

# SIV.NEWS

1

4.80 € | Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2011

## Rundum prozesseffizient Die SIV.AG auf der E-world energy & water 2011

Seite 8

### Marktinformationen auf einen Blick – kVASy® BI

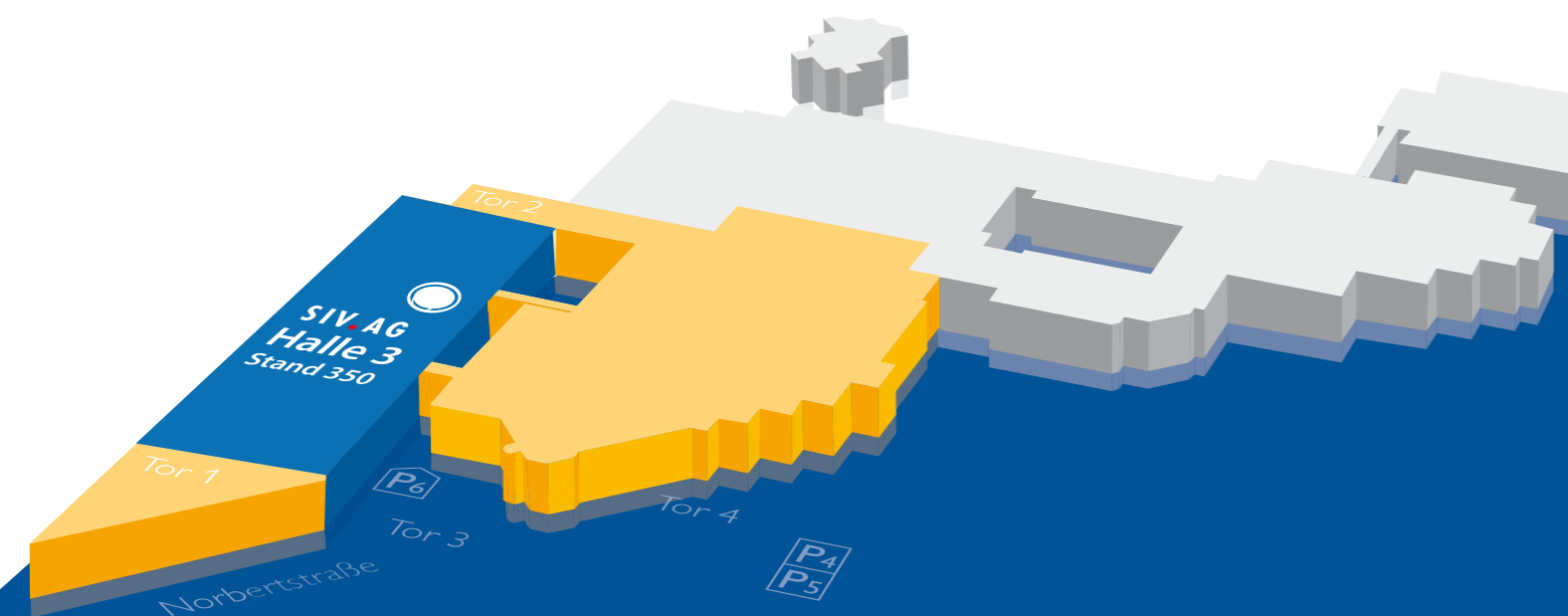
Maßgeschneiderte Fachportale,  
Analysen und Simulationen:  
Mehrwerte durch Zusammen-  
arbeit mit der GET AG **16**

### Prozessmanagement für Utilities

Effizienz steigern, Kosten senken:  
Praxisbewährtes Prozessmodell  
schafft Transparenz über Organi-  
sationsstrukturen **22**

### Praxisbericht Stadtwerke Haltern am See

Flügel für den Wettbewerb: Er-  
folgreiche Automatisierung der  
Billing- und Marktkommunikati-  
onsprozesse **44**



## Rundum prozesseffizient.

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

### Unser Workshopangebot auf der E-world energy & water 2011:

#### WORKSHOP 1 „Praxiskonzepte zur Umsetzung der MaBiS“

Dienstag, 8. Februar 2011, 10:30 Uhr bis 12:00 Uhr, Saal Panorama (Congress Center West)

#### WORKSHOP 2 „Mit kVASy® - Einspeisung die Pflichten nach dem EEG und KWKG souverän erfüllen“

Mittwoch, 9. Februar 2011, 12:30 Uhr bis 14:00 Uhr, Raum U (Congress Center Süd)



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV AG

Liebe Leserinnen  
und Leser,

Editorial

worauf es vor dem Hintergrund einer gesamteuropäischen Energiepolitik ankommt, ist ein echtes Smart Market Design, so Matthias Kurth auf der diesjährigen Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft im Januar 2011 in Berlin. Durch die Integration der Teilaspekte Erzeugung, Zählerinfrastruktur, Verbrauch und Speicherung schaffen intelligente Netze neue Möglichkeiten, Marktrollen und -mechanismen.

Smart Grids erfordern eine ganzheitliche Prozesssicht der Marktteilnehmer, die Fokussierung auf das jeweilige Kerngeschäft und eine vollständige Automatisierung der Kommunikations- und Abrechnungsprozesse – unter Berücksichtigung zunehmend individueller Kundenanforderungen.

Unsere Kunden erwarten von uns Lösungen, die ihre Positionen im Wettbewerb kontinuierlich verbessern und ihre Prozesseffizienz nachhaltig steigern.

„Rundum prozesseffizient“ – so auch das Motto der aktuellen SIV.NEWS – haben wir uns mit spezialisierten Units und Tochtergesellschaften strategisch breit aufgestellt, um unsere Kunden in puncto Effizienz und Servicequalität klar in Führung zu bringen. Wir setzen auf eine durchgängige Automatisierung und Integration der gesamten Wertschöpfungskette der Energie- und Wasserversorger.

Unsere Lösungsangebote umfassen neben den Potenzialen unserer Applikation kVASy® die flankierenden Dienstleistungen unserer Consultants, die B2B-Services der UTIPS GmbH, die maßgeschneiderte Prozess- und Organisationsberatung der projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH sowie ASP- und Rechenzentrumsangebote.

Mit dieser Lösungskompetenz, steigenden Mitarbeiterzahlen und einem hohen, anspruchsvollen Auftragsbestand sehen wir uns für die Herausforderungen der Zukunft sehr gut gerüstet. Mit unserem 2010 erzielten Umsatzplus von 18 % haben wir

die Weichen zum planvollen Ausbau unserer nationalen und internationalen Marktanteile gestellt.

Konsequent prozesseffizient haben wir bei allen unseren Kunden aus der Energiebranche das 2-Mandanten-Modell eingeführt, mit EVN Macedonia konnten wir 2010 erstmals ein ganzes Land mit unserer Software ausrüsten. Beim europaweit ersten grenzüberschreitenden Übertragungsnetzbetreiber – der TenneT – stellen wir unsere Branchenkompetenz erfolgreich unter Beweis – im engen Schulterschluss mit unserem Partner robotron, mit dem wir ein gemeinsames Lösungsportfolio zur Komplettausstattung der Regionalversorger aufsetzen.

Rundum prozesseffizient präsentieren wir uns auf der E-world energy & water 2011 in Essen. Lernen Sie unsere Lösungen zur dezentralen Einspeisung sowie zur fristgerechten Umsetzung des BilMoG, der MaBiS und der WiM kennen. Sehen Sie Unternehmensprozesse in einer neuen Dimension beim Einsatz unseres hochperformanten Managementinformationssystem kVASy® BI. In Kooperation mit der GET AG integriert es Simulationsszenarien der Marktentwicklung sowie hieraus resultierende Handlungsempfehlungen. Richten Sie mit uns den Blick auf unsere neue, prozessorientierte Produktgeneration. Erfahren Sie mehr über die gesamte Bandbreite des Oracle-Technologiestacks und unser deutschlandweit einzigartiges ESL-Modell.

**Oder kurz: Informieren Sie sich auf der E-world energy & water 2011 über unsere Lösung kVASy® und überzeugen Sie sich von den Mehrwerten eines intelligenten Innovationsmanagements.**

Wir freuen uns auf Sie!  
Ihr Jörg Sinnig

# Inhaltsverzeichnis



8



14



22



36



46



52

## Aktuelles

21,8 % Umsatzplus in 2010 . . . . . 6

Projekt mit enviaM in Plauen . . . . . 6

SIV.AG unterstützt die EI-Junioren des F.C. Hansa Rostock . . . . . 7

SIV.AG spendet für die Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock . . . . . 7

## Titelthema

Rundum prozesseffizient. Die SIV.AG auf der E-world energy & water 2011. Lesen Sie unseren Messe-schwerpunkt auf den S. 8 bis 27! . . . . . 8

BilMoG, MaBiS, WiM, EnWG-Novelle: Fristgerechte Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben . . . . . 10

Dezentrale Einspeisung: Erneuerbare Energien brauchen intelligente Netztechnologien . . . . . 14

kVASy® BI – Marktinformationen auf einen Blick . . . . . 16

Integriert in kVASy® BI: GET AG stellt Marktdaten per Web Service zur Verfügung . . . . . 19

kVASy® 5 – Prozessorientierung auf einer neuen Stufe . . . . . 20

EDNA-Presserundgang: Online-Kundenportal „Mein lekker“ setzt Maßstäbe . . . . . 21

Geschäftsprozessoptimierung: Prozessmanagement@Utilities . . . . . 22

UTIPS plus: Personalbereitstellung zur Sachbearbeitung . . . . . 27

## Partner

Ausgewählte Softwarepartner der SIV.AG . . . . . 28

Praxisbericht: SIV.AG und ITC führen bei den Stadtwerken Cottbus ein leistungsstarkes neues Online-Portal ein . . . . . 30

Praxisbericht: Stadtwerke Elmshorn setzen auf Shared Service Plattform der arvato systems | Technologies GmbH . . . . . 32

Studie der LBD Beratungsgesellschaft, EVB und Trianel: Smart Metering lässt sich refinanzieren . . 34

Praxisbericht: Wasserwerke im Landkreis Sonneberg (WWS) führen kVASy® - DMS ein . . . . . 36

Praxisbericht: SVS-Versorgungsbetriebe Stadtlohn entscheiden sich für die kVASy® - DMS – Hausanschlussakte . . . . . 38

Mitarbeiterprofil: Axel Schernikau, Bereichsleiter Softwareentwicklung . . . . . 39

Praxisbericht: Erfolgreicher Einsatz des HESS-Zahlungssystems mit Kassenautomat bei den Stadtwerken Güstrow . . . . . 40

procilon: Nachrichten-Monitoring mit ProGOV energy . . . . . 42

## Energie

Praxisbericht: Stadtwerke Haltern am See erschließen sich Wettbewerbsvorteile durch eine konsequente Prozessautomatisierung . . . . . 44

Dynamische Stromtarife: Ergebnisse einer Studie des KIT und des Fraunhofer ISI (MeRegioMobil) . . . . . 46

## Wasser

Gastbeitrag RA Dr. Nicole Weiß, VKU e.V.: Vorstoß bei Dienstleistungskonzessionen . . . . . 50

## Aktuelles

18. Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft 2011: Weichenstellung für eine gesamteuropäische Energiepolitik . . . . . 52

SIV.AG|AKADEMIE, Veranstaltungskalender, Gewinnspiel, Impressum . . . . . 54

## 21,8 % Umsatzplus in 2010

Mit einem Umsatz von 27,7 Mio. EUR (vorläufige Zahlen) konnte die SIV.AG auch 2010 ihren Wachstumskurs fortsetzen. Das nationale und internationale Neugeschäft hat hieran einen großen Anteil. Neben dem Umsatzplus von ca. 4,96 Mio. EUR (Steigerung um ca. 21,8 %) konnte der IT-Lösungsanbieter für die Energie- und Wasserwirtschaft zugleich die Ertragskraft der Unternehmensgruppe steigern.

„Neben hervorragenden Kennzahlen sehen wir uns auch aufgrund unseres guten Auftragsbestandes für die Zukunft bestens aufgestellt“, so Manfred Diebitz, Vorstand Vertrieb und Marketing der SIV.AG. „Zugleich konnten wir im letzten Jahr auch noch über 30 neue hochqualifizierte Mitarbeiter für uns gewinnen und darüber auch unsere Position als wichtiger Wirtschaftsfaktor der Region ausbauen.“ (as)



## Projekt mit enviaM in Plauen



Firmengebäude der Stadtwerke Strom Plauen GmbH & Co. KG

„Bundeskartellamt genehmigt Gründung eines EVU in Plauen.“ – Diese Nachricht ging im Mai 2010 durch die Presse. Künftig übernehmen die Stadt Plauen und enviaM – eine Tochtergesellschaft der RWE – die Stromversorgung in der größten Stadt des Vogtlandes. Hintergrund der zum 1. Januar 2011 erfolgten Gründung eines eigenen Energieversorgers – der Stadtwerke Strom

Plauen GmbH & Co. KG – ist das Auslaufen des bisherigen Konzessionsvertrages zum Betrieb des Stromverteilnetzes.

An der neuen Gesellschaft sind die Stadt Plauen zu 51 % und enviaM zu 49 % beteiligt. Mit mehr als 1,35 Mio. Kunden ist die in Chemnitz ansässige envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM) der füh-

rende regionale Energiedienstleister in Ostdeutschland.

Die SIV.AG wird im Rahmen des mit der enviaM geschlossenen Vertrages die kVASy® - Bereiche Billing und Finance einführen. Insgesamt sind für den Vertriebsmandanten 30.000 AE lizenziert. (sl)

## SIV.AG unterstützt die E1-Junioren des F.C. Hansa Rostock mit 1.000 EUR

Die gezielte regionale Förderung des Kinder- und Jugendsports hat bei der SIV.AG seit vielen Jahren Tradition. Mit dem SV Pastow gibt es in diesem Bereich bereits eine mehrjährige erfolgreiche Kooperation.

Durch den Abstieg des F.C. Hansa Rostock in die 3. Liga und die damit zwangsläufig verbundenen harten finanziellen Einschnitte droht auch die hervorragende Kinder- und Jugendförderung des Vereins in der „F.C. Hansa Nachwuchsakademie“ in Mitleidenschaft gezogen zu werden. Ohne eine kurzfristige und unbürokratische



Unterstützung durch Sponsoren könnten hart erarbeitete Erfolge schnell wieder zunichte gemacht werden. Die SIV.AG hat sich aus diesem Grunde zu einer Unterstützung der E1-Junioren des

Vereins i.H.v. 1.000 EUR entschlossen. Mit dem Geld sollen neue Trikots erworben sowie die Hallennutzung über vier Monate abgesichert werden.

„Engagierte Jugendarbeit ist die Grundlage für den langfristigen Erfolg des F.C. Hansa Rostock. Wir unternehmen daher alle Anstrengungen, um auch im schwierigen Umfeld der 3. Liga diesen wichtigen Bereich auf hohem Niveau fortzuführen und danken der SIV.AG für ihre Unterstützung“, so Juri Schlünz, Leiter der F.C. Hansa Nachwuchsakademie. (sl)

## SIV.AG spendet 4.000 EUR für Universitäts-Kinderklinik Rostock

Die SIV.AG spendet für die Universitäts-Kinder- und Jugendklinik am Universitätsklinikum Rostock. Der Vorsitzende des Vorstands Jörg Sinnig übergab Ende 2010 einen Scheck über 4.000 Euro an den geschäftsführenden Direktor der Klinik, Pro-

fessor Dr. Dieter Haffner, sowie an Oberarzt Dr. Frank Walther, Vorsitzender des Klinikfördervereins „pro infantibus“.

Nach Angaben von Professor Haffner und Dr. Walther soll vor allem Spielzeug für

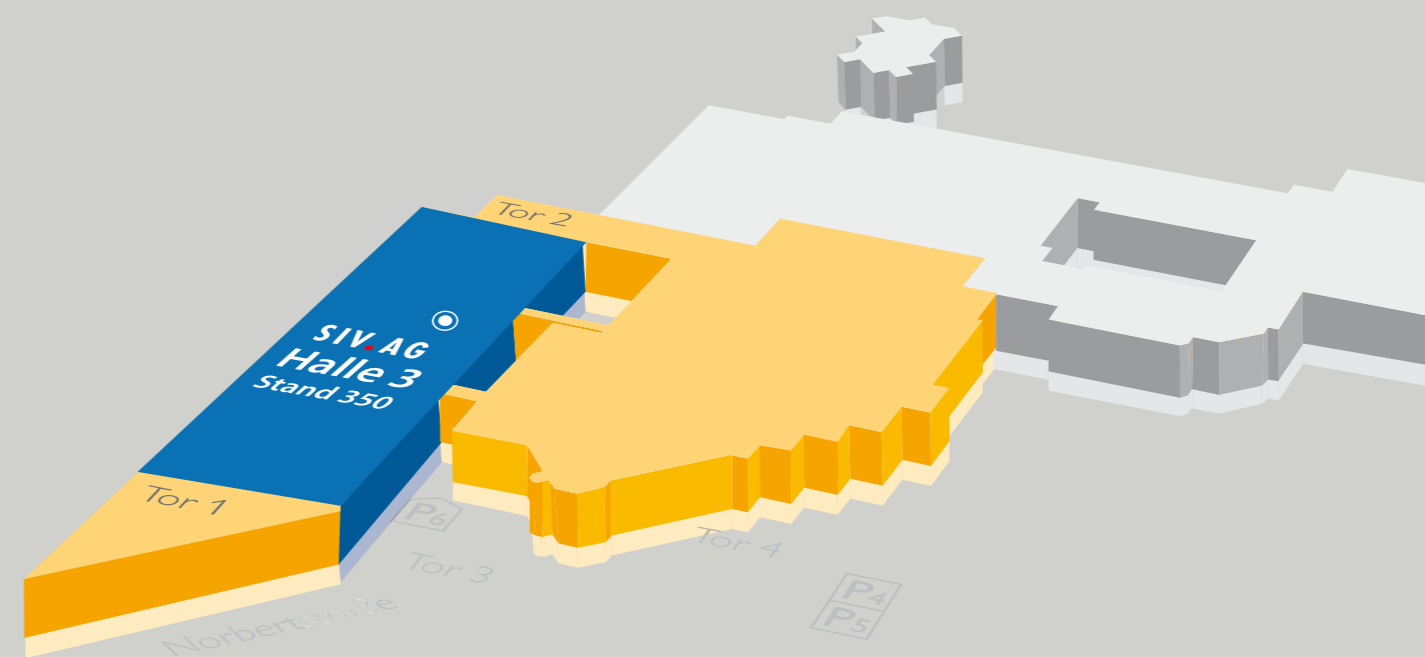
die kleinen Patienten angeschafft werden. „Das Land Mecklenburg-Vorpommern fördert die Erstausrüstung der Klinik“, so Professor Haffner. „Die individuelle und wohnliche Ausgestaltung unserer Stationen mit Spielgeräten, Wandbildern oder auch zusätzlichen Eltern-Betten wird jedoch vor allem aus Spenden finanziert.“ Eine ansprechende Umgebung sei sehr wichtig, weil besonders Kinder und Jugendliche mit Krebs oder chronischen Krankheiten häufig längere Zeit im Krankenhaus bleiben müssen, so Dr. Walther. Besonders diesen Patienten kommen Verbesserungen auf den Stationen zugute. Diesem Zweck hat sich der 1991 gegründete Verein „pro infantibus“ verschrieben.

„Wir sehen unsere Spende keinesfalls als einmalige Aktion“, so Jörg Sinnig. „Vielmehr möchten wir Kontinuität hineinbringen und die engagierte Arbeit des Vereins über die nächsten Jahre langfristig begleiten.“ (as)



## Rundum prozesseffizient

Nutzen Sie die internationale Leitmesse der Energie- und Wasserwirtschaft und besuchen Sie unseren Messtand (Halle 3, Stand 350).



### Rundum prozesseffizient

bei der Umsetzung der Anforderungen der Bundesnetzagentur: **MaBiS** und **WiM** werden fristgerecht umgesetzt.

bei der **dezentralen Energieerzeugung**: Mit **kVAsy®** - Einspeisung die Pflichten nach dem EEG und KWK-G souverän erfüllen.

als ganzheitlicher Lösungsanbieter: **kVAsy® BI** und **kVAsy® 5** setzen Maßstäbe bei Technologie, Automatisierung und Integration.

#### Unsere Partner am Stand:

#### UTIPS

UTIPS GmbH: Prozessoptimierung und Dienstleistungen nach Maß – ASP, BSP, Personalbeistellung

#### procilon

BUSINESS SOLUTIONS

procilon IT-Solutions GmbH: Rechtskonformer Datenaustausch im Energiemarkt

#### WORKSHOP 1 „Praxiskonzepte zur Umsetzung der MaBiS“

Dienstag, 8. Februar 2011, 10:30 Uhr bis 12:00 Uhr, Saal Panorama (Congress Center West)

#### WORKSHOP 2 „Mit kVAsy® - Einspeisung die Pflichten nach dem EEG und KWK-G souverän erfüllen“

Mittwoch, 9. Februar 2011, 12:30 Uhr bis 14:00 Uhr, Raum U (Congress Center Süd)

## Neue gesetzliche Vorgaben 2011: Alles fristgerecht

Die gesetzlichen Vorgaben, die im Jahr 2011 in Kraft treten, bedeuten unter dem Strich vor allem eines: Es geht einmal wieder an das „Eingemachte“ der Prozesse. Die Kürzel MaBiS (Marktregeln zur Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom) und WiM (Wechselprozesse im Messwesen) haben das Potenzial, für die Prozess- und IT-Verantwortlichen in den Versorgungsunternehmen zu den entscheidenden Worten des Jahres zu werden. Dass die neuen Regelungen kommen, ist nicht neu. Dennoch dürfte in vielen Fällen mittlerweile die Zeit drängen, die neuen Herausforderungen auf der Prozessebene angemessen vorzubereiten. Die Experten der SIV.AG geben aber Entwarnung: Das Entscheidende sind die entsprechenden Lösungen auf IT-Ebene – und die stehen bereit.

### MaBiS: Hohe Anforderungen bei der Umsetzung

Aus Sicht der BNetzA gibt es eine ganze Reihe von Gründen für die Einführung von MaBiS. Dazu gehört etwa die Tatsache, dass es bei der steigenden Vielzahl der Akteure im Markt derzeit noch immer keine anerkannten Standards für die Abrechnung und die Energiemengenbilanzierung gibt. Hinzu kommt die in Teilen inkorrekte und intransparente Zuordnung von Energiemengen innerhalb eines Netzes durch die Verteilnetzbetreiber, die von erheblicher wirtschaftlicher Bedeutung ist. Dazu gehört aber auch das anhaltende Fehlen einer durchgängig sauberen GPKE-Datenlage.

*Flankiert von umfangreichen Schulungs- und Beratungsangeboten seit November 2010, liefert die SIV.AG mit der kVASy® – Version 4.13.6 Ende Februar 2011 ein eigenes MaBiS-Modul aus. Mit einem ausgefeilten Lösungskonzept geht sie über den empfohlenen Maßnahmenkatalog der EDNA-Initiative hinaus und macht ihre Kunden von Anfang an fit für den Produktivstart am 1. April 2011.*

Was am 10. Juni 2009 beschlossen worden war und bereits am 28. April 2010 in entsprechenden Anforderungen ausgeformt war, soll einen strukturierten und zeitlich geordneten Ablauf in die Bilanzkreisabrechnung bringen und dabei klar vorgeben, „welcher Akteur welche Daten in welcher Frist an wen zu liefern hat bzw. auf übersandte Daten in welcher Frist zu reagieren hat“ (BNetzA). Darüber hinaus wird eine verbindliche Vereinheitlichung der Prozesse, Datenformate und Fristen, wie MaBiS sie vorsieht, als Mittel zur langfristigen Senkung der Transaktionskosten angesehen.

Was im Grundsatz nachvollziehbar sein kann, hat zunächst einmal in Hinblick auf die Umsetzungsfrist bis April dieses Jahres ganz unmittelbar Folgen – nämlich erheblichen und drängenden Handlungsbedarf. Dies betrifft alle Versorger im Strombereich – große, mittlere und kleine, denn die de-minimis-Regel findet hier keine Anwendung. Die neuen Pflichten betreffen die Marktrollen VNB, BIKO und BKV, auch der LF ist involviert. Exemplarisch seien einmal nur die Pflichten der VNB aufgelistet:

- Vollständige Zuordnung von Energiemengen durch Ermittlung von EEG-Einspeisungen, Verlustzeitreihen, Differenzzeitreihen, separaten Bilanzkreisen, Deltazeitreihen und Ersatzwertbildung
- Datenlieferungen an den BIKO bestehend aus Netzzeitreihen, Bilanzkreisummenzeitreihen und lieferantenscharfer Kontierung
- Datenlieferungen an den BKV
- Datenlieferungen an den LF bestehend aus Lastprofilen und Lastgangzeitreihen, Lieferantensummenzeitreihen und deren Korrekturen sowie den Lieferantenclearinglisten

Verteilnetzbetreiber müssen künftig in der Lage sein, die Ausbilanzierung ihres Netzgebietes bis zum 10. Werktag des Folge-monats vorzunehmen – und zwar vollständig und korrekt. Eine Berücksichtigung späterer Datenmeldungen ist von der Zustimmung aller betroffenen Bilanzkreisverantwortlichen abhängig. Die für die Meldungen verwendeten Monatszeitreihen werden künftig bezüglich der Detailtiefe bis auf Tagesebene hinunter relevant.

Weil es keine Vorgabe dafür gibt, wann sich der Bilanzkreisverantwortliche zu den Zeitreihen zurückmeldet, steigen die Anforderungen an die Speicherung und Verwaltung der Daten erheblich. Letztendlich müssen nicht nur dauerhaft große Mengen von Daten vorgehalten werden, sondern deren Bearbeitung und damit die Historien der finalen Version von Zeitreihen müssen nachvollziehbar bleiben. Wie die obige Teilaufzählung zeigt, ist das nur eine der vielen neuen Anforderungen, die durch entsprechende Modifikationen in den Prozessen erfüllt werden müssen. ▶



**Bestens vorbereitet: In kVASy® können die Weichen gestellt werden**

Als Lösungsanbieter steht die SIV.AG natürlich als allererste Instanz in der Pflicht, die notwendigen Vorbereitungen für eine fristgerechte Umsetzung der Anforderungen zu treffen. Insbesondere im Fall MaBiS ist dies entscheidend, da es zu den entsprechenden Umgestaltungen in den automatisierten Prozessen keine Alternative gibt. Die für die MaBiS-Umsetzung erforderlichen Anpassungen stellt die SIV.AG im Februar zur Verfügung. Die Umstellungen betreffen das Abrechnungssystem und das EDM. Bei Kunden, die neben kVASy® ein fremdes EDM nutzen, ist die Umstellung ebenfalls möglich, der Aufwand ist jedoch ein anderer. In der Zeit von Januar bis Februar werden bereits Beta-Versionen unter realen Bedingungen getestet. Die Erfahrungen und Ergebnisse aus diesen Durchläufen werden genutzt, um letzte Optimierungen vorzunehmen.

Für die Kunden der SIV.AG ist sichergestellt, dass die erste Phase der Umstellung in der Zeit vom 1. 4. bis zum 1. 5. 2011 durchgeführt werden kann. Hier geht es um den Initial-Stammdatenaustausch unter Beachtung der GPKE-Vorlaufzeiten. Ab Juni 2011 kann dann die Abwicklung nach MaBiS beginnen.

**WiM: Lang erwartete Regelung der Wechselprozesse im Messwesen**

Nachdem die Liberalisierung des Messwesens bereits im Jahr 2008 zur Schaffung der neuen Markttrollen Messdienstleister und Messstellenbetreiber geführt hatte, stand eine konkrete Regelung der Wechselprozesse lange Zeit aus. Seit dem 6.9. 2010 sind die neuen Prozesse nun bekannt, bis zum 1.10.2011 müssen sie umgesetzt werden. Die Regelungen sollen die derzeit noch bestehenden Probleme bei der faktischen Umsetzung des liberalisierten Messwesens beseitigen. Die Schwierigkeiten bestehen darin, dass es nicht nur viele verschiedene Vertragsstrukturen in den Netzgebieten gibt, sondern dass bislang ganz einfach auch massengeschäftstaugliche Abwicklungsregeln und Formate für den Anbieterwechsel fehlten. Die WiM regeln die Geschäftsprozesse für den Wechsel des MSB bzw. des MDL, für

die Durchführung der Messung und den elektronischen Datenaustausch. Hinzu kommt, dass die BNetzA am 1. 4. 2011 Details zur Nachrichtentypbeschreibung festlegen wird. Wie schon im Falle von MaBiS führen auch die WiM dazu, dass einschneidende Veränderungen in kurzer Zeit umgesetzt werden müssen. Dazu gehört die Abstimmung an der Schnittstelle zu den bestehenden Prozessen wie GPKE und GeLi und eine entsprechende Synchronisation. Dazu gehört des Weiteren eine Anpassung der Datenformate.

Die eigentliche Herausforderung beim Thema WiM liegt aber nicht in der Modifikation der entsprechenden Formalismen innerhalb der IT-Landschaft. Sie liegt vielmehr in den konkreten künftigen Marktveränderungen begründet. Denn es ist aus Gründen der Marktreife der Gerätetechnik einerseits und der fehlenden wirtschaftlichen Anreize für die Übernahme des Standardgeschäftes andererseits wahrscheinlich, dass fremde Messstellenbetreiber vornehmlich Smart Meter einsetzen werden. Bei Smart Metern stellt sich mit den WiM die bereits bekannte Herausforderung von neuem, dass diese eingebunden werden müssen. Vor allem bei der Abrechnung muss es gelingen, dass die Smart Meter gleich oder möglichst gleich behandelt werden.

**Einfache Umsetzung per Zusatzmodul**

Ähnlich wie im Falle von MaBiS sind durch die Wechselprozesse im Messwesen nach den neuen Vorgaben Veränderungen bei allen Markttrollen impliziert. Der Eingriff in die Prozesse, den die Experten der SIV.AG in das IT-System vorzunehmen haben, ist also im Prinzip ähnlich tief. Wie bei MaBiS wird die Umsetzung der neuen Regeln und Formate bezüglich der WiM über eine Installation von Zusatzmodulen sichergestellt.

Auch wenn die Ausgestaltung der Wechselprozesse im Messwesen und der dazu gehörenden Formate überfällig ist, bleibt für viele Versorgungsunternehmen die Frage nach dem Gewinn, der mit der zusätzlichen Belastung verbunden sein kann. Denn zum einen ist es so, dass die Versorger selbst jederzeit „einspringen“ können müssen,

wenn der vom Kunden gewählte fremde MDL ausfällt. Darüber hinaus zeichnet sich jedoch ohnehin eine Marktentwicklung ab, in der die Einheit von Lieferung und Messung vorherrschend bleibt.

Betrachtet man allerdings „das große Bild“, dann zeigt das Beispiel MaBiS ebenso wie das Beispiel WiM, dass die Prozesslandschaft der Versorgungsunternehmen sich weiter konsequent in eine Richtung bewegt: die Komplexität und die Notwendigkeit flexibler Veränderungen und Anpassungen nehmen immer weiter zu. Markt und Regulierer wirken hier gleichermaßen forciierend. Andere jüngste Beispiele dafür sind GPKE und GeLi Gas. Die Prozesse selbst sowie das Prozessmanagement müssen gerade bei kleinen und mittleren Versorgern noch mehr in den Mittelpunkt der Geschäftstätigkeit rücken, um die Effizienz zu gewährleisten. Die konsequente Umsetzung dieses Denkens ist die Schritt für Schritt weitergehende Automatisierung der Prozesse über die IT.

*Mit der parallelen Bilanzierung können Sie die Handels- und Steuerbilanz gleichzeitig im System abbilden und reversionssicher vorhalten – ohne unnötige Excel-Provisorien und mit einer aus Sicht der Prüfer höher zu bewertenden Validität, da die Daten direkt aus der Anwendung kommen.*

**BilMoG: Alle Optionen in kVASy® möglich**

Das Bilanzrechtsmodernisierungsgesetz verschafft den Versorgungsunternehmen die Möglichkeit, ihre Bilanzierung nach HGB Standard oder den neuen Gestaltungsoptionen abzubilden. Innerhalb von kVASy® können parallele Bilanzierungen abgebildet werden. Auf dieser Basis kann

ein Unternehmen leichter entscheiden, ob es vom Wahlrecht Gebrauch macht oder nicht. Zur Umsetzung ist ein Zusatzmodul erforderlich. Grundsätzlich ist die Ausübung des Wahlrechts vor allem für größere Unternehmen interessant.

**EnWG-Novelle 2011: Der Countdown hat begonnen**

Am 27. Oktober 2010 hat das Bundeswirtschaftsministerium ein Eckpunktepapier zur EnWG-Novelle veröffentlicht. Die wichtigsten Veränderungen betreffen die Themen Entflechtung, intelligente Messsysteme und Verbraucherschutz.

Für die Entflechtung der Transportnetzbetreiber werden drei Optionen angeboten, die jeweils für Strom und Gas ausgestaltet werden sollen. Darüber hinaus sollen alle Transportnetzbetreiber künftig durch die BNetzA zertifiziert werden. Bei den Verteilnetzbetreibern soll zwar künftig ein getrennter Markenauftritt bindend werden, die de-minimis-Regel wird jedoch erhalten bleiben. Darüber hinaus soll die Entflechtung von Speicheranlagen, die technisch und wirtschaftlich notwendig sind, ausgestaltet werden.

Intelligente Messsysteme sollen weitergehend gefördert werden – dazu sollen nicht nur bei Neuanschlüssen und größeren Renovierungen, sondern auch bei jedem Turnuswechsel modular erwei-

terbare und multipartenfähige „Smart Meter“ mit Basisfunktionen eingebaut werden, um durch variable Tarife die Teilnahme von Haushaltskunden am Energiemarkt zu fördern.

Zur Stärkung der Verbraucherrechte wird die Einrichtung einer unabhängigen Verbraucherschlichtungsstelle geprüft. Darüber hinaus sollen die Rechnungen für Haushaltskunden transparenter werden und bestimmte Mindestinhalte aufweisen.

Regionale Versorgungsunternehmen müssen sich wohl am ehesten noch auf die Veränderungen beim Ausbau intelligenter Messsysteme und den Verbraucherrechten vorbereiten. Wie die konkrete Ausgestaltung der Richtlinien im Detail auch ausfallen wird – die Kunden der SIV.AG können sich heute bereits darauf verlassen, dass die notwendigen Vorbereitungen zur Umsetzung auf der IT-Seite rechtzeitig abgeschlossen sein werden. (ar)

Anzeige

**JETZT AKTUELL BEI DER SIV.AG**

Die passen perfekt. Auch im Preis.

**1.750 €\***

**Das optimale Duo für Ihr Unternehmen!**

Der rackoptimierte **IBM System x3650 M2 Express Server** liefert dank Intel® Xeon® 5000 Series Prozessoren mit neuester Microarchitektur mehr Leistung und Energieeffizienz denn je. Daneben besticht die **IBM System Storage DS3200 Express Speicherlösung** durch ihre extreme Geschwindigkeit von bis zu 3 Gbit/s pro Port. Ideal, wenn Sie über keine Fibre-Channel-Infrastruktur verfügen, aber dennoch Diskkapazitäten zentralisieren möchten.

**IBM System x3650 M2 Express**  
Intel® Xeon® Quadcore-Prozessor E5504 mit 2,00 GHz  
 3 x 1 GB Hauptspeicher  
 Open Bay, bis zu zwölf 2,5" HS SAS-/SATA-/SSD-Festplatten  
 ServeRaid BR10L DVD/CD-Multiburner  
 1 Jahr Gewährleistung, 3 Jahre freiwilliger Herstellerservice  
 Microsoft® Windows Server 2008 Standard Edition optional\*\*  
 Best.-Nr.: 7947K1G

**ibm express advantage™**

IBM Premier Business Partner

**IBM System Storage DS3200 Express**  
3-Gbit/s-SAS-Schnittstellentechnologie skalierbar auf 3,6 TB  
 Speicherkapazität mit 300 GB HotSwap-fähigen SAS-Festplatten  
 IBM Management Software DS3000 Storage Manager  
 1 Jahr Gewährleistung, 3 Jahre freiwilliger Herstellerservice  
 Best.-Nr.: 172621X

Interessiert? Mehr erfahren Sie telefonisch unter 0381 2524-255  
 Oder schreiben Sie eine E-Mail an [sebastian.berg@siv.de](mailto:sebastian.berg@siv.de)

**SIV.AG**  
 Konrad-Zuse-Str. 1  
 18184 Roggentin

\*Unverbindliche Preisempfehlung zzgl. MwSt., Angebot gilt vorbehaltlich der Verfügbarkeit. \*\*Ab 581€ zzgl. MwSt. IBM behält sich das Recht vor, dieses Angebot ohne Vorankündigung zurückzuziehen oder zu modifizieren. Alle Angaben ohne Gewähr. IBM, das IBM Logo, ibm.com und im Text erwähnte IBM Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Intel, das Intel Logo, Intel Core, Intel Inside, das Intel Inside Logo, Xeon und Xeon Inside sind Marken der Intel Corporation in den USA und anderen Ländern. Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. © Copyright IBM Corporation 2009. Alle Rechte vorbehalten.

## Erneuerbare Energien brauchen intelligente Netztechnologien

In den vergangenen zehn Jahren hat sich der Anteil der erneuerbaren Energien an der Stromerzeugung in Deutschland von 5 % auf 16 % mehr als verdreifacht – eine Dynamik, die selbst Experten noch im Jahr 2000 nicht für möglich gehalten hätten. Motor der Entwicklung war und ist das EEG, dessen drei Grundpfeiler – der Einspeisevorrang erneuerbarer Energien, die 20-jährige Vergütung zu technologiespezifischen Einspeisetarifen sowie die vorgesehene jährliche Degression der Tarife – eine nachhaltige Marktdurchdringung befördert haben. Zunehmend entstehen in den Konzessionsgebieten der Stadtwerke viele kleine dezentrale Stromerzeugungsanlagen, die durch multidirektionale Lastflüsse geprägt sind. Im September 2010 hatte allein die Photovoltaik-Einspeiseleistung die 10 GW-Marke überschritten.

Angesichts dieser enormen Potenziale vollzieht sich ein spürbarer Paradigmenwechsel in der Energieversorgung. Die energiewirtschaftlichen Ausbauszenarien zeigen, dass die nicht vermeidbaren Erzeugungsschwankungen durch ein intelligentes Energiemanagement ausgeglichen werden müssen. Nur so lässt sich eine variable, primärenergieunabhängige Stromerzeugung gewährleisten. Zugleich können und müssen dezentrale Anlagen zukünftig Netzdienstleistungen bereitstellen, um durch eine wirksame Spannungs- und Frequenzhaltung die Netzstabilität zu gewährleisten. Dies beinhaltet auch die aktive Beteiligung von EEG-Erzeugungsanlagen an der dynamischen Netzstützung – etwa im Rahmen einer optimierten Blindleistungsbereitstellung.

### Dezentrale Einspeisung: Durchgängig integriert und vollständig automatisiert

Das Energienetz der Zukunft bedarf kluger Lösungen zur durchgängigen Automatisierung und Integration einspeisungsrelevanter Prozesse – eine Herausforderung, der sich gerade IT-Dienstleister mit verstärktem Engagement stellen müssen. Zur souveränen Erfüllung aller Vergütungs-, Prognose- und Berichtspflichten nach dem EEG und KWKG-G gilt es, die komplexen Wechselwirkungen zum zugrunde liegenden Managementinformationssystem sowie zum verbundenen Debitoren- und Energiedatenmanagement (inklusive MaBiS) zu berücksichtigen. Sowohl die Bundesnetzagentur als auch die Übertragungsnetzbetreiber fordern ein zyklisches Reporting zu den Anlagenstamm-, Bewegungs- und Abrechnungsdaten, die grundsätzlich in den dafür bereitgestellten Excelvorlagen zu kommunizieren sind. Gleichzeitig reichen in Anbetracht der wachsenden Anzahl dezentraler Einspeiser die vorhandenen, oft selbst entwickelten Excellösungen häufig nicht mehr aus, um eine professionelle Abarbeitung des stetig wachsenden Datenvolumens zu gewährleisten.

Als ganzheitlicher Lösungsanbieter für die Versorgungswirtschaft hat die SIV.AG bei der Entwicklung ihres marktreifen Moduls kVAsy® - Einspeisung auf die zusammenhängende und prozessorientierte Abbildung und Abrechnung der dezentralen Stromerzeugungsanlagen gesetzt. Dabei war es ihr in erster Linie

wichtig, eine einheitliche, einfache und nachvollziehbare Umsetzung zu gewährleisten – auf Basis der ihrem System immanenten integrierten Datenhaltung. Mit einem für alle Anwender zugänglichen Template werden alle aktuell verbindlichen Vergütungskategorien realisiert. Aufbauend auf den Anlage- und Abrechnungsdaten ist ein umfassendes Reporting möglich. Neben der Abbildung der eingespeisten Energie wird auch die Abrechnung von Messeinrichtungen für die Erzeugungsanlagen bzw. Netzkopplungspunkte berücksichtigt.

### Für den Anwender ergeben sich durch die durchgängige Integration die folgenden Mehrwerte:

- Gleichbehandlung von Geschäftsvorfällen aufgrund definierter einheitlicher Stammdaten
- Erhöhter Automatisierungsgrad und daraus erwachsend – eine größere Prozessgeschwindigkeit
- Einheitliches, standardisiertes Reporting entsprechend der Anforderungen der Bundesnetzagentur sowie des Übertragungsnetzbetreibers

### Intelligent vernetzt: Smart Grids

Smart Grids eröffnen umfassende Perspektiven zur Vernetzung aller dezentralen Anlagen (steuerbare Erzeuger, Versorger, Speicher) sowie zur Einbindung aller Netznutzer im Rahmen innovativer Smart-Metering- und Smart-Home-Technologien. Sie ermöglichen damit nicht nur ein intelligentes Energiemanagement in regelbaren, dezentralen Versorgungsstrukturen, sondern leisten auch ihren Beitrag für einen optimierten Betrieb und Ausbau der Verteilnetze. Eine direkt auf die Spezifika der dezentralen Einspeisung zugeschnittene integrierte Lösung unterstützt Stadtwerke bei der Umsetzung der energiewirtschaftlichen Trias aus Wirtschaftlichkeit, Versorgungssicherheit und Umweltverträglichkeit.

(as, erschienen im 1. Newsletter der 15. EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke 2011, deren Haupt-Sponsor die SIV.AG auch in diesem Jahr ist)

## Dezentrale Einspeisung





# kVASy® BI



## kVASy® BI – Marktinformationen auf einen Blick

Aus Daten werden Informationen, und dieses Wissen ist die Grundlage für Entscheidungen – vielleicht sogar für neue Geschäftspotentiale: kVASy® BI powered by Oracle steht für eine neue Generation prozessorientierter Managementinformationssysteme.

Basierend auf dem Technologiestack des Weltmarktführers Oracle, betrachtet die Business-Intelligence-Lösung der SIV.AG nicht mehr nur die Prozessergebnisse – wie das in klassischen Data-Warehouse-Modellen üblich ist –, sondern bezieht die Prozessausführung inklusive der wesentlichen Schlüsselfaktoren und Steuerungselemente mit ein. Ziel dessen ist die fokussierte Überwachung und Steuerung der Prozessabläufe respektive der Kennziffern und damit eine nachhaltige Steigerung der Effektivität und Effizienz.

Aufbauend auf der 20-jährigen Marktcompetenz der SIV-Gruppe bietet das Systemhaus vorkonfigurierte Fachportale, deren Vorteil

vor allem in der sofortigen Verfügbarkeit, der Ausrichtung an den konkreten Branchenbedürfnissen sowie der geringen Einführungszeit liegt. kVASy® BI reagiert aktiv auf Ereignisse, bedarf keiner Installation auf dem PC, weil es webfähig ist, so auch den mobilen Zugriff ermöglicht, und verfügt über eine auch visuell ansprechende, ergonomische und intuitive Benutzerschnittstelle. Die Daten aus kVASy® BI werden in endbenutzerfreundlicher Form dargestellt, so dass die Fachabteilungen ihre Analysen schnell und in höchster inhaltlicher Qualität erstellen können. Die Lösung strukturiert die Geschäftsdaten, bereitet sie auf und visualisiert sie – damit solide Managemententscheidungen getroffen werden können und das Unternehmen flexibel gesteuert werden kann.

### Unsere Fachportale im Überblick (ausgewählte Beispiele)

#### *kVASy® BI - Fachportal Management Controlling*

Die Applikation kVASy® verwaltet eine Reihe von Geschäftsprozessen und die dazugehörigen Daten in Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft. Das kVASy® BI - Fachportal Management Controlling bietet die besten Voraussetzungen, um auf Basis dieser Daten der Managementebene einen konsolidierten Kennzahlenüberblick zu geben. Die individuelle Analyse der Unternehmensdaten wird genauso unterstützt wie zyklisch automatische und ereignisgesteuerte Auswertungen.

#### *kVASy® BI - Fachportal Netzcontrolling*

Mit dem kVASy® BI - Fachportal Netzcontrolling werden aus der Sicht des Netzbetreibers Kennzahlen des Energiemarktes verdichtet bereitgestellt. Insbesondere der Bereich der Wechselprozesse ist im Hauptaugenmerk dieses Portals.

#### *kVASy® BI - Fachportal Vertriebscontrolling*

Das Fachportal Vertriebscontrolling stellt dem kVASy® - An-

wender ein effektives Werkzeug zur schnellen Ermittlung von prägnanten Kennzahlen im Billing-Prozess zur Verfügung. Entlang des gesamten Geschäftsprozesses werden die Kennzahlen übersichtlich dargestellt und spiegeln somit unmittelbar die Qualität der einzelnen Prozessschritte wider. Bereitgestellt werden die für kVASy® BI typische optische Anpassung der Kennzahlen sowie diverse Erweiterungsmöglichkeiten.

#### *kVASy® BI - Fachportal Auftragsmanagement*

Das kVASy® BI - Fachportal Auftragsmanagement umfasst die Sammlung, Aufbereitung und Nutzung von Informationen, die nicht nur die Prozessergebnisse, sondern auch die damit verbundenen Prozessvorgänge im kVASy® - Auftragsmanagement darstellt. Es zielt auf eine fokussierte Überwachung und Steuerung der Prozessabläufe im Auftragsmanagement und trägt damit zur nachhaltigen Steigerung der Effektivität und Effizienz bei. Daneben unterstützt das Portal applikationsübergreifende Analysen und Auswertungen – eine wesentliche Voraussetzung zum Treffen fundierter Managemententscheidungen.



Profitieren Sie von unserer Zusammenarbeit mit der GET AG.

Neue Tarifstrukturen, veränderte Märkte, zusätzliche Anbieter: Beobachten Sie anhand von Tarif- und Entgeltdaten Bewegungen im Markt und analysieren Sie mit VIS Online Ihre Wettbewerber. Sie suchen attraktive Vertriebsgebiete oder stellen eigene Angebote auf den Prüfstand? Dann gestalten und testen Sie mit VIS Consult neue Produkte, als wären diese tatsächlich am Markt.

Der neue Wechselmonitor bietet online schnell einen Überblick über das Wechselverhalten deutscher Strom- und Gaskunden – regional und bundesweit. Im historischen oder überregionalen Vergleich behalten Sie tagesgenau die Kundenaktivitäten in Ihrem Netz- oder Zielgebiet im Blick und können dementsprechend rechtzeitig mit vertrieblichen Lösungen die Marktentwicklungen steuern. Nutzen Sie unsere umfassenden Marktinformationen auch per Web Service, optimieren Sie Ihre Vertriebsprozesse mit Hilfe unserer interaktiven Businesslösungen oder betreiben Sie aktive Kundenbindung mit den Portallösungen der GET AG.

Wir verschaffen Ihnen in jeder Phase der erfolgreichen Positionierung Ihrer Produkte einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil!



**Thomas Wolfrum**  
Produktmanagement  
GET AG  
Telefon +49 341 989808-00  
Fax +49 341 989808-01  
thomas.wolfrum@get-ag.com

**kVAsy® BI - Fachportal Forderungsmanagement**

Das kVAsy® BI - Fachportal Forderungsmanagement stellt sowohl die Prozessergebnisse als auch die damit verbundenen Prozessvorgänge im kVAsy® - Forderungsmanagement dar. Im Mittelpunkt stehen dabei die folgenden Fragestellungen:

- Wie verhält es sich mit den Zählpunkten ohne Einnahmen?
- Wie entwickelt sich das Zahlungsverhalten meiner Kunden?
- Wie spiegelt sich dies in meinen Forderungsbeständen wider?
- Welche Auswirkungen ergeben sich für meine Ausbuchungen und Einzelwertberichtigungen?

Daneben unterstützt auch dieses Portal applikationsübergreifende Analysen und Auswertungen.

**kVAsy® BI - Fachportal Instandhaltungsmanagement**

Das kVAsy® BI - Fachportal Instandhaltungsmanagement stellt Instandhaltungskennziffern über mittel- und langfristige Kosten Ihres technischen Bestandes nach unterschiedlichen Selektionskriterien dar – von der komplexen Anlage bis zum Einzelobjekt, vom Versorgungsgebiet bis zur Hausinstallation. Die kVAsy® - Plandaten geben Ihnen die Möglichkeit, Ressourcen und Finanzen vorausschauend zu planen. (as)

**Die Vorteile:**

- Unternehmenskennzahlen auf einen Blick
- Nahtlose Integration in kVAsy®
- Wohldefinierter Standard für EVU
- Freies Anpassen der Standardauswertungen
- Monitoring und automatische Benachrichtigungen
- Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten
- Hohe Reporting-Performance mit extrem schnellen Ladezeiten

# Marktdaten per Web Service

In Zeiten steigender Wechselraten, erhöhten Wettbewerbsdrucks und der Fluktuation von Marktpreisen wachsen die Ansprüche an ein erfolgreiches Agieren in der Energieversorgungsbranche. Sowohl bei der Abwicklung vollautomatischer Prozesse – von der Akquise bis zur Abrechnung – als auch bei der Wettbewerbsanalyse spielt zunehmend die Verfügbarkeit aktueller Markt- und Preisinformationen eine entscheidende Rolle. Immer mehr Unternehmen setzen daher zur Prozessoptimierung auf die Integration von Marktdaten in eigene Systeme per Web Services, welche die GET AG über Schnittstellen tagesaktuell und unkompliziert zur Verfügung stellt.

**Topaktuell und kostengünstig**

Bereits seit Jahren recherchieren unsere Energiemarkt-Experten systematisch die Tarifdaten der deutschen Strom- und Gasversorger, die dazugehörigen Entgelte der Netzbetreiber sowie deren Stammdaten und Marktrollen. Wir bieten die Lieferung unserer umfassenden Marktinformationen ganz einfach per Web Service an - auch in vorhandene Systeme wie die IT-Lösung

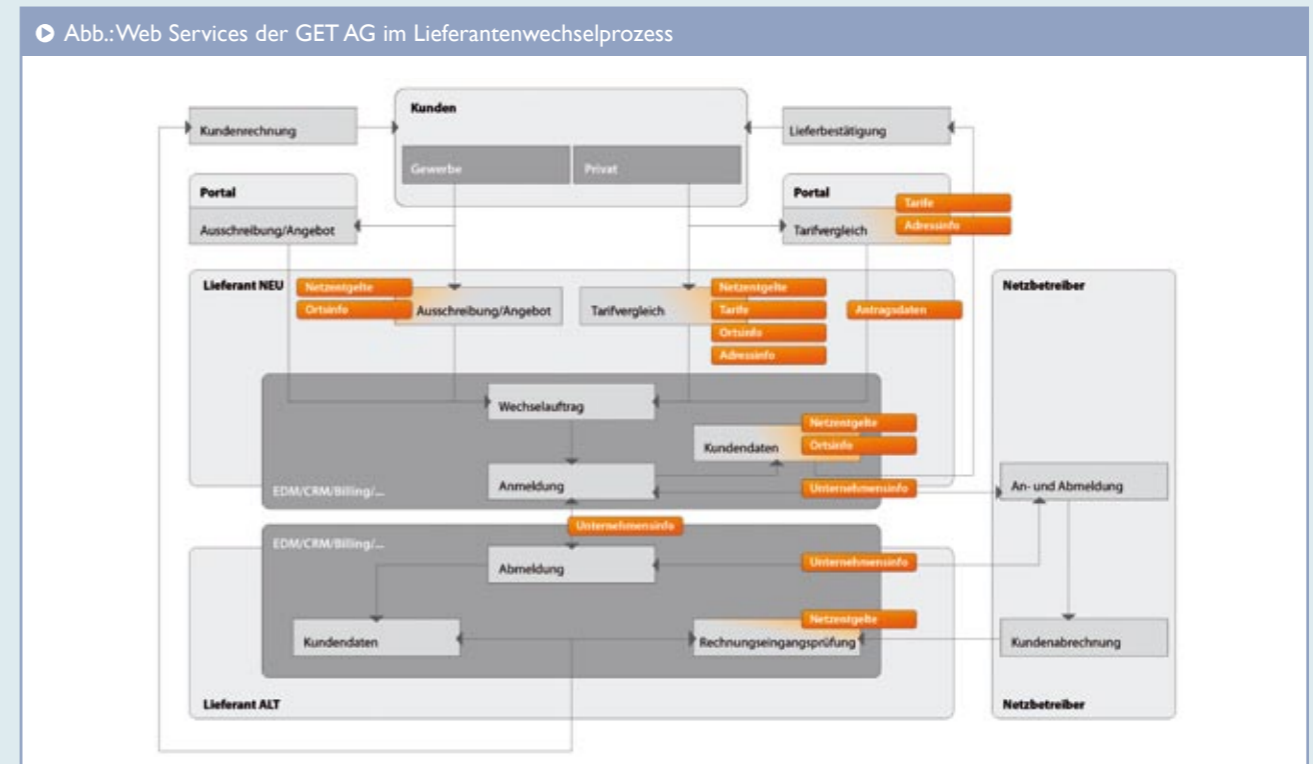
kVAsy® der SIV.AG. Dies bedeutet: Kunden, Markt- oder Vertriebspartner ersparen sich eine aufwendige Recherche, Datenpflege und -archivierung. Sie erhalten die benötigten Daten mittels innovativer Technologie bequem und tagesaktuell über das Internet. Der automatisierte Datenaustausch erfolgt auf Basis des SOAP-Standards und sicher mit SSL-Verschlüsselung. Dank der offenen Technologie von Web Services fallen nur geringe Lizenzkosten an. Zudem ist eine Kopplung von Systemen ohne direkten Datenbankzugriff möglich, so dass aufwendige Datenbankimporte oder Hosting entfallen können. In Sekundenschnelle werden Ergebnisse als bereits berechnete Werte oder wahlweise Rohdaten ausgeliefert.

**Akquise, Lieferantenwechsel und Abrechnung leicht gemacht**

Sämtliche Wettbewerbertarife und Netzentgelte werden mit Preiskomponenten detailliert ausgewiesen. Die Einbeziehung spezifischer Ortsinformationen erlaubt eine proaktive, regional gestaffelte Tarifkalkulation. Endkunden und Vertriebspartnern stehen die gewünschten

Informationen im Inter- oder Extranet für Tarifvergleiche oder zur Angebotslegung bereit. Kommt es in Kunden-, Tarif- oder Vertriebsportalen zur Vertragsanbahnung, ermöglicht der Web Service „Adressinfo“ automatisiert eine erste Validierung der eingetragenen Kundendaten, so dass die Fehlerquote gesenkt werden kann.

Im Zuge der Lieferantenwechselprozesse (siehe Grafik) erleichtert der Web Service „Unternehmensinfo“ die Marktkommunikation. Tagesaktuell können von Unternehmen der Branche Stammdaten, Marktrollen und Ansprechpartner inklusive EDIFACT-Adressen abgerufen werden. Darüber hinaus stehen u. a. spezielle Daten zu Druckstufen/Spannungsebenen, Lastprofilen und Schaltzeiten zur Verfügung. Für die Abrechnung empfiehlt sich die automatisierte Überführung der aktuellen Netzentgelte in die jeweiligen Abrechnungssysteme. Im Falle des Eingangs der INVOIC-Rechnung durch den Netzbetreiber lassen sich so die Kostenbestandteile plausibilisieren und prüfen – Fehlbu- chungen damit vermeiden. (tw)



## kVASy® 5 – Prozessorientierung auf einer neuen Stufe

Evolution statt Revolution: Mit unserer neuen Produktgeneration kVASy® 5 vollziehen wir gemeinsam mit unseren Kunden einen ebenso sanften wie koordiniert sukzessiven Übergang zu einer serviceorientierten Architektur (SOA). Der Wechsel zu diesem Architekturparadigma ist die Grundlage für die Nutzung modernster Technologien und die Voraussetzung für Softwaresysteme zur nachhaltigen Geschäftsprozessmodellierung. Diese Fähigkeit erlaubt es unseren Anwendern, zukünftig ohne aufwändige Wechsel von Systemen oder Releases Änderungen in den Abläufen der Prozesse selbst vorzunehmen. Alles in allem ein Plus an Nutzerfreundlichkeit, Flexibilität und Individualisierbarkeit.

### Rollenspezifische Prozesssicht und systemübergreifende Integration

Ausgangspunkt für die Umsetzung von kVASy® 5 ist jeweils das rollenspezifische Prozesshaus, in dem alle Prozesse eines Unternehmens der Energie- und Wasserwirtschaft bis zur Ebene 4 – der Teilprozessinstanz – exakt abgebildet sind. Nach dem Baukastenprinzip werden einzelne Funktionseinheiten abgeleitet. Je nach Rolle, Verantwortlichkeit und Ausprägung im Unternehmen können auf dieser Grundlage Prozesse individuell und kundenspezifisch dargestellt werden.

Diese klare Prozesssicht ermöglicht eine optimierte Softwareergonomie und eine systemübergreifende Integration in einer nach außen globalen Applikation – all das im Rahmen einer kontextsensitiven Menüführung und einer modernen Oberfläche.

### Optimierte Softwareergonomie

Rein optisch sind die sukzessiven Veränderungen bereits jetzt an der Oberfläche und Portalumgebung erkennbar; kVASy® 5 hat ein optimiertes, freundlicheres Frontend und einen nochmals verbesserten Bedienkomfort. Von diesem Vorteil der prozessorientierten Ergonomie im modernen Design profitieren nach und nach alle kVASy® - Leistungsbereiche.

*Am Beispiel der Rechnungseingangsbearbeitung präsentieren wir Ihnen auf der diesjährigen E-world energy & water, wie einfach sich durch jeden berechtigten Anwender der Workflow durch die eigenständige Umwandlung der Geschäftsprozessregeln (Business Rules) verändern lässt.*

Zugleich demonstrieren wir, wie harmonisch sich dank des Application Organizers das Zusammenspiel von kVASy® 4 und

kVASy® 5 in der Praxis gestaltet, wobei auch Fremdsysteme in einer scheinbar globalen Applikation mühelos integriert werden können.

Der Vorteil von kVASy® 5: Wir können verschiedene Einzelprozesse bündeln und stärker als bisher auf die jeweiligen Marktrollen fokussieren – branchen- und anwenderspezifisch. Zugleich werden unsere Anwender in die Lage versetzt, ihre individuellen Prozesse frei zu konfigurieren, ohne in die Programmstruktur eingreifen zu müssen. Unternehmensweit oder mitarbeiterbezogen lassen sich Arbeitsabläufe einfach per Mouseclick zusammenstellen – frei definierbar, wartungs- und releasesicher. Beliebige in- und externe Applikationen können in dieser offenen Umgebung in Echtzeit miteinander kommunizieren.

### Oder kurz:

Effektiv war kVASy® schon immer. Mit kVASy® 5 werden wir noch agiler, flexibler und effizienter – ein Evolutionssprung an Prozessorientierung und Individualisierbarkeit. (as)



## E-world: EDNA-Presserundgang: Online-Kundenportal „Mein lekker“ setzt Maßstäbe

Nutzerzahlen im fünfstelligen Bereich: Mit seinem Online-Kundenportal ist dem wettbewerbsstarken Energiedienstleistungskonzern lekker Energie (ehemals Nuon) eine ganz besondere Erfolgsgeschichte gelungen. Integriert, sicher und einfach bedienbar, bietet die Self-Service-Plattform jedem Strom- und Gaskunden ein passgenaues und flexibles Angebot – getreu der Devise „Energie, wie ich sie mag“.

Der seit 1. Januar 2010 zur ENERVIE Gruppe gehörende Konzern verleiht dem Wettbewerb auf dem deutschen Energiemarkt seit Jahren mit umwelt- und verbraucherfreundlichen Produkten Schwung und zählt mittlerweile über 300.000 private Haushalte sowie Geschäfts- und Industriekunden. lekker Energie steht europaweit für Innovationskraft und maßgeschneiderte Produktangebote für mehr Energieeffizienz und Kostentransparenz.

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

Das Implementierungsprojekt wurde im November 2008 gestartet und in weniger als sechs Monaten erfolgreich umgesetzt. „Unser Online-Kundenportal bietet benutzerfreundliche und vollständig integrierte Self Services über alle Kommuni-

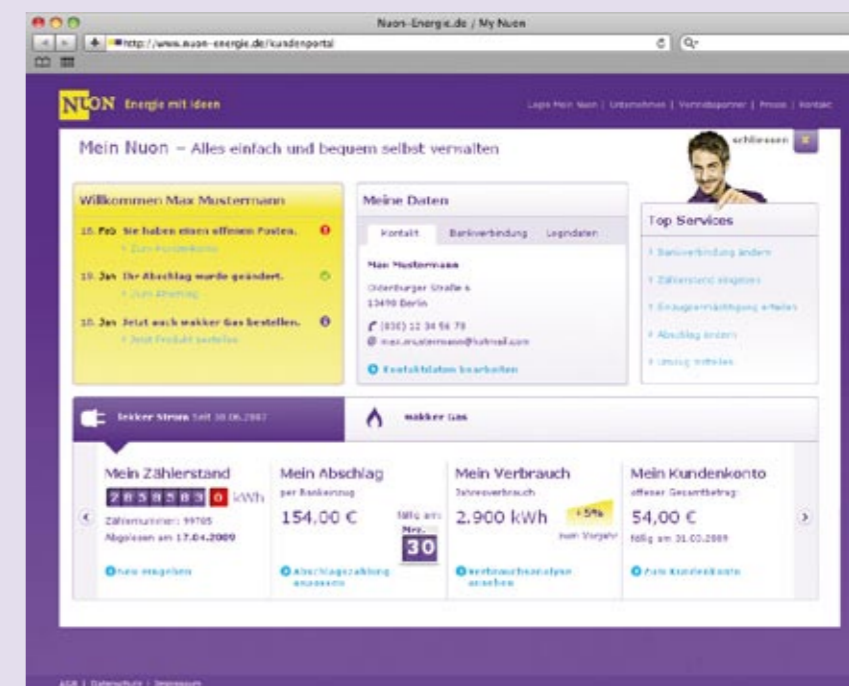
kationskanäle – auf einer einheitlichen, standardisierten Plattform und bei einer durchgängigen Automatisierung kundenspezifischer Routineprozesse. So ermöglicht unsere gemeinsame interaktive Lösung mit der SIV.AG und ITC echte Real-Time Data Services und eine schnelle, unkomplizierte Umsetzung aller Kundenwünsche“, erklärt Dr. Thomas Mecke, Vorsitzender der Geschäftsführung der Nuon Deutschland GmbH.

Mit seinem einzigartigen Leistungsangebot wird das Kundenportal „Mein lekker“ im Rahmen des EDNA-Presserundgangs

„Energie braucht Kommunikation.“ auf der E-world energy & water am 9. Februar 2011 interessierten Fachjournalisten am Stand der SIV.AG (Halle 3, Stand 350) vorgestellt. (as)



Abb.: Online-Kundenportal „Mein lekker“



# Prozessmanagement@Utilities

Die deutschen Multi-Utilities, Elektrizitäts-, Wasser- und Gasversorger blicken in eine herausfordernde Zukunft. Zunehmender Wettbewerbsdruck, die mit der Anreizregulierung verbundenen Einschnitte in die Kosten- und Erlösstruktur, steigende Kundenerwartungen an die Servicequalität sowie veränderte Rahmenbedingungen der Energiebeschaffung stellen komplexe Anforderungen an den kommunal und privatwirtschaftlich geprägten Utility-Sektor. Der Schlüssel für klare Organisationsstrukturen sowie nachhaltige Effizienzsteigerungen liegt in der Umsetzung eines strategischen Prozessmanagements.



### Bestandsaufnahme

Mehr denn je ist der Utility-Sektor heute durch politische Zwänge, einen wachsenden Wettbewerbs- und Regulierungsdruck sowie sich wandelnde Kundenanforderungen geprägt. Von den zunehmend vielschichtigeren und teilweise sogar konträren Zwängen der Versorgungsbranche zeugen drei exemplarisch ausgewählte Streiflichter:

**Beispiel 1:** „Deutsche sparen Energie – Verbraucher reagieren überraschend stark auf Preissteigerungen“ – so titelte am 19.10.2010 „Die Welt Kompakt“ und bezog sich damit auf das in den letzten Jahren deutlich veränderte Konsumverhalten privater Haushalte. Laut dem Statistischen Bundesamt verbrauchten die Deutschen 2009 insgesamt 6,7 % weniger Energie als noch 2005 (Strom: -2,0 %, Gas: -3,6 %, Fernwärme: -1,3 %). Ursächlich dafür war neben technologischen Fortschritten das kontinuierlich wachsende Preisniveau der Energiekonzerne (Destatis, 18.10.2010). Zugleich sind den Versorgern angesichts veränderter Strukturen auf den Beschaffungsmärkten die Hände gebunden. Wie können die Unternehmen der deutschen Utility-Branche in Anbetracht der heute vorherrschenden Geschäftsstrategien und -prozesse in Erzeugung, Beschaffung und Vertrieb diesen aktuellen Herausforderungen begegnen?

**Beispiel 2:** Mit den jüngst in Kraft getretenen Regelungen zu den Wechselprozessen im Messwesen (WiM) ergibt sich weiterer Veränderungsbedarf für die Aufbau- und Ablauforganisation der Utilities sowie deren technologische Werkzeuge (Informationssysteme und Netztechnologie). Analog zu den vorhergehenden Re-

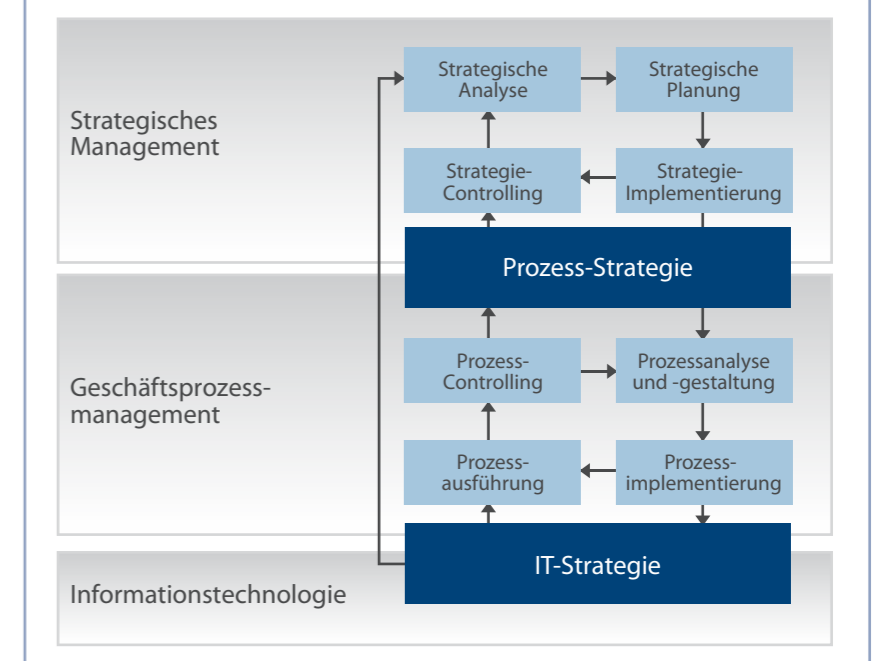
gulierungsansätzen der GPKE und GeLi Gas spiegeln die WiM ein politisch induziertes Ziel wider – das prozessidentische, diskriminierungsfreie Handeln der Energienetzbetreiber gegenüber eigenen sowie fremden Energiehändlern im zugehörigen Konzessionsgebiet. Wie lässt sich hier eine regelkonforme Umsetzung gewährleisten?

**Beispiel 3:** Dies betrifft die mit der nächsten Ausbaustufe der Anreizregulierung verbundenen Herausforderungen: „Ziel der Anreizregulierung sind Anreize zu mehr Effizienz und frühzeitige Kostensenkungen für die Kunden“, so die Bundesnetzagentur am 28.01.2010. Diese Incentive-Strategie der Regulierungsbehörde, vor allem über die Festlegung von

Kosten- und Erlösgrenzen die Effizienz zu maximieren und Kosten zu senken, fordert die Utilities erneut auf, in vollem Umfang über bestehende Geschäftsmodelle, -prozesse, -organisationen und technologische Lösungen sowie deren (Neu-)Gestaltung nachzudenken.

Dies sind nur drei Beispiele, die veranschaulichen, welche Schlüsselrolle einem planvollen strategischen und operativen Management der Geschäftsprozesse zukommt. Klarheit und Bewusstsein für das Handeln in den Bereichen der Geschäftsstrategieentwicklung, die Modellierung effektiver und effizienter Geschäftsabläufe sowie der gezielte Einsatz notwendiger Ressourcen (Mitarbeiterkompetenzen, Kapital und Technologie) können Ant-

Abb. 1: Einordnung „Strategie – Prozesse – Technologie“ (Schicker et al, 2008)



worten auf die Frage der praktischen Umsetzbarkeit liefern. Die Autoren der projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH verfolgen dabei die provokante und doch pragmatische Hypothese, dass diese Herausforderungen durch die zentrale Idee der Prozessorientierung zu meistern sind.

**Prozessorientierung – Der Dreh- und Angelpunkt zwischen Unternehmensstrategie und technologischer Umsetzung**

Seit geraumer Zeit werden Modelle zur Prozessorientierung und Prozessmanagement-Methodik in vielen Industrie- und Technologieunternehmen wie der SIEMENS AG mit großer Offenheit aufgenommen. Doch wie ist die Prozessorientierung überhaupt in die Aufgaben der Geschäftsentwicklung eines Wirtschaftsunternehmens und damit auch eines Utilities einzuordnen und welche Themenbereiche kennzeichnen ein nachhaltiges Prozessmanagement nach Porter und Hammer?

Abbildung 1 zeigt, dass sich das Management von Prozessen als Dreh- und Angelpunkt zwischen der Entwicklung von Geschäftsstrategien und der Umsetzung von (Informations-) Technologie einordnen lässt. Diese Prämisse folgt der allgemeinen Herangehensweise, dass Prozesse die Strategien umsetzen und wiederum (Informations-) Technologie die Prozesse umsetzt bzw. unterstützt. (Treacy et al, 1997 sowie Porter, 1985).

Entsprechend der zugrunde liegenden logischen Abhängigkeitskette „Strategie – Prozesse – IT“ steht also zunächst die Frage im Mittelpunkt, welches die geschäftskritischen Prozesse eines Versorgungsunternehmens sind und wie diese wirtschaftlich sinnvoll gestaltet werden können, um Strategien in die Praxis umzusetzen.

Die Prozesseffizienz hat einen direkten Einfluss auf die Produktivität und Profitabilität eines Versorgungsunternehmens und muss daher permanent auf den Prüfstand gestellt werden. Die Harmonisierung der Unternehmensstrategie mit der Prozesslandschaft bedarf insofern eines tief greifenden Know-hows der Aufbau- und Ablauforganisation.

**Zwei Perspektiven in einer: Strategisches und operatives Geschäftsprozessmanagement**

Das aktuelle Verständnis des Geschäftsprozessmanagements (Business Process Management – BPM) ist geprägt durch die Unterscheidung eines strategischen und operativen Managements der ablauforganisatorischen Belange. Beide Aspekte werden in ihrer Wechselwirkung unter dem Druck der Tagesaufgaben nur allzu oft vernachlässigt oder unstrukturiert umgesetzt. Dabei lohnt es sich nicht nur vor dem Hintergrund der Anreizregulierung, die unternehmensinternen Abläufe systematisch zu analysieren und zu optimieren. Ein nachhaltiges Geschäftsprozessmanagement umfasst die in Abbildung 2 dargestellten Komponenten, welche aktiv in jedem einzelnen Unternehmen behandelt werden sollten.

Natürlich sind nicht alle Organisationen der Utility-Branche in Hinblick auf das Prozessmanagement als gleich gut bzw. schlecht einzuschätzen. Auch diesen Umstand gilt es zu berücksichtigen. Inhalte, Zielsetzung und Nutzen der strategischen Komponenten liegen eindeutig in der konsequenten und konsistenten Umsetzung der gesamtstrategischen Ausrichtung des Unternehmens in die tägliche Arbeitswelt im Rahmen eines durchgängigen Prozessmodells. Nimmt man das Beispiel der Veränderungen durch die so genannten WiM, ist eine Kette von Entscheidungen zu treffen: Wie

ist mit dieser Thematik in Bezug auf das Geschäftsmodell umzugehen? Wie spiegelt sich dies in betroffenen und neu einzuführenden Geschäftsprozessen sowie deren Verantwortlichkeiten wider?

Auch ist es in diesem Stadium als sinnvoll zu erachten, gewisse Geschäftsprozesse – vor allem bei fehlender Eigenkompetenz durch Dienstleister für Prozess-Outsourcing – solange täglich abwickeln zu lassen, bis die eigene Reife und Kompetenz ein sicheres und kosteneffizientes Umsetzen gewährleistet.

Nachfolgend und nicht minder wichtig sind die Komponenten des operativen Geschäftsprozessmanagements. Es befasst sich mit dem zyklischen Optimieren der Abläufe durch den Einsatz der notwendigen Werkzeuge, einer wirtschaftlichen und effizienten Beschreibung der Geschäftsprozesse sowie dem ständigen Messen der Leistung im Rahmen eines Process Performance Managements.

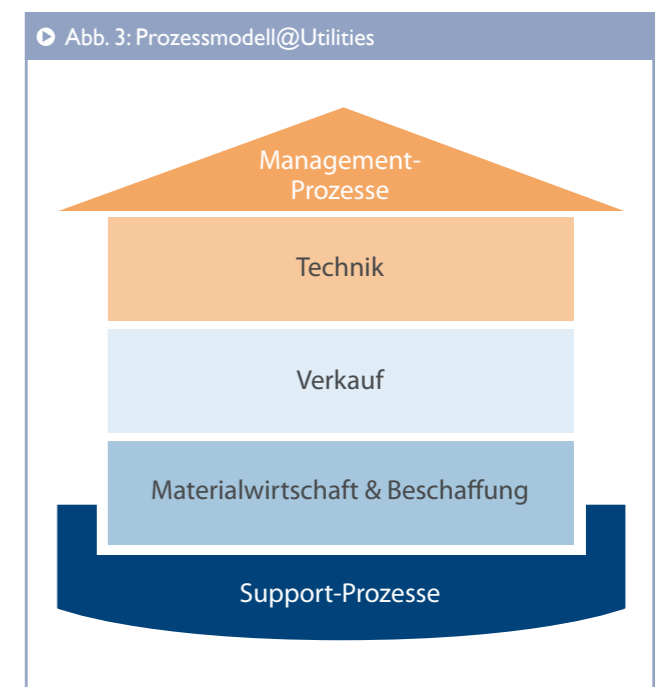
Das operative Prozessmanagement stellt also die Analyse, Optimierung, Implementierung und das Controlling definierter Einzelprozesse in den Mittelpunkt. Zielsetzung ist die Auswertung relevanter Messgrößen (Key Performance Indicators), die Identifizierung kostenintensiver Schwachstellen und das Aufzeigen tatsächlicher Verbesserungspotenziale in Ablauf, Organisation oder IT. Je nach Unternehmensspezifika, -größe und -struktur können das eingeschlossene, letztlich aber ineffiziente Arbeitsschritte oder auch sich häufende Fehler infolge manueller Eingaben sein. Das operative Prozessmanagement bietet damit die Möglichkeit zur verbesserten Bewertung von IT-Systemen zur Unterstützung der täglichen Abläufe in Shared Service, Vertriebs- und Netzorganisation.

**Prozessmanagement@Utilities: Prozessmodell, Werkzeuge und Anwendungsthemen**

Wie lässt sich dieser ganzheitliche Ansatz nun in die Praxis umsetzen? Worauf konzentriert man sich zuerst, ohne dabei die zeitliche Brisanz und Umsetzungsnotwendigkeit aus den Augen zu verlieren?

Die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH (www.projektdp.com) begleitet tagtäglich mit ihrer umsetzungsnahe Unternehmensberatung und ihrem vielschichtigen Know-how aus Energiewirtschaft und Industrie die Unternehmen der Utility-Branche durch ihr kompaktes Lösungsportfolio. Kern des Vorgehensmodells Prozessmanagement@Utilities® ist das auf mehrjähriger Erfahrung in Beratungsprojekten basierende, strukturierte Prozessmodell. Abbildung 3 stellt es auf einem hohen Abstraktionslevel dar.

Dieses Modell liefert jedem Unternehmen unabhängig von seinen aktuellen Themenstellungen eine „Null-Linie“ für die Entwicklung der unternehmensspezifischen Prozessstrukturen. Aufbauend auf dieser fachlichen Basis bietet das Portfolio der projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH verschiedene Werkzeuge, welche vor allem das operative Prozessmanagement in der Umsetzung von Prozessoptimierungsmaßnahmen vereinfachen. ProzessKostenErmittlung®, ProzessDokumentation®, Ar-



beitsplatzBeschreibungen® oder die Unterstützung bei der automatisierten Erstellung von Qualitätsmanagement-Handbüchern (z. B. für ein technisches Sicherheitsmanagement) durch die Verwendung einfach verständlicher und handhabbarer IT-Tools des Kooperationspartners Ploetz + Zeller GmbH verkörpern Werkzeuge und Vorgehen in dem Bereich der operativen Umsetzung der Prozessorientierung.

*Zielsetzung ist es, die Stadtwerke mit Hilfe des Prozessmanagement@Utilities® - Ansatzes in die Lage zu versetzen, aktuelle energiewirtschaftliche Themen selbst in eine effiziente tägliche Praxis umzusetzen, ohne dabei die Kosten für Projekte und Geschäftsentwicklung aus den Augen zu verlieren.*

Die Entwicklung von Prozessstrategien sowie die Ableitung der Folgen für die betroffenen Geschäftsprozesse wurden schon mehrmals in Kundenprojekten im Rahmen der Herstellung der Prozessidentität erfolgreich umgesetzt. Neben dem Einsatz der klassischen Beratungswerkzeuge in Analyse- und Konzeptarbeit kommt es hier vor allem auf die konsequente Umsetzung in die Praxis an. Hier sind nicht nur die Dienstleistungsunternehmen, sondern vor allem die Geschäftsleitung und das Team des Kunden stark gefragt. Prozesse aus den Bereichen Shared Service, Vertrieb oder – zunehmend auch – Netzbetrieb können somit in einem transparenten Gesamtkontext beleuchtet und umgesetzt werden. ●



**ProzesskostenErmittlung@Utilities®: Grundlage für Benchmarks**

Ein übersichtliches Prozessmodell gibt durch die detaillierte Abgrenzung der Teilprozesse und deren Zusammenführung in Kernprozesse und Prozessgruppen Transparenz über die vorhandene Aufbau- und Ablauforganisation. So berührt die zunächst einfach klingende Frage „Was kostet eine Abrechnung?“ ganz unterschiedliche Unternehmensbereiche, da sie grundsätzlich von der Ableitung und Pflege der Tarif- und Stammdaten über Rechnungserstellung und -versand bis hin zu einer gezielten Kundenbetreuung, dem Forderungsmanagement und übergreifenden Tätigkeiten ein breites Prozessspektrum abdeckt. In einem zusammenhängenden, hierarchisch strukturierten Prozessmodell werden die gesamten Geschäftsabläufe, die damit verbundenen Verantwortlichkeiten und Beteiligten sowie die Nutzung der IT-Systeme aufgeschlüsselt. Darauf basierend werden die geschäftskritischen Prozesse herausgefiltert, Rollen definiert und geeignete Maßnahmen zur Optimierung auf Gesamtunternehmens- und Geschäftsfeldebene identifiziert und umgesetzt.

Aufbauend auf einer objektiven Analyse der Prozesslandschaft werden jedem Teilprozess verursachungsgerecht Unternehmens-

kosten zugeordnet, indem Kostenarten zu Kostenartengruppen (z. B. IT-Kosten) verdichtet werden. Über die Verknüpfung mit den Kostenstellen sind den Teilprozessen dadurch auch Fremdkosten bzw. Abschreibungen zuzurechnen. Eine spezifische Matrix ermöglicht zudem die Kalkulation der prozessbezogenen Personalkosten, wodurch zeitpunktgenau die Verteilung der gesamten Kosten bis hin zu den Umlagen bzw. Gemeinkosten zu erkennen ist.

Doch nur eine einheitliche Darstellung schafft tatsächliche Vergleichbarkeit. Gerade vor dem Hintergrund der Anreizregulierung und der jüngsten Tendenzen der Monopolkommission zu mehr Wettbewerb in der Trinkwasserversorgung kommt der variablen Darstellung und Auswertung der so gewonnenen Erkenntnisse eine vitale Bedeutung zu. Hierbei wird es auch immer wichtiger, wie sich das Versorgungsunternehmen im Vergleich zu anderen Anbietern aufgestellt hat. Die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH hat in zahlreichen repräsentativen Projekten eine solide Datenbasis für aussagekräftige Benchmarks entwickelt – individuell aufbereitet nach unterschiedlichen Sparten, Unternehmensgrößen und -ausrichtungen, den eingesetzten IT-Systemen oder detaillierten Kenngrößen (z. B. den Kosten pro Vertrag nach einzelnen Teilprozessen).

Die sich aus den Benchmarks ergebende Transparenz eröffnet ein wertvolles Instrumentarium, um auf einer tatsächlich objektiven Grundlage versteckte Einsparpotenziale zu erschließen und Ressourcen sinnvoll einzusetzen oder hinzuziehen. Dabei gilt es nicht zuletzt auch, alle Prozessbeteiligten systematisch und mit dem nötigen Fingerspitzengefühl zu integrieren sowie den Veränderungsprozess kontinuierlich zu steuern und gegebenenfalls nachzujustieren.

**Fazit**

Die Einführung eines Prozessmanagements in der Utility-Branche – speziell im Segment der kleinen und mittelständischen Versorger – hilft dabei, die Herausforderungen der Zukunft erfolgreich zu meistern. Sei es nun durch das Wissen über die Abläufe im eigenen Hause, das bewusste Optimieren ineffektiver und ineffizienter Geschäftsprozesse aus den aktuellen Anforderungen des Marktes oder der Regulierungspolitik heraus: Die Konzentration auf diesen teils methodischen, teils fachlichen Dreh- und Angelpunkt im Versorgungsunternehmen wird dort Abhilfe schaffen, wo IT-Systeme keinen Durchgriff haben bzw. haben werden. Getreu dem Motto „Schuster, bleib bei deinen Leisten“ ist es dabei vor allem wichtig, dass Geschäftsführer und Mitarbeiter ihre eigenen Stärken erkennen und ausbauen können, um die Herausforderungen aktiv mitzugestalten und nicht nur hinnehmen zu müssen. Um das harmonisierte Prozessmodell für Utilities weiterzuentwickeln, ist es jedem Unternehmen angeraten, sein Wissen über gut bzw. schlecht laufende Prozessabläufe mit den Partnern im Markt auszutauschen. Die Autoren laden Sie hiermit zu einem Meinungsaustausch ein. Sie erreichen Sie über die E-Mail-Adresse [prozessmanagement.utilities@projekt dp.de](mailto:prozessmanagement.utilities@projekt dp.de).

(sb, bh, cw, as, erschienen in der e|m|w, Ausgabe 6|10)

# UTIPS UTILITY PROCESS SERVICES

## UTIPS plus Personalbereitstellung zur Sachbearbeitung

Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft! Wir schaffen Ihnen die Freiräume dafür!

Als modernes Versorgungsunternehmen stehen Sie jeden Tag vor großen Herausforderungen: Ihre Kunden erwarten höchste Servicequalität. Steigende Kosten erfordern effiziente Geschäftsprozesse. Engagierte, hoch qualifizierte Mitarbeiter wollen entsprechend ihren Erfahrungen bedarfsgerecht eingesetzt werden. Nicht selten gilt es dabei, personelle Engpässe flexibel zu überbrücken.

Mit unserer 20-jährigen Branchenexpertise sind wir Ihr verlässlicher Partner bei der Bereitstellung qualifizierten Personals. Hierzu bieten wir Ihnen ab sofort in Ergänzung des Dienstleistungsangebotes des Bereichs Consulting der SIV.AG punktgenaue Unterstützung bei der Sachbearbeitung im

jeweiligen Aufgabengebiet. Unsere Mitarbeiter der UTIPS GmbH stehen Ihnen hierfür am Standort Roggentin engagiert und kompetent zur Verfügung – ganz einfach und bequem.

**Torsten Brinker**  
Geschäftsführer

UTIPS GmbH  
Telefon +49 38204 74916  
Fax +49 38204 74917  
[torsten.brinker@utips.de](mailto:torsten.brinker@utips.de)



### Unsere Leistungsbereiche (ausgewählte Beispiele):

- Abrechnung Lieferverträge SLP sowie Netzverträge SLP
- Abschluss Lieferantenrahmenverträge
- Bearbeitung Netznutzungseingangsrechnungen aus dem INVOIC-Prozess oder per Papier
- GPKE / GeLi Gas - Marktprozesse für Neu- und Bestandskunden
- Datenklärung Marktprozesse

### Ihre Vorteile:

- Unterstützung durch qualifizierte UTIPS-Fachkräfte, die die Anforderungen der Energie- und Wasserwirtschaft aus ihrer täglichen Praxis kennen
- Sicherstellung einer schnellen und verbindlichen Verfügbarkeit durch UTIPS- Personal bei gestiegenem Arbeitsvolumen in Ihrem Hause
- Absicherung einer hohen Servicequalität in ihren personalintensiven Arbeitsprozessen
- Wegfall aufreibender Personalrekrutierung und Schulungsaufwände im eigenen Hause
- Keine zusätzlichen Investitionen in notwendige Infrastrukturressourcen
- Fest kalkulierbare Aufwandskosten mit Tagespauschalen in einzelnen Sachgebieten
- Einen messbar geringeren Verwaltungsaufwand für Sie

### Abrechnungsbelege aus

**kVASY**

in eigener Hand

Eigentlich nur eine Softwarelösung, aber...

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

**DATEC**

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

# Ausgewählte Softwarepartner der SIV.AG

## GET AG

Informationsdienstleister für die deutsche Versorgungswirtschaft

## ITC

Internet-Trade-Center AG

Online-Self-Service-Lösung

## procilon IT-Solutions GmbH

Rechtskonformer Datenaustausch im Energiemarkt

## Robotron

Datenbank-Software GmbH

Datenbankgestützte Informationssysteme

## KISTERS AG

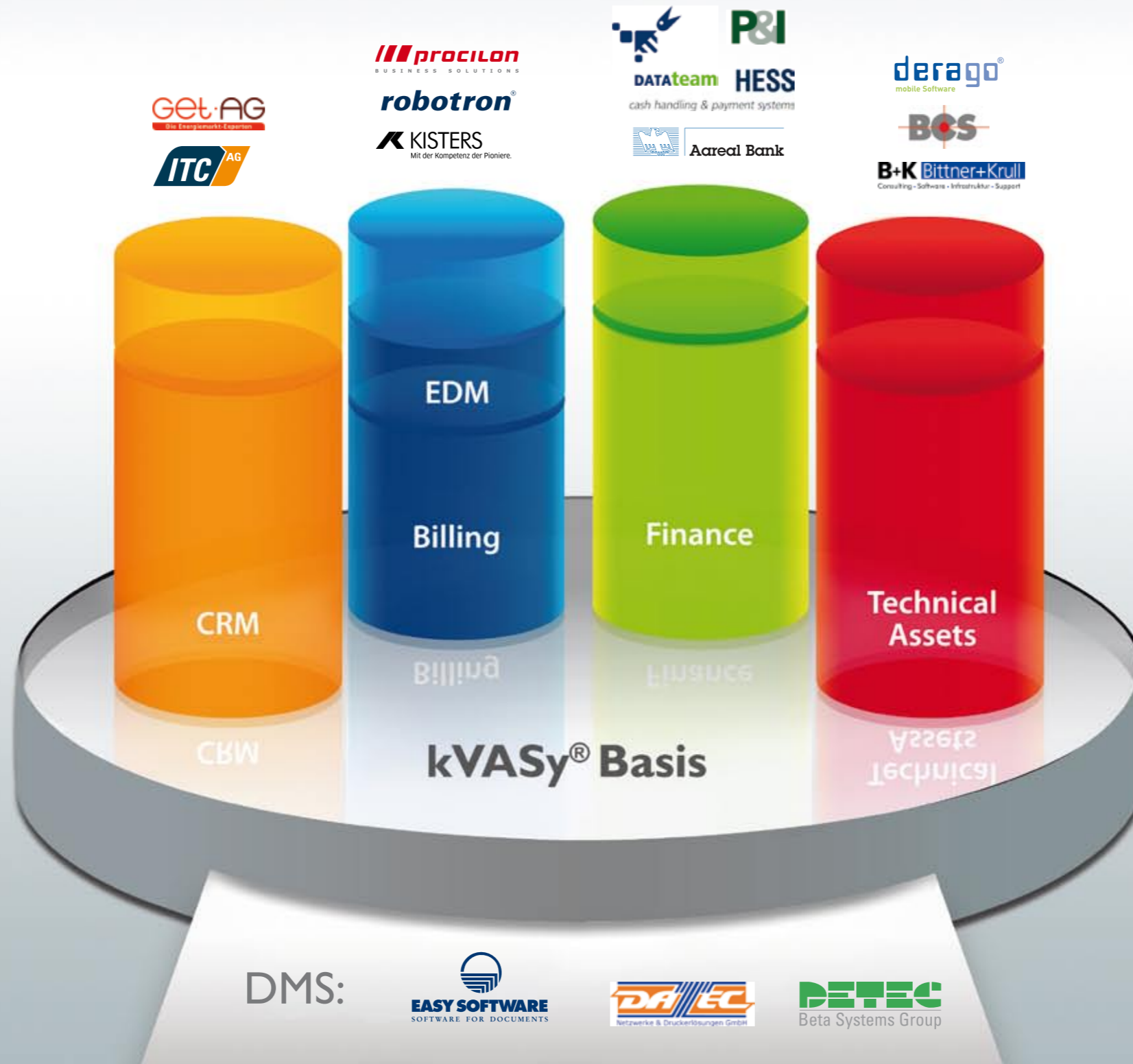
Lösungsanbieter im Energiemarktsektor

## DATA-team Gesellschaft für kommunale und industrielle Softwareentwicklung mbH

Vollstreckung und Insolvenz

## P&I Personal & Informatik AG

Softwarelösungen für die Personalwirtschaft und -einsatzplanung



## HESS Cash Systems GmbH & Co. KG

Zahlungssysteme und Kassenautomaten

## Aareal Bank AG

Optimierung des Massenzahlungsverkehrs (BK01® und immoconnect)

## derago e.K.

Software zur mobilen Datenerfassung

## BCS Bamberger Computersysteme GmbH

Soft- und Hardware für Auto-Identsysteme

## Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH

Mobile und automatisierte Auftragsbearbeitung

## EASY SOFTWARE AG

kVASy® - Dokumentenmanagementsystem

## DATEC Netzwerke & Druckerlösungen GmbH

Netzwerke und Druckerlösungen, Output Management

## DETEC Software GmbH

Output Management und Dokumentenformatierung



## In der Zukunft schon angekommen

Seit November 2010 betreiben die Stadtwerke Cottbus ihr neues Self-Service-Portal. Kunden können sich darin jederzeit neu anmelden, Informationen ansehen und persönliche Daten ändern, ohne dass Stadtwerke-Mitarbeiter eingreifen müssen. Alle Prozesse sind über Web Services perfekt mit kVASy® verzahnt und laufen weitgehend automatisiert ab.

Für Energieversorger ist es schon heute ein Muss, aber erst wenige Unternehmen verfügen darüber: ein hochfunktionales, komplett in die IT-Architektur integriertes Self-Service-Portal. Die Stadtwerke Cottbus dürfen sich zu den Vorreitern zählen, denn sie bieten ihren Kunden seit November 2010 umfassende Services über das Internet. „Wir müssen uns der modernen Kommunikation und der veränderten Marktsituation stellen“, sagt Wolfgang Will, Leiter Shared Services bei den Stadtwerken Cottbus.

Handlungsbedarf hatte sich aus verschiedenen Richtungen aufgebaut. Der zunehmende Kostendruck im liberalisierten Energiemarkt und die Reduzierung der personellen Ressourcen in den Unternehmen machten es erforderlich, Geschäftsprozesse zu automatisieren und effizienter zu gestalten. Nicht zu vergessen die Anforderungen der Bundesnetzagentur an standardisierte und diskriminierungsfreie Prozesse. Parallel verlangt der Wettbewerb nach einer Verbesserung der Servicequalität, um Kunden stärker binden zu können. Andererseits stehen die Unternehmen

vor der Herausforderung, den Verlust von Kunden im eigenen Versorgungsbereich durch externe Kunden zu kompensieren. Das Online-Portal ist für alle diese Anforderungen ein ideales Instrument, denn dort können sich Kunden jederzeit neu anmelden, Informationen zum Vertragskonto ansehen und persönliche Daten ändern, ohne dass Stadtwerke-Mitarbeiter noch in die vorkonfigurierten Prozesse eingreifen müssen.

„Vorher hatten wir zwar auch schon ein Online-Portal, aber es war nicht mit kVASy® gekoppelt und funktionierte nicht interaktiv“, erläutert Will. „Lieferanten- oder Vertragswechsel waren immer mit zusätzlichem manuellem Aufwand verbunden. Wir wollten die Kunden in die Prozesse einbeziehen, damit die Vertriebsmitarbeiter entlastet werden und mehr Zeit für Kunden haben, die uns persönlich besuchen.“

Das Customer-Self-Service-Portal in Cottbus ist ein Gemeinschaftsprojekt der SIV.AG und der ITC Internet-Trade-Center AG

aus Dresden. ITC hat die Oberfläche und die Programmierung der Funktionalitäten geliefert, die SIV.AG war im Wesentlichen für die Verknüpfung und den bilateralen Informationstransfer zu kVASy® verantwortlich. Die Datenkommunikation zwischen Portal und Basissystem erledigen synchrone Web Services. Einerseits werden damit nach definierten Regeln dem Kunden bestimmte Informationen direkt aus kVASy® zugänglich gemacht, andererseits Daten für bestimmte Geschäftsprozesse direkt in kVASy® übergeben. Für Wolfgang Will sind Web Services eine Zukunftstechnologie: „Sie werden zum wichtigsten Arbeitsmittel, um Systeme zu verbinden und Prozesse medienbruchfrei zu koppeln.“

Dass die Realisierung des Customer-Self-Service-Portals rund anderthalb Jahre Zeit in Anspruch genommen hat, liegt vor allem in der Komplexität der Prozesse und im Entwicklungsumfeld begründet. „Die Arbeit war schon sehr anspruchsvoll für alle Beteiligten“, blickt Will zurück. „Seit März 2009, als wir mit dem Projekt gestartet sind, hat es in der Entwicklung der Web Services mehrere Evolutionsschritte gegeben, und auch in unserem kVASy® haben wir in der Zwischenzeit mehrere Release-Stände erlebt. Diese Entwicklungsstufen haben wir selbst eng begleitet, haben immer wieder Funktionen und Konsistenz der Prozesse getestet und den Entwicklern Feedback gegeben. Dabei gab es auch Rückschläge, von denen wir uns aber nicht entmutigen ließen.“

Geduld und Akribie haben sich ausgezahlt. Wer heute die Homepage der Stadtwerke Cottbus besucht, kann praktisch mit einem Mausklick ihr Kunde werden. Alle Folgeprozesse laufen workflowbasiert im Hintergrund ab: Verifikation der Daten, Kündigung beim Vorlieferanten, Anmeldung beim Netzbetreiber usw.. Die Vertriebsmitarbeiter können den Prozessfortschritt in kVASy® - CRM verfolgen und bei Bedarf eingreifen. Das ist aktuell leider noch häufig erforderlich, denn eine Daten- und Prozessqualität wie in Cottbus findet man anderenorts selten. „Bei vielen Marktpartnern ist die Datenlage nach wie vor schlecht“, berichtet Wolfgang Will. „Dadurch entstehen Fehlermeldungen,

die dann doch wieder manuellen Aufwand bedeuten.“

***Das Online-Portal ist für alle Anforderungen ein ideales Instrument, denn dort können sich Kunden jederzeit neu anmelden, Informationen ansehen und persönliche Daten ändern, ohne dass die Mitarbeiter noch in die Prozesse eingreifen müssen.***

Primäres Ziel des Portalprojektes sei es gewesen, den Lieferantenwechsel und wesentliche Prozesse der Kundenkommunikation über diesen modernen Kanal massentauglich zu gestalten, so Will. Um in Ruhe erste Erfahrungen zu sammeln, den Betrieb zu stabilisieren und Schwachstellen auszumerzen, haben die Stadtwerke Cottbus ihr neues Portal in der Startphase noch keinen Höchstbelastungen ausgesetzt, zum Beispiel durch überörtliche Kundengewinnungskampagnen. Gezielte Marketingaktionen sind für 2011 geplant, wenn alle Prozesse rund um das Portal 100%-ig etabliert sind. „Es spielt in unserer Wachstumsstrategie eine zentrale Rolle“, verdeutlicht Will.

Ein Portal ist immer online – fast jedenfalls. Wenn Änderungen oder Aktualisierungen in kVASy® vorgenommen werden, muss es vom Echtsystem getrennt werden und steht nicht zur Verfügung. Doch wann ist der richtige Moment für die Auszeit? „Nichts ist schlimmer, als einem Interessenten mitteilen zu müssen, er möge es bitte später noch einmal versuchen“, betont Will, „den sehen wir nie wieder.“ Als ideales Wartungsfenster haben die Cottbuser zwei Stunden am Mittwochmorgen (6.00-8.00 Uhr) ermittelt. Sämtliche Programmänderungen werden dann konzertiert in die Systeme eingespielt.

Die Bedeutung des Self-Service-Portals als Kommunikations- und Kundenbin-

dungsinstrument wird stark zunehmen. „Wir wollen weitere Funktionalitäten etablieren, die den Kunden noch besser unterstützen“, blickt Wolfgang Will in die Zukunft. „Das betrifft beispielsweise die Visualisierung von Verbrauchswerten im Smart-Metering-Szenario. Zeit- und lastvariable Tarife werden wir ausschließlich online bewerben. Wir denken mit Blick auf heutige Kommunikationspraktiken auch darüber nach, Internetmedien wie beispielsweise Facebook oder Twitter zu integrieren.“

Für nachahmende Versorger hat Wolfgang Will einen grundsätzlichen Rat: „Vor einem Portalprojekt sollte man unbedingt die informatorische Mandantentrennung abgeschlossen haben. Sonst kann man nicht sauber auf dem Vertriebsmandanten aufbauen und bekommt unweigerlich Probleme mit den Prozessen.“ Auch in dieser Hinsicht waren die Cottbuser mit kVASy® sehr schnell: Schon 2008 war die Mandantentrennung Realität. (gg)



Firmenzentrale der Stadtwerke Cottbus GmbH





© arvato systems | Technologies GmbH

## Die große Freiheit

### Stadtwerke Elmshorn setzen auf flexible Shared Service Plattform der arvato systems | Technologies GmbH

„Aus Liebe zur Region“ – unter diesem Motto versorgen die Stadtwerke Elmshorn seit fast 100 Jahren Elmshorn und Umland mit Strom, Gas, Wasser und Wärme. Zum Konzessionsgebiet gehören außer dem städtischen Bereich mit ca. 48.000 Einwohnern auch 13 Landgemeinden im Kreis Pinneberg mit ca. 12.000 Einwohnern. Als Eigenbetrieb der Stadt Elmshorn regional stark aufgestellt, sieht sich das moderne Dienstleistungsunternehmen in einer besonderen kommunalen Verantwortung. Kundennähe, ein sicheres, qualitativ hochwertiges und dennoch preiswertes Serviceangebot sowie ein nachhaltiges Engagement für die Umwelt stehen für die Stadtwerke Elmshorn im Mittelpunkt ihres Handelns.

### Wachstumsorientiertes Geschäftsmodell

Das Dienstleistungsspektrum wird abgerundet durch den Betrieb des städtischen Badeparks und umfangreiche Energieberatungsangebote. Darüber hinaus übernehmen die Stadtwerke Elmshorn den Vertrieb von Strom und Gas für angrenzende Gemeinden – ein zukunftsorientiertes Geschäftsmodell, das interes-

sante Wachstumschancen bietet, zugleich aber auch spezifische Herausforderungen an Prozessidentität, -automatisierung und -integration stellt. Dabei gilt es nicht nur den Anforderungen der Entflechtung von Netz und Vertrieb Rechnung zu tragen, sondern auch eine durchgängige Prozessoptimierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu erreichen.

Nach einer intensiven Analysephase entschieden sich die Stadtwerke Elmshorn im Januar 2010 für die Implementierung der Shared Service Plattform (SSP) der arvato systems | Technologies GmbH. Der international erfolgreiche Full-Service-IT-Dienstleister versteht sich als Technologie-Integrator und ist ein Teil der zum Bertelsmannkonzern gehörenden arvato AG. Neben dem innovativen Konzept der SSP war für die Entscheider auch das transaktionsorientierte Vergütungsmodell ausschlaggebend, das dank seiner klaren Kostenstruktur Kalkulierbarkeit bietet.

### Bedarfsgerecht an den richtigen Stellen optimieren

Die SSP basiert auf der ERP-Suite kVASy® der SIV.AG, die mit ihrer mehr als 20-jährigen Marktcompetenz zu den führenden deutschen Lösungsanbietern für die Versorgungswirtschaft ge-

hört. Die Plattform bildet die branchentypischen Geschäftsprozesse für Strom, Gas, Wärme und Wasser in Deutschland, Österreich und der Schweiz ab. Mit der arvato systems | Technologies GmbH eint die SIV.AG eine gemeinsame Vision, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG: „Zusammen unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Prozesskosten deutlich zu reduzieren und in puncto Effizienz und Servicequalität klar in Führung zu gehen.“ Neben der Prozessberatung und kompletten IT-Services erhalten sie so eine strategisch positionierte Plattform für ihre Geschäftsentwicklung.

Pünktlich zum 1. Oktober 2010 konnte das System für die Stadtwerke Elmshorn in den Bereichen Netz und Vertrieb und für die Stadtwerke Uetersen als weiteren Mandanten eingerichtet und der Produktivbetrieb erfolgreich gestartet werden. Die termin- und budgetgerechte Umsetzung war dabei sowohl einem ambitionierten Projektplan als auch dem engen Miteinander der Stadtwerke Elmshorn, der arvato systems | Technologies GmbH und der SIV.AG geschuldet. Die Partner verband von Anfang an eine konstruktive, zielorientierte Zusammenarbeit.

*„Basierend auf dem Branchenstandard kVASy® haben wir einzelne Prozessbausteine erstellt, die unsere Kunden flexibel auswählen und kombinieren können.“*

### Flexible Auswahl der passenden Prozessbausteine

Das der SSP zugrunde liegende Konzept ist ebenso einfach wie genial. „Basierend auf dem Branchenstandard kVASy® haben wir einzelne Prozessbausteine erstellt, die unsere Kunden flexibel für die Bereiche Anwenderbetreuung, Hotline, Application Management, Implementierung und Projektleitung auswählen und kombinieren können“, so Matthias Dopjans, Director Consulting der arvato

systems | Technologies GmbH. „Ohne gleich das gesamte IT-System kostenintensiv austauschen zu müssen, können sie bedarfsgerecht entscheiden, welche Prozesse sie in welchem Umfang auslagern wollen – von der reinen IT-Infrastruktur bis hin zur Geschäftsprozessbearbeitung.“

Dabei steht es den Kunden frei, später im Rahmen eines klassischen Application Service Providing eigenständig auf der Plattform zu arbeiten oder auf ein umfassendes Business Service Providing zu setzen, um sich intensiver auf das eigene Kerngeschäft konzentrieren zu können.

„Immer erhalten unsere Kunden zuverlässig sämtliche Services aus einer Hand“, so Matthias Moeller, Geschäftsführer der arvato systems | Technologies GmbH, für den die Stadtwerke Elmshorn ein wichtiger Innovator sind: „Eine solche Kundengruppe umfassend unterstützen zu können und als Partner die IT- und Prozessbasis für die Geschäftsentwicklung bereitzustellen, bestätigt eindrucksvoll unser Full-Service-Angebot für die Branche.“

### Effizient – modular – skalierbar

Ein deutlicher Mehrwert der SSP ist ihr modulares Konzept, das auf marktorientierten, maßgeschneiderten Prozessbausteinen beruht und eine nahtlose Integration in die bestehende Systemlandschaft ermöglicht. Damit kann zur weiteren Prozessoptimierung gezielt an den entscheidenden Stellen nachjustiert werden. Die implementierte Shared Service Plattform bietet mit ihrer hohen Flexibilität viele neue Möglichkeiten und deutlich verbesserte Prozesse.

Die starke Prozessautomatisierung und -standardisierung schafft die Basis für einen deutlichen Gewinn an Effizienz und Servicequalität, die durch die ISO 9001:2008-Zertifizierung der arvato systems | Technologies GmbH untermauert wird. Die Application-Management-Leistungen werden nach ITIL erbracht und nutzen die Performanz und Sicherheit des arvato systems-eigenen Rechenzentrums. Darüber hinaus lassen sich dank der hohen Skalierbarkeit auch schon bei kleinen Transaktionsvolumina Vorteile erzielen.

### „Punktgenau in kürzester Zeit umgesetzt“

Entsprechend positiv fällt auch das Resümee Torsten Zipperlings, Direktor der Stadtwerke Elmshorn, aus: „Wir sind hochzufrieden. Das Beratungs- und Einführungsprojekt wurde von der arvato systems | Technologies GmbH punktgenau in kürzester Zeit umgesetzt. Die jetzt schon erreichten und erkennbaren Potentiale der Shared Services Plattform übertreffen unsere Erwartungen und geben uns die Freiräume für weiteres Wachstum. Der IT-Betrieb und die Betreuung der Applikationen werden zukünftig ebenfalls durch unseren Partner übernommen.“ (as, u. a. erschienen in der BWK 1 / 2 / 2011, im Energiespektrum 1 / 2011 und der ew 3 / 2011)



BERTELSMANN



Matthias Moeller  
Geschäftsführer

arvato systems | Technologies GmbH  
Telefon +49 5241 8080-200  
Fax +49 5241 8080-220  
matthias.moeller@bertelsmann.de

# Smart Metering

= (+-0) ?

## Smart Metering lässt sich refinanzieren

Die LBD Beratungsgesellschaft bringt in ihrer Smart-Metering-Studienreihe eine neue Untersuchung heraus: Nach Erlöspotenzialen aus Prozessoptimierung und neuen Produkten behandelt die aktuelle Studie Möglichkeiten, wie Energieversorger eine intelligente Zählerinfrastruktur zur Beschaffungsoptimierung nutzen können. Die von EVB Energy Solutions GmbH und der Trianel GmbH in Auftrag gegebene Studie mit dem Titel „Potenziale aus Beschaffungsoptimierung mit Smart Metering – Handlungsempfehlungen für Energieversorger“ erscheint am 15. März 2011.

Mit „Potenziale aus Beschaffungsoptimierung“ hat die EVB ihre mittlerweile vierte Studie in Folge in Auftrag gegeben, die untersucht, nach welchen Parametern Energieversorgungsunternehmen (EVU) künftig auf dem Markt agieren müssen, um erfolgreich zu sein. Tenor aller Studien: Der Erfolg hängt davon ab, wie verständlich ein Unternehmen die Möglichkeiten ausschöpft, die Smart Metering ihm bietet. Das Stichwort lautet also Refinanzierung. Die nun vorliegende Studie konzentriert sich auf die Frage, wie EVU ihre Einkaufskosten und die Risiken aus Preisschwankungen verringern können.

Einkaufspreise für Energieversorger sind bereits heute deutlichen Schwankungen unterworfen. Einer der Hauptgründe dafür ist die nur schwer planbare Einspeisung der regenerativen Energieträger Wind und Sonne. Eine Mischkalkulation aus Risiko und Sicherheitsaufschlag bestimmt momentan die Endkundenpreise. Die Studie zeigt Möglichkeiten aus dem Dilemma, die sich durch den Einsatz der intelligenten Zähler ergeben. Zwar ist bekannt, dass es sich für ein EVU durchaus rentiert, ein eigenes Standardlastprofil für Planungen und Prognosen heranzuziehen. Doch wie

steht es um die finanzielle Planbarkeit, wenn Kunden fluktuieren? Während sich die grundsätzliche Anwendbarkeit des Standardlastprofils für Strom bei repräsentativen Kundenzahlen aus den bisher verfügbaren Daten als relativ genau erweist, liegen bisher keine Informationen vor, inwieweit Veränderungen im Kundenstamm und insbesondere unter bestimmten Kundengruppen mit spezifischem Verbrauchsverhalten das Profil eines EVU beeinflussen. Der Schlüssel liegt hier in der Beschaffungsoptimierung. Die Möglichkeiten, die Smart Metering einem EVU hier bieten kann, untersucht die Studie von A wie Anpassung der Standardlastprofile über C wie Clustern von Kunden und P wie Portfoliomanagement bis Z wie Zählerstandgang. Die Untersuchung hat dabei einen klaren praktischen Nutzen: Sie gibt die Refinanzierungspotenziale in konkreten Euro-Summen an.

Nach „Umsetzbare Smart Metering-Produkte – Eine Handreichung für Vertriebe“, „Herausforderung aus Markt und Regulierung – Handlungsoptionen für durchgängige Prozesse“ und „Smart Metering – Erfolgreich sein durch Prozesseffizienz und Produktinnovation“ legen EVB und Trianel mit „Potenziale aus Beschaffungsoptimierung mit Smart Metering – Handlungsempfehlungen für Energieversorger“ nun eine vierte Studie vor, die Potenziale der Refinanzierung von Smart Metering auslotet. Alle Studien wurden von der Beratungsgesellschaft LBD, Berlin, erstellt.

„Potenziale aus Beschaffungsoptimierung mit Smart Metering“ wird am 15. März 2011 in Köln im Rahmen der EVB-Fachtagung präsentiert. Die Studie erscheint in begrenzter Auflage und kann unter [www.evb.net/studie](http://www.evb.net/studie) zum Preis von 590 Euro vorbestellt werden. (slu)

Sina Luckhardt

Leiterin  
Marketing & Kommunikation

EVB Energy Solutions GmbH  
Telefon +49 2053 422-123  
Fax +49 2053 422-500  
[s.luckhardt@evb.net](mailto:s.luckhardt@evb.net)



*"Mit der SIV.AG sind wir dabei, alle kundenbezogenen Arbeitsabläufe durchgängig automatisiert und ohne zusätzlichen administrativen Aufwand umzusetzen – vom Portal über Webservices direkt in das Abrechnungssystem."*

Volker Harnau, Prokurist und Abteilungsleiter Informationsmanagement der SVO Energie GmbH

Rundum prozesseffizient. [www.siv.de](http://www.siv.de)

**SIV.AG** Konrad-Zuse-Str. 1 • 18184 Roggentin  
0381 2524-400 • [info@siv.de](mailto:info@siv.de)



8.-10.2.2011  
Essen / Germany  
Halle 3, Stand 350



## Dank kVASy® - DMS: Schluss mit überfüllten und staubigen Papier-Archiven

Die Wasserwerke im Landkreis Sonneberg (WWS) sind ein Zweckverband benachbarter Städte und Gemeinden im südlichen Thüringen. Wie in vielen Gemeinden, Verbänden, öffentlichen Verwaltungen, aber auch Industrieunternehmen türmten sich bei den Wasserwerken die Aktenberge. Besondere Archivierungs-, Aufbewahrungs- und Nachweispflichten ließen den Mitarbeitern kaum noch „Luft zum Arbeiten“. Weite Wege im Haus und die langwierige Suche nach den gerade benötigten Informationen banden einen Großteil der täglichen Arbeitszeit. Es wurde Zeit, dass sich daran etwas ändert. Der Entschluss zu einem digitalen Archiv wurde gefasst.

### Ausgangssituation

Seit dem 04.11.1992 versorgen die Wasserwerke im Landkreis Sonneberg die Bevölkerung mit Trinkwasser und kümmern sich um die ordnungsgemäße Abwasserentsorgung. Als ERP-System hat der Zweckverband die ganzheitliche IT-Lösung kVASy® der SIV.AG mit allen großen Leistungsbereichen im Einsatz. Sowohl im ERP-System als auch bei der täglichen Kundenkommunikation entstehen eine Vielzahl von Dokumenten, Urkunden, Belegen und Schriftstücken. Diese füllen mittlerweile ein über 68 m<sup>2</sup> großes Hauptarchiv sowie viele kleine Nebenarchive in den Büroräumen der Mitarbeiter. Das Zusammentragen aller Unterlagen und Informationen zu einem kundenspezifischen Fall ist angesichts langer Wege im dreistöckigen Verwaltungsgebäude der Wasserwerke nicht nur beschwerlich, sondern auch sehr zeitintensiv. Liegen die Dokumente bei einem Kollegen auf dem Schreibtisch, sind sie für die übrigen Mitarbeiter nicht auffindbar bzw. verfügbar.

### Die Idee

Schnell wurde den Verantwortlichen klar: „So kann es in Zeiten des Wandels vom Industrie- zum Informationszeitalter nicht weiter gehen!“ Ein digitales, papierloses Archiv soll den Mitarbeitern die

Arbeit erleichtern, die Prozesszeiten verkürzen und Dokumente immer und überall (für den gleichzeitigen Zugriff) verfügbar machen. Die Idee für ein neues, innovatives IT-Projekt war geboren.

### Die Anforderungen an das Archivsystem

Bevor sich die Verantwortlichen auf die Suche nach einem geeigneten Partner für die Umsetzung begeben konnten, wurden intern diese Anforderungen an das Archivsystem und die Projektrealisierung festgelegt:

- Revisionsicherheit
- 24x7-Erreichbarkeit
- Anpassung der Archivstruktur an die Organisations- und Arbeitsablaufstruktur der Wasserwerke Sonneberg
- Dokumente aus dem ERP-System (kVASy®) müssen direkt archiviert und später auch in diesem problemlos wieder gefunden werden können.
- (Nach-) Archivierung bereits vorhandener Dokumente muss möglich sein.
- Möglichkeit der individuellen Verschlagwortung nach Abteilungen

- Einfache Bedienung des Archivsystems
- Intuitiver, permanenter und gleichzeitiger Zugriff mehrerer Mitarbeiter auf das Archivsystem und dessen Inhalte
- Einfache und archivübergreifende Suche
- Kurze Implementierungsdauer
- Professionelle Schulung der Mitarbeiter
- Ein angemessener Kostenrahmen

### Die Umsetzung

Nach einer intensiven Marktsondierung entschieden sich die Wasserwerke im Landkreis Sonneberg für die Einführung des Archivsystems kVASy® - DMS powered by EASY Enterprise X der SIV.AG aus Rostock. Im „Kick-Off-Meeting“ analysierten beide Projektpartner die vorhandenen Arbeitsabläufe sowie den organisatorischen Aufbau der Wasserwerke. In das Archivsystem zu importierende Dokumente und Berichte aus kVASy® wurden analysiert, Schemata für die Archivierung festgelegt, eine Pool- und Archivstruktur definiert und ein User-, Rollen-, Rechtssystem entwickelt.

Für die Archivierung der bereits vorhandenen Dokumente und solcher, die auch zukünftig nicht digital entstehen (wie Anfragen oder Aufträge von Kunden, Zählerkarten oder -wechselbelege) wird ein Belegerfassungscient genutzt. Hierfür wurden in Absprache mit den Mitarbeitern der einzelnen Abteilungen individuelle Verschlagwortungsmasken und Indexwertdefinitionen erarbeitet.

Die Vorbelegung von vorgangsspezifischen Indexfeldern mit Standardwerten, die Indexwertauswahl über Drop-Down-Menüs sowie die automatisierte Abfrage von Auftrags- und Kundendaten aus kVASy® erleichtern den Mitarbeitern das „händische“ Archivieren enorm.

Durch die Bereitstellung von schnellen und leistungsstarken Duplex-Scannern aus dem Hause Fujitsu, einem Windows 2003 R2 Server sowie einem MSSQL Server 2008 im Hintergrund sind die Wasserwerke auch auf der Hardwareseite auf dem neuesten Stand der Technik. Die Recherche nach archivierten Dokumenten kann sowohl direkt aus kVASy® als auch über einen beliebigen, auf jedem PC verfügbaren Internet-Browser durchgeführt werden. Nach einer Implementierungsdauer von nur zwei Wochen konnten bereits in den ersten Abteilungen mit dem Testen des neuen Archivsystems begonnen werden. Kleinere Änderungswünsche und Anpassungen konnten innerhalb kürzester Zeit umgesetzt werden, so dass der Produktivstart zeitnah beginnen konnte.

### Meinung des Kunden

Der Projektleiter auf Seiten der Wasserwerke Sonneberg Rigo Engelhardt fasst das Projekt wie folgt zusammen: „Besonders gut hat uns die schnelle und kompetente Umsetzung des Projektes gefallen. Dabei wurde uns aber nicht eine ‚Lösung von der Stange‘ verkauft, sondern alles

direkt auf unsere Bedürfnisse angepasst. Mit der fachkundigen Beratung im Lösungsentwicklungsprozess konnten wir teilweise interne Abläufe optimieren. Bei Fragen stand uns das kVASy® - DMS - Team jederzeit zur Seite. Die Flexibilität des Implementierungsteams, sowohl ‚Remote‘ als auch vor Ort zu arbeiten, hat sich als sehr zielführend erwiesen. Mit der Schnittstelle zu kVASy® und dem digitalen Archiv konnten wir eine große Zeitersparnis erzielen.

Unsere Mitarbeiter können sich noch gezielter auf ihr jeweiliges Kerngeschäft konzentrieren. Besonders im Kundenservice sind wir nun in der Lage, dem Kunden schneller als früher Auskünfte zu erteilen und benötigte Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Schnell wich die anfängliche Skepsis gegenüber dem neuen System dank der sofort erkennbaren Vorteile der Akzeptanz und zum Teil sogar Begeisterung. Wir prüfen derzeit weitere Lösungsszenarien, die von kVASy® -DMS angeboten werden.“ (mb)

Mathias Büßler

Fachgruppenleiter  
kVASy® - DMS Services

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-422  
Fax +49 381 2524-599  
mathias.bussler@siv.de



© SVS-Versorgungsbetriebe GmbH

## Die kVASy® - DMS - Hausanschlussakte: Ordnung und 100%-ige Verfügbarkeit

Als regional verwurzelt Energieversorgungsunternehmen beliefert die SVS-Versorgungsbetriebe GmbH nahezu alle 53.000 Einwohner Stadtlohns, Vredens und Südlohns (kurz SVS) mit Wasser, Erdgas, Strom und Wärme. Darüber hinaus bietet sie den Bürgern der drei im westlichen Münsterland gelegenen Städte umfangreiche Beratungsdienstleistungen rund um das Thema Energie. Die SVS-Versorgungsbetriebe GmbH setzt sich aktiv für den Umweltschutz ein, fördert den Einsatz regenerativer Energien und hat sich durch die Schaffung qualifizierter Arbeits- und Ausbildungsplätze als ein wichtiger Wirtschaftsfaktor etabliert. Anteilseigner sind die Stadt Stadtlohn mit 25,6 %, die Stadt Vreden mit 25,6 %, die Gemeinde Südlohn mit 11,2 % sowie die RWE Rheinland Westfalen Netz AG mit 37,5 %.

Langjährig mit der SIV.AG verbunden, hat der örtliche Versorger bereits seit einiger Zeit erfolgreich das kVASy® - Archiv powered by EASY SOFTWARE AG im Einsatz – zur absoluten Zufriedenheit der Geschäftsführung und Mitarbeiter, die vor allem in der zertifizierten Revisionsicherheit der Langzeitarchivierung und der Erfüllung international verbindlicher Compliance-Anforderungen einen Nutzen für ihr Unternehmen sehen.

### Mehr Kundenzufriedenheit – weniger Kosten

Zugleich zeichnete sich in einem anderen Bereich dringlicher Optimierungsbedarf ab. Es häuften sich Nachfragen nach dem Verbleib von Hausanschlussakten, Mitarbeiter verbrachten wertvolle Arbeitszeit mit der Suche nach ausgewählten Dokumenten. Immer mehr entstand die Anforderung, auf sämtliche Informationen des Prozesses Hausanschlussakte schnell, transparent und standortunabhängig zurückgreifen zu können. Gemeinsam mit den DMS-Spezialisten der SIV.AG und der HENRICHSEN AG – dem erfahrenen Kompetenzpartner für Business Solutions – entwickelte die SVS-Versorgungsbetriebe GmbH in einem Projektworkshop ein Konzept zur Einführung einer digitalen „Hausanschlussakte“.

„Mit der kVASy® - DMS - Lösung ist es uns binnen kurzer Zeit gelungen, die Effizienz unserer Arbeit zu steigern und gleichzeitig die Kosten und Unternehmensrisiken zu reduzieren“, so Mahmut Sanli, Projektleiter und IT-Administrator der SVS-Versorgungsbetriebe GmbH: „Das System ist hochperformant. Parallel dazu erlauben uns die workflowgestützten Zugriffsmöglichkeiten eine große Flexibilität. Prozesse werden nachvollziehbarer und schlanker. Weiterhin hat uns die Prozess- und Projektkompetenz der

SIV.AG überzeugt. Beide Partner haben ihre Arbeit auf höchstem Niveau geleistet.“ Einen positiven Nebeneffekt sehen die Münsterländer darin, dass das neue System zu einem tieferen Verständnis der Firmenbereiche untereinander beigetragen hat. Heute ist deutlicher ersichtlich, welche Aufgaben in anderen Abteilungen anstehen. Die Daten werden direkt aus kVASy® gezogen. So können z. B. kaufmännische Belege aus dem ERP-System oder andere Dokumente des Prozesses automatisch und / oder manuell revisionssicher abgelegt werden – und das bei Bedarf ortsübergreifend, gleichzeitig und aus verschiedenen Quellen der bestehenden IT-Systeme. Der Zugriff auf die Informationen erfolgt komfortabel über den Browser oder vorhandene Anwendungsoberflächen. Nach einzelnen Dokumenten kann auch aktenübergreifend gesucht werden.

### Durchgängig integriert

Um einen sanften Übergang zu gewährleisten, gab es bis Jahresende 2010 noch beide Archivierungssysteme (digital und

Papier) parallel zueinander. Seit dem 1. Januar 2011 setzt der örtliche Versorger nunmehr auf eine durchgängige Digitalisierung und verbindet damit das Arbeiten in gewohnten Strukturen mit den Vorteilen des intelligenten Dokumentenmanagementsystems kVASy® - DMS powered by EASY SOFTWARE AG.

„Über Synergien aus der OEM-Lizenznutzung konnten wir der SVS-Versorgungsbetriebe GmbH ein kostenoptimiertes Lizenzmodell auf Basis der Abrechnungseinheiten anbieten. Durch die Überführung in das OEM-Lizenzmodell konnten wir die vorhandenen Lizenzen des Kunden erheblich aufwerten“, so Mathias Bußler, Fachgruppenleiter kVASy® - DMS Services. „Unser ganzheitliches Lösungskonzept kommt auch in unserer weiteren geplanten Zusammenarbeit zum Tragen. Wir werden die Prozesse der dezentralen Einspeisung in die digitale Akte integrieren – natürlich wieder im engen Schulterschluss mit unseren Partnern der HENRICHSEN AG. Gerade die umfangreichen Mitteilungs-

und Dokumentationspflichten nach dem EEG und KWKG stellen komplexe Anforderungen an Archivierung und Verfügbarkeit. Hier können wir unser Know-how und die Stärken einer digitalen Aktenverwaltung optimal einbringen.“ (as)

### Die Vorteile:

- Systemseitige Prozessüberwachung durch Workflowunterstützung
- Zentrale Ablagestrukturen und revisionsichere Datenhaltung
- Zusammenführung von Teilakten
- Stammdaten aus dem führenden ERP-System kVASy®
- Kostenminimierung bei Aktenverwaltung, Drucken und Kopieren
- Vermeidung von Dubletten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch schnellere Reaktionszeiten

## Mitarbeiterprofil: Konsequenz und konzeptstark



**Name:** Axel Schemnikau

**Jahrgang:** 1967

**Position:** Bereichsleiter Softwareentwicklung

**Persönliches:** Aktiver Funkamateurliebling seit 26 Jahren; unternimmt gern Reisen in fremde Länder und Regionen – häufig in Kombination mit Amateurfunkexpeditionen.

**Vorher:** Abgeschlossenes Studium der Nachrichtentechnik von 1985 bis 1990 an der internationalen Militärhochschule in Baku, Azerbaijan, gefolgt von einem postgradualen Studium der Angewandten Informatik 1991 bis 1992 an der Universität Rostock; Aufbau der Niederlassung einer deutschen Expedition in Volgograd, Russland, 1992 bis 1994.

**Bei der SIV.AG:** Im Jahr 1995 Einstieg als Softwareentwickler; Bereiche Debitorenbuchhaltung, Verbrauchsabrechnung, Kostenverteilung, Datenübernahme; seit 2004 Bereichsleiter Softwareentwicklung.

**Aufgaben:** Verantwortet die Organisation und kontinuierliche Erweiterung des Bereichs Softwareentwicklung, die Koordination softwarelastiger Projektentwicklungen sowie die Realisierung anspruchsvoller Projekte in Abstimmung mit dem Produktmanagement. Mit federführend bei der Konzeption der processorientierten Produktgeneration kVASy® 5.

**Motivation:** Gemeinsam mit unseren Kunden erfolgreich sein, professionelle Projekte umsetzen und qualitativ hochwertige Softwarelösungen erarbeiten.



© HESS Cash Systems GmbH &amp; Co. KG

## Stadtwerke Güstrow GmbH: Auf die Schnittstelle kommt es an

Durch die politisch gewollte Liberalisierung und Deregulierung der europäischen Märkte stehen die Versorgungsunternehmen – in Deutschland insbesondere die Stadtwerke – vor großen Chancen, aber auch vor großen Herausforderungen. Erstmals befinden sie sich in einem dynamischen Wettbewerbsumfeld, es gilt neue Kunden zu gewinnen sowie die angestammte Kundschaft auch gegen große nationale oder internationale Anbieter zu verteidigen.

Die Stadtwerke Güstrow bieten ihren rund 22.000 Kunden umfassende Versorgungsleistungen aus einer Hand. Seit 1991 haben sich die Stadtwerke zu einem regionalen Verbundunternehmen mit rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickelt, das leistungsstark, stabil und verlässlich Kunden und wirtschaftliche Partner in Güstrow und dem gesamten Bundesgebiet mit Strom, Gas, Fernwärme und Wasser versorgt.

Um auch zukünftig stabil am Markt zu agieren, müssen sich die Stadtwerke gegenüber ihren Mitbewerbern durch eine wachsende Leistungsfähigkeit, Flexibilität und einen ansprechenden Kundenservice auszeichnen – und das, ohne dabei die Preispolitik aus den Augen zu lassen, die nach wie vor ein entscheidendes Argument

für die Anbieterwahl der Kundinnen und Kunden ist. Somit gilt es für die Stadtwerke, durch eine effektive, effiziente Gestaltung der Geschäftsprozesse sowohl die Wirtschaftlichkeit zu erhöhen, als auch den Kundenservice und somit die Kundenbindung zu verbessern.

Bereits seit vielen Jahren setzen die Stadtwerke Güstrow zur Erfüllung dieser Ziele auf das Softwaresystem kVASy® der SIV.AG. Seit dem letzten Jahr ist für die Prozessoptimierung im Kassenwesen das HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomat, das für mehr Komfort, Effizienz und Sicherheit sorgt und darüber hinaus über die sogenannte „Comfornschnittstelle“ direkt mit kVASy® verbunden ist, neu hinzugekommen.

Die SIV.NEWS im Gespräch mit Torsten Bechmann, Abteilungsleiter Shared Service/Datenverarbeitung der Stadtwerke Güstrow GmbH, über die Einführung des HESS-Zahlungssystems mit Kassenautomat:

**SIV.NEWS:** Herr Bechmann, seit rund einem Jahr ist das HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomat bei den Stadtwerken Güstrow im Einsatz. Warum stand die Prozessoptimierung im Kassenwesen bei Ihnen auf der Tagesordnung?

**Torsten Bechmann:** Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten sich wieder ihrer Kernaufgabe, der Beratung unserer Kunden, widmen können. Die Zahl der Kunden, die fällige Beträge beim Mitarbeiter im Kundenzentrum bezahlen, war stetig gestiegen. Auf lange Sicht wäre ein zufriedenstellender Betrieb unseres Kundenzentrums ohne zusätzlichen Personaleinsatz nicht mehr möglich gewesen. Zusätzliches Personal stand uns jedoch nicht zur Verfügung. Wir mussten eine andere Lösung finden, unsere Berater von manuellen Kassenvorgängen zu befreien und unseren Kunden mehr Service zu bieten.

**SIV.NEWS:** Wie sollte die ideale Lösung sein?

**Torsten Bechmann:** Rentabel, sicher und kundenfreundlich. Es gab verschiedene Lösungsansätze. Entschieden haben wir uns für den Einsatz eines Zahlungssystems mit Kassenautomat. Dieser sollte für unsere Kunden einfach zu bedienen sein. Zahlungen sollten bar und bargeldlos per GiroCard (ec-Karte) entrichtet werden können. Das Bargeld sollte sicher verwahrt werden, und die Kassenabrechnung automatisch mit entsprechenden Auswertungen möglich sein.

**SIV.NEWS:** Welche Rolle spielte die Möglichkeit der Anbindung an kVASy®?

**Torsten Bechmann:** Die Anbindung an kVASy® war für uns ein entscheidendes Auswahlkriterium. Durch die Verbindung der beiden Systeme über die Comfornschnittstelle werden alle notwendigen Kundendaten an das HESS-Zahlungssystem übergeben, sobald sich der Kunde am Automaten per Kundenkarte mit Barcode, die mittels MS Office-Word-Anbindung des kVASy® - CRM erstellt und gedruckt wird, authentifiziert hat. Umgekehrt fließen die Zahlungsdaten nach Abschluss der Transaktion zurück in den Softwarestandard kVASy® und werden dort gebucht. Das Kundenkonto befindet sich somit immer auf dem aktuellen Stand. Darüber hinaus werden manuelle Buchungs- und Übertragungsfehler durch die automatisierte Schnittstelle weitestgehend ausgeschlossen.

**SIV.NEWS:** Wie kamen Sie auf die Firma HESS?

**Torsten Bechmann:** Das ist nicht schwer zu erklären. Der Landkreis Güstrow vertraut schon seit 2002 auf das HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomat. Aufgrund der positiven Erfahrungen, die beim Einsatz im Güstrower Straßenverkehrsamt gemacht wurden, kam die Empfehlung, uns an HESS zu wenden.

**SIV.NEWS:** Wie ist die Resonanz von Kunden und Mitarbeitern auf den Kassenautomaten?

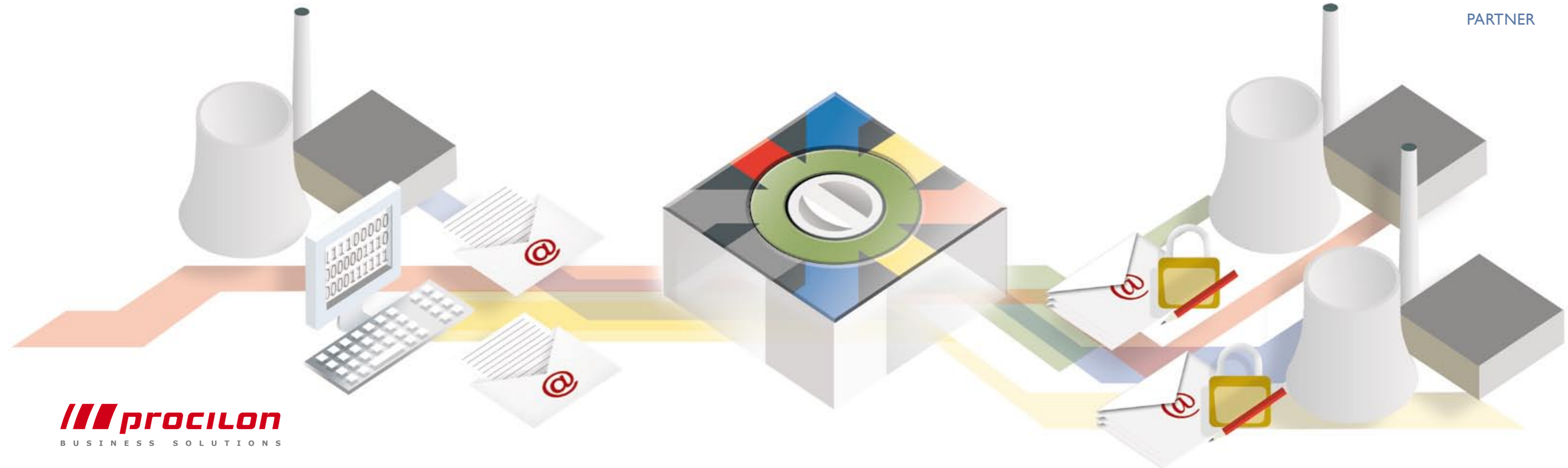
**Torsten Bechmann:** Für unsere Kunden war es bisher Alltag, an einer personenbesetzten Barkasse zu zahlen. Heute nutzen unsere Kunden gern den Kassenautomaten. Durch die wesentlich kürzeren Wartezeiten am Kassenautomaten und die einfache, selbsterklärende Bedienung war die Akzeptanz für den Kassenautomaten nach kurzer Einführungsphase sehr groß. Die Kunden sehen darin eine deutliche Verbesserung unseres Services. Bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommen das Zahlungssystem und insbesondere auch der Kassenautomat ebenfalls gut an. Die Gründe hierfür liegen vor allem in der höheren Sicherheit, da das Bargeld jetzt sicher im Kassenautomaten verwahrt wird und Falschgeldeinzahlungen so gut wie ausgeschlossen sind.

**SIV.NEWS:** Sind Sie heute, nach rund einem Jahr, mit Ihrer Entscheidung für HESS zufrieden?

**Torsten Bechmann:** Besserer Service, mehr Sicherheit, hohe Einsparpotentiale – unsere Erwartungen an das HESS-Zahlungssystem haben sich erfüllt. Zusammen mit dem guten Service seitens HESS hat sich dieses System daher für uns als sehr praxistauglich bewährt. Die Comfornschnittstelle für den Datenaustausch zwischen kVASy® und Zahlungssystem arbeitet weitestgehend reibungslos.

Für die Zukunft wünschen wir uns eine Schnittstelle, die getätigte Zahlungen sofort in kVASy® sichtbar macht. Gemeinsam mit der SIV.AG und HESS arbeiten wir hier bereits an einer Lösung für die Implementierung einer Online-Schnittstelle per Web Service. (nr)

Besuchen Sie HESS auf der E-world energy & water 2011 in Halle 3, Stand 569 und lassen Sie sich beraten, wie auch Sie Komfort, Effizienz und Sicherheit in Ihrem Kassenwesen mit der SIV.AG und HESS steigern können. Oder wenden Sie sich direkt an Wolfgang Ristau, Vertriebsleiter Zahlungssysteme bei HESS, unter +49 421 33009711.



**procilon**  
BUSINESS SOLUTIONS

## Nachrichten-Monitoring mit ProGOV energy

Neben dem sicheren und rechtskonformen Austausch der Daten mit den Marktpartnern mittels E-Mail und AS2 stehen Unternehmen des liberalisierten Energiemarktes auch vor der Herausforderung, den Überblick über die ein- und ausgehenden Nachrichten zu gewährleisten. Wann hat welche Nachricht Ihr Unternehmen verlassen? Wann kam die entsprechende Antwort Ihres Marktpartners und umgekehrt? Da zum Teil aus verschiedenen Systemen Nachrichten verschickt und entsprechend empfangen werden, wird das Monitoring der Nachrichten immer wichtiger.

Mit dem Marktkommunikationsmodul stehen ProGOV energy-Anwendern ab sofort neue Funktionen für das Monitoring von EDIFACT-Nachrichten zur Verfügung.

Damit wird der steigenden Anzahl von unterschiedlichen Datenformaten im Rahmen der Geschäftsprozesse Rechnung getragen und die Überwachung der Kommunikation gewährleistet. So können beispielsweise Hauptnachrichten (z.B. INVOIC, MSCONS, UTILMD) und die zugehörigen CONTRL-Nachrichten grafisch ausgewertet und der Verlauf der Nachrichten angezeigt werden. Die Auswertung in Abhängigkeit der Markttrolle und Nachricht ermöglicht gleichzeitig die technische und fachliche Bewertung der elektronischen Kommunikation zwischen den Marktpartnern.

Des Weiteren bietet das Modul die stringente Umsetzung der 1:1-Marktkommunikation. Unabhängig von internen Absende- und Empfängeradressen kann mit einer E-Mailadresse entsprechend

der Markttrolle die geforderte 1:1-Kommunikation umgesetzt werden. Dies gilt selbstverständlich auch, wenn ein externer Dienstleister Teile der Marktkommunikation für Sie übernimmt und ggf. über seine E-Mailadresse Nachrichten in Ihrem Namen austauscht.

Um die 1:1-Kommunikation umsetzen zu können, ist die Einbindung eines Kommunikationsverzeichnisses erforderlich. Dies ermöglicht den Nutzern den Zugang zu allen eingereichten öffentlichen Schlüsseln, den sicheren Zugang zur Pflege des eigenen Datensatzes sowie die bequeme Recherche öffentlicher Schlüssel und weiterer relevanter Daten für die sichere Kommunikation.

Auch jene Marktpartner beziehungsweise Kunden, die nicht selbst über eine kryptografische Infrastruktur verfügen, können mit ProGOV in die sichere Kommunikation eingebunden werden. Das neue Modul ProGOV Security Depot ermöglicht hierfür die Zustellung, die für den Absender quittiert wird.

Um diesen Service nutzen zu können, registriert sich der Kommunikationspartner einmalig am Kommunikationsverzeichnis (KVZ), das durch die procilon zur Verfügung gestellt wird. Nach der Eingabe der erforderlichen Unternehmensdaten werden Verschlüsselungszertifikate ausgestellt. Die Änderung der unternehmensbezogenen Daten ist jederzeit möglich.

Sobald die Registrierung abgeschlossen ist, kann der Kommunikationspartner als neuer Nutzer des KVZ in die sichere Kommunikation eingebunden werden. Zunächst wird er per herkömmlicher E-Mail darüber informiert, dass eine vertrauliche Information für ihn vorliegt. Über einen Link in dieser E-Mail gelangt er zur Nachricht in seinem sicheren Online-Postfach, die er entschlüsseln, danach lesen beziehungsweise auch herunterladen kann. Eine Rückantwort auf sicherem Weg ist ebenfalls möglich. Der Status der Nachricht ist über einen definierten Zeitraum einsehbar, so dass festgestellt werden kann, ob die Nachricht vom Empfänger bereits abgeholt wurde.

In einer weiteren Ausbaustufe kann der Registrierungsservice des KVZ zu einem

Abb.: Neue Funktionen für das Monitoring von EDIFACT-Nachrichten

**Funktion Nachrichtenmonitoring**

EDIFACT-Nachrichtentyp	Sender	Empfänger	Empfänger-System	Typ	Datum	Status
INVOIC	1111111111	2222222222	data@stromanbieter.de	INVOIC	22.08.2010 10:28:20	✓
CONTRL	1111111111	2222222222	data@procilon.de	CONTRL	22.08.2010 10:28:13	✓
INVOIC	1111111111	2222222222	data@stromanbieter.de	INVOIC	22.08.2010 10:28:06	✓
CONTRL	1111111111	2222222222	data@procilon.de	CONTRL	22.08.2010 10:28:00	✓
INVOIC	1111111111	2222222222	data@stromanbieter.de	INVOIC	22.08.2010 10:27:53	✓
CONTRL	1111111111	2222222222	data@procilon.de	CONTRL	22.08.2010 10:27:46	✓
INVOIC	1111111111	2222222222	data@stromanbieter.de	INVOIC	22.08.2010 10:27:39	✓
CONTRL	1111111111	2222222222	data@procilon.de	CONTRL	22.08.2010 10:27:32	✓

vollständigen Identity Management ausgebaut werden, um die Anmeldung, Registrierung und Authentifizierung an beliebigen Portalen und Webanwendungen sicher zu gestalten. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Anwendung eine PHP-, ASP-, Java- oder sonstige Applikation ist. Unterstützt werden Softwarezertifikate und Signaturkarten sowie der neue Personalausweis. (tm)

Thomas Metzger

Geschäftsführer

procilon IT-Solutions GmbH  
Telefon +49 34298 4878-13  
Fax +49 34298 4878-11  
thomas.metzger@procilon.de



## Flügel für den Wettbewerb

Die Stadtwerke Haltern am See haben sich im Wettbewerb intelligent positioniert und gehen mit klaren Vorstellungen in die Zukunft. Mit kVASy® verfügt das Unternehmen nun über ein IT-Werkzeug, das seinen Wachstumskurs in erforderlicher Weise unterstützt. Prozessautomatisierung sorgt für Kosteneffizienz, die Basis für neue Gestaltungsspielräume.

Bisweilen hört man von IT-Projekten, die wie eine Ansammlung von Pleiten, Pech und Pannen anmuten. Andererseits gibt es auch Implementierungen, bei denen alles wie von selbst zu laufen scheint. Ein solches Bilderbuchprojekt haben bislang die Stadtwerke Haltern am See GmbH und die SIV.AG mit der Einführung von kVASy® hingelegt. Das ist insofern besonders bemerkenswert, als die Mitarbeiter eines kleinen Unternehmens durch einen Systemwechsel besonders gefordert sind. Die Projektbeteiligten können nicht vom Tagesgeschäft freigestellt werden, sondern müssen sich der Doppelbelastung stellen. Dass trotzdem – und außerdem unter enormem Zeitdruck – alles vollkommen glatt lief, kann nur einen Grund haben: Alle Beteiligten haben sich mit jeder Menge positiver Energie in das Projekt hineingekniet.

Haltern am See liegt am Rand des Münsterlandes, die Region gilt als grüne Lunge des Ruhrgebietes. Im Netzgebiet der Stadtwerke gibt es 21.200 Zählpunkte in der Stromversorgung und 10.300 in der Gasversorgung. Daneben erzeugt und vertreibt das Unternehmen Wärme in Blockheizkraftwerken und betreibt das Freizeitbad „Aquarell“. Mit ihren rund 100 Mitarbeitern haben sich die Stadtwerke Haltern am See erfolgreich im Wettbewerb behauptet.

Sie punkten mit regionaler Kompetenz und machen sich als Garant für kommunale Verantwortung unverzichtbar.

„Nischen finden, Service bieten, effizient sein und Kooperationen eingehen“, antwortet Stadtwerke-Geschäftsführer Klemens Diekmann auf die Frage nach dem Erfolgsrezept. Die branchenübliche Kundenverlustquote im eigenen Versorgungsgebiet konnte durch Vertriebsaktionen in der Region kompensiert werden. Das nahe Ruhrgebiet bietet genügend Potenzial für weitere Vertriebsfolge. Eine wichtige Rolle in der Zukunftsstrategie spielt die Kooperation mit der Hertener Stadtwerke GmbH. Hier geht es einerseits um den gemeinsamen Energieeinkauf, andererseits um Angebote für benachbarte Städte und Gemeinden, die eine Re-kommunalisierung der örtlichen Energieversorgung anstreben. Da beide Unternehmen mit kVASy® arbeiten, ist der IT-Bereich ein drittes Feld, auf dem bereits kooperiert wird und in Zukunft verstärkt zusammengearbeitet werden soll.

Auslöser für den Systemwechsel war die Übernahme des vormaligen Softwarelieferanten durch ein anderes Systemhaus. Die dadurch entstandene Unsicherheit in Bezug auf die Pro-

duktweiterentwicklung und die Notwendigkeit, neue Regulierungsvorschriften in der Software abzubilden, veranlassten die Halterner, gemeinsam mit weiteren Stadtwerken, den Markt für branchenspezifische IT-Lösungen zu sondieren. Insgesamt sieben Lösungen wurden unter die Lupe genommen und nach verschiedenen Kriterien bewertet. Das Rennen machte schließlich die SIV.AG mit kVASy®.

Ausschlaggebend für die Entscheidung waren mehrere Aspekte: „Überzeugt haben uns insbesondere der hohe Abdeckungsgrad unserer Anforderungen und das Potenzial zur Prozessautomatisierung“, erläutert Stadtwerke-Chef Diekmann. „Alles in allem und inklusive der Systemkonsolidierungsoption mit den Hertener Stadtwerken bot kVASy® das beste Preis-Leistungs-Verhältnis. Außerdem hat die SIV.AG unsere sehr engen Terminvorstellungen akzeptiert.“

Und das Versprechen tatsächlich eingelöst: Am 15. Juni 2010 wurde der Vertrag unterzeichnet, neun Tage später war Projekt-Kick-Off. „Das ging Schlag auf Schlag“, erinnert sich Andreas Geisler, Projektleiter seitens der SIV.AG: „Konzeption, Systemeinrichtung, Testdatenübernahme, erste Schulungen, dann Echtdatenübernahme und schließlich Produktivsetzung im Herbst 2010.“ Realisiert wurden in dieser Zeit die Mandantentrennung und die Integration des EDM-Systems. Billing, Marktkommunikation, Zählerverwaltung und Energiedatenmanagement laufen seit dem über kVASy®. Mittlerweile wurden mehrere tausend Zählerdaten eingelesen, erste Abschlagsbescheide erzeugt und für zwei Abrechnungsbezirke die Jahresrechnungen erstellt.

Bislang arbeiten 25 Anwender bei den Stadtwerken Haltern am See mit kVASy®. Wenn im neuen Jahr die Anlagenbuchhaltung und das Hauptbuch nachgezogen sein werden, klettert diese Zahl auf rund 45. Sinnvollerweise wird der Jahresabschluss für 2010 noch mit dem alten System durchgeführt, das dann endgültig abgeschaltet werden kann. Weitere offene Projektaufgaben sind die Realisierung eines Kundenportals sowie die Umsetzung der MaBiS- und WiM-Prozesse. Komplett abgeschlossen sein wird das Projekt voraussichtlich im Juni 2011.

Aller Anfang ist schwer – das gilt auch für die kVASy® - Anwender in Haltern am See. Nicht nur die Software ist neu mit anderer Optik und moderner Nutzerführung. Auch die Prozesslogik hat sich durch den Umstieg vom Ein-Mandanten- auf ein Zwei-Mandanten-System verändert und musste neu erlernt werden. Insofern war es hilfreich, dass Mitarbeiter der SIV.AG in den beiden ersten Wochen nach Systemstart noch betreuend vor Ort waren. Durch den Helpline-Vertrag ist auch weiterhin eine regelmäßige Unterstützung gewährleistet.

Die ersten Erfahrungen seien positiv, zieht Klemens Diekmann Zwischenbilanz. Auch an Akzeptanz für die neue Lösung mangelte es trotz der Härten während der Einführung und in der ersten Betriebsphase nicht. Weitere Veränderungen stehen bevor: „Mit Einführung der Software war klar, dass wir auch unsere Geschäftsprozesse noch einmal überdenken und optimieren müssen.“ Mit Blick in die Zukunft ist Diekmann von der Richtigkeit

des Systemwechsels überzeugt: „Die Automatisierung der Billing- und Marktkommunikationsprozesse steigert nachhaltig unsere Kosteneffizienz. Dies verschafft uns die nötigen Gestaltungsspielräume für die Realisierung unserer weiteren Vertriebsziele.“ (gg)

Anzeige

**Professionelle Portal-Lösungen mit**

**kVASy**  
eBilling

---

**Vertriebs-Portale**

- Effektive Neukundengewinnung
- Lokal - regional - bundesweit

Zum Beispiel:

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

---

**Self-Service-Portale**

- Sicherung der Servicequalität
- Prozessautomatisierung

Zum Beispiel:

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

---

**Smart-Metering-Portale**

- Verbrauchstransparenz
- Neue Geschäftsfelder

Zum Beispiel:

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

---

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

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

## ⚡ Dynamische Stromtarife

# Dynamische Stromtarife – nur gesetzliche Pflicht oder Kundenwunsch?

Auf die wachsenden Anforderungen des Energiesystems wird nach Antworten zur Flexibilisierung der Stromnachfrage gesucht. Ein viel diskutierter Lösungsweg sind dynamische Stromtarife, die seit Dezember 2010 von den Energieversorgern laut Gesetz auch angeboten werden müssen. Inwieweit damit die Ziele der Stromeinsparung und Lastregelung erreicht werden können, hängt nicht zuletzt auch vom Verhalten der Stromkunden ab. Wie werden dynamische Stromtarife von den Kunden wahrgenommen? Unter welchen Voraussetzungen sind die Kunden bereit, sich an einen dynamischen Tarif zu binden? Eine in Karlsruhe durchgeführte Studie im Rahmen des Projektes MeRegioMobil<sup>1</sup> zeigt, dass Kunden möglichst wenig Risiko eingehen möchten und die Komplexität scheuen.

Die Integration erneuerbarer Energien, die zunehmende dezentrale Energiebereitstellung sowie die Einführung von Elektrofahrzeugen stellen das Energiesystem vor neue Herausforderungen. Bei der Steuerung und Harmonisierung des Wechselspiels zwischen fluktuierender Erzeugung, mangelnden Energiespeichermöglichkeiten und sich verändernden Nachfragestrukturen können Informations- und Kommunikationstechniken (IKT) eine Schlüsselrolle spielen.

Ein möglicher Lösungsweg zur Flexibilisierung der Nachfrageseite ist die Schaffung von IKT-basierten Anreizsystemen in Form von dynamischen Tarifen. Um diese Potenziale zu heben, sind Energieversorger seit dem 30. Dezember 2010 gemäß § 40 Abs. 3 EnWG verpflichtet, dynamische Tarife, insbesondere in Form von last- und zeitabhängigen Tarifen, anzubieten. Das Ziel ist einerseits die Senkung des Stromverbrauchs und andererseits die teilweise Verschiebung der Stromnachfrage von Spitzenlast- in Tieflastzeiten. Der Strom kann in diesem Kontext sowohl durch Elektrofahrzeuge (z. B. Laden der Batterie) als auch durch Haushalte (z. B. Spülmaschine) nachgefragt werden.

Obwohl dynamische Tarife, wie z. B. der altbekannte zweistufige Tages- und Nachtarif (HT/NT), keine Neuheit darstellen, ist relativ wenig über die kundenseitige Akzeptanz dieser Tarife bekannt. Da gerade aber die Bereitschaft der Kunden, sich auf einen derartigen Tarif einzulassen,

und ihren Alltag danach auszurichten, der Schlüssel zur Zielerreichung ist, gilt es mehr über die Kundenwahrnehmung zu erfahren, um geeignete und effektive Tarifpakete anbieten zu können. Eine am KIT und Fraunhofer ISI durchgeführte Studie, bestehend aus einer quantitativen Conjoint-Analyse (n = 160) und einer qualitativen Fokusgruppenuntersuchung (n = 29), schließt diese Forschungslücke.

Im Gegensatz zum derzeit üblichen Einheitstarif im Haushaltsbereich bestehend aus einem festen Grundpreis und einem Arbeitspreis, dessen Höhe im Tagesverlauf konstant ist, zeichnen sich dynamische Tarifmodelle dadurch aus, dass sie tageszeit- und/oder lastabhängig im Arbeitspreis variieren. Grundsätzlich las-

sen sich derartige Tarifmodelle nach folgenden Kriterien unterscheiden:

- Anzahl und Höhe der Preisstufen
- Zeitliche Geltungsdauer einzelner Zeitzonen
- Anzahl und Höhe der Lastgrenzen
- Grad der Dynamik in den vorher genannten Variationsoptionen.

Abb. 1 zeigt ein Beispiel für einen lastabhängigen Tarif ohne Dynamik, mit zwei festen Preisstufen und einer fixen Lastgrenze bei 1,2 kW.

Werden Stromkunden direkt gefragt, ob sie die konventionellen Einheitstarife oder dynamische Tarife bevorzugen, so fällt das Votum klar zugunsten der konventio-

Abb. 1: Beispiel für einen lastabhängigen Tarif, abgebildet an einem beispielhaften Lastverlauf

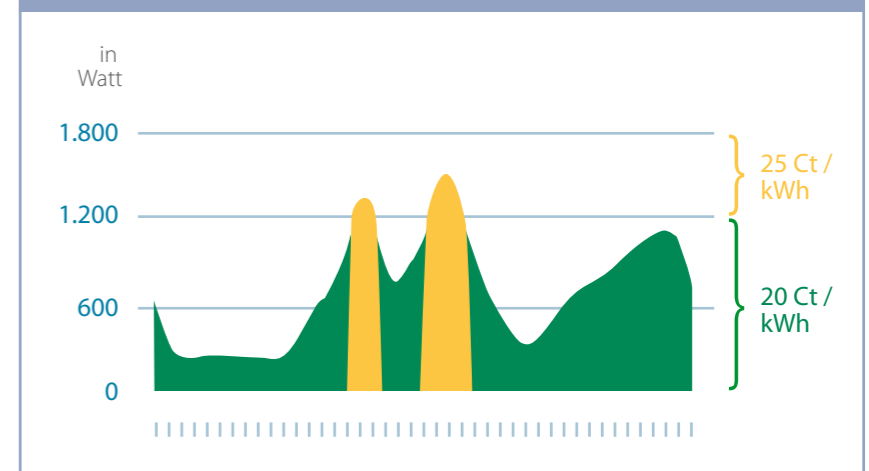
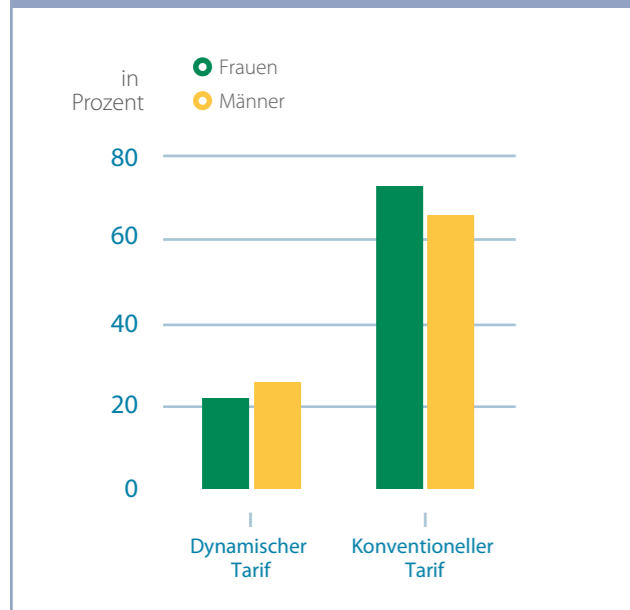




Abb. 2: Kundenpräferenzen von statischen bzw. dynamischen Tarifen im Vergleich



nellen Form aus (vgl. Abb. 2). Dynamische Tarife können Kunden somit spontan nicht überzeugen. Sie bezweifeln, dass die Tarife tatsächlich die Einbindung erneuerbarer Energien fördern können und sind zudem unschlüssig, ob Strom- sowie Kosteneinsparungen möglich sind. Eine nähere Analyse der Kundenwünsche liefert die Conjoint-Methodik. Hierbei geben die befragten Personen für unterschiedliche Tarifmodelle an, inwieweit sie diese wählen würden.

Aus Kundensicht sinkt der Nutzen eines Tarifs mit zunehmender Dynamik. Je stärker die Preisstufen eines Tarifes variieren, desto negativer wird er von den Kunden beurteilt. Für zeitvariable Tarife wird somit eine feste Zuordnung von Preisstufen zu Uhrzeiten bevorzugt. Die Dynamik eines Tarifs hat auch den stärksten Einfluss auf die Gesamtbeurteilung eines Tarifmodells – dieser Aspekt ist für die Kunden somit am wichtigsten.

Bezüglich des Schwankungsbereichs der Preise zwischen den Zeitzonen – die quantitative Untersuchung war auf zeitvariable Tarife beschränkt – bevorzugen die Kunden eine geringe Schwankungsbreite, die bei 15 – 25 Ct / kWh lag.

In der qualitativen Fokusgruppenuntersuchung diskutierten und bewerteten die Teilnehmer ausführlich diverse zeit- und lastvariable Tarifmodelle. Dabei wurden die lastabhängigen Tarifmodelle im Gegensatz zu den aktuellen degressiven Tarifstrukturen, wo höhere Energieverbräuche zu geringeren durchschnittlichen Kosten pro Kilowattstunde führen, von Kunden als ökologisch sinnvoller und sozial gerechter empfunden. Das Ziel der Verbrauchsminimierung und der -steuerung kann mit einem solchen Tarif grundsätzlich erreicht werden. Allerdings wünscht der Kunde für die Integration eines solchen Tarifes in den Alltag technische

Zusatzkomponenten wie ein In-House-Display, das den aktuellen Verbrauch anzeigt, um das eigene Verbrauchsverhalten anpassen zu können.

Bei zeitabhängigen Tarifen bedarf es hingegen zunächst keiner Zusatzkomponenten außer einer Uhr, um die Zeitzonen, in denen einzelne Preise gelten, im Blick zu haben. Während der Anreiz zur Lastverschiebung bei diesem Tariftyp gegeben ist, wird kein Anreiz zur Verbrauchsreduktion bei den Befragten wahrgenommen.

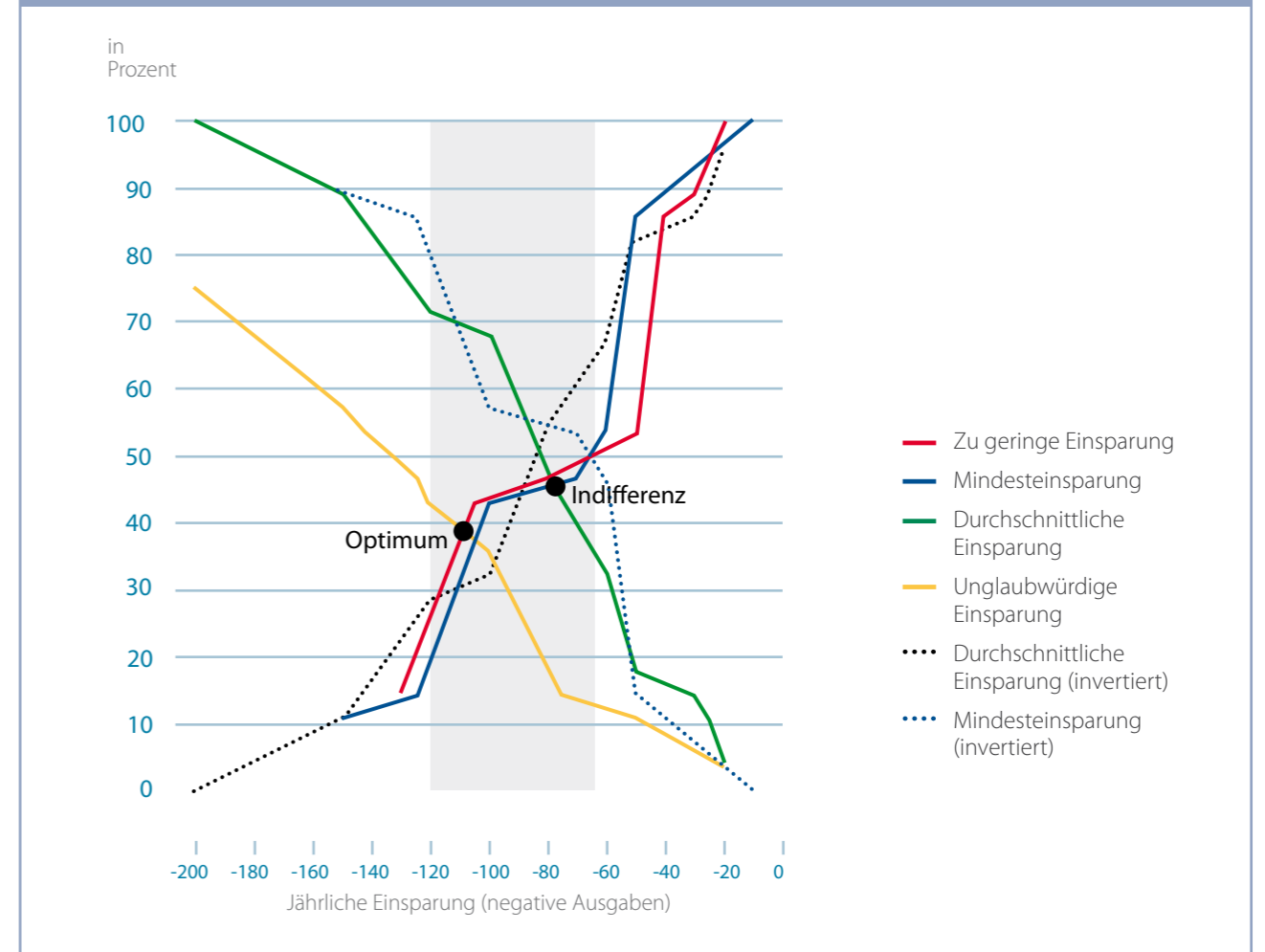
Wie effektiv nun dynamische Tarife, ob zeit- oder lastabhängig, sind, hängt von der Bereitschaft des Kunden ab, sein Verbrauchsverhalten den unterschiedlichen Preisen anzupassen. Der größte Treiber dafür ist über alle Befragten hinweg die monetäre Einsparung. Die van-Westendorp-Analyse in Abb. 3 zeigt, dass die jährliche Einsparung zwischen 65,- EUR und 120,- EUR liegen muss, um einen ausreichenden Anreiz zu schaffen. Beachtlich ist, dass es sich um die reine Einsparung abzüglich möglicher Investitionen, z. B. in einen Smart Meter, handelt. Auch gilt es zu bedenken, dass diese Einsparung jährlich und nicht einmalig realisierbar sein muss, um eine langfristige Verhaltensanpassung herbeizuführen.

Das stärkste Hemmnis für eine Anpassung des eigenen Verbrauchsverhaltens liegt in der Komplexität und dem damit verbundenen kognitiven Aufwand, die Logik der dynamischen Tarifmodelle zu verstehen, den Überblick über die Vielzahl der Stromtarife zu bewahren und das Interesse am eigenen Stromverbrauch aufrecht zu erhalten. Zwar tragen die aktuelle gesellschaftspolitische Diskussion und die steigenden Energiekosten dazu bei, sich mit der Thematik auseinanderzusetzen – allerdings nur punktuell und weniger nachhaltig. Daraus leitet sich auch der Wunsch der Befragten nach Aufklärung und leicht umsetzbaren Energiespartipps für den Alltag ab.

Hier sind nun die Energieversorger gefragt, diesem Wunsch nachzukommen und integrierte Angebote zu schnüren, die mehr als nur einzelne Produkte enthalten. So wäre das Angebot eines Smart Meters gemeinsam mit einem dynamischen Tarif und einer Energieberatung aus einer Hand denkbar. Die seit mittlerweile einem Jahr vorgeschriebenen intelligenten Zähler bieten aus Kundensicht erst zusammen mit einem dynamischen Tarif einen wahrnehmbaren Zusatznutzen. Umso mehr erstaunt, dass bislang nur wenige EVU proaktiv die Thematik angehen. Allerdings sind noch neue Standardlastprofil- und Bilanzierungsverfahren nötig, die auf ein verändertes flexibleres Nutzungsverhalten von Privatkunden ausgerichtet sind, damit auch die Energieversorger einen nachhaltigen Nutzen aus dem Angebot dynamischer Tarife realisieren können.

Die Studie weist auch auf die offene Haltung der Kunden gegenüber weiterer IKT-Komponenten im Haushalt hin, um die Vorteile dynamischer Tarife stärker nutzen zu können. Die Kundenwünsche reichen von Zusatzfunktionen im Smart Meter, z. B. einer Alarmfunktion bei Lastüberschreitungen, über intelligente

Abb. 3: Van-Westendorp-Analyse zur Ermittlung der optimalen jährlichen Einsparung bei dynamischen Tarifen



Haushaltsgeräte bis zur vollautomatischen Schaltung einzelner Verbraucher im Haushalt, z. B. bei der Tiefkühltruhe.

Das Zusammenspiel verschiedener IKT-Komponenten im Haushalt mit dem Ziel der Energieeinsparung und -effizienz wird derzeit auch in Karlsruhe erforscht. In einem Smart Home auf dem Campus Süd des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) werden Steuerungsmechanismen zwischen Erzeugern (z. B. PV-Anlage), Verbrauchern (z. B. intelligente Spülmaschine) und Speichern (z. B. mobiler Speicher) entwickelt sowie dem Realitätstest unterzogen. So leben derzeit zwei Testbewohner in diesem Smart Home und erleben das Wohnen der Zukunft mit dynamischen Strompreisen, In-House-Displays zur Steuerung der oben genannten Komponenten und Elektrofahrzeugen als Teil eines aktiven Energiemanagements. (agp, ed)

<sup>1</sup> MeRegioMobil ist ein vom Bundeswirtschaftsministerium gefördertes Projekt im Rahmen der Initiative „IKT für Elektromobilität“. Partner aus der Wirtschaft sind EnBW,

Bosch, Daimler, Opel, SAP, Stadtwerke Karlsruhe und aus der Wissenschaft Fraunhofer ISI sowie das KIT mit elf beteiligten Lehrstühlen.

#### Die Autoren:



##### Dipl.-Kfr. Alexandra-Gwyn Paetz

Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Ludwig-Maximilians-Universität München. Seit 2009 Doktorandin am Lehrstuhl für Energiewirtschaft des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) und Projektmitarbeiterin in MeRegioMobil.



##### Dr. Elisabeth Dütschke

Studium der Psychologie an der TU Darmstadt & RWTH Aachen. Promotion an der Universität Konstanz. Seit 2009 Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fraunhofer Institut für System- und Innovationsforschung (ISI), Competence Center Energiepolitik und Energiesysteme, und Projektmitarbeiterin in MeRegioMobil.

## EU-Vorstoß bei Dienstleistungskonzessionen

Bereits seit mehreren Jahren arbeitet die Europäische Kommission an einem Vorstoß zur Verrechtlichung von Dienstleistungskonzessionen. Der diesjährige Binnenmarktbericht der EU-Kommission, der sog. Single Market Act, der am 27.10.2010 veröffentlicht wurde, kündigt nunmehr einen Regelungsvorschlag zu Dienstleistungskonzessionen an. Dies wird für die kommunale Wasserwirtschaft mit fühlbaren Auswirkungen verbunden sein.



### Definition Dienstleistungskonzessionen

Bei Dienstleistungskonzessionen handelt es sich um Verträge, die sich von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen nur dadurch unterscheiden, dass sie als Gegenleistung für die Erbringung der Dienstleistung das ausschließliche Nutzungsrecht der Dienstleistung oder das Recht zuzüglich der Zahlung eines Preises vorsehen. Damit bleibt beim Konzessionsnehmer ein gewisses wirtschaftliches Risiko. Der Sache nach handelt es sich damit um ein Verwertungsrecht des öffentlichen Auftraggebers (als Konzessionsgeber) und nicht um einen entgeltlichen Beschaffungsauftrag der öffentlichen Hand. Es fehlt hier in der Regel an einer direkten Entgeltbeziehung zwischen dem Konzessionsgeber und dem Konzessionsnehmer, da letzterer sich direkt beim Verbraucher/Bürger refinanziert.

Dies ist auch einer der Gründe, weshalb die Dienstleistungskonzessionen aus dem bisherigen Vergaberechtsregime ausgenommen waren. Ein weiterer Grund ist, dass Dienstleistungskonzessionen in den meisten EU-Mitgliedstaaten sehr unterschiedlich gehandhabt werden, so dass die Mitgliedstaaten hier – u. a. aus Subsidiaritätsgründen – eine vereinheitlichende Regelung abgelehnt hatten.

### Auswirkungen für die kommunale Wasserwirtschaft

Die Strukturen der kommunalen Wasserwirtschaft könnten durch einen Rechtssetzungsakt erheblich tangiert werden. Eine seitens der Kommission angedachte Bekanntmachungspflicht im EU-Amtsblatt von auslaufenden Konzessionen stellt nicht nur einen bürokratischen Mehraufwand dar, sondern zieht auch ein vergabeähnliches Verfahren für die Kommunen mit sich, das mit erheblichen Kosten verbunden sein wird. Eine Ausnahme soll – nach den ersten Überlegungen der EU-Kommission – nur für Formen der interkommunalen Zusammenarbeit sowie für inhouse-fähige Übertragungen gelten. Das bedeutet, dass Dienstleistungskonzessionen, die bislang von der Kommune auf ein gemischt-wirtschaftliches Stadtwerk übertragen worden sind, zukünftig einem vergabeähnlichen Verfahren unterworfen werden könnten. Einzelheiten des

Regelungsvorschlages der EU-Kommission sind allerdings noch nicht bekannt.

### Vorstoß der EU-Kommission durch verstärkte Aktivitäten in 2010

Hintergrund des nun im Oktober seitens der EU-Kommission vorgelegten Binnenmarkt-Berichts ist der 20. Jahrestag der Einführung des EU-Binnenmarktes im Jahr 2012 (1992–2012). Bis zu diesem Jahr möchte die EU-Kommission alle noch bestehenden Hindernisse zur Verwirklichung des EU-Binnenmarktes beseitigen bzw. angehen. Der Bericht besteht aus einer Mitteilung, in der die EU-Kommission den derzeitigen Stand der Verwirklichung des Binnenmarktes darlegt und die aus ihrer Sicht noch vorhandenen Mängel und Engpässe identifiziert. Der Bericht wird von einem Anhang begleitet, in der die Kommission konkrete Einzelmaßnahmen in den Gebieten des Binnenmarkts für bestimmte Dienstleistungen, darunter auch Leistungen der kommunalen Wasser- und Abwasserwirtschaft, aufzählt und definiert, welche Maßnahmen (legislativ und nicht-legislativ) sie bis wann angehen wird. Darunter ist auch ein Richtlinien-vorschlag zu Dienstleistungskonzessionen angekündigt. Wie sich dieser auf die Strukturen und Rahmenbedingungen der kommunalen Wasserwirtschaft in Deutschland auswirken wird, ist von der konkreten Ausgestaltung abhängig.

### VKU wendet sich zusammen mit anderen Verbänden an Binnenmarktkommissar Barnier

Noch im Sommer 2010 hatte der VKU gemeinsam mit den kommunalen Spitzenverbänden sowie zahlreichen weiteren Verbänden aus Frankreich und Österreich EU-Binnenmarktkommissar Barnier angeschrieben und einen Richtlinien-vorschlag zu Dienstleistungskonzessionen abgelehnt. Auf dieses Schreiben hat Barnier im Herbst 2010 geantwortet. Der EU-Kommissar hat versichert, dass durch eine mögliche Initiative im Bereich der Dienstleistungskonzessionen die Freiheit der lokalen Behörden hinsichtlich der Art und Weise, wie sie die Aufgaben von allgemeinem Interesse durchführen, nicht beeinträchtigt werden soll. Die EU-Kommission sieht aber in der Frage, ob ein Rechtssetzungsakt notwendig ist, ein

erhebliches Rechtsschutzbedürfnis. Darin sieht sie eine ausreichende Begründung zur Verrechtlichung der Übertragung von Dienstleistungskonzessionen. Als Zugeständnis soll verstanden werden, dass im Arbeitsprogramm der EU-Kommission für 2011, der Richtlinien-vorschlag zu Dienstleistungskonzessionen nicht an herausgehobener Stelle steht, sondern in der Agenda für die gesamte Amtszeit dieser Kommission aufgeführt wird. Dies entspricht den mündlichen Aussagen des Kommissars, dass die Ergebnisse der EU-Konsultationen, an denen sich der VKU auch beteiligt hat, zunächst abgewartet bzw. ausgewertet werden.

Eines bleibt damit jedoch klar: Die EU-Kommission will einen Rechtssetzungsakt zu Dienstleistungskonzessionen. Widerstand dagegen muss vom EU-Parlament und den Mitgliedstaaten kommen. Das EU-Parlament hat sich bereits im sogenannten Rühle-Bericht vom Frühjahr 2010 klar gegen einen Regelungsvorschlag ausgesprochen. Die Bundesregierung zeigt sich noch unentschlossen und tritt damit hinter die ablehnende Haltung vorheriger Regierungen zurück. (nw)



RA Dr. Nicole Weiß

Referentin Abteilung  
Wasser / Abwasser

VKU e.V.  
Telefon +49 30 58580-154  
Fax +49 30 58580-101

weiss@vku.de  
www.vku.de/wasser



## Weichenstellung für eine gesamteuropäische Energiepolitik

Der 4. Februar 2011 könnte zu einer wichtigen Nagelprobe für die Ernsthaftigkeit und Nachhaltigkeit der europäischen Energiepolitik werden. Ob der EU-Sondergipfel bei unverbindlichen Absichtserklärungen bleibt oder sich tatsächlich zum Beginn einer ehrlichen, grenzüberschreitenden Zukunftsdebatte entwickelt, hängt davon ab, wie mutig sich die Staats- und Regierungschefs einer radikalen Bestandsaufnahme stellen.

Die Eckpfeiler einer modernen gesamteuropäischen Energiestrategie waren auch das Hauptthema der diesjährigen Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft. Die Hochkaräter der Branche diskutierten vom 18. bis 20. Januar 2011 in Berlin, wie sich die energiepolitische Trias aus Versorgungssicherheit, Umweltverträglichkeit und Wirtschaftlichkeit realiter umsetzen lässt. Dabei waren sich die 1.200 Entscheider so einig wie selten zuvor: Oberste Priorität haben die flächendeckende Modernisierung der Netze sowie die Auflösung des Investitionsstaus bei der Weiterentwicklung der CCS-Technologie. Bundeswirtschaftsminister Rainer Brüderle forderte zum Auftakt der Veranstaltung einen „nationalen Pakt für neue Netze“. Deutschland müsse ein „Chancenland“ werden, „eine Dagegen-Republik können wir uns nicht leisten“. Ohne die Akzeptanz der Bevölkerung gebe es keinen koordinierten Netzausbau, und ohne zukunftssichere Netze gebe es keine systematische Weiterentwicklung der erneuerbaren Energien. Anerkennung für das lang erwartete Energiekonzept der Bundesregierung gab es von den großen Stromkonzernen. Gleichzeitig sei aber auch „eine europäische System-Perspektive

anstelle nationaler Perspektiven“ erforderlich, „um die Planungssicherheit für Investitionen zu erhöhen und Investitionsmittel in die effizientesten Verwendungen zu lenken“, so Dr. Johannes Teysen, Vorsitzender des Vorstands der E.ON AG.

### *Europa braucht einen einheitlichen Binnenmarkt mit einer gemeinsamen Energie- und Klimapolitik.*

Eine Einbindung der nationalen Konzepte in ein europaweit integriertes, harmonisiertes Energieprogramm forderte auch Tuomo Hatakka, Vorsitzender des Vorstandes der Vattenfall Europe AG. Der Ausbau der Netze müsse auf gesamteuropäischer Ebene geschehen und übergreifend koordiniert werden. Dies gelte auch für die regulatorischen Anforderungen in den einzelnen Mitgliedsstaaten. Dringend notwendig sei ein „real deal“ – die Rückbesinnung auf das tatsächlich Machbare. Um langfristig der Vision der Klimaneutralität gerecht zu werden, bedarf es eines neuen

„Generationenvertrages“. Für Hatakka erfordere das aber auch den Mut zuzugeben, dass nachhaltiger Klimaschutz seinen Preis hat und Investitionen erfordert. Dieser komplexe Prozess ginge nicht ohne das engagierte Engagement aller Europäer und stetig neue gesamtgesellschaftliche Impulse. „Wie beim Euro brauchen wir eine kritische Reflektion und einen Neubeginn“, so Dr. Johannes Teysen.

Die konkreten Ausprägungen europäischer Energiepolitik brachte Matthias Kurth, Präsident der Bundesnetzagentur, auf den Punkt, indem er den Gesamtrahmen eines Smart Market Designs mit den Teilaspekten Smart Generation, Smart Metering, Smart Consumption und Smart Storage umfassend absteckte. Die Grundvoraussetzung zur Integration der erneuerbaren Energien – und damit zur Sicherung der Zukunftstabilität – seien intelligente und gut ausgebaute Netze, wobei es im Verteilnetzbereich noch erhebliche Optimierungs- und Flexibilisierungspotenziale gibt.

Im Spannungsfeld aus Erzeugung, Netzausbau, Verbrauch und Speicherung sieht Dr. Gerhard Holtmeier, Mitglied des Vorstandes der Thüga AG, vier zentrale Her-

ausforderungen: die Steuerbarkeit der Energiegewinnung, den steten Ausbau von IT und Kommunikation, kundengruppenspezifische Marktanalysen sowie den Ausbau der Erdgasnetze.

Smart Grids schaffen neue Marktrollen, -mechanismen und -produkte. Als Schlüsselinvestitionen in ein dezentrales Energiemanagement bilden sie zugleich die Basis zum dringlich erforderlichen Ausbau grüner Energien. In diesem Zusammenhang ist es eine interessante Randnotiz, dass China 1,5 Billionen Dollar in die Bereiche Elektromobilität, Ressourcenschutz und Umwelttechnik investiert und damit bereits heute die Nr. 1 bei der Erzeugung erneuerbarer Energien ist. Auch Deutschland braucht eine ökologisch orientierte, europaweit harmonisierte Wirtschaftspolitik, um international wettbewerbsfähig zu bleiben.

Eine ganzheitliche Sicht auf die gesamte Wertschöpfungskette, die Fokussierung auf das Kerngeschäft, eine dezentrale, kundennahe Aufstellung sowie ein intelligentes Innovationsmanagement sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren für die Erneuerungsfähigkeit der Branche. Dies gilt für Stadtwerke und Netzbetreiber

ebenso wie auf europapolitischer Ebene. „Energieeffizienz, effizienter Klimaschutz und eine nachhaltige gemeinsame Energiestrategie könnte das heute fehlende Leitthema für die nächsten Dekaden sein. Hierzu müssen sich die nationalen Staaten aber strategisch bekennen und die EU-Kommission in die Pflicht nehmen“, so Dr. Johannes Teysen. Der EU-Sondergipfel am 4. Februar 2011 bietet dazu eine nicht wiederkehrende, historische Chance.

**Die SIV.AG ist langjähriger Aussteller auf der Handelsblatt Jahrestagung Energiewirtschaft.** (as, erschienen im Energiespektrum Heft 2 / 2011 und in der et Heft 3 / 2011)

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

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

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



## ▶ Veranstaltungskalender 2011

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
E-world energy & water 2011	08. - 10.02.2011	Messe Essen	<a href="http://www.e-world-2011.com">www.e-world-2011.com</a>
EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke 2011	10. - 12.05.2011	Hotel InterContinental Berlin	<a href="http://www.stadtwerke-tagung.de">www.stadtwerke-tagung.de</a>
SIV.Anwenderkonferenz	16. - 17.06.2011	Rostock/Roggentin	<a href="http://www.siv.de">www.siv.de</a>
BDEW-Kongress	28. - 30.06.2011	Hotel InterContinental Berlin	<a href="http://www.bdew.de">www.bdew.de</a>
STRATEGIEDIALOG 2011	22. - 23.09.2011	Hamburg	<a href="http://www.siv.de">www.siv.de</a>
VKU-Verbandstagung	12. - 13.10.2011	Bonn	<a href="http://www.vku.de">www.vku.de</a>

## ▶ Gewinnspiel der SIV.AG

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

**Auf welchem Technologiestack basiert die Business-Intelligence-Lösung der SIV.AG?**

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail ([sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de)). Einsendeschluss ist der 31. März 2011 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels ist:  
AUSGABE 3 / 2010: **Hans Werner Westphal** (Energieversorgung Beckum GmbH & Co. KG (evb)).  
Herzlichen Glückwunsch!



### SIV.NEWS 1/2011 – Impressum

**Herausgeber** SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-288, E-Mail [sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de), [www.siv.de](http://www.siv.de) **V.i.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Stefan Biesalski (sb), Mathias Bußler (mb), Dr. Elisabeth Dütschke (ed), Gerhard Großjohann (gg), Bernd Hilgarth (bh), Steffen Lewerenz (sl), Sina Luckhardt (slu), Alexandra-Gwyn Paetz (agp), Andreas Rauschenberg (ar), Nils Rullkötter (nr), Thomas Metzger (tm), Dr. Christian Walther (cw), Dr. Nicole Weiß (nw), Thomas Wolfrum (tw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, [info@dr-schaefer-pr.de](mailto:info@dr-schaefer-pr.de) **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Freelance Art Director Maik Scheler (ms) **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.000 Exemplare



www.siv.de

## Werden Sie Teil unseres Erfolges! Querdenker und Senkrechtstarter gesucht

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

SIV.AG • Katja Riegner • Konrad-Zuse-Str. 1 • 18184 Roggentin  
Tel. 0381 2524-355 • [bewerbung@siv.de](mailto:bewerbung@siv.de)

**SIV.AG**

**SOFTWARE.**  
**HARDWARE.**  
**COMPLETE.**



**ORACLE®**

**oracle.com/sun**  
**or call 0800 1810111**