragenden Ausgangsbasis werden wir das Unternehmen zielstrebig weiterentwickeln.“

Harris führt die SIV.AG auf Basis definierter Berichtswege an der langen Leine. Beteiligungsunternehmen werden operativ nicht von Kanada aus gesteuert, sondern eigenständig vor Ort von eigenen Leuten, die den regionalen Markt verstehen. Profitieren werde man vom neuen Eigner in vielfältiger Weise, ist Business Development Manager Milan Frieberg überzeugt. „Harris hat ein sehr gutes Verständnis, wie man mit den Kunden arbeitet und deren Prozesse abbildet. Insbesondere in Sachen



» Der Zeitpunkt für diesen Schritt war ideal. Unser Strategieprojekt, der begonnene Generationswechsel im Management und die Übernahme durch Harris treffen an einem Kulminationspunkt zusammen, der jede Menge neuer Energie freisetzen wird. «

Jörg Sinnig
Mitglied des Aufsichtsrates der SIV.AG

Serviceorientierung können wir von Harris sicher noch etwas lernen. Wir haben uns schon sehr intensiv ausgetauscht über Best-Practice-Modelle anderer Mitglieder der Harris-Familie.“

Ex-Chef Sinnig ist mit sich im Reinen. „Der Zeitpunkt für diesen Schritt war ideal. Unser Strategieprojekt, der begonnene Generationswechsel im Management und die Übernahme durch Harris treffen an einem Kulminationspunkt zusammen, der jede Menge neuer Energie freisetzen wird.“ Und was wir aus dem rastlosen Macher Sinnig? „Ich werde als Mitglied des Aufsichtsrates die SIV.AG weiter begleiten, solange es gewünscht wird. Darüber hinaus ist es natürlich nicht mein Plan, auf der Rentnerbank zu sitzen. Im Gegenteil, ich werde mich sicherlich mit neuen, für mich sehr interessanten Handlungsfeldern auseinandersetzen.“ (gg, auch in Heft 4 / 2016 der BWK erschienen)

Auf ein Wort:

Milan Frieberg, Business Development Manager der SIV.AG

SIV.NEWS: Seit 1. März 2016 ist die SIV.AG Teil der Harris Gruppe. Was ändert sich für die Kunden?

FRIEBERG: Für Kunden und Partner der SIV.AG ändert sich nur sehr wenig. Alle Ansprechpartner sind auch in Zukunft für sie da – kompetent und engagiert. Selbstverständlich werden auch in den nächsten Jahren alle Produkte und Leistungen rund um kVAsy® ein essentieller Bestandteil der Lösungsangebote der SIV.AG sein. Die Kundensysteme verbleiben auch in Zukunft in unserem ISO 27001-zertifizierten Data Center in Stralsund. Wir halten die höchsten deutschen Datenschutz- und Datensicherheitsstandards ein!

SIV.NEWS: Was macht die Stärke der Harris Gruppe aus?

FRIEBERG: Vertikale Lösungsanbieter, welche für ein tiefes Branchen-Know-How und nachhaltige Beziehungen zu ihren Kunden stehen – das macht Harris aus. Mit mehr als 18.000 Kunden in Nordamerika, über 50 Niederlassungen und 2.500 Mitarbeitern weltweit steht die kanadische Harris Gruppe für ein breit gefächertes Leistungsportfolio, tiefes Branchen-Know-how und langfristige angelegte, nachhaltige Beziehungen zu ihren Kunden und Partnern. Harris hat langjährige Erfahrung im Management von Soft-

wareunternehmen im Utility-Markt, davon profitieren alle Beteiligungen der Unternehmensgruppe. Die Stärke ist ein permanentes Benchmarking und somit die Adaption von Best Practices.

SIV.NEWS: Warum entschied sich Harris gerade für den Kauf der SIV.AG?

FRIEBERG: Während der ersten Gespräche und auch in der laufenden Integration wird immer wieder deutlich, dass es mehrere Alleinstellungsmerkmale für die SIV.AG gab und gibt. Zum einen ist die SIV.AG das einzige deutsche Unternehmen, welches ein durchgehendes Lösungsportfolio anbietet – von der Applikation bis zum Process Outsourcing aus einer Hand. Zudem hat nur die SIV.AG den Nachweis erbracht, ihre ERP-Anwendung in Europa erfolgreich zu etablieren und setzt auf einen einheitlichen Enterprise-Technologiestack. Selbstverständlich machten auch der Marktanteil der SIV.AG im deutschen Versorgungsmarkt und die langfristigen Kundenbeziehungen die SIV.AG zum Wunschkandidaten.

Für Harris ist die SIV.AG ein bedeutender strategischer Schritt in eine neue Marktreion mit hervorragendem Potential. Sie bildet für Harris und deren Muttergesellschaft Constellation eine stabile und wachstumso-

rientierte Plattform für ihre weiteren Ambitionen in Deutschland und Europa. Harris ist langfristig orientiert – Beteiligungen werden systematisch aufgebaut, ohne einen einzigen Verkauf.

SIV.NEWS: SOFTWARE FOR LIFE – Wie profitieren die Kunden von der Unternehmensphilosophie der Harris Gruppe?

FRIEBERG: Die Integration bedeutet eine noch größere Zukunftssicherheit, Servicequalität und Innovationsstärke, denn in die weitere Entwicklung des Branchenstandards kVAsy® werden die Erfahrungen, Vorgehensmodelle und Best Practices eines international etablierten Unternehmens einfließen, der auf eine beeindruckende Erfolgsgeschichte im Bereich IT Services für Versorgungsunternehmen verweisen kann. Für die SIV.AG und Harris steht der Kunde mit seinen Anforderungen im Mittelpunkt. Verankert ist dies in der Harris-Software-for-Life- und -Customer-for-Life-Philosophie, die dem eigenen Anspruch der SIV.AG an eine hohe Kundenzufriedenheit gleicht und von allen Mitarbeitern der SIV.AG uneingeschränkt geteilt wird. Nachhaltigkeit und eine langfristige Kundenbindung sind dabei die oberste Prämisse. SOFTWARE FOR LIFE also.

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

Digitalisierung: Für Stadtwerke gibt es viel zu tun!



20.-21.
APRIL
2016,
BERLIN



Die SIV.AG ist Hauptsponsor der
20. EUROFORUM-Jahrestagung
"Stadtwerke 2016"



Das zukunftsfähige Stadtwerk – agil, innovativ und kundenorientiert

Der Innovationsdruck für kommunale Versorger steigt: „Die allgegenwärtig voranschreitende Digitalisierung ist ein Grundpfeiler der Energiewende. Die Herausforderung besteht darin, die Tragweite und -fähigkeit des damit einhergehenden Wandels richtig einzuschätzen und diesen in nachhaltig wirksame Geschäftsmodelle zu verwandeln. Die Stadtwerke sind aufgefordert, diesen Wandel aktiv mitzugestalten, bevor andere dies tun“, so Dr. Guido Moritz (Head of Business Unit Energy der SIV.AG).

Wie die Stadtwerke den Einstieg in eine moderne Innovations-, Prozess- und Führungskultur erfolgreich gestalten und die Flexibilität und Intelligenz im neuen Strommarktdesign gewinnbringend nutzen können, diskutieren Experten der Branche auf der EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2016“, die in diesem Jahr ihr zwanzigjähriges Jubiläum feiert. Vor mehr als 350 Teilnehmern geht es außerdem um Themen wie das Geschäftsfeld Smart Me-

tering, die erfolgreiche Umsetzung von Kooperationen und den digitalen Kunden. Zu den renommierten Referenten zählen u. a. Norbert Breidenbach (Vorstand Vertrieb der Mainova AG), Heike Heim (Vorsitzende des Vorstandes der Energieversorgung Offenbach AG (EVO)), Dr. Ronald Heinze (Geschäftsführer der Stadtwerke Rhede GmbH), Markus A. Hilkenbach (Geschäftsführer der Stadtwerke Coesfeld GmbH) und Uli Huener (Head of Innovation Management der EnBW Energie Baden-Württemberg AG).

Stadtwerke-Award und Startup-Award

Mit dem Stadtwerke-Award 2016 werden am ersten Veranstaltungstag digitale Strategien und Projekte ausgezeichnet, die den Transformationsprozess im Stadtwerk und / oder die Energiewende durch innovative Technologien und Ideen voranbringen. Gemeinsam mit der Zeitung „Energie & Management“ ist Huawei Technologies Träger des Stadtwerke-Awards, der bereits zum siebten Mal verliehen wird. Jörg Diedrichs (CTO / VP Carrier Solutions, Global Solution Elite Team der Huawei Technologies Deutschland GmbH): „Mit dem Stadt-

werke-Award wollen wir auch in diesem Jahr wieder außergewöhnliche Projekte würdigen und deren Modellcharakter und Vorbildfunktion für andere Stadtwerke und Kommunen hervorheben.“ Ebenfalls am ersten Konferenztag wird erstmals der Startup-Award verliehen. Dieser Sonderpreis prämiert Startups, die mit innovativen Ansätzen aus den Bereichen dezentrale Erzeugung, Vernetzung, Plattformen und Apps sowie Smart Living an der Energie-welt von morgen arbeiten.

Auf Innovationssafari durch Berlin

Am Vortag der Konferenz besteht die Möglichkeit, im Rahmen der Innovationssafari ausgewählte Accelerator-Programme, Co-Working Spaces und die Maker-Szene Berlins kennenzulernen. Gestoppt wird am EUREF Campus, dem A2 Accelerator und der Factory Berlin. An jeder Station warten interaktive Vorträge, Live-Demos und Product Pitches auf die Teilnehmer. (ps)

Das detaillierte Programm der 20. EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke 2016 ist abrufbar unter:

▷ www.stadtwerke-tagung.de

Die Digitalisierung ist ein Managementthema!

Es kommt, es kommt nicht, es tritt erst nach der Sommerpause in Kraft, nein, seine Verabschiedung wird nun doch beschleunigt... Kaum ein Gesetz wurde am Markt in letzter Zeit so intensiv diskutiert wie das geplante „Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende“. Dass ein erster Entwurf bereits im Sommer 2015 in die Öffentlichkeit geriet, hielten dabei nur wenige für ein unglückliches Missgeschick.

Am 25. Februar 2016 war das Gesetz für eine Dreiviertelstunde Inhalt einer ersten Lesung im Deutschen Bundestag. Die von der Bundesregierung eingebrachte und nunmehr in die Ausschüsse verwiesene Drucksache 18/755 hat es im Detail durchaus in sich. Ihr zentrales Element ist das Messstellenbetriebsgesetz, das RA Jan-Hendrik vom Wege, Partner der renommierten Kanzlei Becker Büttner Held, treffend als „immensen Zusatzaufwand ohne erkennbaren Vorteil“ charakterisiert. Umso mehr gilt es also, sich frühzeitig für die neuen gesetzlichen Vorgaben zu wappnen.

Sebastian Weiße, Geschäftsbereichsleiter Marktkommunikation der SIV.AG, beschäftigt sich seit Jahren mit Umsetzung und Auswirkung eines großangelegten Smart-Meter-Rollouts. Mit den SIV.NEWS sprach er über die Gesetzesspezifika und gab Handlungsempfehlungen.

SIV.NEWS: Das „Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende“ enthält in vielerlei Hinsicht das Potential, den Markt in seiner bisherigen Grundstruktur zu verändern. Wo sehen Sie besondere Handlungsfelder?

WEIßE: Ein wesentlicher Kritikpunkt auf politischer Ebene ist der geplante Einbauzwang mit den jeweiligen Folgen für Datenschutz und Datensicherheit.

Für die betroffenen heutigen Messstellenbetreiber sind es darüber hinaus die ganz praktischen Fragen der Umsetzung. Auch wenn der konkrete Termin des Inkrafttretens noch ein bewegliches Ziel ist: Unsere Kunden werden durch die unsichere Gesetzeslage nur umso mehr unter Handlungsdruck gesetzt und sind gefordert, schon frühzeitig ein tragfähiges, an ihrer zukünftigen Unternehmensstrategie ausgerichtetes Vorgehensmodell zu entwickeln.

SIV.NEWS: In welcher Rolle kann hierbei die SIV.AG unterstützen?

WEIßE: Wir unterstützen unsere Kunden umfassend bei Analyse, Konzeption und



» Wir sehen die Digitalisierung vor allem als Strategieprojekt und unterstützen unsere Kunden umfassend bei Analyse, Konzeption und Umsetzung als ganzheitlicher Lösungsanbieter.«

Sebastian Weiße
Geschäftsbereichsleiter
Marktkommunikation
der SIV.AG

Umsetzung als ganzheitlicher Lösungspartner. Unsere Consulting-Kompetenz reicht dabei weit über technologische oder funktionale Aspekte unseres Branchenstandards kVASy® hinaus.

Über die Jahre haben wir in anspruchsvollen Projekten ein so tiefes Know-how für die Spezifika der Energiewirtschaft entwickelt, dass uns heute – unabhängig von der Softwareentwicklung – ein den großen Managementberatungen vergleichbarer, umfangreicher Prozessbaukasten zur Verfügung steht. In unseren bundesweiten Workshops zur Digitalisierung treten wir so in einen ganz intensiven, wechselseitig nutzbringenden Fachaustausch mit Kunden und Interessenten.

SIV.NEWS: Sind es nicht eher technische Fragen, die hier im Mittelpunkt stehen?

WEIßE: Durchaus nicht. Wir sehen die Digitalisierung vor allem als Strategieprojekt. Die zentrale Fragestellung ist dabei: Wie können sich EVU strategisch aufstellen, um sich auch zukünftig als feste Größe am Markt zu positionieren? Das ist ein über-

greifendes Managementthema und betrifft alle Unternehmensbereiche. Wollen wir z. B. Bündelprodukte platzieren und / oder Zusatzprodukte entwickeln? Über Erfolg oder Misserfolg dieser Entscheidung wird auf strategischer Ebene und im Vertrieb entschieden.

Zugleich können die regionalen EVU in den neuen Wettbewerb um Kundenbindung, Daten und Vertrauen ihre großen, langjährig aufgebauten Assets einbringen. Hier ergeben sich über neue Beratungs- und Dienstleistungen – auch im Zusammenspiel mit den eigenen Wohnungsbaugesellschaften – spannende Wachstumspotentiale – wenn man nach Inkrafttreten des neuen Digitalisierungsgesetzes nicht leichtfertig auf seine etablierte Marktposition verzichtet.

Die großen Ablesedienste stehen hier bereits in den Startlöchern, um ihr Geschäftsmodell mit Rückenwind des Gesetzgebers um das Smart-Meter-Segment zu erweitern. Wie können EVU z. B. bei der Preisbildung der Gefährdung durch Skaleneffekte begegnen und selbst ihre Marktrolle ausbauen? Hier empfehlen wir unseren Kunden bei Bedarf

auch eine offensive Angriffsstrategie als Provider aller Commodities – Strom, Wasser, Wärme, Gas, Internet, Telefonie, TV –, die von den verbundenen kommunalen Wohnungsbaugesellschaften mitgetragen wird.

Das sind nur einige Beispiele dafür, wie wichtig bei der Digitalisierung eine bewusste strategische Entscheidung ist, die mit kompetenten Lösungspartnern beraten und konzipiert werden sollte. Eine weitere zentrale Fragestellung ist es, in welchen Ortslagen am sinnvollsten ein umfassendes Rollout-Szenario gestartet werden könnte.

SIV.NEWS: Beim Smart-Meter-Rollout ist die Deutsche Telekom Ihr präferierter Lösungspartner. Wo sehen Sie hier die Vorteile für Ihre Kunden?

WEIßE: Unser gemeinsames Lösungspaket deckt die gesamte Prozesskette ab – von

den Field Services über die Messdatenverarbeitung bis zu Abrechnung und Kundenbeziehungsmanagement. Zugleich garantieren wir unseren Kunden ausdrücklich, dass sie jederzeit die Hoheit über ihre Daten behalten. Wir sind keine Konkurrenz mit eigenem Marktrollenanspruch, sondern verstehen uns ausschließlich als engagierter Dienstleister.

Wenn es unsere Kunden wünschen, entwickeln wir mit ihnen aber auch praxisbewährte Umsetzungsszenarien mit anderen, branchenerfahrenen Partnern.

SIV.NEWS: Auch wenn das Gesetz noch nicht verabschiedet ist: Was raten Sie Ihren Kunden abschließend?

WEIßE: Ich kann unseren Kunden nur empfehlen, sich umfassend und objektiv zu informieren, für sich schon jetzt mehre-

re Vergleichsszenarien durchzukalkulieren und das passende Setting später mit Ruhe und Weitsicht in die Praxis zu überführen. In unseren Workshops erarbeiten wir auf Basis einer eingehenden Datenanalyse des Zählerbestands gemeinsam mit ihnen ein passendes Gesamtlösungsszenario für die grundlegende und von vielen individuellen Faktoren abhängige Entscheidung „Verteidigung oder Angriff“. Hier bringen wir gern unsere gesamte Management- und Beratungskompetenz ein.

Vielen Dank für das Gespräch! (as)



Sebastian Weiß
Geschäftsbereichsleiter
Marktkommunikation
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2018
sebastian.weisse@siv.de

Deutsche Telekom und SIV.AG bieten Gesamtpaket für die Digitalisierung im Messwesen

- Gateway-Administration nach BSI-Vorgaben
- Wirtschaftlichkeit im Fokus mit monatlichem Festpreis pro Zähler
- Deutsche Telekom liefert die Zertifizierung ihres Rechenzentrums nach IT-Grundschutz bereits mit.

In Partnerschaft mit der Deutschen Telekom bietet die SIV.AG ihren Kunden ein Gesamtpaket für Smart Metering zur Abdeckung der gesamten Prozesskette vom Geräteeinbau bis zur Abrechnung. Damit können sich Energieversorger auf den vom Bundesministerium für Wirtschaft vorgesehenen Rollout von intelligenten Messsystemen in 2017 vorbereiten. Dies ist ein weiterer Schritt hin zur Digitalisierung der Energienetze – basierend auf höchsten Sicherheitsstandards in Europa.

Das neue Gesamtpaket kombiniert den Branchenstandard kVASy® der SIV.AG mit dem Modul für Smart Meter-Gateway-Administration der Deutschen Telekom. Den Kunden der SIV.AG stehen darüber hinaus Services wie Montageleistungen für Stromzähler, Hardware-Logistik in der Rollout-Phase, Mobilfunk-Kommunikation sowie Entstörung der lokalen Messsystem-Infrastruktur in der Betriebsphase zur Verfügung.

„Die Energiewende ist das größte IKT-Projekt unserer Zeit. Die Deutsche Telekom kann hier ihre Kernkompetenzen einbringen: Servicetechniker im gesamten Bundesgebiet, beste Kommunikationsnetze, leistungsfähige und hochsichere Rechenzentren in Deutschland so wie das Know-how im Umgang mit Massendaten. Dabei garantieren wir unseren Kunden ausdrücklich, dass sie jederzeit die Hoheit über ihre Daten behalten“, so Frank Schmidt, Leiter Energy Solutions bei der Telekom.

Die Kunden der SIV.AG profitieren von den Skaleneffekten durch das Preismodell der Telekom für die Gateway-Administrationsservices. Mit festen monatlichen Preisen können Messstellenbetreiber auf Basis kalkulierbarer Kosten sehr viel schneller wirtschaftlich agieren – und das bei absoluter Datenhoheit und unabhängig von der bestehenden IT-Landschaft“.

Entscheidend hierbei ist die Vermeidung eines hohen Fixkostenblocks auf Seiten der Messstellenbetreiber, da die hohen Sicherheitsanforderungen ab diesem Jahr den Aufbau einer entsprechenden IT-Infrastruktur mit hohen Investitionen erfordern. Diesen Aufwänden stehen im Vorfeld des Rollouts und in der Phase des Anlaufs bis 2020 nur sehr geringe Einnahmen gegenüber. (as)



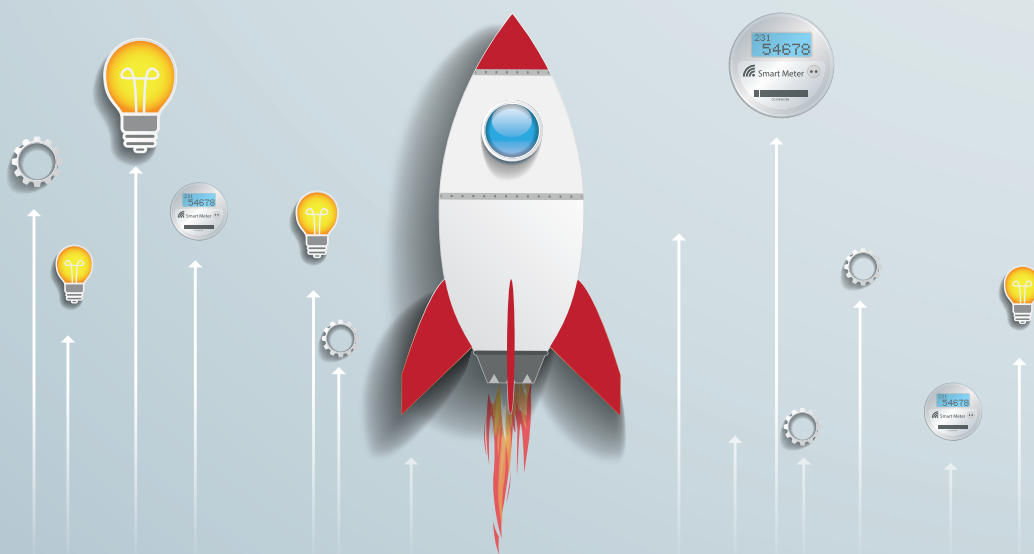
△ Abb: Vertragsunterzeichnung auf der E-world energy & water 2015



Dr. Guido Moritz
Head of Business Unit Energy
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2513
guido.moritz@siv.de
www.siv.de

Revolution der Marktkommunikation – Neuerungen durch das Messstellenbetriebsgesetz

Der Gesetzgeber hat mit dem Entwurf eines Gesetzes zur Digitalisierung der Energiewende (GDEW) eine umfassende Neuordnung der Vorschriften für den Bereich des Messstellenbetriebs vorgestellt, durch den der bundesweite Rollout intelligenter Messtechnik vorangetrieben wird. Neben komplexen Fragestellungen rund um die Durchführung des Einbaus intelligenter Messtechnik, der Kostentragung sowie möglichen Geschäftsmodellen ist bereits heute absehbar, dass die neue Technik auch zu einer umfassenden Neuordnung der Marktkommunikation führen wird.



Zählerstandgangbilanzierung als künftiger Standardfall

Überall dort, wo zukünftig ein intelligentes Messsystem (also eine an ein Smart-Meter-Gateway angebundene moderne Messeinrichtung) verbaut ist, wird eine Zählerstandgangmessung und Zählerstandgangbilanzierung vorgesehen. Unter Zählerstandgangmessung ist die Messung ¼-stündig ermittelter Zählerstände von elektrischer Arbeit zu verstehen.

Perspektivisch soll das Verfahren der Zählerstandgangmessung und Zählerstandgangbilanzierung die bislang üblichen Standortlastprofilverfahren (SLP) sowie die registrierende Leistungsmessung (RLM) ersetzen.

Die Zählerstandgangmessung und Zählerstandgangbilanzierung wird damit zum Regelfall der Energiemengenbilanzierung und Netznutzungsabrechnung. Auch wenn die Forderung einer Zählerstandgangmessung und -bilanzierung bereits seit 2013 als hehres Ziel in der Stromnetzzugangsverordnung verankert ist, wird das neue

Abrechnungs- und Bilanzierungsverfahren erst mit Einführung des MsbG erstmalig praktisch relevant. Voraussetzung zum Einsatz des neuen Abrechnungs- und Bilanzierungsverfahrens ist dabei aber eine entsprechende Anpassung der aktuellen Marktkommunikation. Aktuell sind die Festlegungen der Bundesnetzagentur (BNetzA) zum Netzzugang Strom (GPKE, WiM, MaBiS, MPES) nicht auf die Kommunikation von Zählerstandgängen ausgerichtet.

Von der ketten- zur sternförmigen Kommunikation

Das MsbG führt zu einem Paradigmenwechsel bei der Art und Weise der Marktkommunikation.

Insbesondere der VNB wird perspektivisch nach aktuellem Stand seine Rolle als „Datendrehscheibe“ in der Marktkommunikation verlieren. Anders als heute, wo der VNB im Wege einer Kettenkommunikation Daten entweder selbst erhebt oder von dritten Messstellenbetreibern erhält und aufbereitet und danach an die berechtigten Marktteilnehmer weitergibt, sieht die zu-

künftige Marktkommunikation eine sternförmige Kommunikation direkt aus dem Smart-Meter-Gateway an alle Datenberechtigten vor.

Umwälzung der Netzbilanzierung – neue Aufgaben für den ÜNB?

Die größte vom Gesetzgeber geplante Anpassung betrifft den Bereich der Netzbilanzierung. Anders als heute, wo der VNB für sein Bilanzierungsgebiet Energiemengen auf unterschiedliche Bilanzkreise aggregiert verteilt, soll diese Aufgabe zukünftig im Bereich intelligenter Messsysteme vom ÜNB vorgenommen werden.

Für den Bereich herkömmlicher Messeinrichtungen (Ferrariszähler etc.) und moderne Messeinrichtungen (die gerade noch keine ¼-Stunden-Werte liefern) soll der VNB allerdings weiterhin für die Netzbilanzierung zuständig sein.

Diese Aufteilung wird perspektivisch zu einer hybriden Verantwortlichkeit für die Netzbilanzierung führen. Die ÜNB werden ihre Energiedatenmanagementsysteme (EDM) so aufrüsten müssen, dass sie die

neue Aufgabe durchführen können. Bei den VNB bleibt es allerdings dabei, dass diese auch ein EDM betreiben müssen. Lediglich dann, wenn deutschlandweit kein einziger Ferrariszähler bzw. keine einzige moderne Messeinrichtung mehr verbaut ist, die nicht an ein Smart-Meter-Gateway angebunden ist, endet die Bilanzierungsverantwortlichkeit der VNB. Da der Gesetzentwurf für Letztverbraucher bis inklusive 6.000 kWh Jahresverbrauch lediglich den Einbau moderner Messeinrichtungen als Pflichtprogramm vorsieht, dürfte die hybride Verantwortlichkeit mittelfristig andauern.

Diese aktuell politisch hoch umstrittene Neuerung wirft diverse Folgefragen auf: Zum einen ist allein die Praktizierung einer hybriden Netzbilanzierung volkswirtschaftlich in Frage zu stellen, da bestehende Systeme weitergefahren werden müssen und ein Parallelsystem bei den ÜNB aufgebaut werden muss. Des Weiteren ist nicht erkennbar, warum das eingebaute System der Netzbilanzierung durch die VNB (teilweise) durch die Tätigkeit der ÜNB abgelöst werden soll. Ein volkswirtschaftlicher Nutzen ist nicht zu erkennen.

Darüber hinaus wird die praktische Notwendigkeit bestehen, die ÜNB überhaupt in die Lage zu versetzen, eine Netzbilanzierung durchzuführen. Die Netzbilanzierung erschöpft sich nicht in der Aggregation von Daten aus Smart-Meter-Gateways. Vielmehr setzt die Aggregation entsprechender Energiewerte pro Bilanzkreis voraus, dass der ÜNB die Zählpunktzuordnungen zu den Bilanzkreisen kennt. Aktuell hat er dieses Wissen nicht. Vielmehr verfügen nur die VNB über die Information, welcher Kunde welchem Bilanzkreis zugeordnet ist. Beim VNB kommt diese Information organisch über die Lieferantenwechselprozesse an.

Die zukünftige Marktkommunikation macht es erforderlich, dass die entsprechenden Kundenzuordnungen dem ÜNB mitgeteilt werden. Dabei geht es nicht um einen einmaligen Prozess, vielmehr muss der ÜNB laufend über alle Kundenwechsel im Rahmen der Lieferantenwechselprozesse der GPKE informiert werden. Die Schaffung einer neuen – potenziell fehleranfälligen – Schnittstelle wird notwendig; alternativ ist ein Prozess „Bilanzkreiswechsel“ erstmalig in die Marktkommunikation einzuführen.

Kritische Zeitschiene: Interimslösung und Zielmodell

Die Einführung der notwendigen neuen bzw. überarbeiteten Marktkommunikation

lässt sich nicht von heute auf morgen bewerkstelligen. Vielmehr ist die Erarbeitung der neuen Vorgaben von der Verbändearbeit bis zur Festlegung der BNetzA insgesamt nach Aussagen der Behörde innerhalb von drei Jahren möglich. Da der Zeitraum vom Inkrafttreten des Gesetzes bis zum Beginn des Rollout (Mitte 2016 bis Anfang 2017) hierfür naturgemäß viel zu kurz ist, hat der Gesetzgeber eine Regelung geschaffen, wonach die BNetzA Festlegungen dazu treffen kann, dass die sternförmige Marktkommunikation bis maximal Ende 2019 ausgesetzt wird.

Aktuell laufen diese Arbeiten über eine Projektgruppe von BDEW und VKU, die sich zum Ziel gesetzt hat, rechtzeitig zum Start des Rollout auf Basis der aktuell gültigen Marktkommunikationsvorgaben minimale Prozessänderungen vorzunehmen, um die Kommunikation von Zählerstandsgängen gewährleisten zu können. Auch das Interimsmodell wird nicht zu unterschätzende Eingriffe in die IT-Systeme der Energieversorgungsunternehmen nach sich ziehen. Sowohl Messstellenbetreiber als auch VNB und Lieferanten werden bereits im Hinblick auf das Interimsmodell ihre IT-Systeme ertüchtigen müssen.

Vorgesehen ist dann, dass ab 2020 das Zielmodell mit der sternförmigen Marktkommunikation eingeführt wird. Es bleibt abzuwarten, ob ggf. ein politisches Umdenken auf der Zielgeraden stattfinden wird. Ggf. wird der Gesetzgeber bei einer befriedigenden Durchführung der Marktkommunikation über das Interimsmodell von der sternförmigen Marktkommunikation abrücken bzw. jedenfalls die Netzbilanzierung bei den VNB belassen. (jhw, fw)



BECKER BÜTTNER HELD



Jan-Hendrik vom Wege
Rechtsanwalt, MBA, Partner
Becker Büttner Held, Hamburg
Telefon +49 40 341069-500
jan-hendrik.vom.wege@bbh-online.de
www.bbh-online.de



Florian Wagner
Rechtsanwalt, Counsel
Becker Büttner Held, Berlin
Telefon +49 30 6112840-88
florian.wagner@bbh-online.de
www.bbh-online.de

Fällige Beträge am
Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



Besuchen Sie uns auf
der 20. SIV-Anwender-
konferenz 2016

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

Für weitere Informationen:
Telefon +49 7159 4009-0
info@hess.de



HESS Cash Systems GmbH & Co. KG
Robert-Bosch-Straße 30
71106 Magstadt | Germany
Telefon +49 7159 4009-0
Telefax +49 7159 4009-118
info@hess.de | www.hess.de



Penetrationstests und Blackout-Übungen zur Überprüfung der Wirksamkeit eines ISMS

Die Digitalisierung eröffnet ungeahnte Freiräume für Wachstum und neue Geschäftsmodelle. Zugleich macht sie Unternehmen angreifbarer für Cyberkriminalität, Industriespionage und Sabotage. Gerade ihr größter Pluspunkt – die globale Vernetzung – wird dabei zu einem signifikanten Risikofaktor – bei ungünstigem Verlauf mit kaum abschätzbaren Kettenreaktionen für die kritischen Infrastrukturen.

Auch wenn die Auswirkungen häufig regional beschränkt bleiben: Aufgrund zunehmend komplexer Strukturen ist unsere Informationsgesellschaft in ihrem Kern verwundbar. Die Energiewirtschaft ist davon besonders betroffen, wie aktuelle Warnungen vor den Angriffen einer russischen Hackerorganisation zeigen. Gezielte Cyberattacken haben das Potential, das Datennetz staatlicher Institutionen (wie 2015 des Deutschen Bundestages) anzugreifen oder ganze Unternehmen in ihrer Existenz zu gefährden. Am jüngsten Beispiel des Erpressungstrojaners „Locky“ wird deutlich, wie professionell und international vernetzt kriminelle Organisationen mittlerweile agieren.

Einer aktuellen Bitkom-Studie zufolge waren in den letzten zwei Jahren 51 % der

deutschen Firmen von Cyberattacken betroffen. Der Gesamtschaden belief sich dabei auf 102,4 Mrd. EUR – durch Plagiate, Patentrechtsverletzungen, die Erpressung mit gestohlenen Daten und den Verlust von Wettbewerbsvorteilen. Ferner führen bekannt gewordene Attacken häufig zu einem Verlust an Reputation für die betroffenen Unternehmen. Die Dunkelziffer bei versuchten oder bereits erfolgten Cyberangriffen ist hier sogar noch höher, da nur jedes fünfte betroffene Unternehmen staatliche Stellen einschaltet.

In nachhaltige Sicherheitsmaßnahmen investieren

Dennoch haben bereits viele Firmen die Gefahr erkannt. 2015 ist nach einer Schätzung der Bitkom der Umsatz mit IT-Sicherheitslösungen um 6,5 % auf 3,7 Mrd. EUR gestiegen. Laut Gartner wurden weltweit im letzten Jahr 75 Mrd. Dollar zur Cyberabwehr ausgegeben – Tendenz exponentiell steigend.

Auch die Energie- und Wasserwirtschaft ist längst sensibilisiert, in nachhaltige Sicherheitsmaßnahmen zu investieren. Als KRITIS-Unternehmen müssen sie laut IT-Sicherheitsgesetz zwei Jahre nach Inkrafttreten

der konkreten Sicherheitsanforderungen für ihre Branche angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen. Dabei soll der Aufwand nach Stand der Technik im Verhältnis zu den Folgen eines möglichen Sicherheitsvorfalls stehen. Als ein Mindestmaß an die Informationssicherheit können die Standards ISO 27001, ISO 27002 und die BSI Grundschutzstandards bzw. -kataloge angesehen werden – ergänzt um branchenspezifische Konkretisierungen wie ISO 27019 für EVU bzw. den von der BNetzA vorgestellten Sicherheitskatalog. Zu ihrer Einhaltung müssen entsprechende Sicherheits- und Notfallkonzepte vorliegen.

Sicherheit als kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Mindestens alle zwei Jahre ist – nicht weiter konkretisiert – ein Nachweis durch Sicherheitsaudits, Prüfungen oder Zertifizierungen zu erbringen. Geprüft werden soll, ob:

- geeignete und wirksame Maßnahmen befolgt werden
- ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS mit IT-Risikomanagement) betrieben wird
- kritische Assets identifiziert wurden und

- ein Notfallmanagement (Business Continuity Management – BCM –) implementiert wurde.

Die BNetzA hat als Verordnungsgeber für die Energiewirtschaft den IT-Sicherheitskatalog herausgegeben, der im Grundsatz ein ISMS gemäß ISO/IEC 27001 fordert, das sich in seinem Kern am sogenannten PDCA-Zyklus orientiert (Plan – Do – Check – Act / Adjust). Zu diesem kontinuierlichen Verbesserungsprozess gehören auch Penetrationstests und Notfallübungen. Sie sollen sicherstellen, dass sich die umgesetzten Maßnahmen in der Praxis als wirksam erweisen.

versorgung) gelegt. Diese Planungen sind über Notfallübungen auf ihre Wirksamkeit in der Praxis zu überprüfen.

Penetrationstests – Sicherheit auf dem Prüfstand

Ein Penetrationstest simuliert die Handlungen eines externen und / oder internen Cyber-Angreifers, der die Absicherungsmaßnahmen der Organisation mit erheblich mehr Aufwand als automatisierten Angriffen durchbrechen will. Mit Hilfe verschiedener Werkzeuge und Techniken versucht der Penetrationstester (ethischer Hacker), Sicherheitslücken zu identifizieren bzw. di-

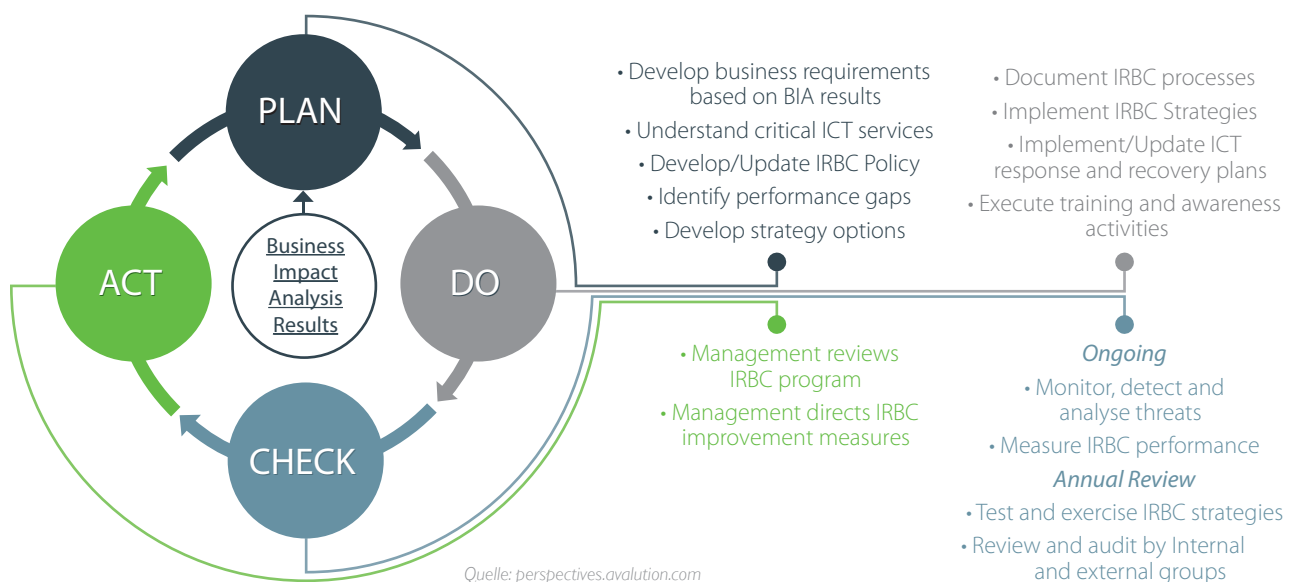
te Konfiguration oder unzureichende Filterregeln) und

- der Versuch, eingesetzte Dienste durch Denial-of-Service-Attacken außer Kraft zu setzen.

Anders als ein von einem böswilligen Hacker durchgeführter Angriff, hat ein Penetrationstest nicht die Ausnutzung von Schwachstellen, sondern deren Identifikation und Verifikation zum Ziel. Dadurch werden auch solche Schwachstellen erkannt, die sich derzeit noch nicht ausnutzen lassen.

Welche Folgen ein Netzausfall hätte, zeigte im April 2014 das in den Medien publizierte

Abb.: ICT Readiness for Business Continuity Management System



Aufbau eines wirksamen IT-Notfallmanagements

Im Rahmen der IT-Sicherheitsstrategie hat das IT-Notfallmanagement die Aufgabe, ein geplantes und organisiertes Vorgehen auf IT-Notfälle zu entwickeln, um die Kontinuität des Geschäftsbetriebs sicherzustellen (Business Continuity). Damit soll die Fähigkeit eines Unternehmens, auf Ausfälle in der Verfügbarkeit von IT-Systemen bei ihren kritischen Geschäftsprozessen angemessen reagieren sowie die Geschäftstätigkeiten so schnell wie möglich wieder aufnehmen zu können, gezielt erhöht werden. Dazu müssen alle kritischen Geschäftsprozesse betrachtet und beurteilt werden (Business Impact Analyse – BIA –). Angesichts der Schlüsselrolle der IT wird dabei das Hauptaugenmerk auf die planbare Wiederherstellung der Verfügbarkeit der entsprechenden Dienste (z. B. Energie-

ese auszunutzen um Zugang zu sensiblen Daten zu erhalten, diese zu manipulieren und / oder die Systeme zu übernehmen.

Je nach vorher definiertem Umfang kann ein Penetrationstest auch über die bloße Betrachtung des Netzwerks hinaus gehen und zusätzlich Social-Engineering- und / oder physische Sicherheitstests beinhalten.

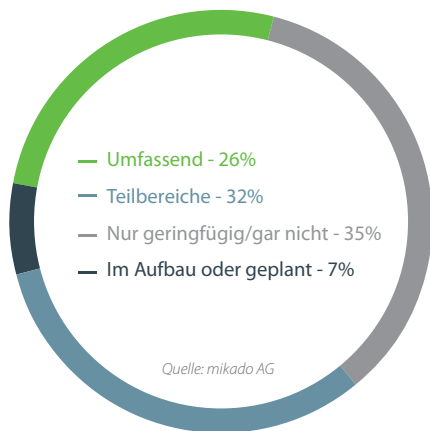
Exemplarisch für solche Tests sind:

- die Ermittlung und der Versuch der Ausnutzung von Implementierungsschwächen des im Zielsystem eingesetzten Betriebssystems
- die Ermittlung und der Versuch der Ausnutzung fehlerhafter Konfigurationen des Zielsystems (z.B. Zugriff auf beliebige Dateien auf einem IIS-Server)
- die Untersuchung auf unerwünscht zulässige Dienste (z. B. durch fehlerhaf-

Beispiel der Stadtwerke Ettlingen. Ein Hacker hatte nur zwei Tage gebraucht, um die Kontrolle über das Netz des badischen Regionalversorgers zu übernehmen. Nach Angaben des Hamburger Weltwirtschaftsinstituts würde in einer Metropole wie Berlin ein einstündiger Blackout zur Mittagszeit sogar gut 23 Millionen EUR kosten. Noch gravierender wäre ein gleichzeitiger Angriff auf mehrere miteinander verwebene kritische Infrastrukturen.

In einem kürzlich durchgeführten Penetrationstest der certigo GmbH stellte ein mittelständisches Stadtwerk die Netzwerke und das Netzleitsystem in den Mittelpunkt, die sich zu diesem Zeitpunkt noch im Zertifizierungsprozess befanden. Der Test führte sehr anschaulich vor Augen, wie fragil die Energieinfrastruktur ist und wie wichtig umgehende, konsequente Gegenmaßnahmen sind – Anlass genug, einen umfang-

Wie ausgeprägt ist Ihr IT-Notfallmanagement?



reichen Maßnahmenkatalog zu erarbeiten bzw. umzusetzen. Das Spektrum reicht dabei von zielgerichteten Investitionen – z. B. in zusätzliche Firewalls und Redundanz wichtiger Systemkomponenten – hin zu notwendigen Betriebssystem-Upgrades und der Aufforderung, kleine Nachlässigkeiten im Tagesgeschäft zu überwinden und noch sensibler mit den Bereichen Datenschutz und Datensicherheit umzugehen.

Ermutigend war jedoch, dass Hacker bei Cyberattacken nur bedingt zum Ziel kommen, da meist die Alternativszenarien bei einem Störfall verlässlich greifen und die vollständige, langfristige Kontrolle über die kritischen Infrastrukturen ihnen so verwehrt bleibt.

Wachsende Verletzbarkeit moderner Infrastrukturen

Damit auch zukünftig der Ausbau intelligenter Energiesysteme mit wirksamen IT-Sicherheitsstrategien unternommen werden kann, setzt die Legislative auf verbindliche Branchenstandards mit Meldepflichten und entsprechender personeller Unterstützung.

Schon heute wächst die Abhängigkeit der Verbraucher und öffentlichen Haushalte von der Stromversorgung, wie u. a. die Studie „Gefährdung und Verletzbarkeit moderner Gesellschaften – am Beispiel eines großräumigen Ausfalls der Stromversorgung“ des Büros für Technikfolgen-Abschätzung beim Deutschen Bundestag (TAB) eindrucksvoll belegt. Ein großflächiger Blackout würde schon nach wenigen Tagen die Versorgung der Bürger mit lebenswichtigen Versorgungsgütern und Dienstleistungen zum Erliegen bringen.

Zugleich hat die Energiewende – fünf Jahre nach Fukushima – die Netzinfrastruktur fragiler denn je gemacht – durch den Rückbau aller Atomkraftwerke bis 2022 und den beschleunigten Ausbau umweltfreundlicher regenerativer Energien. Wenn früher Stromausfälle nur das lokale Problem eines einzigen Stadtwerkes waren, bedeutet die konsequente Dezentralisierung den radikalen Umbau eines komplexen, vielfach verflochtenen Systems. Die Gas- und Wasserversorgung lässt sich dabei nicht unabhängig von der Stromversorgung betrachten. Abwasserpumpen sind ebenso auf Strom angewiesen wie die Heizungstechnik. Ein Zusammenbruch der Stromversorgung würde unweigerlich Dominoeffekte bei der Gas- und Wasserversorgung nach sich ziehen – bis hin zu den noch nicht abschätzbaren Folgen des Austritts des stetig nachströmenden Gases bei einem massenweisen Heizungsausfall.

Ganzheitliche Risikoanalyse und Transparenz

Der Grad der Vernetzung – bis zum Aufbau leistungsstarker Smart Grids oder zur Kopplung von Strom- und Gasnetz – steigt stetig an. Für die Stadtwerke gilt es daher, im Rahmen einer ganzheitlichen Risikoanalyse die Funktionstüchtigkeit ihrer Infrastruktur kontinuierlich zu überprüfen – und das über rechtlich getrennte Unternehmensbereiche hinweg. Dass wir in einer hochentwickelten Industrienation wie Deutschland bestens gerüstet sind, alltägliche kleine Störungen ohne viel Aufheben zu meistern, haben die EVU schon oft erfolgreich unter Beweis gestellt.

Anders sieht es dagegen bei überraschenden, bis dato quasi undenkbaaren Ereignissen aus. Je besser etwas funktioniert, desto gravierender sind die Folgen, wenn

es ausfällt. Angesichts dieses Verletzlichkeitsparadoxons ist ein auf solche unerwarteten Ausnahmesituationen ausgerichtetes Notfallmanagement besonders wichtig – nicht zuletzt aufgrund des psychologischen Faktors. Nicht selten entwickelt sich eine vermeintlich zu vernachlässigende kleine Störung erst durch eine aus dem Ruder laufende Kommunikation zu einer medialen und gesamtgesellschaftlichen Krise.

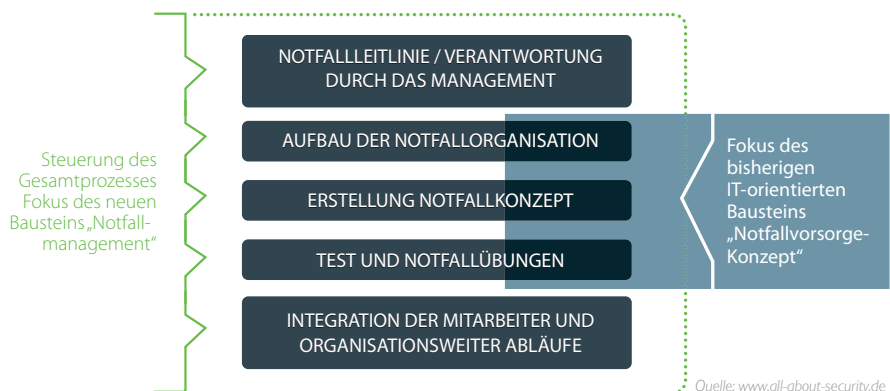
Häufig findet eine solche Risikoanalyse jedoch nicht statt. Studien legen dabei nicht nur hinsichtlich einer sorgfältigen Analyse und Nachbereitung Defizite offen. Schon bei der Einstufung als Notfall herrscht Unsicherheit. Dabei kann ohne eine präzise

» Im Zuge einer effizienten Notfallplanung und eines effektiven Business Continuity Managements stimmt die certigo GmbH einen Vorsorgeplan ab, der exakt auf das jeweilige Unternehmen und dessen relevante Geschäftsprozesse zugeschnitten ist. Handlungsempfehlungen und Maßnahmen zur Notfallvorsorge basieren auf den Erkenntnissen umfangreicher GAP- und Business-Impact-Analysen. «

Notfall-Definition ein effektives Notfallmanagement nicht greifen. Zudem geht durch die Klärung von Zuständigkeiten wertvolle Zeit verloren.

In der Praxis spricht man in diesem Zusammenhang von der „Goldenen Stunde“. In diesem Zeitraum entscheidet sich die

Abb.: Der neue Baustein "Notfallmanagement"



erfolgreiche Bewältigung einer Krise. Die Initialmeldung muss nicht mit dem Ereigniseintritt – z. B. dem Ausbruch eines Feuers – zusammenfallen. Dieser findet oft erst einmal unbemerkt statt. Nach Meldung des Ereignisses laufen dann die entscheidenden 60 Minuten ab – die Goldene Stunde des Krisenmanagements.

Die „Goldene Stunde“ bestimmt auch die Richtung der medialen Berichterstattung. Informiert der Versorger innerhalb kurzer Zeit die Presse sowie die politischen Vertreter, fällt das mediale Echo erfahrungsgemäß neutral bis positiv aus. Entsteht durch einen Mangel an Information jedoch die Wahrnehmung, der Versorger wolle etwas vertuschen, kann die Berichterstattung schnell ins Negative kippen. Grundsätzlich steigt der Kommunikationsbedarf mit Ausweitung der Ereignisse.

Zugleich kommt es gerade bei der Initialmeldung auf die Sensibilität und das Gefahrenbewusstsein der Verantwortlichen an. Die Kommunikationskette reicht dabei vom Erstsicherer vom Dienst über den Meister vom Dienst bis zum bereichsübergreifend arbeitenden Krisenstab und bedarf klar definierter Verantwortlichkeiten und regelmäßiger Übungen. Die zentrale Rolle sollte hier der Notfall- oder Krisenmanager einnehmen.

Aufbau eines effektiven Notfallmanagements

Der Aufbau eines nachhaltigen, systematischen Krisenmanagements nimmt erfahrungsgemäß gut ein Jahr in Anspruch. Dann erfolgt die erste, kleine Übungseinheit, die sich lediglich auf das Krisenteam selbst beschränkt und am Schreibtisch stattfindet. Die zweite, erweiterte Übung bezieht andere Unternehmensbereiche mit ein. Die dritte, große Übung umfasst das komplette Programm inklusive Feuerwehr, Technischem Hilfswerk etc.. Um Trainings-erfolge zu festigen, sind erfahrungsgemäß zwei Übungsgänge jährlich erforderlich, ein kleiner und ein großer. Regelmäßige Trainingseinheiten vermitteln den Verantwortlichen Routine mit unerwartet auftretenden Ereignissen und Erfolgserlebnisse bei deren gemeinsamer Bewältigung. Sie versetzen die Mitarbeiter erst in die Lage, eine positive Grundeinstellung zu Krisen zu entwickeln, die rationales Denken im Ernstfall überhaupt erst ermöglicht.

Prävention und Zertifizierung

Eine bewusste Vorbereitung auf den Krisenfall schützt das Unternehmen auf un-

terschiedlichen Ebenen vor unangenehmen Konsequenzen. Mangelndes Krisenmanagement zieht aufgrund der hohen Sensibilität bei Sicherheitsthemen schnell einen Imageverlust nach sich. Ein funktionierendes Störungs-, Notfall- und Krisenmanagement sichert einen Versorger aber auch finanziell ab. Jeder in Prävention investierte Euro spart dem Unternehmen im Durchschnitt sieben Euro an Folgekosten.

Die Bewältigung einer Krise kann schnell mehrere 100.000 Euro kosten. Inwieweit die Betriebshaftpflichtversicherung greift, hängt jedoch auch vom Verhalten des Unternehmens im Ernstfall ab. Kommt der Versicherer zu dem Schluss, dass die Kosten aufgrund irrationaler Entscheidungen aus dem Ruder gelaufen sind, können sie die Haftung in Teilen verweigern. In diesem Fall bleibt der Versorger auf seinen Kosten sitzen. Ein funktionierendes Krisenmanagement bewahrt das Unternehmen außerdem vor Schadenersatzansprüchen ihrer Kunden in Millionenhöhe.

DVGW und VDE stellen Führungskräften der Versorgungsbranche aktuelle Leitfäden zur Verfügung. Neben der G/W/S 1000, in der die Grundsätze zur Organisation von Versorgungsunternehmen zu Friedenszeiten geregelt werden, behandelt das Arbeitsblatt GW 1200 die Grundlagen zum Störungsmanagement. Die Hinweisblätter G/W/S 1001 und 1002 regeln die Vorbereitung und die Umsetzung von Notfall- und Krisenmanagementsystemen. Diese Vorgaben bilden zusammen die Basis für ein ganzheitliches Ereignismanagement in den Bereichen Störung, Notfall und Krise.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat für das IT-Notfallmanagement einen entsprechenden Standard 100-4 entwickelt. Auch die internationale Standardisierungsorganisation ISO hat einen allerdings nicht direkt zertifizierbaren internationalen Standard zum Thema Business Continuity Management (ISO 22301) herausgegeben. Dieser kann mittels einer Konformitätserklärung an eine bestehende ISO/IEC 27001-Zertifizierung angebunden werden.

Erfahrene Partner einbinden

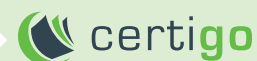
Voraussetzung für eine erfolgreiche Haftungsabwehr ist die inhaltlich konsequente und vollständige Umsetzung der genannten Vorgaben aus den Regelwerken und verschiedenen regulatorischen Vorgaben zum IT-Notfallmanagement mit einer regelmäßigen externen Überprüfung, z. B. durch eine ISO 27001- oder TSM-Zertifizierung.

Im Zuge einer effizienten Notfallplanung und eines effektiven Business Continuity Managements stimmt die certigo GmbH einen Vorsorgeplan ab, der exakt auf das jeweilige Unternehmen und dessen relevante Geschäftsprozesse zugeschnitten ist. Handlungsempfehlungen und Maßnahmen zur Notfallvorsorge basieren auf den Erkenntnissen umfangreicher GAP- und Business-Impact-Analysen. Kontinuitäts- und Wiederherstellungspläne – mit regelmäßigen Übungen und stetig weiterentwickelt – sorgen dafür, dass das Notfallmanagement jederzeit funktionsfähig ist. Die certigo GmbH orientiert sich dabei an dem internationalen Standard ISO 22301, dem BSI-Standard 100-4 sowie an Best Practices und dem breiten Erfahrungsschatz erfahrener Security Consultants und Auditoren. Darüber hinaus gehört zu ihrem Serviceportfolio die Reifegradbestimmung für bestehende Notfallkonzepte unter Berücksichtigung der jeweiligen Branchenspezifika.

Sensibilisieren, das eigene Sicherheitsengagement verstärken, nachhaltige Schutzmechanismen etablieren und frühzeitig kompetente Partner einbinden – mit einem effektiven ISMS sind Unternehmen gut gerüstet, sich auf die positiven Seiten der Digitalisierung zu fokussieren. (ja, as)



	Jan Arfwedson
	Geschäftsführer
	certigo GmbH Telefon +49 6051 53869-0 jan.arfwedson@certigo.de www.certigo.de



Online Self-Check für Cyber-Security

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die aktuellen Risikosituationen in Ihrem Unternehmen:

- **Kostenfrei**
- **Unverbindlich**
- **Von IT-Experten entwickelt**

► Mehr unter: www.certigo.de

SIV Utility Services GmbH

baut Dienstleistungsgeschäft weiter aus



Mit ihrem Beitritt zur international agierenden Harris Gruppe hat sich die SIV Utility Services GmbH zukunftsicher mit wachstumsstarken Strukturen aufgestellt. Wie seine Muttergesellschaft – die SIV.AG – wird der Full-Service-Dienstleister auch weiterhin als eigenständiges Unternehmen am Markt agieren.

Mit neuen attraktiven Dienstleistungspaketen im BSP-/BPO-Umfeld bietet die SIV Utility Services GmbH ein breites Lösungsspektrum entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

So richtet sich die neue PowerSales Cloud für den Energievertrieb sowohl an bereits am Markt etablierte Player als auch an innovative Startups, die von kostenreduzierten, effizienten und integrierten Geschäftsabläufen profitieren möchten.

Auch die Kooperation mit der Deutschen Post AG eröffnet den Kunden der SIV Utility Services GmbH im Zuge der Digitalisierung interessante Perspektiven: „Wir bieten unseren Kunden und Interessenten neue und kostenoptimierende Möglichkeiten eines digitalen Druckmanagements via E-POST“, ergänzt Claudia Schröder, Leiterin

Business Development der SIV Utility Services GmbH.

„Mit individuell vereinbarten Service Level Agreements und einem planbaren, kostenstabilen Rahmen setzen wir auf einfache und transparente Vertriebsprozesse“, so Jan-Hendrik Semkat, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH: „So verschaffen wir unseren Kunden den nötigen strategischen Freiraum, um kurzfristig auf Marktveränderungen zu reagieren.“

„Als verlässlicher und engagierter Prozessdienstleister für die Energiewirtschaft sehen wir unsere Kunden als echte Partner. Durch die Einbindung in die international erfolgreich aufgestellte Harris Gruppe können sie von einer noch stärkeren wirtschaftlichen Schlagkraft und zukunftsicheren Strukturen profitieren“, ergänzt Claudia Schröder. (as)



Wir machen uns stark für unsere Kunden!

Gemeinsam erfolgreich sein – Das ist die Philosophie der SIV Utility Services GmbH. Als verlässlicher und engagierter Full-Service-Dienstleister stellt das 2008 gegründete Unternehmen den Kunden in den Mittelpunkt. Ob nun die Telefonie im Endkundengeschäft, das Energiedatenmanagement, die Marktkommunikation oder die Abrechnung für SLP- und RLM-Kunden netz- und vertriebsseitig – die 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG bietet auf Basis ihrer langjährigen Branchenerfahrung ein umfassendes Lösungsspektrum entlang der gesamten Wertschöpfungskette der

etablierten Marktrollen der Energiewirtschaft.

Ganz nach Bedarf werden die BSP-, BPO- oder ASP-Dienstleistungen auf den bereitgestellten Systemen (im Wesentlichen auf dem Branchenstandard kVAsy® der SIV.AG) oder auf der von Ihnen bereitgestellten Technologieplattform erbracht – unabhängig von der in Ihrem Hause bestehenden IT-Landschaft und mit regelmäßigen Schulungen und Reportings. Messbare Servicequalität für den Erfolg der Kunden.

► Besuchen Sie auch unsere neue Website www.utility-service.de



- www.siv.de/bpo.html
- www.utility-service.de



Claudia Schröder

Leiterin Business Development
SIV Utility Services GmbH
Telefon: +49 381 2524-5000
info@utility-service.de
www.utility-service.de

"Mit einem Lächeln geht alles leichter."



MITARBEITER PROFIL

NAME: Claudia Schröder

JAHRGANG: 1978

POSITION: Leiterin Business Development der SIV Utility Services GmbH

Motivation: "Im Umgang mit Kunden und Interessenten musst Du Dich und Dein Team täglich neu motivieren können. Echte Begeisterung steckt an und schafft die spannendsten Möglichkeiten zur Weiterentwicklung. Mir macht es einfach Spaß, uns gemeinsam für unsere Partner stark zu machen, Entscheidungen zu treffen und die mir gegebenen Freiräume engagiert zu nutzen. Die SIV Utility Services GmbH bietet mir dafür das optimale Umfeld."

Vorher: Die gebürtige Güstrowerin kann auf eine langjährige Fach- und Führungserfahrung als Team- und Niederlassungsleiterin in der Mineralöl-, Personal- und Energiebranche zurückgreifen. Von 2011 bis 2013 verantwortete sie bei der Stadtwerke Güstrow GmbH die Bereiche Vertrags- und Beschwerdemanagement. Ein eigenes engagiertes Vertriebsteam aufzubauen und zu motivieren, Netzwerke zu knüpfen, sich weiterzuentwickeln und jederzeit für die Kunden da zu sein – das begeistert Claudia Schröder.

Bei der SIV.AG: Die SIV Utility Services GmbH ist die am stärksten wachsende Tochtergesellschaft der SIV.AG und deckt

als Lösungspartner für die Energiewirtschaft ein breites Dienstleistungsspektrum entlang der gesamten Wertschöpfungskette ab. Als Leiterin Business Development des heute über 60 Mitarbeiter zählenden Unternehmens verantwortet Claudia Schröder die Bereiche Vertrieb und Servicemanagement. Eine anspruchsvolle Aufgabe, an der sie besonders die gestalterischen Freiräume zum Aufbau neuer Geschäftsmodelle und das partnerschaftliche Miteinander mit den Kunden reizt. Gemeinsam erfolgreich sein – dieses Motto lebt Claudia Schröder auch in ihrer täglichen Arbeit.

Persönliches: Mit ihrer positiven Art und viel Optimismus versteht sie es, auch andere mitzureißen. Privat ist sie offen für andere Kulturen, reist und fotografiert gern. Ihre Freizeit verbringt sie am liebsten ganz entspannt in der Natur mit ihrer Familie – ein willkommener Ausgleich zu den beruflichen Herausforderungen. Ihr Tipp: "Mit einem Lächeln geht alles leichter." (as)

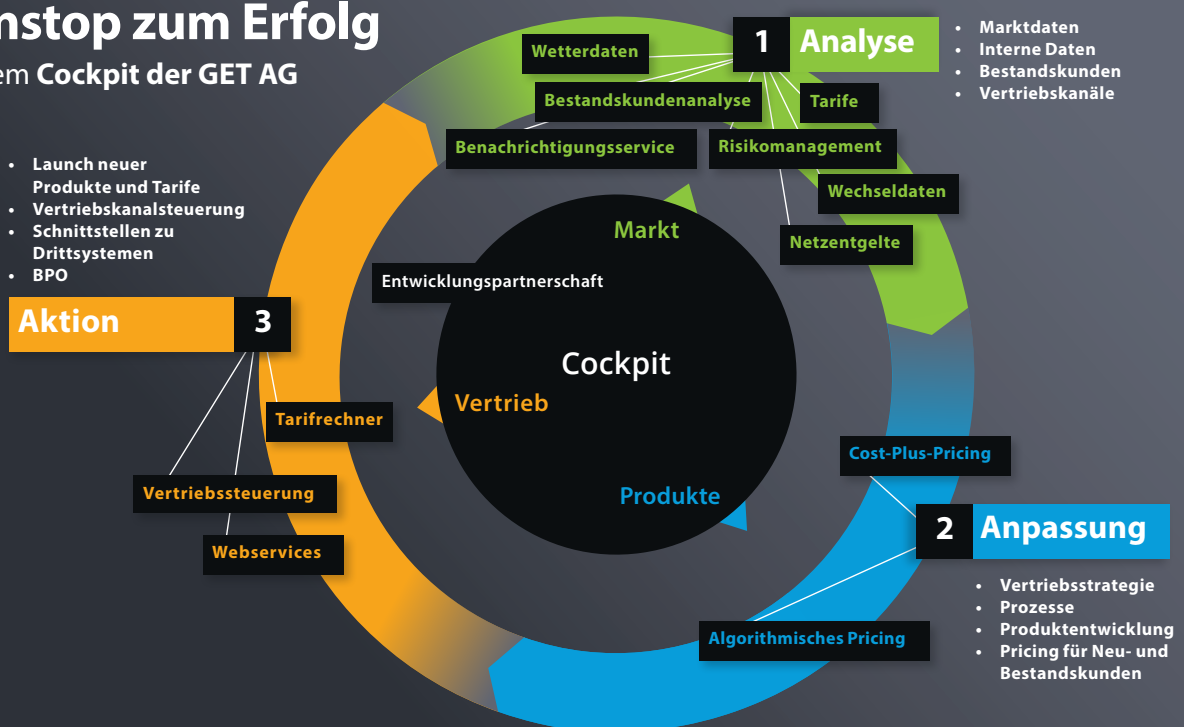
ANZEIGE

GET AG

Nonstop zum Erfolg

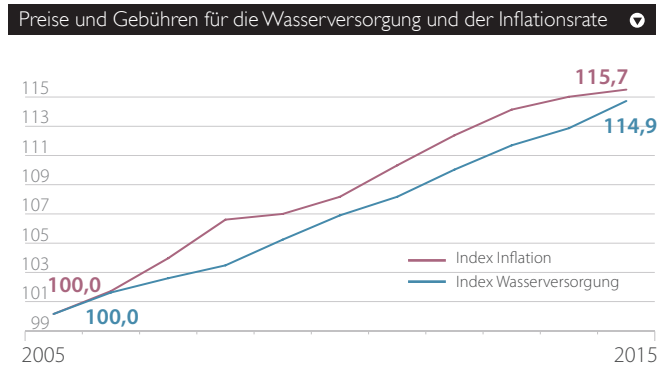
mit dem Cockpit der GET AG

- Launch neuer Produkte und Tarife
- Vertriebskanalsteuerung
- Schnittstellen zu Drittsystemen
- BPO



Kontaktieren Sie uns für einen kostenfreien Testzugang: **0341 989 808-16** get-ag.com/cockpit vertrieb@get-ag.com

Das Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2015 – Leistungen und Herausforderungen im Überblick



Auf die Unternehmen der Wasserwirtschaft ist Verlass. Trinkwasser, unser Lebensmittel Nummer eins, kommt in Deutschland in hervorragender Qualität und stets in ausreichender Menge aus dem Wasserhahn. Die Entgelte dafür entwickeln sich seit vielen Jahren überwiegend unterhalb der Inflationsrate. Zu Recht sind die allermeisten Kunden daher sehr zufrieden oder zufrieden mit den Leistungen ihres Wasserversorgers. Auch die Abwasserentsorgung erfüllt die Erwartungen der Bevölkerung in hohem Maße. Der Anschlussgrad an die öffentliche Kanalisation liegt bei 97 Prozent, das Abwasser wird sicher, nach höchsten Standards und umweltschonend entsorgt.

Einen aktuellen Überblick über die Leistungen der Wasserversorgungs- und Abwasserentsorgungsunternehmen bietet das Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2015. Die Herausgeberverbände ATT, BDEW, DBVW, DVGW, DWA und VKU geben damit der Politik und interessierten Öffentlichkeit die Möglichkeit, sich umfassend über die Leistungsfähigkeit der Branche, die Vielfalt ihrer Aufgaben und auch über aktuelle Herausforderungen zu informieren.

1. Leistungsfähigkeit:

Hochwertige technische Standards und das Einhalten der strengen gesetzlichen Vorgaben führen zu der hohen Qualität und der langfristigen Sicherheit der deutschen Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung.

Den Bürgerinnen und Bürgern in Deutschland steht Trinkwasser stets in hervorragender Qualität und ausreichender Menge zur Verfügung. Neben der komfortablen Ressourcensituation in Deutschland als wasserreichem Land tragen hochwertige technische Standards und eine Reihe freiwilliger Maßnahmen der Wasserwirtschaft zum Schutz der natürlichen Ressourcen bei.

Die Abwasserbehandlung ist in Deutschland ebenfalls auf einem sehr hohen Niveau. Das Abwasser wird im Gegensatz zu vielen anderen EU-Staaten zu fast 100 Prozent nach dem höchsten EU-Behandlungsstandard behandelt. Trinkwasserversorger und Abwasserentsorger tragen somit durch ihre Arbeit maßgeblich zu einem vorsorgenden und flächendeckenden Gewässerschutz bei.



* Zähler und Messgeräte sowie IT und Investitionen, für die keine Aufteilung nach Anlagebereichen vorliegt.

Die Wasserversorgung und Abwasserentsorgung sind in Deutschland Kernaufgaben der öffentlichen Daseinsvorsorge in der Zuständigkeit der Gemeinden oder anderer öffentlich-rechtlicher Körperschaften. Ihre demokratisch legitimierten Organe treffen die strategischen Entscheidungen über Organisationsformen, Beteiligungen und Kooperationen. Deutschland besitzt eine vielfältige Ver- und Entsorgungsstruktur mit öffentlich- und privat-rechtlichen Unternehmensformen. Die deutsche Wasserwirtschaft ist einer der größten Auftraggeber für die Privatwirtschaft, da Leistungen für Planung und Bau in großem Umfang an Fremdfirmen vergeben werden.

Entgelte, Trinkwasserqualität, Umweltauflagen sowie Wasserentnahmerechte und Einleiterechte unterliegen strenger staatlicher Kontrolle. Die Kostendeckung ist gesetzlich verankert. Dennoch liegen die Steigerungen der Entgelte für Trinkwasser und Abwasser seit vielen Jahren überwiegend unter dem Inflationsindex. Versorgungssicherheit und Trinkwasserqualität haben für Kundinnen und Kunden die größte Bedeutung und fast alle halten die dafür zu entrichtenden Entgelte für angemessen.

Die spezifischen regionalen und lokalen Rahmenbedingungen bestimmen die Ver- und Entsorgungsbedingungen vor Ort. Was-

serversorgung und Abwasserentsorgung erfordern daher stets lokal angepasste Lösungen. Dies, verbunden mit unterschiedlichen landesrechtlichen Vorgaben, führt zu unterschiedlichen Aufwänden und Kosten. Berücksichtigt man den jeweiligen Wassergebrauch und die Leistungsstandards, so geben Kunden in Deutschland weniger für ihr Trinkwasser aus als Kunden in vergleichbaren EU-Ländern.

Wesentliche Leistungsmerkmale der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung in Deutschland sind die langfristige Sicherheit der Ver- und Entsorgung, hohe Trinkwasserqualität, hohe Abwasserentsorgungsstandards, hohe Kundenzufriedenheit und sorgsamer Umgang mit den Wasserressourcen bei wirtschaftlicher Effizienz. Diese Aspekte werden im 5-Säulen-Konzept des Benchmarkings betrachtet. Durch bundesweit angewendetes Benchmarking haben sich die Unternehmen in allen Leistungsbereichen deutlich verbessert. Um zukunftsfähig zu bleiben, muss die Wasserwirtschaft leistungsfähig, kostendeckend und für den Kunden transparent sein. Benchmarkingprojekte sind hierbei ein Schlüsselinstrument. Wesentliche Voraussetzungen für den Erfolg der Benchmarking- und Kennzahlenprojekte sind Vertraulichkeit und Freiwilligkeit, aber auch die Konsistenz und Kompatibilität der erhobenen Daten. Hierzu werden die Kennzahlensysteme von der Branche stetig weiterentwickelt.

2. Aufgaben und Herausforderungen:

Demografischer Wandel, der sich abzeichnende Klimawandel, der verfeinerte Nachweis und die Minimierung des Eintrags anthropogener Spurenstoffe sowie Nutzungskonflikte mit Industrie, Landwirtschaft und energiepolitischen Zielen sind die aktuellen Herausforderungen der deutschen Wasserwirtschaft. Trinkwasser-

versorger und Abwasserentsorger stellen sich diesen Aufgaben und setzen sich vor Ort für flexible und angepasste Lösungen im gesellschaftlichen Konsens ein.

Die Anforderungen an einen modernen, nachhaltigen Umgang mit Wasser steigen stetig. Es geht nicht mehr nur darum, Trinkwasser bereitzustellen und Abwasser zu behandeln. Immer wichtiger wird der ganzheitliche Ansatz mit dem Ziel einer nachhaltigen integrierten Wasserwirtschaft. So gehören neben der Trinkwasserversorgung und der Abwasserbeseitigung unter anderem auch die Gewässerunterhaltung, der Schutz der Gewässer, der Landschaftswasserhaushalt und der Küsten- und Hochwasserschutz zu den Aufgaben einer funktionierenden Wasserwirtschaft. Darüber hinaus beeinflussen die Veränderungen gesellschaftlicher Prioritäten die Arbeit der Wasserwirtschaft. So rücken Energieverbrauch und -effizienz sowie Ressourcenschutz verstärkt in den Fokus. Damit einhergehende Nutzungskonflikte mit der Wasserwirtschaft müssen im gesellschaftlichen Konsens gelöst werden.

Als Folge unserer modernen Industriegesellschaft und verfeinerten Analytik lassen sich im Grund- und Oberflächenwasser vermehrt anthropogene Spurenstoffe nachweisen. Zu deren Auswirkungen auf Mensch und Umwelt besteht erheblicher Forschungsbedarf. Diese Herausforderung kann nicht allein durch die Wasserwirtschaft bewältigt werden. Beim Umgang mit Spurenstoffen muss die Vermeidung des Eintrags an der unmittelbaren Quelle im Vordergrund stehen. Ist das nicht möglich, muss das Verursacherprinzip umgesetzt werden.

Der Wassergebrauch sinkt seit Jahrzehnten erheblich. Trotzdem müssen Unternehmen für den Spitzenbedarf entsprechende Kapazitäten

und eine hierauf ausgelegte Infrastruktur zur Verfügung stellen. Daher ist eine politisch geforderte weitere Reduzierung des Wassergebrauchs gerade im wasserreichen Deutschland nicht sinnvoll.

Demografischer Wandel und Klimawandel, verbunden mit einem stetig sinkenden Wassergebrauch, stellen für die deutsche Wasserwirtschaft große Herausforderungen dar. Die deutsche Wasserwirtschaft stellt sich diesen Herausforderungen durch die Erarbeitung von an die jeweiligen Gegebenheiten angepassten Lösungen. Sie beweist durch ihr umfangreiches technisches, wirtschaftliches und wissenschaftliches Know-how und ihre praxisorientierte Forschung, dass sie diesen Herausforderungen gewachsen ist. (ag)



▷ www.issuu.com/bdew_ev



	Astrid Groth
	Fachgebietsleiterin Geschäftsbereich Wasser/Abwasser
	BDEW Telefon +49 30 300199-1930 astrid.groth@bdew.de



◁ Abb: Das Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2015 wurde im März 2015 der Bundesregierung, vertreten durch die Bundesumweltministerin Dr. Barbara Hendricks, überreicht und steht in Kurz- und Langfassung sowie in englischer Sprache auch im Internet zum Download zur Verfügung, z.B. unter www.bdew.de.

v.l.n.r.: DVGW-Präsident Dietmar Bückemeyer, DBVW-Präsident Hans-Adolf Boie, ATT-Vorstand Prof. Dr. Lothar Scheuer, DWA-Präsident Otto Schaaf, Bundesumweltministerin Dr. Barbara Hendricks, BDEW-Vizepräsident Wasser/Abwasser Jörg Simon, VKU-Vizepräsident Wasser/Abwasser Dr. Michael Beckereit

Quelle: Fotoagentur Bildschön

Erfahren, was unsere Kunden bewegt

Interview mit René Kersten zum Aufbau eines eigenen Bereichs Wasserwirtschaft



Als im Sommer 2015 ein umfassendes Strategieprojekt in der SIV.AG startete, wurde schnell deutlich: Wir brauchen einen neuen Bereich im Unternehmen, der sich eigenständig um die Interessen unserer Kunden aus der Wasser- und Abwasserwirtschaft kümmert, in einem engen Dialog mit den Facharbeitskreisen, Gremien und Lobbygruppen steht und die spezifischen Anforderungen der Branche in eigenen Lösungsmodellen umsetzt. Dieses Know-how und Prozessverständnis wird nunmehr im Bereich Wasserwirtschaft gebündelt. Die SIV.NEWS sprachen mit René Kersten, der diesen leitet, über die Herausforderungen des Marktes und die Kunst, den Kunden zuzuhören, ihre Impulse aufzunehmen und den Gesprächsfaden nicht abreißen zu lassen.

SIV.NEWS: Digitalisierung, Effektivität und Effizienz – die Anforderungen der Märkte sind global. Brauchen wir daher wirklich einen eigenen Bereich für die Wasser- und Abwasserwirtschaft?

KERSTEN: Ich möchte diese Frage mit einem klaren JA beantworten und Ihnen gern auch sagen, was mich hierbei so sicher macht. Zum einen sehe ich bei unserem Marktanteil im Bereich der Wasser- und Abwasserwirtschaft ein starkes Wachstumspotential. Unser Lösungsportfolio bietet hier schon heute sehr gute Antworten, um Unternehmensprozesse schlank und effizient zu gestalten. Zum anderen reagieren wir mit einem eigenen Bereich auf die Anforderungen des Marktes. Die Branche steht in den kommenden Jahren vor gewaltigen Herausforderungen. Trinkwasser ist die wertvollste Ressource der Welt und endlich. Demographischer Wandel, klimatische Veränderungen, immer sparsamere Endgeräte und ein verändertes Verbraucherverhalten

stellen das heutige System in der Aufbereitung von Trinkwasser vor bislang ungeahnte Probleme. Entsprechende Lösungen sind entweder sehr komplex und noch nicht ausgereift oder extrem kostspielig.

Das heißt, den Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft steht erst noch bevor, die interne Effizienz extrem zu erhöhen, Prozesskosten nachhaltig zu senken, Abläufe weitgehend in die IT zu verlagern und zu automatisieren. Darüber hinaus treten Aspekte wie Kundenorientierung und Servicequalität immer stärker in den Fokus. Genau das können wir, dafür haben wir praxisbewährte Lösungen.

SIV.NEWS: Inwieweit haben Sie bislang Ihre Kunden in diesen Prozess eingebunden?

KERSTEN: Unser Vorgehensmodell haben wir im vergangenen Jahr mit acht Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft im Rahmen eines Arbeitskreises verprobt. Die Teilnehmer bewiesen hierbei ein enormes Prozessverständnis und erkannten – was vielleicht noch wichtiger ist – den wirtschaftlichen Nutzen weitgehend verfügbarer Standards. In Summe hat uns das dazu gebracht, Standardprozesse zu definieren, die Lust auf mehr machen und die Praxisvorteile von kVASy® 5 aufzeigen. Ganz offen haben wir dabei auch die Mehrwerte von Cloud-Anwendungen diskutiert. All das stimmt mich sehr zuversichtlich, dass wir mit unserem Branchenstandard zukünftig ein deutliches Plus an Prozesseffizienz bieten können.

SIV.NEWS: Ändern sich auch die Formen der Ansprache und gemeinsamen Umsetzung?

KERSTEN: Ja, mit unserem neuen Bereich sprechen wir unsere Kunden aus der Was-

ser- und Abwasserwirtschaft ganz gezielt an. Wir möchten erfahren, was sie bewegt, wo sie selbst Optimierungspotentiale erkennen, welche Lösungen ihnen konkrete Mehrwerte bieten und an welcher Stelle wir sie am besten unterstützen können.

Eine lebendige Kommunikationskultur ist uns hierbei sehr wichtig. Den begonnenen intensiven Dialog werden wir nicht abreißen lassen. Unser Ziel ist es, gemeinsam Lösungen zum beiderseitigen Nutzen zu entwickeln. Mir geht es hierbei vor allem um eines – eine nachhaltige, vertrauensvolle Kundenbindung. Hierzu investieren wir u. a. noch stärker in eine zielgerichtete Gremien- und Lobbyarbeit.

Meine Vision ist es, die SIV.AG und kVASy® als verlässliche, feste Größen in der Wasser- und Abwasserwirtschaft zu positionieren, an denen nur noch sehr schwer vorbeizukommen ist, wenn es um die Effizienz in Geschäftsprozessen geht. Unsere Kunden binden wir hier von Anfang an mit ein. Ein besonderes Highlight wird natürlich die SIV. Anwenderkonferenz sein, bei der sie mit allen Ansprechpartnern persönlich ins Gespräch kommen können. Beim Aufbau unseres neuen Bereichs setze ich auf kommunikationsstarke Köpfe mit Ideen, Querdenker, Hände, die arbeiten können – und wollen – und natürlich eines – Menschen mit Herz.

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



René Kersten

Leiter des Bereichs Wasser- und Abwasserwirtschaft
SIV.AG
Telefon: +49 381 2524-3261
rene.kersten@siv.de

Neu im Portfolio der GET AG: Wetterdaten

Ob im Bereich der Standardlastprofile, bei der Netzsteuerung oder auch in der Direktvermarktung: das Tagesgeschäft von Stadtwerken, Netzbetreibern und Händlern ist extrem wetterabhängig. Durch die neue Partnerschaft mit dem auf die Energiewirtschaft spezialisierten Wetterdienstleister EWC Weather Consult können Kunden der GET AG auf hochpräzise meteorologische Daten zugreifen.

Unternehmen der Versorgungsbranche stehen stets vor der Herausforderung, in kürzester Zeit auf sich verändernde Markt- und Rahmenbedingungen zu reagieren. Durch die Kooperation mit EWC sind künftig auch die meteorologischen Informationen im Cockpit der GET AG verfügbar und unterstützen die Marktteilnehmer dabei, Netzrisiken zu minimieren, Ausgleichsenergiekosten zu senken und sich besser im Handel zu positionieren.

„Das Cockpit, unsere webbasierte Lösung für Marktanalysen, das Produktmanagement und die Vertriebssteuerung werden um einen wichtigen Baustein für die Optimierung des wetterabhängigen Tagesgeschäfts unserer Kunden ergänzt. Damit adressieren wir konkret auch den Kreis der Netzbetreiber. Wir freuen uns, nun mit der EWC überdies einen meteorologischen Dienstleister von hoher Qualität zu unseren Partnern zählen zu dürfen“, erklärte Kristi-

na Waterwiese, Vertriebsleiterin der GET AG, anlässlich der Zusammenarbeit mit EWC. Die Ergänzung des Datenportfolios der GET AG um meteorologische Daten ist daher ein logischer und kundenorientierter Schritt des Unternehmens.

Hohe Prognosegüte und breites Leistungsportfolio

Die EWC-Vorhersagen zur Leistung von Erneuerbaren Energien finden hohe Wertschätzung bei Branchenprofis wie etwa der price[it]. Die EPEX-Strom-Spotprognose des Dienstleisters und Softwareherstellers zur Risikoanalyse wird vor allem von Handelsteilnehmern am Spotmarkt verwendet. „Wir nutzen die zuverlässigen Wind- und Solarleistungsprognosen von EWC seit 2013, denn sie gehören eindeutig zu den präzisesten Wetterdaten auf dem deutschen Markt“, so Marc Hasenbeck, Head of Valuation & Risk Management bei price[it] im Vorfeld der diesjährigen E-world energy & water.

Das Leistungsportfolio meteorologischer Services von EWC umfasst die Bereitstellung historischer und aktueller Daten von Wetterstationen gemäß WMO-Standard (u.a. Temperaturzeitreihen, Gradtagszahlen etc.), Blitz- und Klimastatistiken sowie Leistungsprognosen für Wind und Photovoltaik bis zu 14 Tage im Voraus bei bis zu viertelstündlicher Auflösung und Update-Frequenz (Intraday). Zudem stehen die EWC-Experten auch für eine branchenspezifische Beratung zur Verfügung. (mm)

GET AG

>>



Matthias von Maltzahn

Pressesprecher

GET AG

Telefon +49 341 989808-12

matthias.maltzahn@get-ag.com

www.get-ag.com



Vororttermin – Die SIV.NEWS zu Besuch bei HESS

Kundenorientiert, prozessorientiert und investitionssicher – Die Kassenautomaten HESS MultiPay entlasten Mitarbeiter in Servicecentern, ermöglichen dadurch eine umfangreichere Kundenberatung und bieten flexiblere Zahlungszeiten.



Wie die Zahlungssysteme HESS MultiPay entstehen und was die Automaten auszeichnet, erklärte uns Achim Heinkele, Produktmanager „Zahlungssysteme“ bei HESS, direkt vor Ort in Magstadt.

SIV.NEWS: Was macht HESS aus?

HEINKELE: HESS ist ein Traditionsunternehmen mit jahrelanger Erfahrung in Sachen Cash-Prozesse. Traditionell pflegen wir einen sehr engen Kundenkontakt und sind stark darin, die individuellen Anforderungen unserer Kunden bis ins Detail zu erkennen. So können wir stets die passenden Lösungen liefern. Unsere Automaten entwickeln wir laufend weiter, Anregungen und Wünsche unserer Kunden fließen in die Produktentwicklung ein. Denn was dem einen Kunden nützt, nützt wahrscheinlich auch einem anderen. Diese Mischung aus Tradition und Innovation macht uns als Unternehmen aus.

SIV.NEWS: Warum sind die Zahlungssysteme HESS MultiPay so erfolgreich?

HEINKELE: Zunächst einmal aufgrund unserer langjährigen Erfahrung im Bereich Zahlungssysteme. In den letzten 20 Jahren haben wir diverse Projekte in verschie-

denen Branchen realisiert und unser Angebot stetig erweitert. So bieten wir unseren Kunden heute eine direkte Anbindung an verschiedene Abrechnungssysteme – wie kVASy® der SIV.AG. Hinzu kommen die Qualität und die Modularität unserer Kassenautomaten. Wir produzieren unter dem Qualitätssiegel „Made in Germany“, da sind wir weitestgehend konkurrenzlos. Die Funktionalität unserer Automaten bleibt auch über Jahre hinweg einwandfrei. Durch den modularen Aufbau der HESS MultiPay können unsere Produkte jederzeit an die jeweiligen Gegebenheiten vor Ort angepasst werden.

SIV.NEWS: Was macht die Zahlungssysteme HESS MultiPay einzigartig?

HEINKELE: In erster Linie unsere Software. Sie ist das Herzstück der Zahlungssysteme HESS MultiPay und stammt vollständig aus eigener Entwicklung. Bei uns gibt es keine Standardlösungen, sondern individualisierbare Installationen – je nach Anforderungen der Kunden. Die Mitarbeiter von der Entwicklung bis zur Produktion und unserem Service wissen genau, was sie tun.

SIV.NEWS: Wie gewährt HESS die Sicherheit der Zahlungssysteme?

HEINKELE: Da HESS nicht nur mit den Zahlungssystemen, sondern insbesondere auch mit münzverarbeitenden Systemen für Banken und Sparkassen marktführend ist, kennen wir uns mit Gerätesicherheit ohnehin gut aus. Dieses Wissen lassen wir auch in die Entwicklung unserer Zahlungssysteme einfließen. Alle HESS-Geräte werden nach Bankenansprüchen gefertigt. Das betrifft sowohl die Konzeption des Bargeldhandlings und die Sicherheit der Geräte selbst als auch die Sicherheit der Onlineanschlüsse.

SIV.NEWS: Wie trägt das Produktmanagement zur Qualität „Made in Germany“ bei?

Im Produktmanagement arbeiten wir intensiv mit Systemzulieferanten zusammen. Dabei achten wir darauf, Partner zu wählen, die ebenfalls „Made in Germany“ produzieren. Viele unserer Lieferanten kommen sogar hier aus der Region. „Made in Germany“ ist ja nicht nur ein Bekenntnis zur Heimat, sondern insbesondere zu Qualität. Wie auch unser Mutterunternehmen, die familiengeführte Gauselmann Gruppe, produzieren wir unsere Geräte im Inland und setzen auf gut ausgebildete Mitarbeiter, die langfristig im Unternehmen bleiben.

SIV.NEWS: Wie gewährleistet das Produktmanagement die Berücksichtigung von Kundenwünschen?

HEINKELE: Der Produktmanager ist für den Lebenszyklus und damit für den Erfolg seiner Produkte verantwortlich. Als Bindeglied zwischen Markt, HESS und Projekten, prüfen wir im Produktmanagement regelmäßig die Leistung unserer Geräte. Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt. Diese enge Verknüpfung zum Markt ermöglicht es uns, Lösungen zu schaffen, die optimal die Prozesse der Kunden und die gesetzlichen Vorgaben umsetzen.

Durch die bereits angesprochene Modularität der Kassenautomaten HESS MultiPay können wir in Hardware wie in Software auf individuelle Kundenlösungen eingehen. Außerdem bieten wir Schulungen und Fortbildungen für Neukunden, bei Personalwechsel und nach Geräteumrüstungen an.

Darüber hinaus können sich Kunden jederzeit an unseren Herstellerservice wenden. Zudem werden unsere Kunden bereits bei der Konzeption neuer Kassenautomaten einbezogen. Entsteht in der Entwicklung eine neue Idee, fertigen wir im Musterbau zunächst eine Null-Serie aus Probeautomaten, die dann von unseren Kunden getestet und bewertet werden. So ist der Kunde

Kundenorientiert, prozessorientiert und investitionssicher

HESS MultiPay „Made in Germany“

//1

In der **Warenannahme und -abgabe** werden Bauteile angeliefert und fertige Automaten zur Auslieferung bereitgestellt.

//2

In der **Modulmontage** werden die Bauteile zu Baugruppen verbunden.

//3

Aus den Baugruppen entstehen in der **Montage**, verbunden mit dem Gehäuse, die Kassenautomaten HESS MultiPay.

//4

In der **Inbetriebnahme und Qualitätssicherung** werden die Kassenautomaten HESS MultiPay an den Strom angeschlossen, mit der Software verbunden und eine Woche lang gründlich auf ihre Funktionalität geprüft.

//5

Nach bestandener Qualitätsprüfung werden die Geräte als **versandfertig** eingestuft und können in den Versand.



Über HESS

Die HESS Cash Systems GmbH & Co. KG ist seit über 130 Jahren ein deutsches Traditionsunternehmen für geldverarbeitende Systemlösungen. Als Tochterunternehmen der international tätigen Gauselmann Gruppe vereint HESS den Geist eines familiengeführten Unternehmens mit hoher Innovationskraft. Entwicklungs- und Produktionsstandort ist Magstadt in der Nähe von Baden-Württembergs Landeshauptstadt Stuttgart. Hier entstehen Hard- und Softwarelösungen rund um Cash-Handling und Zahlungssysteme für Banken, öffentliche Einrichtungen und Handelsunternehmen. Mit einem Exportanteil von 50% sind die Qualitätsprodukte auch international sehr gefragt.

► Mehr unter: www.hess.de

in den kompletten Entwicklungszyklus eingebunden und das Ergebnis entsprechend marktgerecht.

SIV.NEWS: Welche Vorteile bringen die Zahlungssysteme HESS MultiPay für Energieversorger?

HEINKELE: Mit unseren Zahlungssystemen HESS MultiPay bieten wir Energieversorgern eine umfangreiche Hard- und Softwarelösung für die Zahlungs- und Buchungsprozesse im Kundencenter. Davon profitieren sowohl die Mitarbeiter als auch die Kunden eines Servicecenters. Mitarbeiter werden von manuellen Kassivorgängen entlastet und haben mehr Zeit für die persönliche Kundenberatung. Kunden können Rechnungen eigenständig und flexibel begleichen. Dafür identifizieren sie sich zunächst am Automaten – das ist von der manuellen Eingabe am Touchscreen bis hin zum Scannen eines QR-Codes auf vielfältige Weise möglich.

Optional bieten wir auch eine Auflademöglichkeit von Guthaben für Prepaymentzähler an. Zudem wird die Sicherheit bei

Bargeldzahlungen enorm erhöht. Durch die Modularität unserer Zahlungssysteme HESS MultiPay können wir in allen Belangen auf die individuellen Anforderungen der Kunden und die Gegebenheiten vor Ort eingehen. Das schätzen unsere Kunden. Bereits über 100 Energieversorger verlassen sich auf die Zahlungssysteme HESS MultiPay. (dsm)

>>



Dirk Schulte-Mäter

Bereichsleiter Deutschland

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG
Telefon +49 7159 4009-0
info@hess.de
www.hess.de

Denkanstoß: „Stadtwerke brauchen einen radikalen Perspektivwechsel.“

Agil, innovativ, kundenorientiert – so ist das Stadtwerk der Zukunft, verkündet der Slogan der 20. EUROFORUM Jahrestagung Stadtwerke 2016. Das stimmt zweifellos. Größere Zweifel bestehen bei vielen Stadtwerken eher darin, wie dieser Wandel zu schaffen ist.

Die meisten Stadtwerke beobachten die aktuellen Entwicklungen sehr genau: die Digitalisierung, die Marktöffnung für ehemals branchenfremde Akteure, die Maßnahmen der „Großen“ wie E.ON und RWE. Einige probieren selbst neue Modelle aus – sei es eine neue Partnerschaft, ein neues Produkt oder ein neuer Service. Dabei erkennen sie, dass es keine Blaupausen gibt, und dass es vor allem darauf ankommt, ihren Kunden neu zu begegnen.

„Bislang waren Energieversorger für Kundengruppen mit geringem bis mittlerem

Energieverbrauch selten ein energiewirtschaftlicher Partner. Individuelle Tarife und Dienstleistungen waren den Großabnehmern vorbehalten. Das muss sich ändern“, sagt etwa Dr. Michael Maxelon, bis Ende 2015 Geschäftsführer der Stadtwerke Stuttgart GmbH.

Schnell folgt die Empfehlung: Stadtwerke müssen den Kunden stärker in den Mittelpunkt stellen. Und auch das stimmt zweifellos. Doch wie gelingt die Umsetzung? Sicherlich nicht allein mit einer Anpassung des Webseitentextes oder der Ansprache in E-Mail-Newslettern.

„Es braucht ein sehr viel tieferes Verständnis für die Motivation der Kunden, so zu entscheiden, wie sie es nun einmal tun. Das Warum ist sehr viel wichtiger als das Was. Denn das Warum sagt etwas über die Motive, Wünsche, Werte und Bedürfnisse des Menschen aus. Was Menschen daraufhin

tun, verändert sich permanent und quasi simultan mit dem Fortschreiten neuer Möglichkeiten“, sagt Norbert Reichert von Kreuz & Partner, der am 21. April 2016 auf der 20. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2016“ einen Workshop zur kundenorientierten Produktentwicklung leitet. Er begleitete die Stadtwerke Stuttgart auf ihrem Weg ins Urbane Energiesystem (UES) und ist sich sicher: „Um Kundenentscheidungen zu verstehen, müssen Stadtwerke ihre Perspektive verändern. Radikal. Sie müssen aufstehen, auf die andere Seite des Tisches gehen und sich in die Position ihrer Kunden begeben.“

Dieser Perspektivwechsel ist der Anfang eines jeden neuen Geschäftsmodells und eines jeden innovativen Produkts. Die Welt durch die Augen ihrer Kunden zu sehen und Maßnahmen ganzheitlich und integriert darauf auszurichten, das können Stadtwerke lernen. (ps)

ANZEIGE

„Bei den Stadtwerken Neumünster entscheidet der Kundenservice.

Daher arbeiten wir auch selbst am liebsten mit Unternehmen zusammen, die uns als Kunden perfekt betreuen und passgenaue Dienstleistungen anbieten. So haben wir uns 2013 für A&O Fischer als unseren zentralen Druckdienstleister entschieden.

Rund 300.000 Sendungen im Jahr wickeln wir mit AOF ab. Ob Rechnungen oder Mahnungen, Zählerwechsel oder Informationsschreiben: Alle Daten werden innerhalb von 24 Stunden übernommen und geprüft, die daraus generierten Briefe produziert und dem Zustelldienst bereitgestellt.

Folgende Punkte hatten uns vor drei Jahren bewegen, die Zusammenarbeit zu testen:

- 1. Die enorme Prozesssicherheit,*
- 2. das Versprechen von AOF, auch wechselnde Anforderungen bei den Volumina und im Druck flexibel zu handhaben,*
- 3. seriöse, günstige Preise.*

Aber nicht nur das hat uns überzeugt, sondern auch die Branchenkenntnis von AOF, die die Kommunikation wirklich erleichtert, sowie die vertrauensvolle und engagierte Art der Zusammenarbeit.

Für uns war der Wechsel zu A&O Fischer der richtige Schritt.“

Frank Wede
Handlungsbevollmächtigter
Stellv. Bereichsleiter / Sachbereichsleiter Vertrieb Privatkunden
Stadtwerke Neumünster GmbH



Der Spezialist für bedrucktes Papier in der Energie- und Wasserwirtschaft
A&O Fischer GmbH & Co. KG www.aof.de

Zeitsparklick mit E-POST – Die Deutsche Post AG ist Lösungspartner der SIV.AG



△ Abb: Vertragsunterzeichnung auf der E-world energy & water 2016

Auf der diesjährigen E-world energy & water wurde sie mit großem Interesse aufgenommen – die neue Partnerschaft der SIV.AG mit der Deutsche Post AG. Ein besonderes Highlight in den Gesprächen am Messestand war die Anbindung des Branchenstandards kVASy® an die E-POST-Infrastruktur des Global Players.



Die SIV.NEWS sprachen mit **Alfo Fliegen, Vertriebsleiter Partnermanagement E-POST der Deutsche Post AG**, über die Mehrwerte des neuen Lösungsangebotes.

SIV.NEWS: Die Anregung, mit E-POST Formulare und Briefe kostenoptimiert direkt aus kVASy® zu versenden, kam aus dem Kundenkreis der SIV.AG – ein schönes Beispiel für das intensive Miteinander in unseren Fachgremien. Heute gibt es bereits erste erfolgreiche Referenzprojekte. Wie beurteilen Sie die Qualität der Zusammenarbeit?

FLIEGEN: Wir freuen uns, in der SIV.AG einen ebenso engagierten wie verlässlichen

Lösungspartner für den Versorgungsmarkt gefunden zu haben. Die Umsetzung erfolgte in einem sehr engen, intensiven Fachaustausch, wodurch wir die Anforderungen der Kunden der SIV.AG an die Abwicklung digitaler Prozesse – also Sicherheit, Automatisierung und Servicequalität – in den Mittelpunkt stellen konnten. Ein hoher Bedienungskomfort und die nahtlose Integration in kVASy® waren uns dabei besonders wichtig.

SIV.NEWS: Was ist das Besondere am E-POST-Versand aus kVASy®?

FLIEGEN: Die Mitarbeiter Ihrer Kunden müssen sich zukünftig nicht mehr um den eigentlichen Postversand kümmern. Die Schreiben – z. B. die großen Jahresabrechnungen, Vertragsinformationen und selbst Werbekampagnen – erreichen die Empfänger digital oder als klassische Brieffsendung. Das ist nicht nur zeit- und kostenschonend, sondern auch ein wichtiger Schritt zum digitalen Arbeitsplatz der Zukunft. Ein sowohl für große als auch für kleine Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft attraktives Gesamtpaket.

SIV.NEWS: Welche Mehrwerte würden Sie hier besonders hervorheben?

FLIEGEN: Ich sprach bereits die positiven Effekte des papierlosen Büros und die deutliche Zeit- und Kostenersparnis im

Versandprozess an. Hier wurden früher – nicht immer effektiv – wertvolle Ressourcen eingesetzt. Wir verschlankten und optimieren die Verarbeitungsabläufe durch die Bündelung in einem sicheren, digitalen Kommunikationskanal via kVASy®. Sendungsmerkmale und -historie werden lückenlos in detail auf Einzelkundenebene dokumentiert, was darüber hinaus deutliche Prozessmehrwerte mit sich bringt.

Beim konventionellen Briefversand optimieren wir zudem nicht nur die zugrundeliegenden Produktionsprozesse, sondern generieren auch interessante Synergien und Preisvorteile. Als Marktführer können wir diese Mehrwerte an Ihre Kunden weitergeben.

Der Versand mit E-POST ist quasi Ihr Zeitsparklick – einfach, sicher und ressourcenschonend.

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



Dietrich Sessner
Deutsche Post AG
Senior Experte Partnervertrieb E-POST
dietrich.sessner@deutschepost.de
www.epost.de



avviso.werke®

Besser vollstrecken!

Forderungsmanagement für Eigenbetriebe, Zweckverbände, Ver- und Entsorger

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



www.data-team.de
vertrieb@data-team.de

20. SIV.Anwenderkonferenz 2016: DIGITALISIERUNG – SICHER! SOLIDE! SIV!

Am 23. und 24. Juni 2016 ist es wieder so weit. Die 20. SIV.Anwenderkonferenz bietet mit neuen Diskussions- und Präsentationsformen spannende Networking-Möglichkeiten. Dabei ist die diesjährige Jubiläumsveranstaltung in vielerlei Hinsicht etwas Besonderes. Mit dem Beitritt zur kanadischen Harris Gruppe haben wir unser Unternehmen neu strategisch positioniert. Für unsere Kunden und Partner bedeutet die Einbindung in einen international erfolgreichen Konzernverbund noch mehr Zukunftssicherheit, eine noch größere Servicequalität und Innovationsstärke.

Auf der SIV.Anwenderkonferenz stellen wir gemeinsame Meilensteine und die Herausforderungen des Marktes vor und diskutieren mit Ihnen die Zukunftsthemen der Energie- und Wasserwirtschaft. Der digitale Arbeitsplatz der Zukunft, Smart Metering

und Gateway Administration, attraktive Cloudlösungen, lukrative Geschäftsmodelle für Netz und Vertrieb, Planning, IT-Sicherheit und -Compliance, Zertifizierung, spezielle Angebote für die Wasser- und Abwasserwirtschaft oder Prozessdienstleistungen sind dabei nur einige Schwerpunkte. Im Fokus steht diesmal die Digitalisierung, die sowohl für unsere Kunden aus der Energiebranche als auch für unsere Kunden aus der Wasserwirtschaft spannende Potentiale bietet.

Zugleich besteht wie in den Vorjahren die Möglichkeit zu individuellen Gesprächen auf Vorstands- und Fachexpertenebene. Die Interaktion mit den Kunden möchten wir dabei 2016 noch verstärken – auch unter enger Einbindung unserer Partner.

Wir freuen uns, Sie in Rostock begrüßen zu können! (sl)

Ihre Kunden – Ihre Daten: Die SIV.AG auf der E-world energy & water

Dezentralisierung, Strommarkt 2.0 und Digitalisierung – die Herausforderungen für die Branche sind vielfältig. Wo liegen die Chancen von morgen und wie profitabel ist Ihr Unternehmen in zehn Jahren? Welche neuen Geschäftsmodelle können Sie entwickeln, um sinkenden Margen und einem immer höheren Wettbewerbsdruck zu begegnen?

Unter dem Motto "Ihre Kunden – Ihre Daten" stand die Messepräsenz der SIV.AG ganz im Zeichen solch großer Themen wie Smart Energy, Digitale Energiewende, Einspeisung 3.0, Mobilität im Netzbetrieb, Energievertrieb, IT-Sicherheit oder Unternehmenssteuerung.

Die SIV.AG-Gruppe zeigte dabei ihre Stärken als echter ganzheitlicher Lösungspartner. Ob im Gesamtpaket oder modular; als klassisches Inhouse-System, aus der Cloud oder als Prozessdienstleistung der SIV Utility Services GmbH – die Unternehmensgruppe bietet die passende individuelle Lösung – unabhängig von der bestehenden IT-Landschaft und mit höchsten Sicherheitsstandards.

Die certigo GmbH informierte umfassend über die Themen IT Security und IT Compliance. Mit der Deutschen Telekom und der Deutsche Post AG waren darüber hinaus zwei weitere starke Partner am Stand der SIV.AG. (sl)

▽ Abb: Impressionen von der diesjährigen E-world energy & water



Teampayer – Der Fachbereich Internetportale stellt sich vor



Begeisterung steckt an. Dass gerade anspruchsvolle IT-Projekte nur gemeinschaftlich zu meistern sind, es dabei immer wieder große und kleine Herausforderungen gibt und so manche Extrameile im Interesse der Kunden gegangen werden muss, ist ganz normal. Sich täglich selbst zu motivieren, die anderen mitzureißen und sich für den gemeinsamen Erfolg stark zu machen, schweißt ein Team nur umso mehr zusammen.

Ein gutes Beispiel dafür ist der Fachbereich Internetportale der SIV.AG, der seit 2013 systematisch ausgebaut wird und mittlerweile zehn feste Mitarbeiter und Auszubildende zählt. In dieser kurzen Zeit konnten mit viel Engagement 100 Portale bei Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft implementiert werden.

Portale haben sich auch in der Versorgungsbranche immer mehr als Online-Visitenkarte und Interaktionsplattform etabliert, erhöhen die Servicequalität und entlasten die vorhandenen Ressourcen.

Als Bereichsleiter und Stellvertretender Bereichsleiter sind in der Projektakquise und -umsetzung Christian Schletter und Steffen Falck die direkten Ansprechpartner für alle Kundenbelange. Hinter ihnen steht - auch wenn hier nicht alle namentlich erwähnt werden können - eine starke Mannschaft, die mit spürbarem Spaß und echtem Teamgeist zusammenarbeitet.

Das merken auch Außenstehende am offenen, ehrlichen Umgang miteinander und der kreativen, fast schon familiären Arbeits-

atmosphäre. Keiner versteckt sich hinter verschlossenen Bürotüren, gemeinsam wird nach der besten Lösung für die Kunden gesucht - natürlich auch manchmal kontrovers, aber immer pragmatisch, zielorientiert und mit viel Respekt und Wertschätzung füreinander.

„Wir harmonieren alle sehr gut miteinander und verstehen uns auch ohne große Worte, was zu einem großem Teil sicher auch Christians Verdienst als Teamleiter ist“, so Steffen Humboldt, der 2012 zur SIV.AG stieß und als Familienvater mit drei Kindern insbesondere auch das soziale Engagement des Unternehmens zu schätzen weiß. Die Möglichkeit, bei Bedarf auch im Homeoffice arbeiten zu können, die Übernahme der Kindergartenkosten oder die jährliche Kinderweihnachtsfeier, um nur einige Beispiele für die vielen freiwilligen Arbeitgeberleistungen zu nennen, sind für ihn keine Selbstverständlichkeit: „Für das uns entgegengebrachte Vertrauen bin ich sehr dankbar. Die SIV.AG bietet uns große Freiräume und Sicherheit.“ Das positive Feedback der Kunden motiviert dabei noch zusätzlich.

Mit ihrem umfassenden Fach-Know-how sind Tobias Menzel, Eric Beyer, Mario Bötzer, der bereits seine Ausbildung im Portalteam durchlief, und Manuel Gerber weitere starke Stützen.

Auch Manuel Gerber schätzt die gute Kooperation und den intensiven Kundenkontakt: „Wir gehen sehr kollegial miteinander um und helfen uns, wenn es darauf ankommt. Probleme werden sofort auf den

Tisch gelegt und zusammen angegangen. So finden wir schnell einen gemeinsamen Nenner und stehen füreinander ein.“

Was Gemeinschaftsgeist bedeutet, weiß Manuel Gerber auch aus seinem persönlichen, langjährigen Engagement für Nepal, wo er zusammen mit einer großen Gruppe ehrenamtlicher Mitstreiter gegenwärtig den Wiederaufbau einer Schule unterstützt und dafür auch sehr erfolgreich im September 2015 ein viel beachtetes Benefizkonzert in Rostock auf die Beine stellte. Dass die SIV.AG ihm unkompliziert ermöglichte, fünf Wochen vor Ort sein zu können, ist für ihn ein großer Vertrauensbeweis.

Nachhaltigkeit zeigt das Team auch im Umgang mit seinen Auszubildenden Maik Engelhaupt und Marcel Zielke, die schon früh eigenverantwortlich in Projekte wie den Aufbau der Darwinet-Website des Rostocker Zoos eingebunden werden - eine Gemeinschaftsarbeit, die die SIV.AG im Rahmen eines Social Sponsorings mit Schülern des Rostocker Erasmus-Gymnasiums umsetzt. (as)



Christian Schletter

Fachbereichsleiter
Internetportale

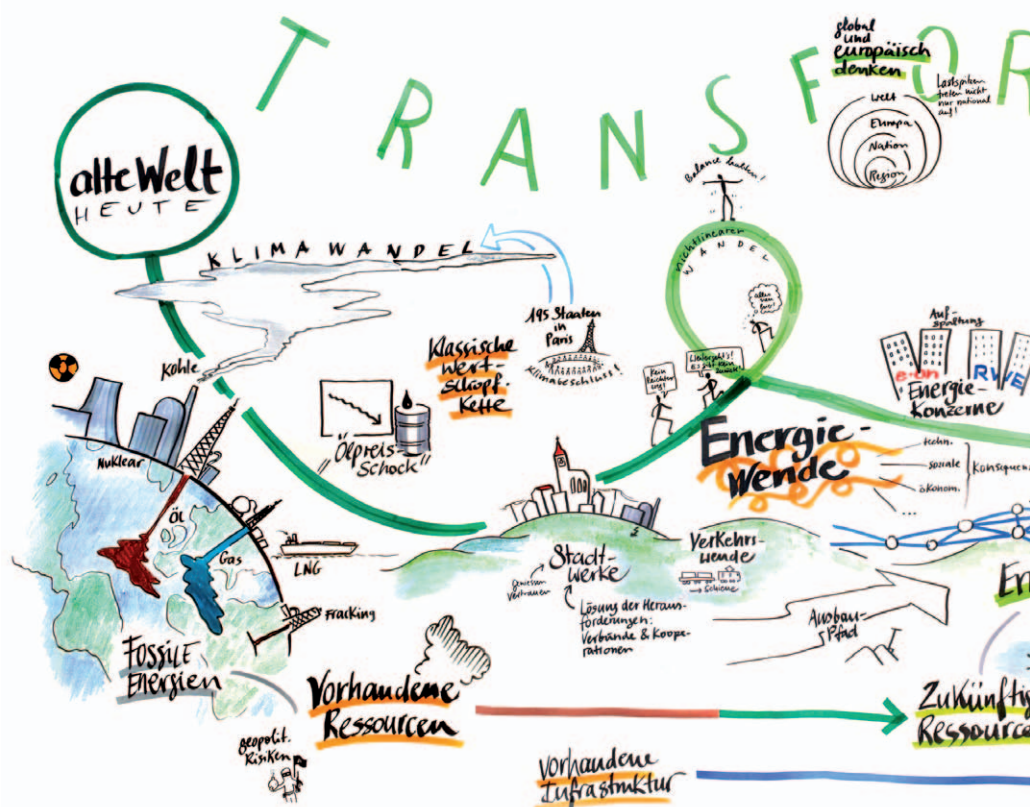
SIV.AG

Telefon +49 381 2524-3761

christian.schletter@siv.de

Vom Glück, in disruptiven Zeiten zu überleben

Vom 19. bis 21. Januar 2016 trafen sich in Berlin 1.200 Entscheider zur einmal wieder hochkarätig besetzten 23. Handelsblatt Jahrestagung „Energiewirtschaft 2016“. Sie lernten viel über das Ende des Welpenschutzes, ziemlich beste neue Freunde und die enormen Chancen, die sich in Zeiten grundlegender Strukturveränderungen ergeben.



Nein, tauschen mochte wohl keiner mit dem Bundeswirtschaftsminister. Zwischen sich überschlagenden Debatten zur Flüchtlingskrise und dem Weltwirtschaftsforum in Davos nahm sich ein sichtlich müder Sigmar Gabriel zum Auftakt der Veranstaltung die Zeit, mit den Spitzen der Energiebranche zu diskutieren.

Während die dreitägige, hochkarätig besetzte Konferenz noch vor wenigen Jahren den Charakter eines entspannten Klassentreffens trug, stehen alle Zeichen mittlerweile auf Umbruch. Die einst so selbstsichere Branche befindet sich in einem radikalen Transformationsprozess, der ihr Selbstverständnis in den Grundfesten erschüttert. Dass der Herausgeber des Handelsblatts Gabor Steingart die Teilnehmer zu Beginn der Veranstaltung darauf hinwies, dass sie doch stolz sein könnten, „in einer disruptiven Situation zu überleben und sich den Veränderungen zu stellen“, trug dabei nur wenig zur Aufmunterung bei. Deutschland sei längst keine „Insel der Glückseligen“ mehr, so auch Sigmar Gabriel: „Man muss, glaube ich, vorsichtig sein mit der Vermutung, das ginge alles so weiter und man könne sich sicher sein.“ Aber das wussten alle Beteiligten nur zu gut – nicht selten aus eigener schmerzlicher Erfahrung.

Experimente beenden und radikal modernisieren

Was folgte, war ein halbstündiger Parforceritt des Bundeswirtschaftsministers entlang der großen Branchenthemen. Deutschland brauche dringend einen „Modernisierungsschub“ und müsse sich daher zum Ziel setzen, „spätestens 2020 die beste digitale Infrastruktur der Welt zu haben, um die Geschäftsmodelle der Zukunft nicht anderen zu überlassen“. Bei der Energiewende und dem Ausstieg aus der Kernenergie habe es schon „eine Menge Experimente“ gegeben und „wir müssen jetzt sehen, dass wir sie nicht beliebig oft wiederholen“, so Gabriel. Auf Dauer dürften die Erzeugungskapazitäten nicht mehr vom Staat festgelegt werden. Das alte EEG war ein notwendiges und sinnvolles Instrument zur Technologieförderung. „Es hat die Welpen wachsen lassen, aber aus den Welpen sind Jagdhunde geworden. Es gibt keinen Grund mehr für Welpenschutz.“

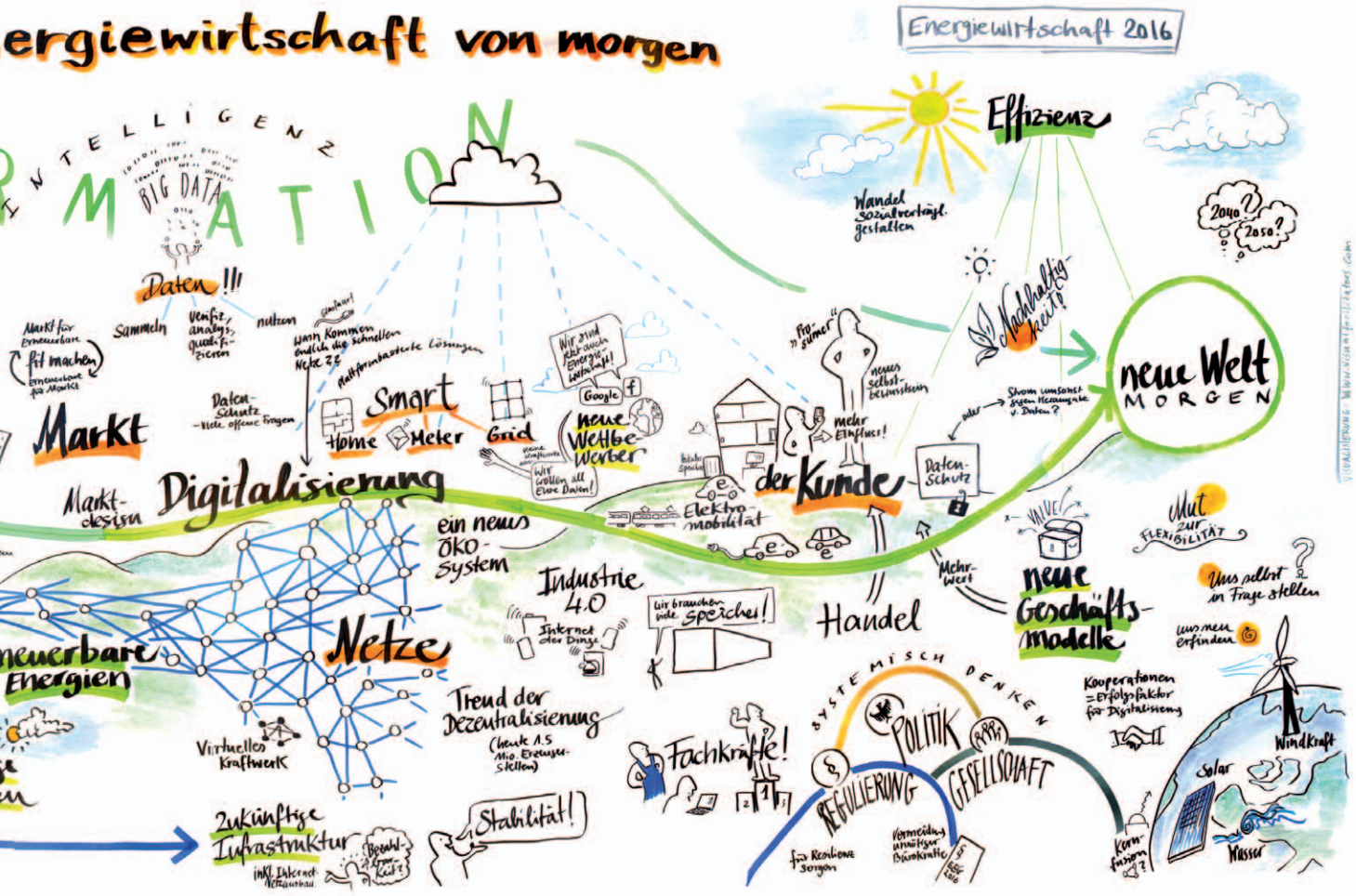
Gabriel plädierte stattdessen dafür, „jetzt endlich konsequent zu sein und den Trend Richtung marktwirtschaftliche Ausrichtung des Strommarktes fortzusetzen.“ Viele im Saal erinnerten sich dabei an Gabriels harsche Absage an die Kapazitätsmärkte

vor genau einem Jahr. Beim Abbau bestehender Überkapazitäten werde auch in Zukunft der Markt für die erforderlichen Investitionen sorgen. Der Strommarkt 2.0 garantiere die freie Preisbildung im Großhandel – ohne Obergrenzen und staatliche Intervention. Es gäbe keine Gründe, warum am Strommarkt nicht dieselben Grundsätze gelten sollten wie an anderen Märkten. „Was Politik und Versorger jetzt leisten müssen, ist nicht weniger, als ein neues System zu errichten. Die zentrale Herausforderung der Energiewende ist eine optimale Systemintegration“, so Gabriel.

Schlüsselfaktor Digitalisierung

Wie diese Veränderungen aussehen könnten und welche neuen Chancen sich dabei ergeben, zeigten die Diskussionen der nächsten Tage in einer beeindruckenden Vielfalt. Spannende Impulse für Aufbruch und Innovation gaben dabei sowohl die etablierten Konzerne als auch neue Player der Branche. „Alles, was sich digitalisieren lässt, wird digitalisiert“, prognostizierte die Hauptgeschäftsführerin des VKU Katharina Reiche. „Der Wandel findet statt – ob mit oder ohne uns“, betonte auch Matthias Brückmann, Vorsitzender des Vorstandes der EWE. Dann doch lieber mit uns, wie

Energiewirtschaft von morgen



auch Dr. Bernhard Reutersberg, Chief Markets Officer der E.ON SE, unterstrich: Heute reiche es nicht mehr aus, im eigenen Kerngeschäft gut zu sein, der Generierung von Daten und Digitalisierung von Prozessen komme heute eine wachsende Bedeutung zu. Mit einem eigenen Future Lab geht der einstige Branchenprimus parallel zur breit diskutierten Abspaltung der Uniper AG neue Wege. Dass Datenschutz und Datensicherheit dabei immer mehr an Bedeutung gewinnen, war Katherina Reiche wichtig: „Die Bürger erwarten, dass wir sensibel mit ihren Daten umgehen. Kommunale Unternehmen sind dabei im Vorteil, weil sie das Vertrauen der Kunden genießen und in der Region aktiv sind.“

Wie gut, dass gerade Big-Data-Giganten wie Google so gar kein Interesse an den größten Assets der Stadtwerke zu haben scheinen und sich vor allem als „Partner der Energiewirtschaft“ verstehen. „Ich sehe uns gar nicht im Wettbewerb. Unser Kerngeschäft liegt im Medienbereich“, konstatierte Markus Hinz, Director Multi-Vertical der Google Germany GmbH, und reichte der skeptisch dreinblickenden Energiebranche symbolisch die Hand: Wenn man künftig die Daten von Google mit jenen der Energieversorger „verheiratet“, könnten

beide Seiten einen „riesigen Mehrwert“ generieren.

Eigene Glaubwürdigkeit zur Kundenbindung nutzen

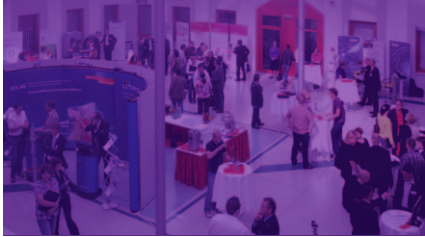
Dass Stadtwerke und Energieversorger auch aus eigener Kraft wachsen können, belegt eine aktuelle Studie der Unternehmensberatung Oliver Wyman, die am Rande der Tagung vorgestellt wurde. Die Regionaldienstleister können ihre hohe Glaubwürdigkeit für kundenorientierte Innovationen und attraktive Vertriebsprodukte nutzen. Über die Hälfte der befragten Haushalte zeigte sich z. B. interessiert an Solaranlagen, Batterie- oder Hauswärmepaketlösungen, intelligenten Stromtarifen, einer kompetenten Energieberatung oder elektronischen Assistenzsystemen im Haushalt. Es müsse nur einfach sein und einen hohen Nutzwert haben. Die Energiebranche habe dieses gewaltige Potential auch bereits erkannt, müssen aber schneller, flexibler und innovativer werden, um gerade auch die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, so eine weitere in Berlin durch PwC vorgestellte Studie. Investitionen in Business Analytics und personalisierte Kundenangebote seien dabei schon heute im Fokus der Entscheider, so Norbert Schwietes, Lei-

ter Energiewirtschaft der PwC.

Sigmar Gabriel hatte die Herausforderungen des Transformationsprozesses am ersten Tag auf den Punkt gebracht: „Das neue System muss die Erneuerbaren an den Strommarkt führen und kontinuierlich dabei die Kosten senken. Und es muss zweitens den Strommarkt für einen wachsenden Anteil der erneuerbaren Energien fit machen. Und wir brauchen drittens eine Infrastruktur, die dazu passt. Das fordert einen zügigen Ausbau der Stromnetze und eine Digitalisierung der Stromversorgung. Vor allem müssen wir die drei Elemente so verzahnen, dass das Ganze funktioniert und die Versorgungssicherheit gewährleistet ist.“

Felix Hasse, der bei PwC den Bereich Digitalisierung der Energiewirtschaft in Deutschland leitet, zieht hier ein versöhnliches Fazit: „Wichtig ist, dass sich die EVU auf den Weg machen.“ Jede Reise beginnt mit dem ersten Schritt. (as, auch erschienen in Heft 4 / 2016 der Fachzeitschrift et)

VERANSTALTUNGEN 2016



20.04.2016 - 21.04.2016

20. EUROFORUM-Jahrestagung
"Stadtwerke 2016"
WECC Berlin
www.stadtwerke-tagung.de

08.06.2016 - 09.06.2016

BDEW Kongress 2016
Berlin
www.bdew.de

23.06.2016 - 24.06.2016

20. SIV.Anwenderkonferenz
Rostock/Roggentin
www.siv.de

SIV.AG | AKADEMIE

www.siv.de/akademie

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

Für das Frühjahr haben wir wieder **zahlreiche Webinare** mit spannenden Themen für unsere Kunden zusammengestellt. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf den Möglichkeiten der **Automatisierung sowie der Prozessüberwachung**.

Hier nur drei Beispiele:

13.05.16 – kVASy® Prozessmonitor für den elektronischen Rechnungsdatenaustausch

20.05.16 – kVASy® Prozessmonitor Abrechnung (VA TK)

27.05.16 – kVASy® - Automatisierung Mahnwesen



MEHR INFORMATIONEN UNTER:
siv-event.webex.com

Gewinnspiel der SIV.AG

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



Was verbirgt
sich hinter der
Abkürzung
MsbG?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (**s. Beileger**) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-4099** oder schicken Sie uns die Antwort **per E-Mail** (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der **30. August 2016** (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!

Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 1/2016) ist: **Karina Jordt, Nordgröön Energie GmbH & Co. KG**. Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 2/2016 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-1099, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **V.i.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Jan Arfwedson (ja), Gerhard Großjohann (gg), Astrid Groth (ag), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), Philipp Schiwiek (ps), Dirk Schulte-Mäter (dsm), RA Florian Wagner (fw), RA Jan-Hendrik vom Wege (jhw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Fotolia: S.9 ©BillionPhotos.com; S.15 © chungking; S.16 © Sergey Nivens; Thinkstock: Titel/S.4 ©Poike S.10 ©petrelos; S.19 ©Dieter Spannkebel **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Gesamtauflage** 4.000 Exemplare.

WAS MACHT ERFOLGREICHEN ENERGIEVERTRIEB AUS?



SIVAG



powersales.siv.de



Mein Zeitsparklick!



Sparen Sie Zeit, Kosten und den Weg zum Briefkasten: Geschäftspost mit E-POST aus kVASy® versenden!

Mit der Software kVASy® und der E-POST Schnittstelle können Sie sich beim Versand Ihrer Geschäftspost das Ausdrucken, Kuvertieren, Frankieren und den lästigen Weg zum Briefkasten sparen. Sie verschicken Ihre Briefe direkt aus der gewohnten Arbeitsumgebung – und das sogar digital oder physisch. Ein Klick und ab geht die Post.

In Kooperation mit



Deutsche Post