

SIV.NEWS

2

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2017

Wegbereiter Digital in die Zukunft

Seite 6

Utility 4.0

Gastbeitrag von Oliver D. Doleski zu Markttrends und strategischen Handlungsoptionen **10**

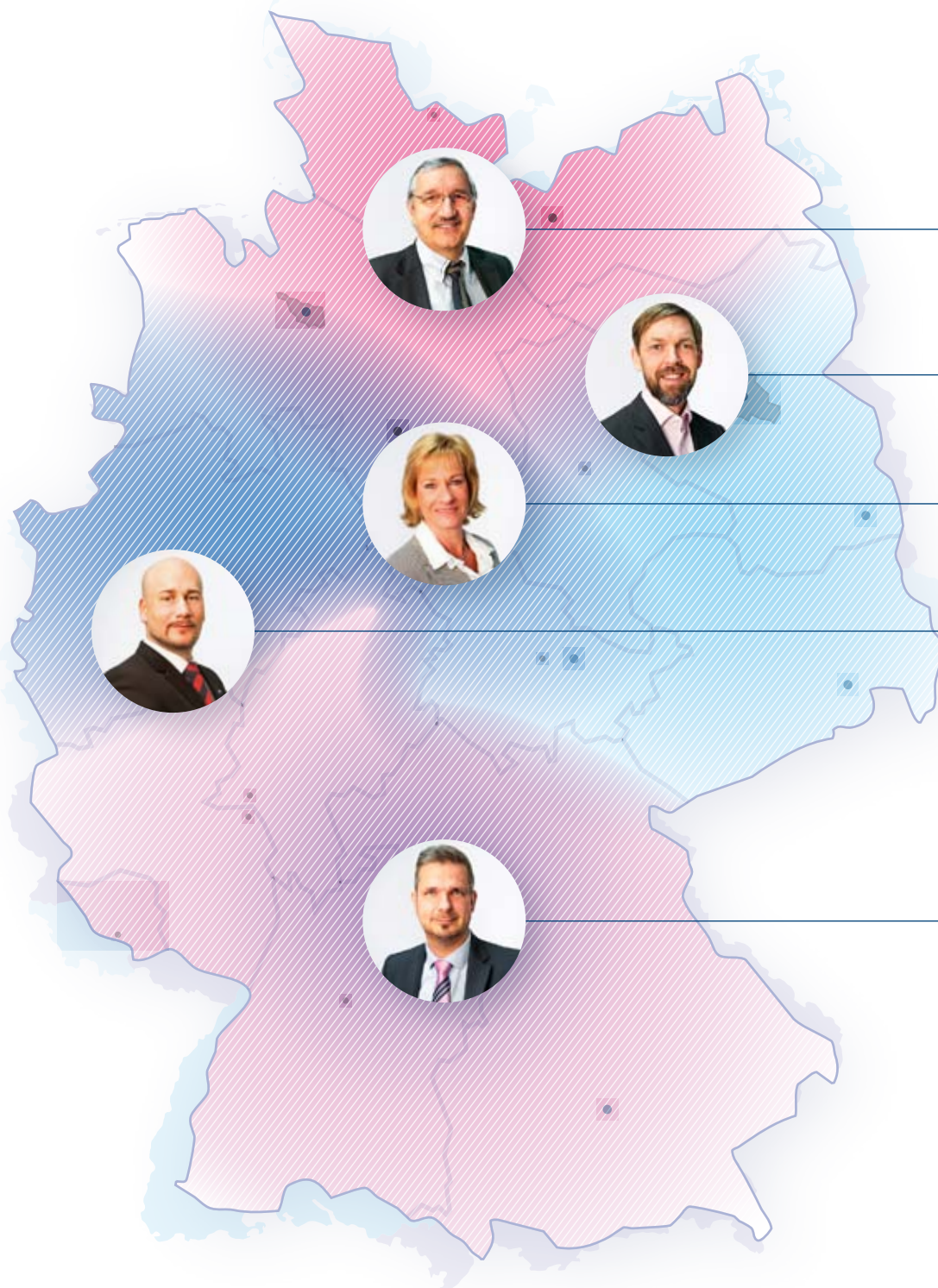
Pflicht und Kür

Erfolgreiche Umsetzung des GDEW und MsbG: Zur Finanzierbarkeit des Smart-Meter-Rollouts **14**

Digital vernetzt

Praxisberichte unserer Kunden: Vom innovativen Norden in den energie-geladenen Süden **20**

Ihre Ansprechpartner –
Wir sind für Sie da.



Regionalleiter Nord

Michael Wolff
michael.wolff@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4015

Regionalleiter Ost

Stephan Klimas
stephan.klimas@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4025

Regionalleiterin Mitte-Wes

Katrin Funk
katrin.funk@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4035

Regionalleiter West

Björn Nazarow
bjoern.nazarow@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4073

Regionalleiter Süd

Andreas Reinelt
andreas.reinelt@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4045



**Leiter Unternehmens-
entwicklung der SIV.AG**

Milan Frieberg
milan.frieberg@siv.de
Tel.: +49 381 2524-2511

Liebe Leserinnen und Leser!

1N73LL1G3NC3 15 7H3 4B1L17Y 70
4D4P7 70 CH4NG3.
573PH3N H4WK1NG



Arno Weichbrodt,
Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Konnten Sie das Zitat von Stephen Hawking auf Anhieb lesen? Es ist schon beeindruckend, wie schnell und erfolgreich wir uns auf Veränderungen einstellen können, wenn wir einen radikalen Perspektivwechsel einfach zulassen.

Im März 2017 veröffentlichte das Handelsblatt anlässlich der weltgrößten Digitalkonferenz, der SXSW in Austin, 47 Statements bekannter Unternehmer, Chief Evangelists und Zukunftsforscher. In einem waren sich alle einig: Wer die Zukunft verstehen und gestalten will, muss gelegentlich auch einmal die eigenen Grenzen überschreiten und offen für Innovationen sein und bleiben. Dabei geht es weniger um immer neue Technologien, sondern um die verantwortungsvolle, kreative Nutzung der gigantischen Potentiale der Digitalisierung.

Mit zahlreichen neuen Ideen, spannenden Formaten und viel Raum für angeregte Fach- und Strategiediskussionen möchten wir gemeinsam mit Ihnen auf der **21. SIV.Anwenderkonferenz** neue Horizonte erschließen, ohne Bewährtes aufzugeben. Unser diesjähriges Motto „**Wegbereiter – Digital in die Zukunft**“ knüpft dabei ganz bewusst an unseren Slogan zur E-world energy & water 2017 an.

Auch wenn derzeit über keinen Megatrend mehr diskutiert wird als über die Digitalisierung: Die digitale Zukunft hat längst begonnen und wir leben und gestalten sie seit Jahren partnerschaftlich – mit innovativen Lösungen zur Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse, im intensiven Dialog unserer Kundengremien oder beim Smart-Meter-Rollout, der für den gesamten deutschen Energiemarkt einen tiefgreifenden Umbruch darstellt. Beim Meistern dieser Herausforderung profitieren wir auch vom gewachsenen Branchen-Know-how der Harris Gruppe. Kanada ist seit Jahren Vorreiter beim Ausbau der digitalen Infrastruktur und bei der Einführung intelligenter Stromzähler – ein Erfahrungsschatz, den wir in unsere tägliche Projektarbeit einbringen können.

Unsere aktuellen SIV.NEWS geben viele praktische Beispiele dafür, dass auch für unsere Kunden und Partner digital bereits ganz normal ist. Begleiten Sie uns also auf eine Reise durch Deutschland und die Schweiz. **Sehen Sie selbst, wie digital vernetzt, ideenreich und engagiert schon heute am Marktdesign der Zukunft gearbeitet wird.** Gern bereiten wir hier auch weiterhin gemeinsam mit Ihnen den Weg zu neuen Horizonten – mit Software, Beratung und Dienstleistung aus einer Hand.

Ich wünsche uns angeregte Diskussionen auf der 21. SIV.Anwenderkonferenz und Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unserer aktuellen SIV.NEWS.

Herzlichst,

Ihr



Arno Weichbrodt



Inhalt

Unter Zugzwang: Aktuelle Studie zum Digitalisierungsgrad der deutschen Energiebranche **5**

Titelthema:

Mehrwertbetrachtung: Interview mit Dr. Guido Moritz, Bereichsleiter Energie- und Wasserwirtschaft der SIV.AG **6**

Utility 4.0: Gastbeitrag von Oliver D. Doleski zu Markttrends und -herausforderungen **10**

Das Marktdesign der Zukunft: PwC-Studie für eine nachhaltige Energieversorgung **12**

BDEW Kongress 2017: Konvergenz **12**

Potentialanalyse: Die 360-Grad-Sicht auf Ihre Stärken **13**

Von der Pflicht zur Kür: Zur Finanzierbarkeit des Smart-Meter-Rollouts **14**

Einfache Maßnahmen für ein wirksames IT-Sicherheitsmanagement **18**

kVAsy® Power Sales: Der Energievertrieb der Zukunft **19**

Praxisberichte

Stadtwerke Neumünster (SWN): Kundenbeziehungsmanagement mit Weitblick **20**

Städtische Betriebswerke Luckenwalde GmbH: Alle Daten in Echtzeit im eigenen System **21**



Elektrizitätswerk des Kantons Schaffhausen (EKS): Fallabschließendes Engagement der SIV Utility Services GmbH **22**

Kreiswerke Main-Kinzig GmbH: Transparente Abrechnungsprozesse und höhere Kundenzufriedenheit **23**

Die digitale Zukunft hat schon begonnen! – Neues im Portfolio der SIV.AG **24**

Wasserwirtschaft

DLB/DRECOUNT GmbH: kVAsy® produktiv für die Betriebskostenabrechnung **26**

Tarifoptimierung auf Basis des Systempreismodells **26**

Grundwasser-Monitoring und Datenmanagement **27**

Ausgangspostversand per E-POST **28**

Digitalisierung mit der Vorgangsakte **29**

Wirtschaftsplanung und Preis-/Gebührenkalkulation **29**

Teamporät

Ein starker Rückhalt – Das Team Sales – Innendienst der SIV.AG **30**

SIV.AG ist erneut TOP Ausbildungsbetrieb **31**

Regionales Engagement bei Radiosender LOHRO **31**



Partner

BO4E: Mit Objekten die digitale Zukunft gestalten	32
Aus der Praxis: Lebende Standards beim Wasserverband Weddel-Lehre (WWL)	33
Aareon AG: Zuordnung von Energieabrechnungen in der Wohnungswirtschaft	34

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG: Digitale Vernetzung im Fokus	36
---	----

GWS Stadtwerke Hameln GmbH ist ein neuer Kunde der SIV.AG	37
---	----

SIV.AG AKADEMIE, Veranstaltungen, Gewinnspiel, Impressum	38
--	----

Unter Zugzwang - Aktuelle Studie zum Digitalisierungsgrad der deutschen Energiebranche

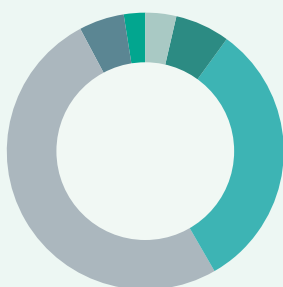
In Vorbereitung der 3. Handelsblatt Jahrestagung "Digitale Energiewirtschaft" im Mai 2017 hat die EUROFORUM Deutschland SE eine nicht repräsentative Umfrage unter mehr als 80 Entscheidungsträgern aus der Energiebranche durchgeführt.

Das Fazit: Hinsichtlich der digitalen Transformation besteht für die deutsche Energiebranche auch weiterhin Nachholbedarf. Die Hälfte aller Befragten bewerten den Digitalisierungsgrad der Branche als mittelmäßig, ein weiteres Drittel stuft ihn lediglich als gering ein. Nur knappe acht Prozent der Umfrageteilnehmer beurteilen die Energiewirtschaft als digitale Branche. (gk, km, st, as)

▷ www.digitalisierung-energie.de

Digitalisierungsgrad der Energiebranche

- 3,8 % nicht vorhanden
- 6,3 % sehr gering
- 31,6 % gering
- 50,6 % mittelmäßig
- 5,2 % hoch
- 2,5 % sehr hoch



Blockchain ...*

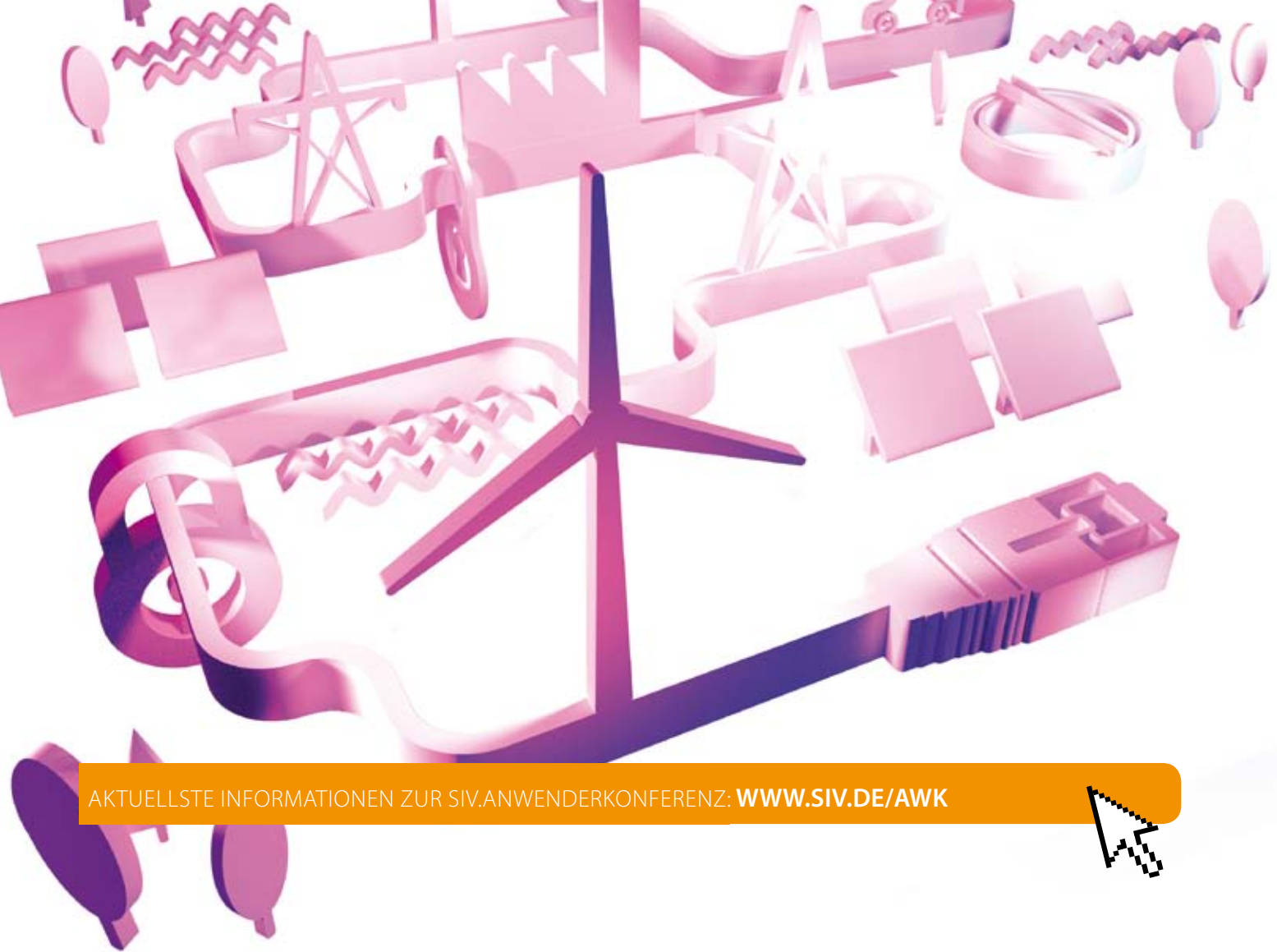
... ist nur ein Hype	12,4 %
... wird die Branche von Grund auf verändern	35,8 %
... ist eine große Chance für die Energieversorger	42 %
... zerstört das Geschäftsmodell von Energieversorgern	14,8 %
... ist ein Thema, das nur mit Partnern gelingen kann	45,7 %
... öffnet die Tür für Game Changer	43,1 %
... verstehe ich nicht	2,5 %
... kenne ich nicht	3,7 %

Die Kunden von morgen erwarten von ihrem Energieversorger ...

... Digitale Services	16,3 %
... Transparenz bei der Energieversorgung	16,3 %
... Smart-Home-Applikationen	2,5 %
... Grüne Energie	2,5 %
... innovative Produkte	16,3 %
... einfache Tarife ohne Vertragsbindung	27,5 %
... Flatrates	7,5 %
... Erreichbarkeit 24/7	1,2 %

Die größten Schwierigkeiten bei der Umsetzung der digitalen Transformation in der Branche sind ...

... fehlendes Know-how	18,8 %
... fehlende politische Leitlinien	2,5 %
... zu viele politische Leitlinien	2,5 %
... mangelnde Risikobereitschaft	20 %
... fehlende Experten als Mitarbeiter	17,5 %
... Unübersichtlichkeit, welche Player relevant sind	2,5 %
... Unübersichtlichkeit, welche Geschäftsmodelle lukrativ sind	16,3 %
... Unternehmenskultur	15 %
... Integration von Startups	0 %
... Sonstige	5 %



AKTUELLESTE INFORMATIONEN ZUR SIV.ANWENDERKONFERENZ: WWW.SIV.DE/AWK



Wegbereiter – Digital in die Zukunft

Nach der Übernahme der SIV.AG-Gruppe durch die international tätige Harris Gruppe hat sich das Unternehmen im Jahr 2016 neu aufgestellt. Eine wichtige Veränderung ist die stärkere Markttrollenorientierung der SIV.AG und die neue Rolle der Lösungsarchitekten, betont Dr. Guido Moritz, Bereichsleiter Energie- und Wasserwirtschaft bei SIV.AG, im Gespräch mit der ew-Redaktion. »Wir müssen weg kommen von Kleinfunktionalitäten hin zu ganzheitlichen Lösungen mit durchgängigen Prozessen – und genau das ist die Aufgabe der Lösungsarchitekten.«

ew: Herr Dr. Moritz, seit knapp einem Jahr ist das ehemalige Familienunternehmen SIV.AG Teil der international tätigen Harris Gruppe. Was hat sich für die SIV.AG verändert?

Moritz: Relativ wenig, aber doch sehr viel. Es gibt immer Bedenken, wenn ein nordamerikanischer Konzern ein deutsches Unternehmen übernimmt. Hier treffen schließlich sehr unterschiedliche Unternehmensphilosophien aufeinander und viele Fragen werden aufgeworfen:

Werden Arbeitsplätze abgebaut, welche Produkte wird es künftig geben – gibt es eine neue Produktstrategie für kVASy® – und wie stark wird der neue Eigentümer die Strategie und das operative Tagesgeschäft des Unternehmens bestimmen?

ew: Zu welchen Antworten sind Sie gekommen?

Moritz: Die Antwort lautet: Es hat sich relativ wenig verändert – und das im positiven Sinn. Die Harris Gruppe lässt uns

sehr eigenständig agieren, so dass das Management der SIV.AG nach wie vor die Geschicke des Unternehmens und die Produktphilosophie selbst in der Hand hat. Allerdings konnten wir im vergangenen Jahr auch viele positive Veränderungen in der SIV.AG anstoßen. Bereits vor der Übernahme durch die Harris Gruppe hatten wir im Rahmen eines Strategieprojekts intensiv diskutiert, wie sich die Branche verändern wird und wie sich SIV.AG als IT-Dienstleister der Branche dementsprechend strategisch aufstellen muss.

» Eine wichtige Veränderung ist die stärkere Markttrollenorientierung der SIV.AG. «

ew: Welche konkreten Veränderungen haben Sie angestoßen?

Moritz: Unser Managementteam hat relativ schnell einige wichtige Impulse aus dem Strategieprojekt für eine strategische Neuorientierung des Unternehmens auf den Weg gebracht. Eine wichtige Veränderung ist die stärkere Markttrollenorientierung der SIV.AG – mit all den sich daraus ergebenden Anpassungen der internen Prozesse und Strukturen. Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass sich im Jahr 2016 bei SIV.AG einiges getan hat, was aber nicht unbedingt durch die Harris Gruppe ausgelöst wurde.

ew: Sie hatten die stärkere Markttrollenorientierung angesprochen. Was bedeutet dies konkret?

Moritz: Das Wort Markttrollenorientierung ist eigentlich nicht ganz korrekt und entspricht nicht der Bedeutung, wie sie von der BNetzA verwendet wird. Besser ist es, von einer kundenzentrischen Ausrichtung der SIV.AG zu sprechen. Dabei richten wir unser Angebot und auch unser gesamtes Handeln auf drei Gruppen von Unternehmen in der Versorgungsbranche: Wasserversorger, klassische Querverbundunternehmen sowie überregional tätige Händler und Lieferanten. Diese Unternehmen agieren sehr unterschiedlich in ihrem jeweiligen Segment. So haben ein Wasserversorger, der eher in monopolistisch geprägten Strukturen handelt, und ein überregional tätiger Lieferant, der aktiv und progressiv am Markt agieren muss, sehr unterschiedliche Anforderungen. Daher haben wir für diese drei Segmente spezifische Lösungen entwickelt und auch den Umgang mit diesen Kundengruppen auf die jeweiligen Bedürfnisse angepasst.

ew: Wie genau unterscheiden sich die Anforderungen dieser Kunden?

Moritz: Wenn wir zum Beispiel mit einem Wasserversorger das Thema Innovationen diskutieren, geht es vor allem darum, wie die Kosten der Standardprozesse

reduziert oder wie Investitionen in die Infrastruktur optimal gesteuert werden können. Das sind ganz andere Themen, als wir sie zum Beispiel mit einem überregional tätigen Lieferanten diskutieren. Dort steht der Kunde selbst viel stärker im Fokus. Ein Stichwort ist hier das »digitale Kundenbeziehungsmanagement«, wie wir es mit dem Produkt kVAsy® Power Sales umsetzen. Zwar geht es auch hier um die Reduzierung der Kosten durch eine vollständige Digitalisierung der Prozesse, viel wichtiger ist es jedoch, die Voraussetzungen zu schaffen, damit diese Unternehmen sehr agil und flexibel – und zum Teil durchaus auch aggressiv – am Markt agieren können.

ew: Seit September 2016 setzt hier auch Greenpeace Energy auf die Dienstleistungen von SIV.AG. Wie entwickelt sich das Projekt?

Moritz: Greenpeace Energy kommt ja aus einem reinen BPO/BSP-Betreuungsverhältnis und möchte jetzt die Vertriebs-

strukturen intern aufbauen, um am Markt schneller und flexibler agieren zu können. Dabei konnten wir uns in dem Auswahlprozess gegen namhafte Wettbewerber durchsetzen. Ein Grund war sicherlich, dass die SIV.AG kein reiner Softwarehersteller ist, sondern wir uns mit unserer Tochter SIV Utility Services GmbH auch auf Incourcing- und Outsourcing-Fälle spezialisiert haben. Wir liefern hier also nicht nur die Software, sondern auch ein vollständiges Konzept zum Aufbau der neuen Strukturen und Ressourcen sowie zur Schulung der Mitarbeiter – und wenn notwendig, helfen wir auch mit eigenen Ressourcen aus, um Lastspitzen abzufangen.

ew: Nochmals zurück zu den Veränderungen im Unternehmen. Sie sind nach der Übernahme durch die Harris Gruppe von der SIV.AG-Tochter certigo wieder zurück zur SIV.AG gewechselt und sind jetzt Bereichsleiter für die Energie- und Wasserwirtschaft. Was war der Grund für diesen Schritt? ●

» Wir müssen von einer reinen Kostenbetrachtung zu einer Mehrwertbetrachtung kommen. «

Dr. Guido Moritz

Bereichsleiter Energie- und Wasserwirtschaft der SIV.AG



Moritz: Der Schritt zurück zur SIV.AG war nicht überraschend und auch schon länger so geplant. In meiner neuen Rolle verantworte ich das gesamte Bestandskundengeschäft der SIV.AG-Gruppe.

Dieses Geschäft wird für die SIV.AG immer wichtiger und das spiegelt sich auch in der Neuorientierung wider: Wir wollen gemeinsam mit unseren Kunden optimale Lösungen entwickeln. Um dies zu erreichen, haben wir mit sogenannten Lösungsarchitekten ganz neue Rollen in unserem Unternehmen installiert. So tragen wir einer Herausforderung Rechnung, der wir immer häufiger gegenüberstehen: Der Kunde erwartet schon lang keinen Verdränger mehr, der in einem Ersetzungsszenario sämtliche vorhandene Lösungen ersetzt. Er benötigt vielmehr einen Dienstleister, der sich in der Rolle des Integrators zurechtfindet. So bilden wir mit unseren Lösungen quasi das IT-Backbone vieler Prozesse bei unseren Kunden und müssen in dieser Funktion unterschiedliche Partnerprodukte und -services integrieren – unabhängig davon, ob es sich um eine On-Premise-Software oder um eine Cloudlösung handelt.

Wichtig ist, dass wir wegkommen von Kleinfunktionalitäten hin zu ganzheitlichen Lösungen mit durchgängigen Prozessen – und genau das ist die Aufgabe der Lösungsarchitekten.

ew: Was wird aus der certigo GmbH? Ist dort nach wie vor das Know-how der SIV.AG zu den Themen IT-Compliance und IT-Sicherheit gebündelt?

Moritz: Hier haben wir in der Tat einen Strategiewechsel vollzogen, denn wir wollen künftig alle Dienstleistungen aus einer

Hand bieten und immer stärker synergetisch betrachten. Daher haben wir die Themen IT-Sicherheit, Informationssicherheit und Datenschutz – also das Kerngeschäft der certigo GmbH – wieder in die SIV.AG zurückgeholt, auch wenn die Marke certigo weiterhin bestehen bleibt.

» Wir dürfen uns nicht darauf beschränken, nur die Anforderungen des Regulators umzusetzen. «

ew: Wie sieht denn aus Ihrer Sicht das Marktdesign der Zukunft aus?

Moritz: Wir müssen uns auf zwei Entwicklungen einstellen: So wird der Versorgungsmarkt auf der einen Seite immer heterogener und kleinteiliger – Stichworte wie Mieterstrom, Arealnetze, Eigenversorger – und auf der anderen Seite werden die Anforderungen immer individueller. Nehmen wir das Beispiel Mieterstrom: Hier gibt es zwar einige erfolgreiche Pilotprojekte, aber bis heute keine einheitliche Definition des Geschäftsmodells – also wie eine entsprechende Geschäftsbeziehung oder ein Vertragsverhältnis ausgeprägt ist.

Für uns als IT-Dienstleister wird es so immer schwieriger, in diesem heterogenen Marktumfeld kosteneffizient und im Sinne von Skaleneffekten agieren zu können. Das hohe Maß an Individualität muss schließlich auch in den IT-Systemen abgebildet werden, und dies führt – auch in Verbindung mit dem hohen Maß an Regulierung – zu steigenden Kosten. Hier müssen wir uns als Versorgungswirtschaft die Frage stellen, ob wir diese Kosten wirklich stemmen können und wollen oder ob der zurzeit eingeschlagenen Weg eher ein Holzweg ist.

ew: Kann es vor diesem Hintergrund künftig überhaupt noch eine Art Standardprodukt geben?

Moritz: Das wird immer schwieriger, denn Standardprodukte und Standardmodelle kann es nur geben, wenn die Geschäftsmodelle dahinter zumindest ein Stück weit ebenfalls standardisiert sind. Dies wird in der Branche zurzeit intensiv

diskutiert, allerdings setzt sich zumindest nach meiner Erkenntnis aktuell noch kein Trend durch.

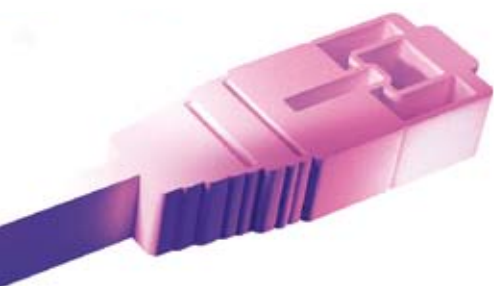
ew: Ein wichtiges Thema ist das Smart-Metering. Die SIV.AG hat bereits vor zwei Jahren dazu die Kooperation mit der Deutschen Telekom bekanntgegeben. Wie hat sich die Kooperation bisher entwickelt?

Moritz: Das Thema ist nach wie vor sehr stark durch den Regulierer und nicht durch den Markt getrieben. Wir hatten uns ja zu einer Zeit für die Partnerschaft mit der Deutschen Telekom entschieden, als die Rahmenbedingungen und auch der Zeitplan noch sehr vage waren. Ziel war es, einen Partner zu finden, mit dem wir auch langfristig ein gutes Lösungsmodell für unsere Kunden bieten können. Trotz der doch immer wieder geänderten Rahmenbedingungen und der noch immer vorhandenen Unklarheiten – zum Beispiel beim Thema Interimsmodell – sind wir weiterhin von der Partnerschaft überzeugt.

ew: Wie sieht der Markt aus?

Moritz: Viele Unternehmen diskutieren zurzeit noch sehr intensiv, ob sie zu den First Movern beim Rollout gehören wollen oder ob sie doch noch ein oder zwei Jahre abwarten, um von den Erfahrungen anderer zu profitieren. Daher muss man zwei Dinge unterscheiden: Wann entscheiden sich die Unternehmen und wann geht es wirklich los. Ich erwarte, dass die meisten Unternehmen zwischen dem ersten und dritten Quartal 2017 entscheiden werden, wie sie mit dem Thema umgehen wollen und ob beziehungsweise mit welchem Dienstleister sie zusammenarbeiten wollen. Allerdings gehe ich nicht davon aus, dass mit Verfügbarkeit der ersten Geräte auch der große Massenrollout beginnt. Der Großteil der Unternehmen wird erst ab dem zweiten Quartal 2018 ernsthaft mit dem Rollout der Geräte beginnen. Alles, was wir davor sehen werden, wird eher Pilotcharakter haben.

ew: Die Darstellung der Wirtschaftlichkeit des Rollouts wird als größte Herausforderung angesehen. Wo sehen Sie Ansatzpunkte, um Wirtschaftlichkeit zu erreichen?



Moritz: Zurzeit ist es durchaus schwierig, den Smart-Meter-Rollout und den Messstellenbetrieb im Rahmen der vorgegebenen Preisobergrenzen wirklich als Geschäftsmodell für klassische Querverbundunternehmen zu bezeichnen. Es geht also weniger um eine Gewinnmaximierung – hier hat aus meiner Sicht auch die Branche die Hoffnung verloren –, sondern es geht vor allem darum, dass wir es schaffen, innerhalb der Preisobergrenze auch nur im Ansatz mit den Kosten zu bleiben. Dabei sehe ich für die Versorgungsunternehmen zwei wichtige Hebel: zum einen die Risikominimierung durch ein Full Outsourcing und zum anderen die Reduzierung der Kosten durch Skaleneffekte. So hat die SIV.AG zusammen mit der Deutschen Telekom nicht nur ein modulares Dienstleistungsangebot, sondern auch ein Gesamtpaket über die vollständige Prozess- und Wertschöpfungskette.

Wir übernehmen dabei auch die Installation und den Betrieb der Geräte und tragen sämtliche Risiken. Dies kann bei den neuen Gerätegenerationen und den noch nicht eingeschwungenen Prozessen durchaus entscheidend sein, und auch die Kommunikationsstrecke wird mitunter nicht trivial zu beherrschen sein. Mit dem Gesamtpaket bieten wir quasi eine Versicherung für die Unternehmen zur Risikominimierung. Mögliche zusätzliche Kosten – egal durch welche Probleme diese entstanden sind – geben wir also in diesem Full-Service-Modell nicht an den Kunden weiter.

Der zweite Ansatzpunkt ist die Nutzung von Skaleneffekten. Denn es ist ein großer Unterschied, ob ein kleines oder mittleres Stadtwerk, das in den ersten Jahren eine niedrige dreistellige Zahl intelligenter Messsysteme ausrollt, Geräte beschafft oder ein Dienstleister wie die Deutsche Telekom, die eher in fünfstelligen Mengen für die ersten zwei bis drei Jahre denkt. Hier können Einspareffekte in der Größenordnung von einem Faktor zwei oder drei erreicht werden. Diese Kostenvorteile geben wir dann auch an die Kunden weiter.

ew: Was sind aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen im Jahr 2017 – und zwar für die Branche, aber auch für die SIV.AG als IT-Dienstleister?

Moritz: Ich glaube, die Branche darf das Thema Messstellenbetriebsgesetz und die Herausforderungen, die damit auf sie zukommen, nicht unterschätzen. Ganz am Ende der Kette steht ja die Einführung des Interimsmodells zum 1. Oktober 2017, was wesentliche Änderungen in den Prozessen und Datenmodellen zur Folge hat. Ich glaube, dass die Branche noch nicht ausreichend darauf vorbereitet ist und auch noch einige Herausforderungen und Stolpersteine zu meistern sind – zumal es uns der Regulator auch hier nicht leicht macht. Aber dieses Spannungsfeld kennt die Branche seit Jahren. Neben dieser Pflicht dürfen wir jedoch die Kür nicht aus den Augen verlieren, denn andere Player drängen in den Markt und der Wettbewerbsdruck wird weiter steigen.

Wir dürfen uns also nicht darauf beschränken, nur die Anforderungen des Regulators umzusetzen. Vielmehr müssen wir endlich diskutieren, wie wir zum Beispiel mit der Infrastruktur und den Möglichkeiten, die die intelligenten Messsysteme bieten, neue Geschäftsmodelle für den Versorgungsmarkt entwickeln können. Wir müssen also von einer reinen Kostenbetrachtung zu einer Mehrwertbetrachtung im Rahmen künftiger Geschäftsmodelle kommen. Das sind Fragen, die im Jahr 2017 trotz der großen Herausforderungen nicht untergehen dürfen. (mh, erschienen in Heft 2 / 2017 der Fachzeitschrift ew)



Dr. Guido Moritz

Bereichsleiter Energie- und Wasserwirtschaft

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2513
guido.moritz@siv.de

Fällige Beträge am
Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



Besuchen Sie uns
auf der E-world 2017
Halle 3 | Stand 3-571

- › 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
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

Utility 4.0: Herausforderung und Handlungsoptionen

Die digitale Transformation des Energiesektors steht ganz oben auf der Agenda der Energiewirtschaft. Wie aber stellen sich heutige Versorger den damit verbundenen Herausforderungen? Was sind die digitalen Betätigungsfelder von morgen und welche Handlungsoptionen bestehen?

Wer möchte bestreiten, dass sich in der Energiewirtschaft gegenwärtig der größte Veränderungsprozess seit der Elektrifizierung zu Beginn des 20. Jahrhunderts vollzieht? Digitalisierung und Dezentralisierung bedrohen als die maßgeblichen Branchentrends dieser Tage inzwischen die Geschäftsmodelle traditioneller Energieversorgungsunternehmen (EVU) in ihrer Existenz. Infolgedessen werden voraussichtlich nur diejenigen Akteure prosperieren, denen der Übergang von der traditionellen zur digitalen Energieversorgung gelingt. Mit anderen Worten bedarf es einer Transformation heutiger Versorger in Richtung digitaler Energiedienstleistungsunternehmen (eEDU), den Utilities 4.0. – Ähnlich wie die Leuchtdiode nicht Resultat der Weiterentwicklung der Kerze ist, werden sich auch die digitalen Konzepte der Energieversorgung schon in Kürze radikal von ihren analogen Pendanten unterscheiden.

Herausforderungen für Utilities 4.0

Aber welche Herausforderungen gehen aufseiten der Versorgungsunternehmen mit einer umfassenden datentechnischen Vernetzung einher? Zunächst müssen entstehende Utilities 4.0 den digitalen Wandel mit dem ihm innewohnenden Komplexitätsanstieg organisatorisch verkraften. Gleichzeitig erwarten zunehmend souveräner agierende Kunden ein deutlich verbessertes Dienstleistungsangebot. Diesen Anforderungen kann die Versorgungswirtschaft nur gerecht werden, wenn der Prozess der digitalen Transformation konsequent zu Ende geführt wird. Dieser Wandel vom traditionellen Energieverteiler zum digitalen Energiedienstleister ist jedoch nur dann erfolversprechend, wenn die digitalen Unternehmen von morgen ihren Privat-

und Geschäftskunden ein adäquates Angebot offerieren.

Am Anfang steht ein neues Selbstverständnis

Bekanntlich verschmelzen in immer mehr Bereichen des gesellschaftlichen wie auch ökonomischen Lebens reale und digitale Welt miteinander. Ein Trend, der auch innerhalb des Energiesektors dazu führt, dass sich ein signifikant wachsender Anteil der energiewirtschaftlichen Wertschöpfung in den virtuellen Raum verlagert. Insofern steht die Energiewirtschaft an der Schwelle zum Internet der Energie, einem Energiesystem, in dem vornehmlich dezentrale Erzeugungsanlagen über digitale, bidirektionale Steuerungssignale unmittelbar mit Verbrauchsstellen vernetzt sind. Angesichts dieser Entwicklung werden in den kommenden Jahren umfangreiche Services und Produkte entstehen, die in erster Linie auf einer intelligenten Beherrschung und Nutzung energienaher Massendaten basieren. Vor diesem Hintergrund bedarf es keiner hellseherischen Fähigkeit vorherzusehen, dass sich klassische Versorgungsunternehmen zu digitalen Akteuren mit neuem Selbstverständnis weiterentwickeln (müssen).

Aber wie sollte dieses neue Selbstverständnis geprägt sein? – Informationen oder genauer gesagt Daten avancieren heute mehr und mehr zum Treibstoff energiewirtschaftlicher Geschäftsmodelle. Dementsprechend müssen sich Energiekonzerne, Regionalversorger und Stadtwerke konsequent zu **digitalen Technologieunternehmen** weiterentwickeln. Insofern ist es für den ökonomischen Erfolg von entscheidender Bedeutung, dass Versorger einen klaren Technologiefokus einnehmen. Darüber

hinaus sollten sich klassische EVU zu **technologieaffinen Innovatoren** entwickeln. Ohne die Fähigkeit zur nachhaltigen Prozess- und Technologieinnovation ist ein reibungsloser Übergang vom traditionellen Versorger zum strategisch agierenden Energiedienstleister neuerer Prägung kaum erfolversprechend. Schließlich ist es für Energieunternehmen von vitaler Bedeutung, sich zu **kundenorientierten Serviceanbietern** zu transformieren. Immerhin werden in der „neuen Energiewirtschaft“ aus den zwangsloyalen Letztverbrauchern von einst nun umworbene Kunden, die sich ihre Lieferanten flexibel aussuchen können. Kunden werden aber nicht alleine in Bezug auf das reine Leistungsangebot immer anspruchsvoller. Vielmehr erwarten sie im Zeitalter von Social Media explizit „längere Öffnungszeiten“ von Serviceeinrichtungen und kürzere Reaktionszeiten bei gleichzeitig umfassender Auskunftsfähigkeit. Insofern müssen sich EVU im digitalen Zeitalter zu **virtuosen Social-Media-Anwendern** entwickeln, deren Leistungen rund um die Uhr mittels mobilen Zugriffs zur Verfügung stehen. Kurz, das Social-Media-Angebot muss heute gewachsenen Ansprüchen genügen, sie im Idealfall sogar übertreffen.

Und wie sehen die Handlungsoptionen aus?

Energieversorgungsunternehmen verfolgen ein Bündel ökonomischer Ziele. Aus der Gegenüberstellung des ungeschönt festgestellten Grades der Erreichung dieser Ziele einerseits und der kritischen Analyse der Herausforderungen des heutigen Energiesektors andererseits lässt sich der akute Handlungsbedarf vor allem aufseiten der klassischen Versorger ableiten. Setzt man nun diesen Handlungsbedarf – sollte er festgestellt worden

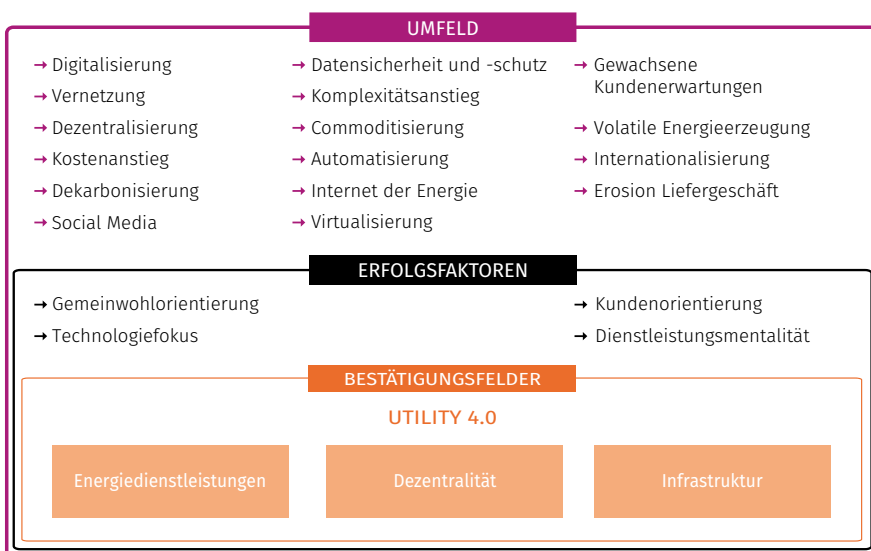
DIGITALISIERUNG, AUTOMATISIERUNG UND DEZENTRALISIERUNG DES ENERGIESEKTORS



HANDLUNGSOPTIONEN FÜR ENERGIEVERSORGUNGSUNTERNEHMEN

NEUES SELBSTVERSTÄNDNIS

△ Abb.: Grafik 1



△ Abb.: Grafik 2

sein – mit den Fähigkeiten und Ressourcen, also dem Können des jeweiligen Unternehmens in Bezug, so konkretisieren sich unmittelbar die unternehmensindividuellen Handlungsoptionen. (Grafik 1)

Vorausgesetzt, Energieversorgungsunternehmen passen in einem initialen Schritt das eigene Selbstverständnis konsequent den Anforderungen der digitalen Energiewelt an, so können sie geeignete Antworten auf die fortschreitende Erosion des klassischen Versorgungsgeschäfts finden und gleichzeitig den gewachsenen Kundenanforderungen entsprechen. Erfolgversprechend erscheint mithin eine innovative Kombination von Services aus konsequenter Kundenorientierung, gelebter Dienstleistungsmentalität, glaubhafter Gemeinwohlorientierung und klarem Technologiefokus. Im Allgemeinen finden sich geeignete **Betäti-**

gungsfelder digitaler Energiedienstleistungsunternehmen in den Bereichen Energiedienstleistungen, Dezentralität und Infrastruktur. Beispielsweise können die neuen eEDU auf dem Smart Market Strommengen intelligent handeln und mittels digitaler Services Angebot und Nachfrage zum Ausgleich bringen. Exemplarische Betätigungsfelder sind Demand Response, Energiemanagement, regionale Marktplätze und Plattformbetrieb. Die Grafik zeigt den Zusammenhang zwischen Umfeldbedingungen, Erfolgsfaktoren und den resultierenden Betätigungsfeldern im Überblick. (Grafik 2)

Der Übergang von analog zu digital ist in vollem Gange und macht vor der Energiewirtschaft keineswegs halt. Aus Versorgern werden in der digitalen Welt perspektivisch IT-Unternehmen mit angeschlossenen Strom-, Gas- und Wärme-

aktivitäten. Es entsteht ein neuer Typus digitaler EVU oder Utilities 4.0, der als aktiver Gestalter der Energiezukunft in Erscheinung treten dürfte und dessen Leistungsangebote vorzugsweise vernetzt, flexibel, digital und dienstleistungsorientiert sein werden. (odd)



Oliver D. Doleski
Unternehmensberater
Fiduiter Consulting

Oliver D. Doleski ist branchenübergreifend tätiger Unternehmensberater und Gründer von Fiduiter Consulting. Nach wirtschaftswissenschaftlichem Universitätsstudium in München und verschiedenen leitenden Funktionen im öffentlichen Dienst sowie beim deutschen Weltmarktführer der Halbleiterindustrie widmet sich Oliver D. Doleski heute besonders den Themen digitale Transformation, Prozessmanagement und Smart Market. In diesem Zusammenhang liegt sein Forschungsschwerpunkt im Bereich der Geschäftsmodellentwicklung. Diese in Unternehmenspraxis und Forschung gewonnene Expertise lässt er als Herausgeber und Autor in zahlreiche Publikationen und Fachbücher einfließen. Als Mitglied energiewirtschaftlicher Fachkommissionen und Initiativen gestaltet Oliver D. Doleski den Wandel der Energiewirtschaft aktiv mit.



▷ <http://www.springer.com/de/book/9783658157364>

▷ Werden auch Sie Mitglied des XING Forum Utility 4.0!

Das Marktdesign der Zukunft Für eine sichere und umweltfreundliche Energieversorgung

2016 war ein wichtiges Jahr zur Etablierung eines neuen Strommarktdesigns für die Energiewende. Mit dem GDEW und seinem Herzstück – dem MsbG – wurde das zentrale Gesetz für den erfolgreichen Rollout intelligenter Messsysteme verabschiedet. Smart Meter und innovative Lösungen für den Arbeitsplatz der Zukunft eröffnen den Weg in eine immer weitreichendere Digitalisierung der gesamten Gesellschaft. Zugleich wurden weitere Leitplanken für eine sichere und umweltfreundliche Energieversorgung gesetzt – mit der Förderung der Marktintegration der erneuerbaren Energien und weiteren Investitionsanreizen.

Gefragt sind hier weniger kurzfristige segment- und modulbezogene Angebote, sondern immer mehr echte ganzheitliche

Lösungen, die Software, Beratung und Dienstleistung aus einer Hand und klare Optionen für die Zukunft bieten.

Norbert Schwieters, Leiter des Bereichs Energiewirtschaft bei PwC, stellte auf der diesjährigen Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft im Januar 2017 ein neues Zukunftskonzept für den Energiemarkt vor: „Eine sichere und umweltfreundliche Energieversorgung wird auf Dauer nur bezahlbar bleiben, wenn das gesamte System durch einen Markt mit kostenreflektierenden Preisen optimiert wird.“

Gleiche Anreize für zentrale und dezentrale Erzeugung, Speicher und Flexibilität – Lösungen aus einer Hand gefragt

Wenn die Frage der Refinanzierung des Energiesystems diskutiert wird, geht es

dabei nicht nur darum, wer auf welcher Basis in der Zukunft gesicherte Leistung zur Verfügung stellt, sondern gleichermaßen um den systematischen Ausbau der erneuerbaren Energien: „Eine Lösung muss die Bereitstellung von Leistung in den bisher rein energiemengenbezogenen Strommarkt integrieren, allerdings nicht durch Subventionen, sondern über den Preismechanismus.“

Besonders umfassend werden in diesem System Systemlösungen – z. B. aus Photovoltaik und Speicher – profitieren können. Dadurch werden nicht nur die modernsten Technologien, sondern auch die besten Standortkombinationen gefördert, was auch den Kunden eine größere Motivation für ihr Verbrauchs- und Investitionsverhalten gibt.

„Gleiche Anreize für zentrale und dezentrale Erzeugung, Speicher und Flexibilität – das trägt zur Systemoptimierung bei“, so Norbert Schwieters: „Das vorgeschlagene Modell führt zu einem insgesamt günstigeren und moderneren Strommarkt und unterstützt auch eine echte Sektorenkopplung. Dabei ist klar, dass sich der deutsche Strommarkt nicht von heute auf morgen umstellen lässt, sondern nur schrittweise über einen Zeitraum von fünf bis zehn Jahren. Allerdings sollten die Weichen möglichst früh gestellt werden.“ (as)

BDEW KONGRESS 2017

Treffen Sie uns auf dem BDEW Kongress: Megathema Konvergenz

Die Energiewirtschaft wird wieder zur Wachstumsbranche. Zu den etablierten Energieunternehmen stoßen neue Player aus IT und Big Data, Automotive, Projektentwicklung und Wohnungswirtschaft. Strom wird immer mehr Anwendungen auch in der Mobilität, in der Chemie und

anderswo finden, und Daten spielen eine immer größere Rolle. Das macht unsere Branche und unser Geschäft attraktiv und dynamisch, aber auch sehr viel dezentraler, digitaler und auch schneller. Die Grundlagen unserer bisherigen Wertschöpfung verändern sich. Politisch gesehen ist die Zeit der ideologischen Debatten vorbei. Die Ziele für 2050 sind konsentiert.

Jetzt müssen wir die Energiewende als Treiber eines enormen Wachstumsmarktes für unsere Unternehmen begreifen und für uns erfolgreich machen. Dazu brauchen wir die Digitalisierung. Und viele unterschiedliche Kooperationen.

Der BDEW Kongress 2017 steht für eine Energiebranche im Aufbruch. Er steht für

100 % Chance und das Netzwerk der Energiewelt von morgen. Stadtwerke treffen digitale Quereinsteiger, Softwareriesen treffen Energieunternehmen. Und alle treffen ihre Zukunft. Herzlich willkommen auf dem BDEW Kongress 2017 am 21. und 22. Juni 2017 in der STATION-Berlin. (sk)

» Industry Convergence ist die Herausforderung der Branche, es geht um Kooperation und damit über reine Veränderung hinaus um Wachstum. «

Stefan Kapferer

Hauptgeschäftsführer und Mitglied des Präsidiums, BDEW



Potentialanalyse

Kennen Sie die strategischen Erfolgsfaktoren Ihres Unternehmens? Wissen Sie, wo Ihre internen Stärken und Schwächen liegen und welche Maßnahmen bereichsübergreifend ergriffen werden müssen, um Ihre Marktposition weiter auszubauen? Welche Chancen und Risiken prägen Ihre aktuelle und zukünftige Unternehmensentwicklung und wie können Sie Ihre Kernkompetenzen stärken?

Unsere Potentialanalyse gibt Ihrem strategischen Management wertvolle Hinweise zur nachhaltigen, erfolgreichen Nutzung Ihrer Assets. *Der TÜV für Ihre Positionierung im Marktdesign der Zukunft.*

Die Ausgangslage:

Sie wollen wissen, wo Sie als Unternehmen stehen, welche ungenutzten Potentiale in Ihnen stecken und wie Sie Ihre internen Geschäftsprozesse harmonisieren können?

Unsere Lösung:

Mit unserer Potentialanalyse erarbeiten wir ein Stärken-Schwächen-Profil für die

Schlüsselfaktoren Ihrer Unternehmensentwicklung. Wir werten die einzelnen Bereiche aus und geben Ihnen nützliche Ableitungen, Handlungsempfehlungen und Benchmarks zur Steigerung Ihrer Effizienz und Produktivität. Hierbei sind wir für Sie auf zwei Ebenen tätig:

- Massenauswertungen Ihrer Daten per Skript sowie
- Parallele persönliche Interviews mit Ihren Mitarbeitern

Ihr Nutzen:

Erfolgspotentiale sind die Grundlage strategischer Wettbewerbsvorteile. Oft bedarf es einer objektiven externen Perspektive, um die eigenen Stärken und Schwächen zu erkennen und die vorhandenen Kompetenzen noch intensiver zu nutzen. Mit uns erhalten Sie ein möglichst umfassendes Bild Ihrer internen Schlüsselfaktoren:

- Prozess- und Ist-Analyse (u. a. auf Basis strukturierter Mitarbeiterinterviews)
- Stamm- und Bewegungsdatenanalyse (mit Skriptunterstützung)

- Vorstellung der Ergebnisse und Empfehlungen in einem Workshop vor Ort

Die folgenden Bereiche können in unsere Analyse einbezogen werden:

- Verbrauchsabrechnung
- CRM
- Marktkommunikation
- Hauptbuch
- Kostenrechnung
- Anlagenbuchhaltung
- Debitorenbuchhaltung
- Auftragswesen / Materialwirtschaft (sb, as)

Die 360-Grad-Sicht auf Ihre Erfolgspotentiale. Für eine höhere Effizienz und Produktivität Ihres Unternehmens. Risikofrei durch Geld-zurück-Garantie.

>>



Mandy Beckmann

Fachbereichsleiterin
KVASy® Professional Services

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-3711
mandy.beckmann@siv.de



Von der Pflicht zur Kür – Zur Finanzierbarkeit des Smart-Meter-Rollouts

Die Digitalisierung wird die Energiewelt neu formatieren, und es gehört angesichts der Komplexität der Veränderungen schon viel Ehrlichkeit seinen Kunden, seinen Partnern und sich selbst gegenüber dazu, freimütig zu bekennen, dass auch beim Fahren auf kurze Sicht noch viele strategische Fragen am Markt offen sind. Der Smart-Meter-Rollout ist mehr als eine technische Evolution – er steht unter dem Zeichen aufregender disruptiver Umwälzungen.

Langfristig werden nicht nur alle energiewirtschaftlichen Rollen und Prozesse, sondern die Grundfesten unseres gesellschaftlichen Miteinanders von disruptiven Technologien betroffen sein: Kunden, die ihren Strom autark erzeugen, speichern und per Blockchain abrechnen, vollautomatisierte und intelligent miteinander vernetzte Haushaltsgeräte sowie die Vision grüner Smart Cities, welche auf Nachhaltigkeit, Mobilität und breite soziale Teilhabe setzen, zeichnen sich am Horizont ab. Heute stehen wir noch ganz

am Anfang und inmitten einer Vielzahl ganz bodenständiger Fragestellungen. Diese müssen jetzt angegangen werden, um zukünftig zu bestehen.

Wirtschaftlichkeit als größte Herausforderung

Ganz zentral ist hierbei die Betrachtung der Finanzierbarkeit – beim anstehenden Smart-Meter-Rollout ebenso wie beim effektiven Messstellenbetrieb. Sowohl die Pflicht als auch die Kür müssen sich perspektivisch auszahlen.

Fakt ist: Die Umsetzung des Gesetzes zur Digitalisierung der Energiewende (GDEW) und des Messstellenbetriebsgesetzes (MsbG) sind mit großen Anstrengungen verbunden. Sie kosten strategisch-konzeptionellen Aufwand, Zeit, Personal und erfordern nachhaltige Investitionen in die Zukunft. „Nach wie vor ist die Darstellung der Wirtschaftlichkeit die größte Herausforderung“, betont Sebastian Weiße, Lösungsarchitekt der SIV.AG.

Doch genau an diesem Punkt wird es selbst für erfahrene Branchenexperten



schwierig: Wie gelingt ein verlässlicher Überblick über die unzähligen, derzeit am Markt agierenden Anbieter? Lassen sich diese verschiedenen Ebenen überhaupt miteinander vergleichen? Wo liegen die Chancen und Risiken?

Was ist betriebswirtschaftlich sinnvoller: eine Komplettlösung, die von Anfang an Investitionssicherheit bietet und den Zertifizierungsaufwand der grundzuständigen Messstellenbetreiber (gMSB) reduziert, oder maßgeschneiderte Individuallösungen, die bedarfsgerecht Schritt für Schritt nachjustiert werden können? Als unternehmensweite Managementaufgabe verändert die Digitalisierung der Energiewende die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation der gMSB.

Das MDM als eigentliche Quelle der Wertschöpfung

Noch betrachtet der Markt das Thema Meter Data Management (MDM) eher aus technischer Sicht. Das ist jedoch leider eine verkürzte Perspektive, denn beim MDM geht es künftig um nicht weniger als die Hoheit über die Daten.

Bei genauerer Analyse wird eines deutlich: Die eigentliche Wertschöpfung erfolgt eben nicht in der Gateway Administration beim Smart Meter Gateway Administrator (SMGWA), sondern in den bereits etablierten und zukünftig an Bedeutung gewinnenden Enterprise Resource Planning (ERP)- und MDM-Systemen. Zum Erhalt der eigenen Datenhoheit wird es also notwendig sein, ganz zielgerichtet in ein flexibles ERP-System mit einem leistungsstarken MDM zu investieren.

Ein wirksames Financial Engineering

Ohne eine ehrliche eigene Standortbestimmung und klare strategische Orientierung geht es nicht. Ein wirksames Financial Engineering tritt zunehmend auf die Agenda. „Wir haben unseren Kunden schon früh empfohlen, verschiedene Szenarien durchzuspielen und unter Berücksichtigung der vorhandenen personellen, finanziellen und technologischen Ressourcen unverzüglich mit der Projektplanung zu beginnen. Hier können z. B. auch Leasing- oder Outsourcingmöglichkeiten eine sinnvolle Alternative sein“, erläutert Weiße.

Die Erfahrungen der SIV.AG stehen stellvertretend für die vielschichtigen Herausforderungen des bundesweiten Smart-Meter-Rollouts. Eines ist dabei klar: Es gibt – in Abhängigkeit von der Unternehmensstrategie und angesichts der hohen Komplexität – keine Universallösungen, sondern immer nur ganz individuelle, flexibel auffächerbare Vorgehensmodelle.

Den Anfang bilden strategische Fragen und eine Chancen-Risiken-Abwägung: Soll an Marktposition und Messstellenbetrieb festgehalten werden? Welche neuen Geschäftsmodelle können entwickelt werden? Könnten z. B. Bündelprodukte platziert und/oder Zusatzprodukte entwickelt werden? Was verbleibt als Kerngeschäft im eigenen Haus? Wie lassen sich Strukturen verschlanken und Ska-

leneffekte heben? Wo bieten sich Kooperationen – etwa mit kommunalen Wohnungsgesellschaften – oder ein gezieltes Outsourcing an branchenerfahrene Business Service Portal (BSP)-/Business Services Online (BPO)-Dienstleister an?

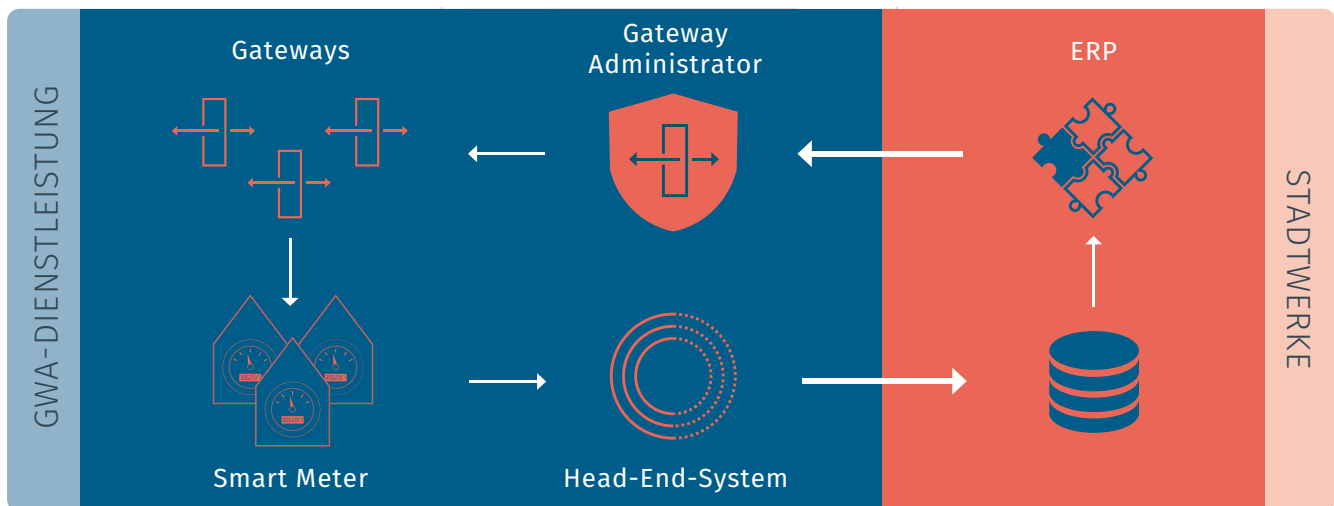
Damit ist der Fragenkatalog jedoch noch nicht abgeschlossen. Zu klären ist auch, welche Kosten ganz konkret entstehen – etwa für Personal, Betriebsmittel, Materialeinkauf, Abrechnung, Kundenbeziehungsmanagement und den Messstellenbetrieb selbst. Zu beantworten ist zudem, ob eine kostendeckende Arbeit überhaupt möglich erscheint. Sind ggf. Auftragsdienstleister hinzuzuziehen? Welches Schnittstellenrisiko besteht? Sind Standard- oder Zusatzfunktionalitäten zu nutzen?

Erst nach dieser Positionsbestimmung ist es sinnvoll, über konkrete Fragen des Rollouts Gewissheit zu erlangen: Womit soll begonnen werden? Welche Prioritäten – z. B. die gezielte Bevorzugung einzelner Stadtteile – werden gesetzt? Wie kann für die Umsetzung ein eigener Rhythmus gefunden werden?

Gesetzliche Pflicht und innovatives Wachstum

Wie können die potenziellen gMSB in den nächsten Monaten den Rollout intelligenter Messsysteme so klug aufsetzen, dass sie nicht nur kurzfristig die gesetzlichen Pflichtaufgaben erfüllen, sondern ihn zugleich auch als Grundlage innovativer Geschäftsmodelle für die Zukunft nutzen können? Dazu gehören die bereits erwähnten Felder Speicher, Smart Devices und Services, Dezentralisierung sowie neue Mobilität ebenso wie Modelle zur Hebung ungeahnter Datenschätze (Big Data, Small Data, Analytics) inklusive wirksamer Sicherheits- und Risikomanagementmechanismen.

Um die Aufgaben anzugehen, empfiehlt sich ein systematisches Vorgehen. Zunächst gilt es zu differenzieren – zwischen dem im MsbG verankerten Pflichtprogramm im Regime der Preisobergrenzen und dem großen strategischen Bogen als die eigentlich spannende Herausforderung und Kür der Umsetzung: Wie ist unsere aktuelle Position am Markt? Wo wollen wir zukünftig stehen? Wie sollen



△ Abb.: Aufeinander abgestimmte Lösungen für den Gateway Administrator (GWA) ermöglichen die zuverlässige Erfüllung regulatorischer Pflichten und dienen als Grundlage innovativer Geschäftsmodelle

die intelligenten Zähler und Messsysteme perspektivisch genutzt werden? Welche Wachstumsmodelle lassen sich daraus entwickeln?

Betriebswirtschaftlich ist es sinnvoll, beide Ebenen in ihrer Interaktion zu betrachten (siehe Abb.). Die heutigen Aufwendungen sind nur dann eine echte Investition in die Zukunft, wenn sie nicht nur auf die technische Seite des Zählereinbaus und der SMGWA abheben. Leider verkürzen auch heute noch zahlreiche etablierte Anbieter den MsbG-Diskurs auf diese Facette. Die eigentliche Wertschöpfung für den gMSB wird schon mittelfristig woanders liegen.

Datenhoheit als Kern zukünftiger Wertschöpfung

„Für uns als ganzheitlichen Lösungspartner unserer Kunden zählen daher Pflicht und Kür“, bekräftigt Dr. Guido Moritz, Bereichsleiter Energie- und Wasserwirtschaft der SIV.AG: „Natürlich ertüchtigen wir unsere Kunden, fristgerecht zukünftig ihre Aufgaben als gMSB gesetzeskonform wahrnehmen zu können. Der 30.06.2017 ist dafür eine wichtige Zäsur. Gerade für Stadtwerke geht es bei der anstehenden Entscheidung um viel, nämlich um den Fortbestand ihrer eigenen Datenhoheit als Kern zukünftiger Wertschöpfung. Wir unterstützen unsere Kunden daher ebenso engagiert dabei, sich langfristig erfolgreich mit smarten Lösungsmodelle

dellen im Marktdesign der Zukunft zu positionieren. Das ist quasi die Kür und unsere Kunden können hier natürlich mit ihren größten Assets punkten – regionaler Nähe, hoher Servicequalität und langjährig gewachsenem Vertrauen als verlässlicher, im Alltag verankerter Energiedienstleister.“

Bei der Umsetzung des Pflichtprogramms haben Komplettlösungspakete ihren ganz besonderen Charme. Die SIV.AG hat sich hier schon sehr früh als Partner der Deutsche Telekom Technischer Service GmbH positioniert.

Komplettlösungen vs. modulare Angebote

Tatsächlich bieten Rundumsorglos-Pakete wie das oben genannte zahlreiche Vorteile, wenn es um die Erfüllung regulatorischer Pflichten geht. Aber sie zahlen sich auch auf lange Sicht aus.

Komplettlösungen, die die gesamte Prozesskette abdecken, verfolgen im Interesse echter Planungs-, Rechts- und Investitionssicherheit einen integrierten Ansatz, so dass ohne ungewissen Ausgang sofort gestartet werden kann – ohne versteckte Zusatzklauseln, mit kalkulierbaren Kosten und Aufwänden. Zu einem Festpreis sind alle Risiken abgedeckt. Sie umfassen z. B. den Geräteausfall, eine mögliche Störung der Funkstrecke und sogar weitestgehend die Zertifizierung. Darüber hinaus bieten sie den Vorteil eines Ansprechpartners, eines Vertrags und eines Servicelevels. Das schafft auch finanzielle Transparenz. Und noch ein wichtiger Punkt: Das größte Asset eines Global Players wie der Tele-

kom ist in Massenprozessen ein veritabler Vorteil. So können ausreichend belastbare Mengengerüste geschaffen und wertvolle Skaleneffekte gehoben werden.

„Die gesetzlichen Anforderungen der SMGWA gehen weit über den technischen Ausbau hinaus“, so Weiß: „Gemeinsam stehen wir für datentechnisches Plug-and-Play – out of the box, einfach, sicher und unter vollständiger Ersparnis der Integrationskosten.“

Dennoch wird es auch immer gerade kleinere gMSB geben, die schrittweise vorgehen möchten. Für sie sind modulare Lösungen, die in einem offenen System neben dem etablierten ERP-System betrieben werden, finanziell optimal.

Dass die Branche aktuell zwangsläufig auf Sicht fährt und vorläufig nur die ersten drei Jahre im Fokus hat, ist der Komplexität des Themas geschuldet. In die finanzielle Betrachtung fließen also vor allem zwei Aspekte ein: die geplante strategische Positionierung als Messstellenbetreiber (MSB) oder SMGWA sowie die Unternehmensgröße und die schon dargestellten vorhandenen Ressourcen.

100.000 Zählpunkte werden allgemein als kritische Größe betrachtet, um ggf. externe Dienstleister oder Kooperationen hinzuzuziehen. Zugleich gilt es, auch betriebswirtschaftlich zu berücksichtigen, dass in der Übergangszeit konventionelle Zähler und intelligente Messsysteme parallel zueinander betrieben werden müssen und sich zahlreiche, bislang eingeschlossene Prozessabläufe radikal verändern werden – z. B. in Beschaffung, Logistik, Zähler-

Schlüssel- und Zertifikatsmanagement. Hier sollte die verbleibende Zeit im noch relativ ruhigen Auge des Taifuns intensiv genutzt werden, um den eigentlichen Betrieb ab Herbst 2017 planvoll abzusichern.

Daten sind das Öl des 21. Jahrhunderts

Richtig spannend wird es dann ab 2020 in einem konsolidierten Marktumfeld mit gereifteren Technologien und fixen Preisen. Wer frühzeitig weiß, wie die wertvollen Daten zukünftig genutzt werden sollen, hat einen deutlichen Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb.

Die Zahlen sind schwindelerregend: „40 Mio. Haushalte in ganz Deutschland werden 3,8 Mrd. individuelle Datensätze generieren – pro Tag“, so Dr. Dagmar Bleibens, Vice President Market Energy & Utilities der Atos Deutschland. Moritz ist sich sicher: „Nicht in der SMGWA liegt die eigentliche Wertschöpfung, sondern in einem smarten Meter Data Management.“

Der Aufbau dieser neuen Geschäftsfelder auf Basis zielgerichteter, ganzheitlicher Big-Data-Analytics-Maßnahmen wird also Gold wert sein, um schneller, agiler und präziser als der Wettbewerb handeln zu können. Beispielhaft dafür seien nur smarte Lösungen für die Wartung und Instandhaltungsmanagement (Predictive Maintenance), maßgeschneiderte Energieeffizienz- und Tarifangebote, die Generierung eigener Standardlastprofile, Optimierungen im Mehr-/Mindersegment sowie bessere Lastprofile für die Endkunden erwähnt.

Die Kunden sind sehr wohl bereit, mehr für Smart Meter zu zahlen, wenn sie Vorteile für sich und die Umwelt erkennen. Attraktive Smart-Home-Angebote und Stabilität in einem zunehmend volatileren Marktumfeld punkten hier als wertschöpfende Faktoren. Ein neuer Zähler allein wird das nicht schaffen.

Das eigene Standing sichern

Die Energiebranche befindet sich inmitten tiefgreifender disruptiver Veränderungen. Zunehmend drängen Aggressoren mit neuen smarten Geschäftsmodellen an den Markt, die über die reine SMGWA hinausdenken und die für sich attraktivsten Messstellen und Kunden akquirieren.

Ein Gegengewicht dazu schafft nur eine gute Strategie, die beim MSB Pflicht und Kür sinnvoll miteinander vereint. Vom Kunden her denken, Mehrwerte und positive Emotionen vermitteln – das ist auch zukünftig die Basis nachhaltigen Wachstums. Und auch hier kommt es auf sehr individuelle Lösungspakete für die Kunden an. Während in der einen Stadt z. B. viele Mieterstromprojekte erfolgreich angelaufen sind, gibt es in einer anderen Region mehr große Gewerbe- und Industriekunden mit RLM-Zählern oder in der nächsten Stadt wiederum zahlreiche kleine SLP-Kunden. All diese Faktoren fließen in die Rollout- und Finanzierungsstrategie mit ein.

Weißer vergleicht den MSB gern mit einem Haus: Während die Preisobergrenzen das Dach bilden, stellt die buchhalterische Entflechtung die Wände dar. Das Fundament ist die zugrunde liegende Technik. Viel gestalterischen Spielraum gibt es also nicht.

Eine nachhaltige Gesamtstrategie bietet ein ungeahntes Wertschöpfungspotenzial, das nur sinnvoll, also profitabel genutzt werden muss. Über die erfassten Daten, ihr präzises Monitoren und Analysieren können damit messbare Marktvorteile generiert werden, die über die rein technischen SMGWA-Aspekte hinausgehen.

Datenschutz und Datensicherheit

Beim Smart-Meter-Rollout kommt es auf den richtigen Partner an. Das gilt sowohl für mögliche Kooperationen und die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern als auch für geeignete IT-Security-Maßnahmen.

Dr. Sebastian Unger, IT-Sicherheitsbeauftragter der SIV.AG, weiß aus seiner täglichen Projektarbeit um die Notwendigkeit einer detaillierten Risikobewertung und eines nachhaltigen Risikomanagements. Welche Investitionsrisiken können sich durch Hacker, vollständige oder partielle Ausfälle der neuen IT-Infrastruktur ergeben? Das ist alles im Vorfeld sorgfältig abzuwägen.

Wichtiger noch: „Die Risiken sollten im Einklang mit dem ohnehin z. B. durch die Einführung des mit der ISO 27001 bzw. mit dem IT-Sicherheitskatalog etablierten Risikomanagementprozesses stehen. Nur

so können Bedrohungen ganzheitlich betrachtet und im Einklang ggf. auch mit anderen Managementsystemen behandelt werden.“

Die Rechnung aufmachen

Angesichts der neuen Technologie und der Prozesse stehen Stadtwerke heute am Scheideweg und müssen vor allem diese Fragen klären: Kann mit der Umsetzung des Interimsmodells bereits auf die smarte Zukunft eingezahlt werden? Wieviel soll in die neue IT-Infrastruktur als Standard investiert werden und welche strategischen und technischen Komponenten sollen zusätzlich heute schon oder perspektivisch aufgesattelt werden?

Darüber hinaus ist zu klären, wo der MSB selbst wahrgenommen wird und wo er ggf. auf Full-Service-Dienstleister zurückgreifen kann. Weitere Fragen lauten: Wo soll nur ein Teil der Arbeiten abgegeben werden? Wie lassen sich über Skaleneffekte Kosten senken? Was bringen Cloud-Lösungen?

Frühzeitig Kooperationen eingehen

Partner sind wichtige Erfolgsfaktoren. Kooperationen wie mit der Telekom entlasten z. B. vom Einbau- und Zertifizierungsrisiko. Branchenerfahrene Prozessdienstleister wie die SIV Utility Services GmbH stehen für eine routinierte, fallabschließende Bearbeitung der Abrechnung. Prozess- und systemseitig ist ein hoher Automatisierungs- und Standardisierungsgrad ein großer Hebel für eine stabile Positionierung als gMSB.

Stadtwerken ist hierbei nur zu raten, schnell – falls noch nicht getan – eine belastbare eigene Roadmap für den Kern ihrer Wertschöpfung zu entwickeln und aktiv voranzugehen. Schließlich geht es um die Daten ihrer Kunden. (as, erscheint in Heft 5 / 2017 der Fachzeitschrift et)



Sebastian Weiße

Lösungsarchitekt

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-2018

sebastian.weisse@siv.de

www.siv.de

Wenn die komplette Zertifizierung (noch) zu teuer ist – Einfache Maßnahmen für ein wirksames IT-Sicherheitsmanagement

Im Juli 2016 schreckte diese Nachricht die Branche auf: Zwei Studenten war es aufgrund „unzureichender Sicherheitskonfigurationen“ gelungen, auf die sensiblen Steuerungssysteme mehrerer deutscher Wasserwerke, Blockheizkraftwerke und Biogasanlagen zuzugreifen. Damit wäre „mit nur mäßigem technischen Aufwand“ jederzeit eine gezielte Sabotage und ein umfassender Datendiebstahl möglich gewesen. Schon einfache Veränderungen der Aufbau- und Ablaufstruktur und eine optimierte IT-Infrastruktur hätten hier nachhaltigen Schutz geboten.

Der Gesetzgeber hat die essentielle Bedeutung der Informations- und IT-Sicherheit für einen sicheren Netzbetrieb längst erkannt und verpflichtet alle Betreiber kritischer Infrastrukturen zur Etablierung geregelter Informationssicherheitsprozesse.

Den Anfang machen im Januar 2018 Strom- und Gasnetzbetreiber, die zur Erfüllung des IT-Sicherheitskatalogs eine Zertifizierung nach ISO 27001 nachweisen müssen. Auch die meisten Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft, die nicht oder noch nicht von dieser Verordnung betroffen sind, erkennen die Wichtigkeit strukturierter IT-Sicherheitsprozess an. Dennoch schreckt eine komplette Zertifizierung nach ISO 27001 häufig ab. Zu teuer, zu zeit- und personalintensiv seien die Maßnahmen, der Aufwand stehe außer Relation zum tatsächlichen Nutzen. Doch das ist nur die eine Seite der Medaille. Für einen wirksamen Schutz gegen Manipulationen und Datenverlust gibt es auch ohne die komplette Einführung eines standardisierten Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) eine Vielzahl praxisbewährter Maßnahmen, die ohne hohe Kosten, ganz pragmatisch und schnell zu Handlungsempfehlungen führen, die kurzfristig effektiv sind und gleichzeitig auf einen umfassenden Schutz – inklusive einer möglichen späteren Zertifizierung – einzahlen.

Aber wo beginnen? Bei Virenschutz, Krypto-Chips oder abhörsicheren Besprechungsräumen? Ein systematisches Vorgehen spart auch hier viel Zeit und Geld.

Erste Orientierung kann ein Cyber-Sicherheits-Check bieten. Er bestimmt den jeweiligen Bedrohungsgrad und identifiziert schnell und stichprobenartig mögliche Schwachstellen und Risiken. Häufig und meist ungewollt geht dabei von den Mitarbeitern das größte Sicherheitsrisiko aus, wie zahlreiche Studien belegen. Das stan-

dardisierte Verfahren wurde von ISACA und BSI im Rahmen der Allianz für Cyber-Sicherheit entwickelt.

Weit technischer sind Penetrationstests. Hierbei werden reale Angriffe auf eine IT-Infrastruktur simuliert, um existierende Schwachstellen zu identifizieren und anschließend zu eliminieren. Diese Tests lassen sich automatisiert durchführen, um schnell zu Ergebnissen zu gelangen. Eine gründliche Analyse ist jedoch nur manuell durch einen erfahrenen Tester erreichbar, der zunächst versucht, von außen einzudringen (Off-Site-Test) und bei Bedarf anschließend das Schadenspotential bei erfolgreicher Infiltration eruiert (On-Site-Test).

Mit einer detaillierten Gap-Analyse geht es noch einen Schritt weiter. Hier wird bereits nah an der Norm ISO 27001 gearbeitet und es werden dringende Handlungsfelder auf dem Weg zu ihrer Erfüllung identifiziert. Die Ableitungen daraus können einerseits ganz konkrete Handlungsempfehlungen für die Verbesserung der operativen IT-Sicherheit darstellen, andererseits lassen sich die Erkenntnisse auch später für den Aufbau eines effektiven ISMS nutzen.

Darüber hinaus gibt es von unterschiedlichen Anbietern zahlreiche begleitende Seminare und Workshops zur Sensibilisierung und Vertiefung. Auch hier wird mit einfachen Maßnahmen und Umsetzungsempfehlungen auf eine zukünftige umfassende Zertifizierung eingezahlt. (as, su, erschienen im April 2017 in der ewp-kompakt "Digitalisierung")



▷ www.certigo.de

>>



Dr. Sebastian Unger

IT-Sicherheitsbeauftragter

SIV-AG
Telefon +49 381 2524-2683
sebastian.unger@siv.de
www.siv.de



Der Energievertrieb der Zukunft

Um Kunden auch zukünftig erfolgreich zu gewinnen, zu halten und nachhaltig für die eigene Marke zu begeistern, bedarf es neuer digitaler Konzepte und innovativer Produktideen.

Digitalisieren, emotionalisieren und kooperieren

Die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, die Kunden emotional an „ihren“ Partner für Energie zu binden und mit den kreativsten Köpfen der Branche zusammenzuarbeiten – das ist die Herausforderung für den Energievertrieb der Zukunft.

Ein umfassendes, integriertes Lösungspaket wie kVAsy® Power Sales steht dabei stellvertretend für den Anspruch, einerseits über Flexibilisierung und Individualisierung ein sehr differenziertes Produktportfolio in quasi maßgeschneiderten Ausprägungen anzubieten und andererseits über einen hohen Automatisierungsgrad eine große Prozess- und Kosteneffizienz zu erzielen.

Zugleich gilt es, über individuelle, margenorientierte Angebote an die Kunden eine stete Wertschöpfung zu gewährleisten.

Neue Geschäftsmodelle für den Prosumermarkt

Doch längst reicht das souveräne Beherr-

schen des klassischen Energievertriebs nicht mehr aus. „Konsumierst Du noch oder produzierst Du schon?“ – Auf diese provokante Frage lässt sich der zentrale Markttrend pointiert bringen. In einem Markt, der zunehmend durch eine wachsende Zahl an Prosumern und branchenfremden Anbietern geprägt ist, müssen Energieversorger radikal umdenken und Strategien entwickeln, wie sie auch zukünftig für ihre Kunden unentbehrlich bleiben. Das betrifft z. B. Konzepte zur Reststrombelieferung und Direktvermarktung erneuerbarer Energien ebenso wie die Förderung attraktiver Smart-Home- und Mieterstrommodelle.

Das Energiemarktdesign der Zukunft vorausdenken

Energieversorger werden zukünftig noch stärker gefragt sein, neue Multi-Utility-Abrechnungsformen und Infrastrukturdienstleistungen anzubieten und sich noch mehr im Non-Commodity-Bereich zu engagieren. Hierzu gehören nachhaltige Smart-City- und Elektromobilitätskonzepte, aber auch Contracting-Modelle für die Wohnungswirtschaft sowie Zusatzdienstleistungen für die Bereiche Energieberatung, Energieeffizienz und

Energiemanagement oder Field Services zur Umsetzung der Anforderungen des MsbG. Ebenso sind maßgeschneiderte Cross-Selling-Angebote und Kundenbindungsmaßnahmen unerlässlich. Hier steht die Branche noch ganz am Anfang disruptiver Veränderungsprozesse.

Erfolgreicher Energievertrieb heißt daher auch mehr über die Kunden zu erfahren, die Datenhoheit als Quelle zukünftiger Wertschöpfung zu sichern und mit kreativen individuellen Vermarktungsideen zu punkten. (as)



▷ powersales.siv.de

>>



Dr. Ulrich Czubyko

Lösungsarchitekt

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-1501

ulrich.czubyko@siv.de

powersales.siv.de



△ Abb.: Frank Wede, Stellvertretender Bereichsleiter Vertrieb/Sachbereichsleiter Vertrieb Privatkunden der SWN (Tel.: +49 4321 202-534, f.wede@swn.net)

Mit Weitblick – Stadtwerke Neumünster (SWN) haben eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden

Wer schon einmal auf der Kommandobrücke großer Seeschiffe war, wird überrascht gewesen sein, wie viel Hightech im Steuerstand der Ozeanriesen steckt. Fast schon spielerisch wirkt der kleine Joystick, mit dem die zielsichere Navigation durch manchmal unruhiges Fahrwasser gelingt. Ein 360-Grad-Radar erlaubt eine präzise Rundumsicht auf Schiffsbewegungen und identifiziert verlässlich plötzlich auftauchende Hindernisse. Modernste Technologie bietet so ein Höchstmaß an Weitblick, Sicherheit und Transparenz.

Mit diesem Anspruch gingen auch die Stadtwerke Neumünster (SWN) an den Start, als sie gemeinsam mit ihren Partnern – der iteratec GmbH und der SIV.AG – ein 360-Grad-Cockpit zur Optimierung ihres Kundenbeziehungsmanagements entwickelten.

Zielstellung des noch laufenden Großprojektes ist es, in einer konsolidierten Anwendungsarchitektur verschiedene Datensichten aus kVAsy® / NTS / ABIT und anderen Partnersystemen (u.a. Telekommunikation-Abrechnung, -kundensysteme)

effektiv zusammenzuführen. Präsentiert wird diese aggregierte 360-Grad-Sicht auf die relevanten Attribute des Geschäftspartners, bestehend aus den jeweiligen Kunden und zugehörigen Daten in einer modernen Browserapplikation. Diese wird sukzessiv um erweiterte Eingabemöglichkeiten und strategische Scoring-Funktionalitäten ergänzt. Zu den Soll-Anforderungen gehören Such- und Auswertungsfunktionen ebenso wie verbesserte Möglichkeiten zur Berechnung / Plausibilisierung sowie Administration und Konfiguration.

Den Auftakt zur Umsetzung bildete ein gemeinsamer Strategieworkshop in 2016, aus dem eine detaillierte Mindmap zur Darstellung der Anforderungen an eine 360-Grad-Sicht hervorging.

Eine zentrale Bedeutung nimmt im Projekt die Kundenkarteikarte ein. Den Neumünsteranern sind hierbei insbesondere eine sparten- und systemübergreifende zentrale Kunden- und Vertragssicht mit Kontakt- und Aktivitätsdatenhistorie, Rechnungstransparenz, Rabattierungsanzeigen und Echtzeitinformationen zu Aktionen, Produkten und Störungen wichtig.

Höhere Effizienz und weitgehende Automatisierung der Kundenprozesse

Neben dieser optimierten Sicht auf die Kunden haben sich die SWN aber noch weitere Ziele gesetzt. „Wir wollen mit dem Cockpit die IT-technischen Voraussetzungen zur Steigerung der Prozesseffizienz unserer vertrieblichen und kaufmännischen Tätigkeiten schaffen – in einer hohen Datenqualität, mit weitgehend automatisierten, spartenübergreifenden Datenabgleichsmöglichkeiten und in einem Softwaresystem, das tatsächlich genutzt wird und mit dem das Arbeiten Spaß macht“, erläutert Frank Wede, Stellvertretender Bereichsleiter Vertrieb / Sachbereichsleiter Vertrieb Privatkunden der SWN: „Mit den schon heute sichtbaren Ergebnissen sind wir sehr zufrieden.“

Die neue Kommandobrücke der Stadtwerke

Das Minimum Viable Product (MVP – erste lauffähige Version) des Cockpits ist quasi die neue Kommandobrücke der Stadtwerke. Sie ermöglicht eine aggregierte Darstellung der Kundendaten aus

verschiedenen Systemen (Rechnungen, Posten, Adressen, Kontakte, Verbrauchsstellen, Tarife / Verträge). Zugleich wurde die Entität „Geschäftspartner“ gebildet, die das automatische Kundenmatching erleichtert und diese neue Datenebene zum zentralen Einstiegspunkt der Kundenberatung werden lässt; unabhängig davon, ob der Kunde eine Kundennummer oder n Kundennummern in x Systemen hat. Besonders komfortabel sind auch die flexiblen Schnittstellen zu verschiedenen Systemen und die Optionen zum zeitnahen Import.

Durch die agile Entwicklung des Projektes ist es möglich, diese erste Release-Version und alle Änderungen kontinuierlich auf Basis von User Stories einzusehen und abzunehmen. Dadurch erfolgt eine stets an den aktuellen Anforderungen der Stadtwerke orientierte Weiterentwicklung, die sich den Bedürfnissen des Unternehmens und seiner Umwelt anpasst und dabei permanent einen produktiv lauffähigen Stand des 360-Grad-Cockpits zur Verfügung stellt. Kurze Zyklen von zwei Wochen für das Review des letzten Entwicklungssprints stellen zwar eine Herausforderung für die Organisation dar, binden jedoch die Mitarbeiter und deren Feedback frühzeitig ein und sorgen auf diese Weise für eine transparente stets nachvollziehbare und veränderbare Entwicklung. Veränderungen sind willkommen.

„Mit unserem Cockpit geben wir eine erste Antwort auf die Anforderung einer 360-Grad-Kundensicht“, so Frank Wede: „Prozessoptimiert und weitgehend automatisiert haben wir die Grundlage für eine Rundumschau auf Kundendaten, Kundenwert, Vertrag, Zahlungen und deren Implikationen für Marketing und Produktentwicklung gelegt. Gemeinsam bauen wir 2017 das schon Erreichte systematisch aus, z. B. über Scoringwerte, Rollen- und Rechtekonzept, CTI-Anbindung, Risikobeurteilungen und Leistungsdaten in Echtzeit.“ (as)

>>



Milan Frieberg

Bereichsleiter
UnternehmensentwicklungSIV.AG
Telefon +49 381 2524-4000
milan.frieberg@siv.de

Alle Daten in Echtzeit im eigenen System

Die Städtische Betriebswerke Luckenwalde GmbH lagert die netzzeitige Strom- und Gasbilanzierung an die SIV Utility Services GmbH aus

Ob Strom, Erdgas oder Fernwärme – Die Städtische Betriebswerke Luckenwalde GmbH ist ein verlässlicher und engagierter Partner ihrer Kunden. Ebenso beständig ist der brandenburgische Energieversorger in der Zusammenarbeit mit seinem IT-Dienstleister. Seit dem Jahr 2000 haben die Luckenwalder den Software-Standard kVAsy® der SIV.AG im Einsatz. Mit der Verbrauchsabrechnung und Finanzbuchhaltung können so die geschäftlichen Kernprozesse erfolgreich abgedeckt werden. Einzig das Energiedatenmanagement (EDM) – also die Verwaltung und Berechnung der Energiedaten im liberalisierten Strom- und Gasmarkt – und Teile der damit verbundenen Marktkommunikation wurden über externe Dienstleister auf deren Systemen abgewickelt – ein Vorgehen, das sich zunehmend als abweichungsanfällig und ineffizient erwies.

Eine unkomplizierte Lösungsmöglichkeit ergab sich 2014, als die Verantwortlichen erstmals mit der SIV Utility

Services GmbH ins Gespräch kamen. Als 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG kann der branchenerfahrene Full-Service-Dienstleister auf das gesamte Know-how eines leistungsstarken Komplettlösungsanbieters zurückgreifen. Gerade im Bereich EDM zeigen sich die Vorteile eines derart eng verzahnten Austauschs zwischen den einzelnen Unternehmensbereichen besonders deutlich: „Das EDM ist eine der zentralen Datendrehscheiben, die auf aggregierter Ebene präzise Aussagen über die Qualität der einzelnen Teilprozesse geben. Immer mehr sind hierbei hocheffiziente Systemlösungen mit fachlich versierten Partnern gefragt“, so der Geschäftsführer Jan-Hendrik Semkat. Das umfangreiche EDM-Leistungsspektrum für Netzbetreiber und Lieferanten reicht von der Datenlieferung für Prognose, Bilanzierung und Beschaffung über die Abrechnung von Energielieferungen bis hin zur Unternehmenssteuerung. Darüber hinaus ist das Unternehmen auch breit in anderen BSP- / BPO-Bereichen oder im Prozesscoaching aufgestellt. ●



Verlässliche Partner

Mit dem Anspruch, die Daten und alle Prozesse ins eigene System ohne eigene personelle Verstärkung zu überführen, fanden die Luckenwalder schnell einen gemeinsamen Draht zum Team um Jan-Hendrik Semkat und Paul Buchholz, Sales- und Servicemanagement Nord. Bereits am 1. Oktober 2014 konnte über eine Client-Lösung die netzseitige Gasbilanzierung im eigenen System durchgeführt werden. Aufgrund der guten Erfahrungen im Gas kam 2016 dann der Strombereich hinzu. „Wir sind sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit“, betont Klaus Niendorf, Leiter Netzdienstleistung der Städtische Betriebswerke Luckenwalde GmbH: „Von der Systemeinrichtung bis zu den begleitenden Schulungen – die

Kommunikation und der Datenaustausch funktionieren reibungslos, wir fühlen uns aufgehoben und gut betreut.“

Einen wesentlichen Vorteil der Auslagerung der netzseitigen Bilanzierung von Strom und Gas sieht Klaus Niendorf im deutlichen Effizienzgewinn: „Angesichts unserer geringen Personalressourcen müssen wir uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren. Das Team der SIV Utility Services GmbH bietet uns hier eine große Entlastung und starken Rückhalt, wobei die Einbettung in den Unternehmensverbund der SIV.AG-Gruppe natürlich noch zusätzliche Synergien für eine fallabschließende Bearbeitung schafft.“

Hinzu kommt ein anderer zentraler Aspekt: „Endlich haben wir alle realen Da-

ten im eigenen System – transparent und nachvollziehbar, ohne Schnittstellen und mit der Möglichkeit, zu jedem beliebigen Moment in Echtzeit hineinzuschauen, zu analysieren und zu steuern. All das stärkt unsere Position als ein solide aufgestellter, verlässlicher Partner unserer Kunden.“ (as)



Klaus Niendorf
Leiter Netzdienstleistung
Städtische Betriebswerke
Luckenwalde GmbH
www.sbl-gmbh.net

Grenzenlos energiegeladen

EKS schätzt an der SIV Utility Services GmbH vor allem Flexibilität und fallabschließendes Engagement

„EKS – Energie für Ihre Ideen“ – Als selbständiger regionaler Energiedienstleister setzt das Elektrizitätswerk des Kantons Schaffhausen AG (EKS) auf eine hohe Servicequalität und schlanke, schlagkräftige Strukturen. Neugier, Mut und ein partnerschaftliches Miteinander sind dabei Werte, die nicht nur auf dem Papier stehen. Sie werden im gesamten Unternehmen gelebt und sind ein Grund dafür, warum das EKS auch grenzübergreifend erfolgreich ist. Seit seiner Gründung 1908 versorgt der breit aufgestellte Energiedienstleister, der seit 2013 Kunde der SIV.AG ist, nicht nur 100.000 Schweizer von der Höri bis ins Klettgau, sondern auch eine ganze Anzahl deutscher Gemeinden mit 100 % Naturstrom aus regionaler Wasserkraft.

Ein intensiver, sehr speziell sowohl auf den Schweizer als auch auf den deutschen Markt zugeschnittener Kundenkontakt steht im Mittelpunkt des buchstäblich grenzenlosen Engagements des EKS. „Unser Team kann sich hierbei auf die SIV Utility Services GmbH verlassen, deren Unterstützung mit langjährigem Branchen-Know-how, großer Flexibilität, direkten Zugriffsmöglichkeiten und einer kompetenten fallab-

schließenden Bearbeitung über das Profil eines reinen Call Centers hinausgeht“, so Dieter Heizmann, Leiter Billing des EKS.

Alles begann mit dem Handling einfacher Umzüge und der Erstellung von Verfahrensanweisungen für Deutschland und die Schweiz, wobei in unserem Schweizer Mandant bislang das 2-Vertrags- und nicht das 2-Mandanten-Modell im Einsatz ist. „Im Zuge der bevorstehenden Marktöffnung und einer gesamteuropäischen Energiepolitik werden sich sicher auch in der Schweiz entsprechende Veränderungen ergeben. Als Partner der SIV Utility Services GmbH sehen wir uns dafür bestens gerüstet und gut aufgestellt, zukünftig noch stärker unsere grenzüberschreitenden Vorteile auszuspielen“, betont Dieter Heizmann.

Auch zukünftig fest eingeplant

In den letzten Jahren hat sich das Aufgabenspektrum immer mehr erweitert. Neuanlagen, Tarifveränderungen, die gesamte Telefonie – all das wird mittlerweile von der SIV Utility Services GmbH unterstützt, die den Mitarbeitern des EKS auch bei Fragen zur Bedienung von kVASy® engagiert zur Seite steht. Monatliche Reports und regelmäßige Abstimmungen sorgen zudem für die nötige Transparenz. Inzwischen

hat sich das EKS auch für eine Flatrate entschieden. Für Dieter Heizmann bietet dieses Modell einen entscheidenden Vorteil: „Wir profitieren von einem umfassenden Service und können das gesamte Leistungsspektrum einfach und unkompliziert zu einem Festpreis nutzen.“

Für die Zukunft steht eines fest: „Wir planen fest mit der SIV Utility Services GmbH, um bedarfsgerecht Spitzen abzudecken, unsere Mitarbeiter zu entlasten und vom Markt-Know-how der SIV.AG-Gruppe zu profitieren“, so Dieter Heizmann. Dass es dabei auch auf menschlicher Ebene harmonisiert, ist auch das Verdienst von Sascha Valentin, der bei der SIV Utility Services GmbH als Sales & Service Consultant für die Region Süd stets ein offenes Ohr für die Belange des EKS hat. (as)



Dieter Heizmann
Leiter Billing
Elektrizitätswerk des Kantons
Schaffhausen AG
www.eks.ch

» Eine echte Partnerschaft auf Augenhöhe lebt von Vertrauen und Verlässlichkeit. Gern setzen wir auch weiterhin auf die Unterstützung der SIV Utility Services GmbH. «

Birgit Huhn

Teamleiterin im Bereich Service-Abrechnung der Kreiswerke Main-Kinzig GmbH



Quelle: Kreiswerke Main-Kinzig GmbH

Transparente Abrechnungsprozesse und höhere Kundenzufriedenheit

Kreiswerke Main-Kinzig GmbH profitiert von fallabschließender Bearbeitung durch die SIV Utility Services GmbH

„EINER VON HIER!“ – Mit diesem klaren Bekenntnis zur Region hat sich die Kreiswerke Main-Kinzig GmbH erfolgreich als Rundum-Versorger im Main-Kinzig-Kreis positioniert.

Dabei werden nicht nur über 125.000 Menschen mit Trinkwasser und rund 100.000 Menschen mit Strom beliefert. Die Tochterunternehmen bieten darüber hinaus ein umfangreiches Dienstleistungsspektrum in den Bereichen ÖPNV, Wärmeversorgung, Elektromobilität und Energieeffizienz.

Zugleich engagieren sich die Kreiswerke in zahlreichen sozialen Projekten und investieren mit der Naturenergie Main-Kinzig GmbH zukunftsweisende regenerative Energieprojekte. Mit rund 230 Mitarbeitern und einer Ausbildungsquote von über 9% sind die Kreiswerke ein stabiler Jobmotor in der Region, mit dem sich die Beschäftigten gern identifizieren.

„Wir sind ein regionales Versorgungsunternehmen und stehen für Kundennähe und Kundenzufriedenheit“, erläutert Birgit Huhn: „Dazu zählt auch, unsere Leistungen und Prozesse ständig zu optimieren und sinnvolle neue Produkte in unser Portfolio aufzunehmen.“ Als Teamleiterin im Bereich Service-Abrechnung der Kreiswerke Main-Kinzig GmbH ist sie u. a. für Planung / Organisation, Koordination und Prozessoptimierung sowie die Abrechnung und systemische Tarifierung und -pflege verantwortlich. Ihr Bereich erstellt die Netznutzungs-, Mehr-/Mindermengen-, Tarifikunden- und Großkundenabrechnungen.

Wie für die gesamte Branche ist auch für die Kreiswerke Main-Kinzig GmbH die Digitalisierung der Energiewende aktuell die größte Herausforderung. Für Birgit Huhn ist die Zielsetzung klar: „Wir müssen uns den neuen Anforderungen gegenüber offen zeigen und innovative Lösungen ausarbeiten, die den Kunden

Mehrwerte bieten, die über die Belieferung hinausgehen. Hierbei ist ein besonderes Augenmerk auf die Prozessoptimierung, Prozessautomatisierung und Datenintegration zu legen.“

Informationen zur SIV Utility Services GmbH



Claudia Schröder
Leiterin Business Development

SIV Utility Services GmbH
Telefon: +49 381 2524-5000
claudia.schroeder@siv.de



▷ www.utility-service.de

Starke Partnerschaft auf Augenhöhe

Gut, wenn man sich dabei auf starke, engagierte Partner verlassen kann. Seit 2013 sind die Kreiswerke Kunde der SIV. AG und gehören damit zum Kreis der kVASy® - Anwender. Jeder, der schon einmal eine Programmumstellung begleitet hat, weiß, wie anspruchsvoll und zeitaufwändig gerade die Migrationsphase ist. Insbesondere noch unbearbeitete Fälle, die im alten System noch nicht erledigt waren und in das neue System übertragen wurden, stellen regelmäßig eine große Herausforderung dar. So war es auch bei den Kreiswerken, erinnert sich Birgit Huhn: „Zum Zeitpunkt der Migration befanden wir uns zudem in der stets arbeitsintensiven Abrechnungsphase, was noch erschwerend hinzukam.“

In diesem Zuge machte die SIV. AG die Projektverantwortlichen auf das Dienstleistungsangebot ihrer Tochtergesellschaft SIV Utility Services GmbH aufmerksam. Das Team um Sascha Valentin, Sales & Service Consultant Region Süd, reagierte sofort ganz unkompliziert und zielorientiert auf die Bitte um Unterstüt-

zung. Gemeinsam wurden die Rahmenbedingungen festgelegt und eine Verfahrensweisung erstellt. „So wurde nach unseren Vorgaben klar geregelt, wie die Bearbeitung im vorgegebenen Zeitfenster erfolgen soll“, betont Birgit Huhn. Zusammen konnte so gleich am Anfang eine der schwierigen Projektphasen erfolgreich gemeistert werden.

Das gemeinsame Vorgehensmodell hat sich in der Praxis bewährt. Auch wenn die Migration längst der Vergangenheit angehört und das Abrechnungsteam mittlerweile wieder auf einen sauberen Datenbestand zurückgreift: „Eine echte Partnerschaft auf Augenhöhe lebt von Vertrauen und Verlässlichkeit. Gern setzen wir auch weiterhin auf die Unterstützung der SIV Utility Services GmbH – damit wir uns ungestört auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren können und in Spitzenzeiten personell entlastet werden. Die größten Pluspunkte des Teams um Sascha Valentin sind dabei ihre langjährige Branchenkenntnis, das immer lösungsorientierte, freundliche Miteinander und die genaue, fallabschließende Bearbeitung, was die Zusammenarbeit mit

der SIV Utility Services GmbH für uns so attraktiv macht“, so Birgit Huhn.

Personelle Entlastung bei der Jahresverbrauchsabrechnung

Hauptsächlich in der Abrechnungsphase (Stichtagsabrechnung zum 31.12.) zahlt sich die Zusammenarbeit aus. Während sich das Team der Kreiswerke mit ganzer Energie um die Jahresverbrauchsabrechnung und das Tagesgeschäft kümmert, werden parallel die Rechnungsrückläufe zeitnah durch die SIV Utility Services GmbH bearbeitet. Die Korrekturaufträge werden als „Aktivität“ im CRM für die Organisationseinheit „Utility Services“ angelegt. Der Bearbeiter greift so auf die zu bearbeitende Rechnungskorrektur zu und beendet die Aufgabe nach Erledigung. Birgit Huhn zeigt sich begeistert: „Für uns ist alles nachvollziehbar. Wir erreichen durch die Unterstützung eine zeitnahe Bearbeitung, was die Kundenzufriedenheit steigert, da der Kunde innerhalb weniger Tage seine berichtigte Rechnung erhält.“ (as)

Die digitale Zukunft hat schon begonnen! – Neues im Portfolio der SIV. AG

Effiziente Prozesse im neuen Messstellenbetrieb

Das Messstellenbetriebsgesetz (MsbG) definiert im Bereich der Messung neue Prozesse und Rahmenbedingungen bei gleichzeitiger Deckelung der Kosten. Damit beim Messwesen auch weiterhin ein gewinnbringender Betrieb möglich ist, stellen wir effiziente Prozesse und IT bereit, die es dem Anwender erlauben, alle derzeitigen und zukünftigen Herausforderungen des Messwesens zu meistern und gleichzeitig zukunftsorientiert seine Netze zu optimieren.

Erfahren Sie mehr über die Möglichkeiten des Instandhaltungsmanagements, der Anbindung von Gateway-Administra-

toren und des effizienten Einsatzes intelligenter Messsysteme sowie moderner Messeinrichtungen. Hierfür werden sowohl die Möglichkeiten der mobilen Anbindung an das ERP-System genutzt als auch alle IT-Systemvorteile durch automatisierte Prozesse ausgeschöpft. Durchgängige Prozesse im Rahmen einer Vorgangsakte stellen eine komplette Prozessverfolgung sicher.

Gleichzeitig eröffnet die einzusetzende Technologie insbesondere den Stadtwerken neue Möglichkeiten, mit Produkten und Dienstleistungen eine innovative und verbraucherfreundliche Position im Markt einzunehmen. Hierbei können insbesondere die regionale Nähe und damit eine engere Kundenbindung als gewichtige Argumente ins Feld geführt werden.

Auf Basis der großen Datenmengen, die durch die intelligenten Messsysteme zur Verfügung stehen, lassen sich neue Services wie

- Last- und verbrauchsvariable Tarife
- Anbindung an Smart-Home-Lösungen
- Stromverbrauchsüberwachungen
- u. v. a. m.

realisieren. Diese werden Ihnen auf Basis unseres hochperformanten und hochflexiblen Meter-Data-Management- (MDM)-Systems zur Verfügung gestellt. Damit auch hier angesichts des Regulierungsrahmens Ihre Kosten unter Kontrolle bleiben, bieten wir Ihnen diese Unterstützung im Rahmen eines Cloud Services an. Zahlen Sie nur für die Messlokationen, die auch tatsächlich ausgelesen werden!

Gleichzeitig optimieren wir auf Basis dieser Daten auch Ihren Einkauf, indem wir Lastprofilanalysen der gemessenen Zeitreihen durchführen, um die noch nicht umgestellten Messlokationen ebenfalls zu optimieren – auf der Basis Ihrer eigenen Daten.

Mieterstrom

Die bevorstehende Umsetzung des neuen Mieterstromgesetzes noch im Jahr 2017 eröffnet Anschlussnehmern und -nutzern neue Möglichkeiten, ihren eigenen Energieverbrauch zu optimieren und dabei erneuerbare Energien bestmöglich einzubinden. Das oberste Ziel der neuen Vorgaben ist die bessere Nutzung vorhandener Dachstrukturen, insbesondere in größeren urbanen Bebauungsgebieten. Die dabei entstehenden neuen Abrechnungs- und Dienstleistungsmodelle werden durch die leistungsfähige kVASy® - IT-Systemlandschaft hocheffizient unterstützt.

Elektromobilität

Die Stärkung der Elektromobilität ist ein erklärtes Ziel der Bundesregierung. Ein zentraler Punkt ist dabei der Ausbau der Ladesäuleninfrastruktur, welcher in den letzten Monaten Fahrt aufgenommen hat und durch die Bereitstellung neuer Gelder noch einmal gepusht wird. Durch die Zusammenarbeit mit Herstellern und Verwaltern von Ladesäulen sowie Autoherstellern sind wir in der Lage, auch das Management der stationären Systeme anzubieten. Auch für Stadtwerke bietet die Elektromobilität spannende Chancen: Mit unserem flexiblen kVASy® - Abrechnungsmodul haben Sie die Möglichkeit, unterschiedlichste Geschäftsmodelle zu designen und in Rekordzeit in den Markt einzuführen.

Interims- und Zielmodell (Sternkommunikation)

Das Interimsmodell in 2017 und das Zielmodell (Sternkommunikation) der Marktkommunikation (voraussichtlich 2019) sind zentrale Bestandteile des Gesetzes zur Digitalisierung der Energiewende (GDEW). Mit unserer integrierten und automatisierten Lösung gewährleisten wir einen effizienten Betrieb der Marktkommunikation und können auf alle Weiterentwicklungen des Marktes schnell rea-

gieren. Inbegriffen ist die neue Logik der Markt- und Messlokationen.

Portallösungen für die Digitalisierung

Mit unseren Portallösungen sind wir Vorreiter bei der vieldiskutierten Digitalisierung der Gesellschaft. Für die Energiewende und die Industrie 4.0 bieten wir konkrete, voll digitalisierte Prozesse, die bereits heute produktiv in Ihrem Unternehmen eingesetzt werden können. Dies sind z. B.

- der Anmeldeprozess des Kunden
- Bankverbindungsänderungen
- Zählerstandsmeldungen
- u. v. a. m.

Aber auch die Verbindung mit dem Messstellenbetreiberportal, welches im Rahmen der Umsetzung des MsbG häufig zum Einsatz kommt, ist bei uns verfügbar. Hier wird dem Verbraucher eine den CI-Vorgaben entsprechende Oberfläche mit nur einer einzigen Anmeldung zur Verfügung gestellt. Überdies werden Cross-Selling-Produkte angeboten, um über Kundenbindungsmaßnahmen weitere verfügbare Daten zu generieren.

EDM- und Abrechnungslösung

Neben der klassischen Abrechnung, die alle Belange eines Stadtwerks wie

- die Abschlagsbildung
- Ratenvereinbarung
- Zählerstandsschätzungen
- u. v. a. m.

betrifft, und unserer EDM-Applikation, die auf Basis individueller, hochautomatisierter Workflows zur besseren Steuerbarkeit der Bilanzierungs-, Prognose- und Marktkommunikationsprozesse den Anwender optimal unterstützt, arbeiten wir auf Basis dieser beiden Module an neuen Lösungen zur weiteren Verzahnung und Ergänzung der Prozesse.

Inbesondere sind hier zu nennen:

- Unterschiedlichste Berechnungsmethoden der Zeitreihenabrechnung
- Neue Prognoseverfahren auf Basis künstlicher Intelligenz (KI) und neuronaler Netze
- Verbesserung der Prozesse im Rahmen

der Einspeisung, z. B. Rechnungsplausibilisierungen im kreditorischen Bereich

- Anbindung eines Insolvenzmonitors zur Kundenbewertung
- u. v. a. m.

kVASy® Power Sales und CRM für aktive Stadtwerke

Unser umfassendes, integriertes Powerpaket für den Energievertrieb hat gleich in doppelter Hinsicht viele Vorteile: Einerseits bietet wir über Flexibilisierung und Individualisierung ein sehr differenziertes und dennoch maßgeschneidertes Produktportfolio, andererseits ermöglicht der hohe Automatisierungsgrad eine große Prozess- und Kosteneffizienz.

So unterstützen wir Energieversorger u. a. dabei, neue Multi-Utility-Abrechnungsformen und Infrastrukturdienstleistungen zu etablieren und sich noch mehr im Non-Commodity-Bereich zu engagieren. (sb, as)



Sebastian Weiße

Lösungsarchitekt

SIVAG
Telefon +49 381 2524-2018
sebastian.weisse@siv.de
www.siv.de

kVASy® – Quasi das Neue für die Betriebskostenabrechnung

Auch wir, der Bereich DLB der DRECOUNT GmbH, haben migriert – gemeinsam mit unserem Dienstleister, der Dresden-IT GmbH. Am 1. Januar 2017 sind wir nach anderthalb Jahren Vorbereitungszeit mit unserem neuen Abrechnungsprogramm kVASy® produktiv gegangen.

DLB steht für Dienstleistung Betriebskostenabrechnung. Vergleichbar mit einem Messdienst wie TECHEM oder ISTA erbringen wir Mess- und Abrechnungsdienstleistungen zu allen Kosten, die zentral in einem Mehrfamilienhaus anfallen. Ziel ist eine Heiz- und Betriebskostenabrechnung, die all das berücksichtigt und die der Eigentümer dann an seine Mieter versendet. Klar, dass wir den Begriff „Dienstleistung“ dabei auch wörtlich nehmen. Das wichtigste Standbein unseres Bereiches ist ein besonderes Vertragsmodell des Bereiches ED der DREWAG und der GSW Gas- und Wärme Service GmbH: die Mieterdirektabrechnung – und das seit 1996.

Bei der Suche nach unserer neuen Software wurden wir ganz in der Nähe fündig: kVASy® war bei DRECOUNT schon im Einsatz für die Abrechnung einiger Wasser- und Abwasserzweckverbände in Ostachsen. Und es erwies sich auch als tauglich für das Thema Kostenverteilung. Zumal mit der Dresden-IT GmbH als ausgewiesenem Competence Center für kVASy® ein verlässlicher städtischer Partner zur Seite stand.

Schon vormerken: Die DRECOUNT GmbH und die Dresden-IT GmbH planen, Ende 2017 einen Anwenderkreis für das Thema Kostenverteilung ins Leben zu rufen, von dem wir uns einen regen Erfahrungsaustausch versprechen. Interessenten sind herzlich willkommen. (sh, ast, as)

>>



Sabine Herrmann

Gruppenleiterin
Betriebskostenabrechnung

DRECOUNT GmbH
Telefon +49 351 4812-7300
sabine_herrmann@drecount.de

Tarifoptimierung auf Basis des Systempreismodells

in Kooperation mit der MOcons GmbH & Co. KG (Mark Oelmann Consulting)

Die Wasserversorgung in Deutschland steht wirtschaftlich vor einer besonderen Herausforderung. Als technische Infrastruktur ist das System weitgehend auf Vorhalteleistung mit einem hohen Fixkostenanteil ausgelegt, der über Beiträge, Gebühren oder entsprechende Entgelte refinanziert wird. Dem entgegen stehen nun jedoch der demographische Wandel in der Gesellschaft, die Thematik der Binnenmigration und das ohnehin rückläufige Konsumverhalten der Kunden, was in Summe dazu führt, dass die Kosten für eine qualitativ hochwertige Wasserversorgung aus den sehr stark verbrauchsabhängigen Einnahmen kaum noch zu decken sind.

Die Ausgangslage: Wie sieht es konkret bei Ihnen aus?

Klassische, etablierte Preis- und Abrechnungsmodelle stoßen hier an ihre Grenzen. Im Übrigen wirken sich die Effekte ebenso direkt auf die Abwasserentsorgung aus.

Wie ist dieses Dilemma aufzulösen?

Eine Antwort ist, Ihr aktuelles Tarifkonstrukt auf den Prüfstand zu stellen und mit Hilfe des Systempreismodells (erarbeitet von Prof. Dr. Mark Oelmann,

Hochschule Ruhr-West und RWW) fit für die Zukunft zu machen, so dass die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens langfristig gesichert ist.

Unsere Lösung: Was ist gut daran?

- Tarif-CheckUp und Erarbeitung von Empfehlungen im Projekt
- Berücksichtigung der für Ihr Unternehmen individuellen und spezifischen Rahmenbedingungen
- Erarbeitung eines zukunftsfähigen Preismodells, welches die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens nachhaltig positiv beeinflusst
- Alles aus einer Hand: Experten der MOcons GmbH & Co. KG und der SIV.AG arbeiten gemeinsam im Projekt. Damit ist sichergestellt, dass spezifische Gegebenheiten Ihres ERP-Systems im Projekt berücksichtigt werden.
- Das neue Preismodell wird im Rahmen des Projektes in Ihr System übertragen.
- Sie profitieren von Erfahrung und Know-how Ihrer Projektpartner.
- Sie haben Zugriff auf die Erfahrungen anderer kVASy® - Anwender, die dieses Modell bereits erfolgreich umsetzen. (rk, as)

Wirtschaftlich. Individuell.
Zukunftsfähig.





Grundwasser-Monitoring & Datenmanagement

in Kooperation mit der envi-systems GmbH

Ohne Zweifel bewegt sich die Wasserversorgung in Deutschland auf einem sehr hohen Niveau. Sowohl in puncto Effizienz als auch beim Thema Qualität liegen wir grundsätzlich im weltweiten Vergleich sehr weit vorn. Und dennoch beschäftigt die zunehmende Belastung des Grundwassers die Gesellschaft in letzter Zeit sehr.

Die Ausgangslage: Wie sieht es konkret bei Ihnen aus?

Haben Sie die Grundwasserstände in Ihrer Region stichtagsgenau im Blick? Wie effektiv arbeiten Ihre Brunnen und steuern Sie sie aktiv? Haben Sie deren Alterungsprozess aktiv im Blick? Wie schnell bemerken Sie eine nachlassende Ergiebigkeit? Wie vermeiden Sie teure Brunnensanierungen? Sind sie jederzeit aussagekräftig über die Qualität des von Ihnen geförderten und aufbereiteten Wassers? Wie schnell können Sie auf Grenzwertverletzungen, z. B. im Bereich der Nitrate, reagieren? Empfinden Sie den Datenaustausch zwischen Ihrem Unternehmen, den Laboren und Behörden als zu aufwändig? Sind Fehlmengen in der Versorgung ein Thema für Sie? Können Sie punktgenau und zeitnah analysieren, wo und in welcher Höhe sie auftreten? Wie

sicher können Sie sagen und nachweisen, dass die Temperatur des von Ihnen gelieferten Wassers an einer Abnahmestelle hygienisch unbedenklich ist?

Wenn Ihnen die Beantwortung dieser Fragen souverän und zufriedenstellend gelingt, sehen wir keinen Handlungsbedarf.

Falls nicht, stellen wir Ihnen gern ein System zur Verfügung, das viele der Fragen beantwortet und Sie in die Lage versetzt, den Prozess der Wasserversorgung mit den entsprechenden Kostenfaktoren proaktiv zu unterstützen, um im Sinne der Daseinsvorsorge nachhaltig qualitativ hochwertige Versorgung mit Trinkwasser sicherstellen zu können.

Unsere Lösung: Was ist gut daran?

- (Nur) ein System zur Bewirtschaftung Ihrer Brunnen (automatisierte Überwachung von Brunnenalterungsprozessen), Monitoring des Grundwassers, Verwaltung und Darstellung von Beprobungen und Analyseergebnissen inklusive elektronischem Datenaustausch und Datenmanagement Ihrer Zählerinfrastruktur, z. B. zur Ermittlung von Leckagen und Fehlmengen

- Elektronische Trinkwassertüberwachung für Ihr Versorgungsgebiet jederzeit
- Daten für die Früherkennung nützlich um Kosten im Versorgungsprozess minimieren (Predictive Maintenance)
- Jederzeit souverän auskunftsfähig gegenüber Behörden und Presse
- Verlagerung verschiedener manueller Prozesse in nur ein System und damit weniger administrativer Aufwand
- Verringerung manueller Schnittstellen und Minimierung von Fehlerpotenzial
- Alles aus einer Hand: Experten der envi-systems GmbH und der SIV.AG arbeiten gemeinsam im Projekt. Damit ist sichergestellt, dass spezifische Gegebenheiten Ihres ERP-Systems (z. B. Verwaltung technischer Anlagen, kaufmännischer Umgang mit Fehlmengen und/oder Leckagen) im Projekt berücksichtigt werden.
- Sie profitieren von Erfahrung und Know-how Ihrer Projektpartner. (rk, as)

>>



René Kersten

Lösungsarchitekt Wasser- und Abwasserwirtschaft

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-3261

rene.kersten@siv.de

Ausgangspostversand per E-Post – Dokument erstellen – Auf „Drucken“ klicken – Fertig!

So einfach können auch Sie Ihre Ausgangspost erledigen. Ganz gleich, ob es um Rechnungen, Kundenanschriften, Bestätigungen, Ankündigungen oder ähnliches geht. Gut, oder?

Die Ausgangslage: Wie sieht es konkret bei Ihnen aus?

Wahrscheinlich ist Ihr Prozess heute noch etwas komplexer, da nach dem Drucken das aufwändige Zusammenstellen der Unterlagen, das Kuvertieren, Frankieren und die Übergabe an die Post oder einen regionalen Versanddienstleister erfolgt.

Mit der E-Post-Lösung sparen Sie gleich drei wertvolle Ressourcen: Zeit, Manpower und Geld. Denn nachdem Sie das Dokument erstellt und per Druckbefehl an ein hochmodernes Briefzentrum der Deutschen Post AG übergeben haben, erfolgen alle Schritte danach bis zur Zustellung zum Adressaten ohne Ihr Zutun - ganz wie von selbst. Dabei ist es egal, ob Sie eine Seite für einen Adressaten oder gleich einen gesamten Rechnungslauf versenden. Und da wir gern auf zukunftsfähige Lösungen setzen, besteht neben der klassischen Zustellung per Briefpost sogar die Möglichkeit für den Adressaten, die Post in einem sicheren rechtskonformen E-Mail-Postfach der E-Post zu erhalten.

Und das ist noch nicht alles. Bei Ihnen im Unternehmen sinken die Kosten für Papier, Toner, Kuverts und Porto. Ihnen bleibt mehr Zeit für die wichtigen Aufgaben im Tagesgeschäft und im Sinne der

Transparenz besteht sogar die Möglichkeit, den Erstellungs- und Versandstatus je Dokument direkt in kVASy® einzusehen.

Unsere Lösung: Was ist gut daran?

- Sie nutzen die Digitalisierung, um Mitarbeiter im Tagesgeschäft zu entlasten.
- Ihre Mitarbeiter haben mehr Zeit für wichtige Aufgaben.
- Sie senken Kosten für: Büromaterial (Papier, Kuverts), Toner, Druckerhardware und Porto.
- Sie straffen und optimieren Prozesse im Unternehmen.
- Sie haben die Möglichkeit, den Dokumentenstatus in kVASy® am Kunden einzusehen.
- Sie werden sicherer und aussagekräftiger im Dialog mit Ihren Kunden.

Sicher. Einfach.
Kostenoptimiert.

Ihr Ansprechpartner für Themen der Wasserwirtschaft



René Kersten
Lösungsarchitekt Wasser- und
Abwasserwirtschaft
SIV.AG
Telefon: +49 381 2524-3261
rene.kersten@siv.de

▷ www.siv.de





Die Vorgangsakte – Ein Weg zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen

Den Schrank voller Leitz-Ordner... viele kleine Zettel, Anträge, Protokolle, Aufträge, Angebote, Beauftragungen, Warten auf eine Antwort, die noch fehlt und dann zugeordnet werden muss, und, und, und.

Im schlimmsten Fall ruft der Kunde an, wenn der Bearbeitende gerade krank oder im Urlaub ist, niemand hat die Akte griffbereit und der Unmut nimmt seinen Lauf. Kennen Sie das?

Die Ausgangslage:

Mit der kVASy® - Vorgangsakte bieten wir Ihnen die Möglichkeit, einen definierten Geschäftsprozess (z. B. den Hausanschlussprozess) in einer elektronischen Akte zu führen, ganz gleich, ob nur eine oder mehrere Abteilungen involviert sind. Diese Akte wird zu einem bestimmten Vorgang angelegt, Schritt für Schritt vervollständigt, beinhaltet Prüfschritte und überwacht Fristen. Darüber hinaus können aus dem Vor-

gang heraus Aufträge generiert, Anschreiben erstellt und Abrechnungen ausgelöst werden. Selbstverständlich lassen sich auch eingehende Dokumente dem betreffenden Vorgang und somit der Akte hinzufügen. Alles elektronisch im System, in kVASy®.

Und das Beste: Alle autorisierten Personen können direkt auf die Akte zugreifen, so dass zum aktuellen Stand des Vorgangs jederzeit Auskunft gegeben werden kann.

Unsere Lösung: Was ist gut daran?

- Alle relevanten Informationen zentral im System gespeichert (kVASy® und kVASy® - DMS)
- Auskunft und (Weiter)bearbeitung jederzeit möglich
- Kein Daten-/ Informationsverlust - Vordefinierte Prüfschritte helfen, Fehler zu vermeiden
- Eine Fristenprüfung erinnert rechtzeitig an To Do
- Automatisierte Wiedervorlage z. B. für Wiederholungsprüfungen
- Durch Statistik Auswertungen und Nachweise möglich
- Überblick zu laufenden und abgeschlossenen Vorgängen (rk, as)

Wirtschaftsplanung & Preis-/Gebührenkalkulation

in Kooperation mit der AWG Calculat_Kom GmbH

Nachhaltigkeit und Beständigkeit über einen langen Zeitraum sind gerade für die Wasserwirtschaft wichtige Prämissen im Sinne der Daseinsvorsorge. Die wirtschaftliche Stabilität der Wasser- und Abwasserbetriebe ist dafür eine wichtige Bedingung.

Die Ausgangslage:

Bei der Wirtschaftsplanung mit herkömmlichen Tabellenkalkulationswerkzeugen stoßen sicher auch Sie hinsichtlich Verfahrenssicherheit, Transparenz und Mehrnutzerfähigkeit an Grenzen. Insbesondere beim Thema Preis-/ Gebühre nkalkulation sehen wir aufgrund der Vermischung kaufmännischer, technischer und rechtlicher Inhalte – nicht nur im Bereich Schmutz- und Niederschlagswasser

– eine große Komplexität. Hinzu kommen Termindruck und die immerwährende Forderung nach Transparenz durch Behörden, Gremien und Kunden. Damit Sie den mit dieser Herausforderung verbundenen Aufgaben professionell, verfahrens- und rechtssicher begegnen können, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, die umfangreichen, inhaltlichen, methodischen und organisatorischen Aufgaben mit einem datenbankgestützten Werkzeug zu meistern.

Ziel ist es, Ihnen die Aufstellung, Pflege und Präsentation von Wirtschaftsplänen und Gebührenkalkulationen mit eigenen Ressourcen zu ermöglichen und mit Risiken aktiv umzugehen. Daten aus der Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung, Investitionsplanung sowie Kreditlinien werden hierfür als Grundlage genutzt.

Unsere Lösung: Was ist gut daran?

- Datenbankgestütztes System – verfahrens- und rechtssicher
- Kein Datenverlustrisiko herkömmlicher Tabellenkalkulationswerkzeuge
- Mehrnutzerfähigkeit
- Werkzeug für strategisches Controlling: Kreditverwaltung (Zinsen, Tilgung, Bestand, Planung), Investitionsplanung (Plan-, Ist-, Folgekosten), Wirtschaftsplanung (Erfolgsplan, Finanzplan), Gebührenkalkulation (gemäß KAG der Länder), Plan/Ist-Vergleiche für alle Berichtsebenen
- Diverse Auswertungsmöglichkeiten
- Simulationen möglich
- Fordert und fördert aktiven Umgang mit Finanzkennzahlen und Unternehmensprozessen
- Schnittstelle zu ERP(FiBu)-Systemen

Antje Müller

Christine Thiede

Andrea Kröger

Yvonne Olschewski

Steffi Hase



Ein starker Rückhalt – Das Team Sales – Innendienst der SIV.AG

Für das Team Sales – Innendienst der SIV.AG ist die SIV.Anwenderkonferenz ein ganz besonderer Höhepunkt. Den fünf Kolleginnen macht es immer wieder Spaß, an diesen beiden Tagen „ihre“ Kunden persönlich treffen zu können. „Dabei geht es längst nicht mehr nur um geschäftliche Anliegen“, so die Teamleiterin Yvonne Olschewski, die mit dem Regionalleiter Stephan Klimas für die Region Ost verantwortlich ist: „Über die Jahre ist mit vielen Anwendern und Partnern ein enges, fast schon familiäres Vertrauensverhältnis gewachsen, so dass wir uns nicht selten auch zu ganz privaten Themen austauschen.“

Yvonne Olschewski, Andrea Kröger, Antje Müller, Steffi Hase und Christine Thiede sind ein starker Rückhalt und quasi die gute Seele für den Bereich Sales der SIV.AG. Sie halten organisatorisch alle Fäden zusammen, kennen auch die kleinsten Projektdetails und entlasten ihre Regionalleiter von zeitintensiven Routinetätigkeiten. Dabei ist jeder Tag anders und fordert auf seine eigene Wei-

se: Oft stehen anspruchsvolle europaweite Ausschreibungen an, die mit großem Einsatz bereichsübergreifend koordiniert werden müssen. Dann wiederum sind es eher die Mühen der Ebene, die die ganze Energie verlangen: Da sind z. B. umfangreiche Angebote zu erstellen, „mal kurz“ Fragen zu Lizenzen zu beantworten, Produktinformationen zu versenden oder Termine für Schulungen und Präsentationen zu arrangieren.

» Wir bekommen ganz unmittelbar Feedback zu Projekterfolgen und -herausforderungen. Das spornt uns täglich an, unser Bestes zu geben. «

Andrea Kröger

Sales - Innendienst Region Nord der SIV.AG

Jede Region hat hier ihre Besonderheiten. Während die einen auf die Anforderungen eines starken, langjährig aufgebauten Kundenstamms eingehen, steht

für die anderen die stete Akquise neuer Interessenten im Mittelpunkt.

Ein erfolgreiches Tandem mit den Regionalleitern

Antje Müller ist besonders stolz auf den Teamzusammenhalt „ihrer“ Region Süd, die sie mit dem Regionalleiter Andreas Reinelt betreut: „Wir ergänzen uns gegenseitig und können uns fast schon blind vertrauen. Als ein harmonisch aufeinander abgestimmtes Team sind wir immer bestrebt, bestmöglich auf die Bedürfnisse unserer Kunden einzugehen.“ Andrea Kröger motiviert jeden Tag von neuem der direkte Kontakt zu „ihren“ Kunden in der Region Nord: „Wir bekommen ganz unmittelbar Feedback zu Projekterfolgen und -herausforderungen. Das spornt uns täglich an, unser Bestes zu geben.“ Mit dem Regionalleiter Michael Wolff arbeitet sie seit vielen Jahren engagiert zusammen.

Ein ebenso eng verbundenes, erfolgreiches Tandem bilden Steffi Hase und Katrin Funk als Regionalleiterin Mitte-

West: „Ich halte ihr gern den Rücken frei, damit sie vor Ort den direkten Kontakt zu Kunden und Interessenten pflegen kann.“ In einem sind sich alle einig: Es ist schon eine Kunst, auch in den stressigsten Projektphasen den Überblick zu behalten, immer freundlich und ausgeglichen zu bleiben und gemeinsam auf eine gute Lösung hinzuwirken. „Wir verstehen uns als echte Dienstleister und möchten unseren Kunden das Gefühl vermitteln, dass wir uns verlässlich mit ganzer Kraft für ihre Anliegen einsetzen“, betont Christine Thiede, die sich mit Björn Nazarow um Kunden in der Region West kümmert. Wie ihre Kolleginnen schätzt sie die reibungslose, zielorientierte Zusammenar-

beit mit den jeweiligen Fachbereichen. „Das gibt uns großen Rückhalt für die sehr zeitintensive Koordination größerer Ausschreibungen“, so Andrea Kröger.

Als Mütter meist kleiner oder schulpflichtiger Kinder sind alle sehr dankbar für die nicht selbstverständlichen sozialen Leistungen, die die SIV.AG seit vielen Jahren ihren Mitarbeitern zukommen lässt. Dazu gehören nicht nur die 100%ige Übernahme der Kita-Kosten und so schöne Traditionen wie die alljährliche Kinderweihnachtsfeier, sondern auch flexible Arbeitszeiten mit der Möglichkeit, bei Bedarf auch einmal im Homeoffice zu arbeiten: „Unser Bereichsleiter

Milan Frieberg unterstützt uns hier nach allen Kräften. Das wissen wir fünf sehr zu schätzen. All das trägt zu einer harmonischen Arbeitsatmosphäre bei. Wir arbeiten einfach gern zusammen. Auch wenn wir für ganz unterschiedliche Regionen tätig sind, verstehen wir uns als eingespieltes Team, das gemeinsam an einem Strang zieht“, bringt es Yvonne Olschewski auf den Punkt. (as)

>>



Yvonne Olschewski
 Leiterin Team Sales - Innendienst
 SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-4025
 yvonne.olschewski@siv.de
 www.siv.de

TOP Ausbildungsbetrieb 2016

Am 5. April wurde die SIV.AG von der IHK zu Rostock erneut mit dem Titel "TOP Ausbildungsbetrieb" ausgezeichnet. Insgesamt werden bereichsübergreifend 20 Auszubildenden (u. a. für die Berufe Industriekaufmann/-frau, Fachinformatiker/in für Anwendungsentwicklung oder Systemintegration) und 6 dualen Studenten der Wirtschaftsinformatik und Informatik der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Aufgaben gegeben, an denen sie jeden Tag wachsen können. Mit internen und externen Trainings und Weiterbildungen fördert das Unternehmen ganz individuell die Stärken jedes einzelnen Auszubildenden. (sl)



△ Abb.: Eine begehrte Auszeichnung und bundesweit eine Qualitätsmarke.

▽ Abb.: Preisverleihung am 5. April 2017 in Rostock



Partnerschaft mit LOHRO



△ Abb.: v. l. n. r.: Robert Schreiber (Auszubildender Industriekaufmann), Jonas Trappe (Radiomoderator, LOHRO) und Christopher Krahn (Auszubildender Industriekaufmann).

In Zusammenarbeit mit LOHRO, dem Lokalradio der Hansestadt Rostock, ist seit Anfang 2017 das neue Format "DateNight" zu den Themen Datenschutz und Datensicherheit entstanden.

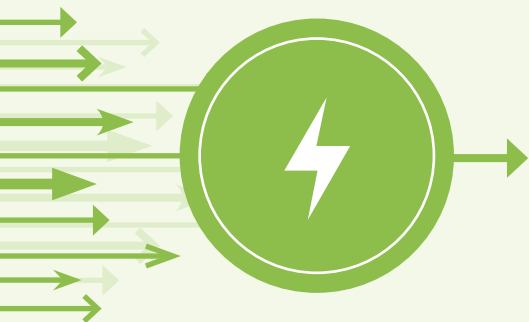
Hier engagieren sich unsere Auszubildenden sowie Werkstudenten in Projektgruppen. Zusammen mit dem Moderator arrangieren sie den kompletten Sendungsaufbau und sind jeden zweiten Montag im Monat um 18 Uhr live im Programm zu hören, u. a. mit Tipps für ein sicheres Online-Shopping und den privaten Austausch in sozialen Netzwerken. So, stay tuned! (sl)

▷ www.lohro.de/programm/sendungen/date-night

Mit Objekten die digitale Zukunft gestalten

Am 7. Juni des vergangenen Jahres wurde die Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V. gegründet. Insgesamt elf Unternehmen schlossen sich zu dieser Gemeinschaft zusammen, um dem Schnittstellenwust in der Energiewirtschaft ein Ende zu bereiten. Der Zuspruch zu dieser Initiative nimmt in der Energiewirtschaft immer mehr zu. Gleichzeitig nimmt die Arbeit der Gemeinschaft konkrete Gestalt an. Die SIV.AG war als Gründungsmitglied von Anfang an dabei.

Inzwischen gehören bereits sechzehn Unternehmen zu den Mitgliedern der Interessengemeinschaft. Weitere Interessen klopfen derzeit bereits an die Tür der Gemeinschaft an. „Als Vorsitzender des Vereins führe ich viele Gespräche mit Softwarehäusern und bin daher sicher, dass bis zum Jahresende bereits über fünfundzwanzig Unternehmen zu unserer Gemeinschaft gehören werden“, so Dipl.-Ing. Peter Martin Schroer, Vorsitzender der Interessengemeinschaft.



Die sehr hohen fixen Anteile der Strom- und Gaspreise haben einen stetig steigenden Margendruck zur Folge. Die aus Klimaschutzgründen gewollten und von der Bundesregierung angestrebten Energieeffizienzmaßnahmen führen zudem zu einem ständig sinkenden Energieverbrauch. In dieser Situation sinken die Rohgewinne der Strom- und Gaslieferanten rapide. Ähnlich zu der Entwicklung im Tankstellengeschäft ist mit dem Verkauf von Energie immer weniger Geld zu verdienen. Versorgungsunternehmen sind gezwungen, auszuweichen und Umsätze auf anderen Geschäftsfeldern zu erwirtschaften. In der Branche ist daher erkennbar, dass sich immer mehr Unternehmen zu Energiedienstleistungsunternehmen entwickeln. Völlig neue Geschäftsbereiche, an die bis vor wenigen Jahren noch niemand gedacht hat, werden

bei Versorgungsunternehmen erörtert und umgesetzt.

Smart Meter, Smart Home und intelligente Messeinrichtungen multiplizieren in der Branche zudem den Effekt der Digitalisierung und führen dazu, dass immer größere Datenmengen erfasst und verarbeitet werden müssen.

In dieser Situation ist jedem Softwareentwickler klar, dass der Datenaustausch zwischen den unterschiedlichsten Applikationen immer wichtiger wird. Leider sind alle bisherigen Bemühungen zur Standardisierung des Datenaustausches jedoch ausschließlich auf den Austausch von Informationen zwischen unterschiedlichen Marktteilnehmern beschränkt. Der Austausch von Daten zwischen Applikationen, die in einem Hause betrieben werden, wird nach wie vor mittels bilateraler Schnittstellen bewältigt. Dass hier dringender Handlungsbedarf besteht, hat die SIV.AG frühzeitig erkannt und deshalb die Gründung der neuen Interessengemeinschaft mit vorangetrieben.

„Standardisierte Geschäftsobjekte werden uns helfen, die Interoperabilität zwischen den Systemen kostengünstig zu gewährleisten“, ist sich Dr. Ulrich Czubyko, Lösungsarchitekt der SIV.AG, sicher. „Nur so lassen sich zukünftig Mehrwerte für unsere Kunden bei komplexer werdenden Applikationslandschaften realisieren.“

Die Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V. entwickelt derzeit Geschäftsobjekte, die einheitlich verwendet und miteinander ausgetauscht werden können. Applikationen, die in der Lage sind, diese Objekte zu lesen und zu verarbeiten, werden schon bald auf sehr einfache Weise miteinander verbunden werden können.

Ein wissenschaftlicher Beirat, dem zur Zeit zwei Hochschulprofessoren angehören, unterstützt die Energiewirtschaftler bei der Bildung der Objekte und ermöglicht schon heute den Blick in andere Branchen.

„Die digitale Zukunft ist mit bilateralen Schnittstellen zwischen immer mehr Herstellern und Applikationen nicht zu bewältigen. Unsere Business Objects for Energy, kurz ‚BO4E‘ werden schon bald für jedes Softwarehaus nutzbar sein. Derzeit arbeiten unterschiedliche Häuser an BO-Checkern und an Zertifizierungslösungen. Die ersten Schema- und Beispieldateien werden schon im ersten Halbjahr dieses Jahres zur Verfügung stehen“, ist sich Peter Martin Schroer sicher.

Auf den ene't Branchentagen für den Energievertrieb wird zudem die erste Plattform vorgestellt, auf der BO4E-kompatible Applikationen der unterschiedlichsten Hersteller beliebig miteinander verknüpft werden können.

„Als innovativer Applikationshersteller und ganzheitlicher Lösungspartner in einem sich dynamisch verändernden Marktumfeld gestaltet die SIV.AG mit den Business Objects for Energy gemeinsam mit anderen Unternehmen die digitale Zukunft“, so Dr. Ulrich Czubyko. (pms)

BO4E
Business Objects For Energy



Dipl.-Ing. Peter Martin Schroer

Vorsitzender

Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V.

www.bo4e.de

Lebende Standards oder Der letzte Schritt

Als langjähriger Kunde der SIV.AG engagiert sich der Wasserverband Weddel-Lehre (WWL) auch mit viel Herzblut im „Arbeitskreis Wasserwirtschaft“, der sich für die Erstellung von Standards für die zahlreichen kVASy® - Anwender aus der Wasser- und Abwasserwirtschaft einsetzt. Dabei gelangten die Kollegen zu einer interessanten Erkenntnis: An Initiative und einer strukturierten Projekteinführung mangelt es nicht, nur manchmal am oft zitierten letzten Schritt.

Beispiel Hausanschlussakte beim WWL

Nach Einrichtung des Moduls kVASy® - Hausanschlussakte 2014 / 2015 nutzten viele Mitarbeiter des WWL die neue Lösung nicht, da sie die Vorteile für die tägliche Arbeitspraxis noch nicht erkannt hatten. Erst nach dem Besuch eines Spezialistenteam der SIV.AG sprang der Funke über: In nur fünf Stunden zeigten die Profis, wie die Mitarbeiter nicht nur effizient und sehr schnell einen Vorgang anlegen, sondern auch in Sekundenschnelle Aufträge, Angebote und Rechnungen erstellen können. Der letzte Schritt war eigentlich ganz einfach: Mit einem eigenen Projektverantwortlichen und einer klaren Nutzenargumentation, die die Mitarbeiter aktiv einbindet.

Häufig wird seitens der Geschäftsleitungen gefragt: Was kommt denn dabei für uns raus? Die Kostenersparnis durch die Einführung des Moduls Hausanschlussakte (von der elektronischen Anlage des Hausanschlusses bis zur Rechnungserstellung und -prüfung) beträgt allein 79 Min (siehe Abbildung). Bei 200

Neuanschlüssen im Jahr kann man sich die Zeitersparnis leicht hochrechnen. Die Arbeiten im Neukunden-/ Neuanschlussbereich werden im Hause durch 2 Halbtagskräfte abgedeckt. Ohne die elektronische Hausanschlussakte wäre dies nicht möglich.

Beispiel CRM und Aufgabenkorb

Das CRM bietet viele Möglichkeiten, doch wie diese nutzen? Im Februar 2017 wurde der WWL über den Aufgabenkorb und seine Nutzungsmöglichkeiten auf das Verwalten von Vorlagen aufmerksam. Ca. 20 Vorlagen wurden eingerichtet und seitdem werden alle eingehenden Anrufe von Kunden über die Zentrale mit einem Arbeitshinweis oder als Aufgabe an den jeweiligen Fachmitarbeiter schnell und unkompliziert erfasst bzw. weitergeleitet. Arbeitsschritte, die aufgrund des Zeitaufwandes vorab undenkbar waren. Der Zeitaufwand beträgt heute nur noch 2 Min (statt 8 – 10 Min) – inklusive der Dokumentation in kVASy®.

Heute werden alle telefonisch eingehenden Anfragen/Aufträge von Kunden über das CRM erfasst.

Vorgang	Alt	Neu	Zeitersparnis
Elektronische Anlage eines Hausanschlusses	30 Min	10 Min	20 Min
Neuen Auftrag anlegen	10 Min	0 Min (10 Sek)	10 Min
Angebot erstellen	20 – 30 Min	10 Min	20 Min
Baukostenzuschuss (BKZ) erstellen	10 Min	1 Min	9 Min
Zahlungsabgleich BKZ	Über Debitorenbuchhaltung Zuarbeit notwendig	Zahlungsbestätigung in Vorgangsakte ersichtlich 0 Min (10 Sek)	ca. 10 Min
Rechnung erstellen, abrufen, prüfen	15 Min	5 Min	10 Min
Gesamtzeit	105 Min	26 Min	79 Min



» Daumen hoch, alles richtig gemacht. kVASy® ist ein tolles integratives System mit fachbereichs- und -abteilungsübergreifenden Möglichkeiten, die es nur richtig zu nutzen gilt. «

Grit Lachmayer

Fachbereichsleiter Finanzbuchhaltung
Wasserverband Weddel-Lehre WWL

Vorteile für den WWL:

- Saubere Kundendokumentation
- Eindeutige Mitarbeiterzuordnung mit Bearbeitungszeitraum
- Wöchentliche Auswertung von überfälligen Anfragen
- Keine Zettelwirtschaft oder „Ich habe davon nichts gewusst“
- Auswertung der Anfragen nach Stichworten (exakt nachgewiesen und nicht nur „gefühlht“)
- Gleichzeitige Möglichkeit, die Arbeitsabläufe/-organisation zu hinterfragen und zu verbessern
- Stärkere Kundenorientierung und höhere Transparenz (gl, as)

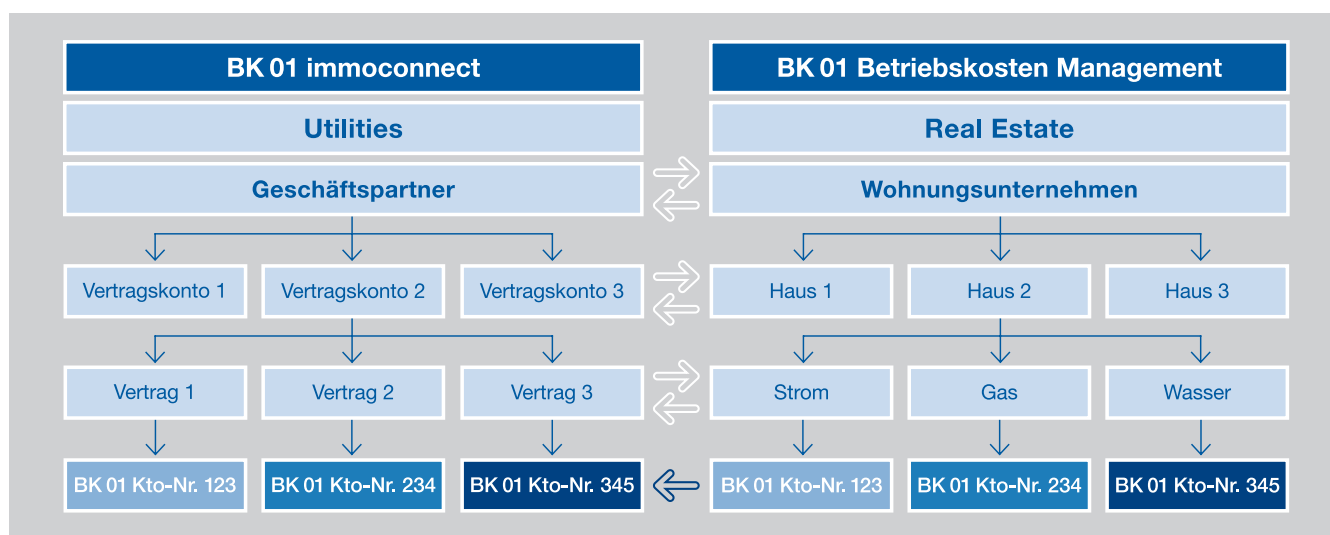


René Kersten

Lösungsarchitekt Wasser- und Abwasserwirtschaft

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-3261
rene.kersten@siv.de

Kennen wir uns? – Passende und automatisierte Zuordnung von Energieabrechnungen in ERP-Systemen der Wohnungswirtschaft



△ Abb 1: Zahlungsverkehr- und Prozessoptimierung mit BK01 immoconnect

Energieversorger und Wohnungswirtschaft sprechen unterschiedliche Sprachen. Der eine redet über Zähler bzw. Anschlussobjekte, der andere über wohnungswirtschaftliche Zuordnungen. Das führt heute oft zu einer hohen Komplexität – individuelle Lösungen in Form von Übersetzungsprogrammen sind erforderlich. Dies gilt insbesondere für die Energieabrechnung, die möglichst digital und vollautomatisiert auf beiden Seiten erfolgen soll.

Vom Zahlungsmanagement bis hin zum Mapping zu den ERP-Systemen der Wohnungswirtschaft bietet die Aareal Bank Gruppe mit Produkten der Aareal Bank und Aareon durchdachte Gesamtlösungen für die Übersetzung, die die Buchungsabläufe und weiterführende Zahlungsprozesse optimieren. Die Produkte sind modular einsetzbar – die Integration in kVASy® ist selbstverständlich. Erste Implementierungen mit positivem Feedback der Kunden sind bereits erfolgt.

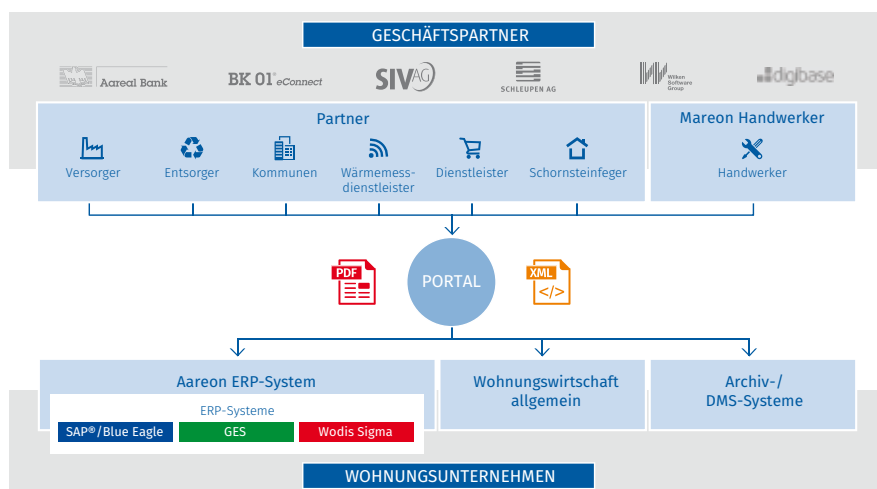
Für die Übersetzung kommt eine gemeinsame Kennung zum Einsatz, die virtuelle

Kontonummer oder sogenannte BK01-Nummer. Während diese Kennung seitens des Energieversorgers eine kundenindividuelle Ergänzung darstellt, handelt es sich für die Wohnungswirtschaft um das relevante Sachkonto für die Betriebs- und Heizkostenabrechnung.

Die automatisierte Abwicklung von Zahlungen zwischen kVASy® und den Systemen der Wohnungswirtschaft wird durch

BK01 immoconnect möglich. Hier steht das passgenaue Gegenstück für die automatisierte Abwicklung des kompletten kreditorischen Zahlungsverkehrs für die Wohnungswirtschaft zur Verfügung. Das Ergebnis des neuen Zusammenspiels: ein branchenübergreifender automatisierter Prozess ohne Systembruch.

Eindeutige Buchungscharakteristika in kVASy® liefert BK01 Zahlungsmanage-



△ Abb. 2: Aareon Rechnungsservice – 100 % elektronische Rechnungsbearbeitung: Für alle Geschäftspartner der Wohnungswirtschaft



» In der Kombination von Zahlungsmanagement, Einsatz einer kundenspezifischen Sachkontonummer und angebundener Mapping-Lösung ist die Individualität zur Wohnungswirtschaft sichergestellt. Dies stellt neben den Prozesseffekten ein hervorragendes Instrument zur Kundenbindung dar. «

Claus Lindemann

Leiter Shared Service,
Eisenacher Versorgungs-Betriebe GmbH

ment. Es sorgt für umfassende Zuordnungssicherheit – auch bei komplizierten Branchenspezifika wie ARGE-Zahlungen und Barzahlungen. Hier sind sowohl weitreichende Standards als auch das flexible Ausklammern festgelegter Arbeitsschritte möglich. Damit können Anwender insbesondere in den sensiblen Bereichen „Verrechnungssteuerung“ und „Bearbeitung des Klärungsbestands“ die gewohnten Workflows weiter nutzen.

Immer mehr Unternehmen fordern digital bereitgestellte Rechnungen. Das Mapping zu den ERP-Systemen der Wohnungswirtschaft für elektronische Rechnungen erfolgt über den Aareon Rechnungsservice. Hier erfolgt die Übersetzung über die virtuelle BK01 Nummer und die automatisierte Weiterverarbei-



» Für uns ergeben sich durch die standardisierte Gesamtlösung deutliche Effekte. Über die Mapping-Lösung werden die Rechnungen automatisiert verarbeitet und eine Verbuchung auf dem richtigen Sachkonto sichergestellt. Bearbeitungs- und Kläraufwände werden deutlich minimiert. «

Jürgen Klippstein

Vorstand, Allgemeine Wohnungsbau-
genossenschaft „Eisenach“ eG

tung. Aareon Rechnungsservice bereitet Eingangsinformationen im Portal flexibel auf. Selbstverständlich können im Standard auch ZUGFeRD-Rechnungen verarbeitet werden.

>>



Caroline Kronebach

Solution Managerin
Digital Services

Aareon AG
Telefon +49 6131 301-507
caroline.kronebach@aareon.com

>>



Andreas Beckmann

Director Integrated
Payment Solutions

Aareal Bank AG
Telefon +49 611 348-2985
www.aareal-bank.com



» Die Zuordnung über den Automatismus wurde durch die Einführung von BK01 stark vereinfacht und der Prozess fehlerfrei und kürzer gestaltet. «

Sebastian Brandt

Vorstand, Energiehaus Dresden eG

Vernetzung steht bei HESS im Mittelpunkt

Mit seinen multifunktionalen Hard- und Softwarelösungen zum automatisierten Kassieren und Buchen von baren und bargeldlosen Zahlungen bietet das Magstadter Traditionsunternehmen HESS Komplettlösungen für Energieversorger. Dabei legt der Spezialist für geldverarbeitende Systemlösungen den Fokus auf das Thema „Vernetzung“ und den modularen Aufbau seiner Produkte.

Energieversorger können auf die jahrzehntelange Erfahrung von HESS bauen. Das Unternehmen steht für Qualität „Made in Germany“ und ist deutscher Marktführer im Bereich Zahlungssysteme. An den Kassenautomaten HESS MultiPay können Kundinnen und Kunden auch außerhalb der Öffnungszeiten ihre Rechnung bar oder bargeldlos per Selbstbedienung begleichen oder Gutha-

ben für Prepaymentzähler aufladen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Energieversorger werden somit von Routineaufgaben im Bargeldhandling entlastet und es bleibt mehr Zeit für den Kundenservice.

Das Thema „Vernetzung“ stellt HESS unter die Schlagwörter „Zahlungsprozesse - organisieren – optimieren – verwalten – überwachen“. Dabei wird zum einen die Modularität der HESS Produkte hervorgehoben, durch die sie ideal an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden können. Zum anderen werden Zahlungsprozesse mit den HESS Lösungen optimiert und noch sicherer gestaltet. Zudem kooperiert HESS seit vielen Jahren erfolgreich mit der SIV.AG. Somit verfügen die Zahlungslösungen von HESS über eine praxisbewährte Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG.

Zusadditionen wie Shopverkauf und Geldwechsel runden das Profil der Produkte aus Magstadt ab.

HESS ist auch auf der Fachausstellung der diesjährigen SIV.Anwenderkonferenz am 19. Mai 2017 in Roggentin vertreten. Nutzen Sie die Gelegenheit und lassen Sie sich von den HESS-Experten beraten! (mho)



>>



Dirk Schulte-Mäter

Bereichsleiter Deutschland

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG

Telefon +49 7159 4009-0

info@hess.de

www.hess.de



HESS Cash Systems GmbH & Co. KG ist seit über 130 Jahren ein deutsches Traditionsunternehmen für geldverarbeitende Systemlösungen. Als Tochterunternehmen der Gauselmann Gruppe ist HESS auch international aktiv. Das Angebot umfasst Hard- und Softwarelösungen rund um Cash-Handling und Zahlungssysteme für Banken, öffentliche Einrichtungen und Handelsunternehmen. Hauptsitz von HESS ist Magstadt nahe Stuttgart.



△ Abb.: Vertragsunterzeichnung im Januar 2017

Bereichsübergreifendes Prozess-Know-how überzeugt GWS Stadtwerke Hameln GmbH

Neuer Kunde der SIV.AG setzt auf breite Lösungskompetenz aus einer Hand

Nach wettbewerbsintensiven und konstruktiven Verhandlungen gehört die GWS Stadtwerke Hameln GmbH seit Januar 2017 zum Kundenkreis der SIV.AG.

Das kommunale Energieversorgungsunternehmen beliefert die niedersächsische Stadt Hameln nicht nur verlässlich mit Strom, Gas und Wasser, sondern bietet darüber hinaus auch umfangreiche Telekommunikations- und Energiedienstleistungen.

„Dass sich die GWS Stadtwerke Hameln GmbH mit uns als zukunftsstarkem Lösungspartner aufstellt, ist vor allem unserer unternehmensweit gelebten, intensiven Teamarbeit und der stringenten Lösungsorientierung zu verdanken und insbesondere auch unseren zufriedenen Anwendern, die fundiert über die kVASY® - Lösung und die SIV.AG als Partner informiert hatten“, betont Milan Frieberg, Bereichsleiter Unternehmensentwicklung der SIV.AG.

Geschäftsführerin Susanne Treptow – selbst seit 1989 mit viel Herzblut und großem persönlichen Engagement bei den Stadtwerken – unterstreicht, wie wichtig den Hamelnern gerade diese bereichsübergreifende Lösungskompetenz im Entscheidungsprozess war:

„Im Wettbewerb mit den großen Playern der Branche setzen wir bewusst auf regionale Stärke und Kundennähe. So suchen wir stets nach Innovationen und neuen strategischen Handlungsoptionen, um uns als moderner, serviceorientierter Energiedienstleister nachhaltig erfolgreich zu positionieren. Wir brauchen einen Partner auf Augenhöhe, dem wir vertrauen können und der alle wesentlichen energiewirtschaftlichen Geschäftsprozesse

verlässlich abbildet. In der Partnerschaft mit der SIV.AG sehen wir ein großes Potential für die Zukunft.“

Start des Einführungsprojektes war im Januar 2017.

**STADTWERKE
HAMELN**



Milan Frieberg

Bereichsleiter
Unternehmensentwicklung

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-4000
milan.frieberg@siv.de

VERANSTALTUNGEN 2017



18.05.2017 - 19.05.2017

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

21.06.2017 - 22.06.2017

BDEW Kongress
Berlin
www.bdew.de

SIV.AG | AKADEMIE

akademie.siv.de

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



MEHR INFORMATIONEN UNTER:
akademie.siv.de/events

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:

Womit erhalten die Kunden der SIV.AG eine 360-Grad-Sicht auf ihre kritischen Erfolgsfaktoren?



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 **25. August 2017** (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!

Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 1|2017) ist: **Christian Bramkamp, Oberhausener Netzgesellschaft mbH**. Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 2/2017 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-1000, 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** Andreas Beckmann (ab), Sören Bruns (sb), Oliver D. Doleski (odd), Sabine Herrmann (sh), Martin Heinrichs (mh), Mario Hoffmeister (mho), Stefan Kapferer (sk), Caroline Kronebach (ck), René Kersten (rk), Dr. Georg Kircher (gk), Grit Lachmayer (gl), Steffen Lewerenz (sl), Katharina Müller (km), Peter Martin Schroer (pms), Anke Stockhaus (ast), Stefanie Tieves (st), Dr. Sebastian Unger (su) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler, Julia Koller **Bildquellen** S.21 ©Kantver, S.26 ©James Thew, S.35 ©Friedberg, S.38 ©Dmytro Panchenko, S.38 ©Frederike Hegner **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Gesamtauflage** 3.500 Exemplare.

KUNDEN- UND ANWENDERGREMIIEN



KUNDENBEIRAT

Strategische und marktgerechte Ausrichtung:

- des Lösungsportfolios der SIV.AG
- der kVASy®-Applikationen
- von Produkten und Services der SIV.AG

FACHBEIRÄTE

Fachlich bezogene Zusammenarbeit zu kVASy®-nahen Prozessthemen, Anforderungen, Neu- und Weiterentwicklungen zu:

- Basisfunktionalitäten
- Finanzbuchhaltung
- Abrechnungsservice
- Marktkommunikation
- Nebenbuchhaltung
- Endkundenservice
- Energiedatenmanagement
- Technischer Netzbetrieb

REGIONALE ANWENDERKREISE

Regionale Zusammenarbeit zu aktuellen gesetzlichen Marktthemen mit:

- dem Anwenderkreis West (EVU)
- dem Anwenderkreis West (WW)
- dem Anwenderkreis Süd
- dem Anwenderkreis Thüringen (EVU)
- dem Anwenderkreis Thüringen (WW)

ÜBERREGIONALE KUNDEN-GREMIEN

Überregionale Zusammenarbeit zu aktuellen gesetzlichen Marktthemen mit:

- der Interessengemeinschaft der kVASy®-Anwender e.V.
- Arbeitskreis der Wasserwirtschaft
- Arbeitskreis Bundesweiter Vertrieb

*Prozesse gemeinsam gestalten
Beteiligen auch Sie sich!*



MsbG HOHEIT ÜBER DIE EIGENEN DATEN

Bei der Umsetzung des MsbG geht es ums Ganze – Ihre Hoheit über die eigenen Daten. Engagiert unterstützen wir Sie bei dieser unternehmensweiten Managementaufgabe. Sei es nun mit unserer praxiserprobten **Komplettlösung**, die von Anfang an Investitionssicherheit bietet und den Zertifizierungsaufwand der gMSB reduziert, mit **maßgeschneiderten Individuallösungen**, die bedarfsgerecht Schritt für Schritt nachjustiert werden können, oder mit der problemlosen **Anbindung unseres ERP-Systems kVAsy an andere SMGWA-Systeme**. Und weil die eigentliche Wertschöpfung zukünftig immer mehr auf der intelligenten Nutzung der stetig wachsenden Datenschatze liegt, setzen wir für Sie auf ein smartes Meter Data Management. So können Sie auch weiterhin mit Ihren stärksten Assets – Ihrer hohen Servicequalität und engen Kundenbindung – punkten. **Software, Beratung und Dienstleistung aus einer Hand – Wir sind Ihr ganzheitlicher Lösungspartner für das Marktdesign der Zukunft.**