

SIV.NEWS

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

3
www.siv.de | 2014

Power Sales

Energievertrieb in einer neuen Dimension für Unternehmen aller Größenordnungen

Seite 4



Smart Meter Ready

SIV.AG bildet gesamte Wertschöpfungskette der intelligenten Messtechnologien ab **9**

Haftungsrisiken vermeiden

Chefsache IT-Compliance – Dr. Guido Moritz, Business Development, im Interview **10**

Im Sicherheitscheck

Kreiswerke Main-Kinzig stellen ihre IT-Security selbstkritisch auf den Prüfstand **12**

Inhaltsverzeichnis



10



18



20

Titelstory

kVAsy® Power Sales – Energievertrieb in einer neuen Dimension 4

Mit Interviews mit Dr. Ulrich Czubayko, Mitglied Strategieboard Softwareentwicklung der SIV.AG und Lars Quiring, Vorstand der GET AG

Obstbäumchen für den Nachwuchs..... 8

kVAsy® - Vorgangsakte – Kundenstimme der Stadtwerke Rostock AG. 8

kVAsy® Planning – Eine neue Qualität der Unternehmensplanung. 9

Smart Meter Ready 9

Schwerpunkt Datenschutz und Datensicherheit

Haftungsrisiken vermeiden – Interview mit Dr. Guido Moritz, Business Development Bereich Systeme und Service der SIV.AG 10

Sicherheit ist Chefsache! 11

Im Sicherheitscheck – Kreiswerke Main-Kinzig stellen ihre IT-Security auf den Prüfstand..... 12

Smart Metering: Der Mehrwert liegt in den Daten – Gastbeitrag von Tim Karnhof, Leiter Smart Metering der Trianel GmbH..... 13

Partner

DATA-team GmbH: Intensive Kommunikation dank bidirektionaler Schnittstelle. 14

HENRICHSEN AG: Information Logistics Center (ILC) – Welten verbinden, Geschäftsprozesse optimieren 15

A&O Fischer GmbH & Co. KG: Druckkostenvergleich Intern oder extern?..... 16

GET AG: Wettbewerb im Heizstromsegment nimmt Fahrt auf 17

Schulterschluss für den gemeinsamen Erfolg – Interview mit Arno Hochstätter, I. Vorsitzender des Kundenbeirats der SIV.AG 18

Direkter Dialog – WWL lässt Kundenzufriedenheit und Nutzerfreundlichkeit seiner Internetpräsenz evaluieren 20

Mitarbeiterporträt: Benjamin Szyszka, Geschäftsbereichsleiter Endkundenservice der SIV.AG. 21

neu.sw Online-Kundenportal – Das Kundenzentrum im Netz. 22

SIV.AG I AKADEMIE, Veranstaltungskalender, Gewinnspiel, Impressum. 23



Spitzenunternehmen sind ständig innovierende Unternehmen. Daß sie das sind, liegt an ihrer organisatorischen Beschaffenheit.

Robert Waterman

Liebe Leserinnen und Leser!

Zugegeben: In den knapp 25 Jahren des Bestehens unserer Unternehmensgruppe – 20 davon in der Versorgungsbranche – gab es viele angenehme, aber auch kraftaufreibende Zeiten.

Letztere hingen nicht selten damit zusammen, dass wir – ebenso wie unsere Wettbewerber und Marktpartner – erhebliche Anstrengungen zur Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen unternahmen mussten und dies in Einklang mit unseren eigenen hohen Ansprüchen an technologische Innovation, Performance und Systemstabilität zu bringen war. Dass wir als Innovationsführer und Treiber am Markt wahrgenommen werden, ist sowohl unserer Entwicklungsphilosophie als Kontinuität der technologischen Erneuerung und funktionalen Vervollkommnung als auch dem großen Engagement unserer Kollegen geschuldet.

Aber der erreichte Status quo reicht uns nicht: Wir möchten unseren Kunden die mit Abstand beste Lösung für die Anforderungen der Versorgungswirtschaft liefern. Wir möchten, dass unsere Kunden die geringsten Prozesskosten und den höchsten Grad an Automatisierung haben. Wir möchten, dass sich ihnen alle Vorteile einer intuitiv bedienbaren und robusten Prozesslandschaft erschließen. Und das betrifft nicht nur den funktionalen Teil unserer Lösung, sondern gleichermaßen die Bereitstellung unserer Applikation – inhouse, aus der Cloud oder als Prozessdienstleistung nach Maß.

Unsere strategischen Entwicklungsprojekte stehen daher unter einer gemeinsamen Prämisse – **Geschäftsmodellinnovation**.

In den vergangenen Monaten haben wir uns hierfür strukturell neu und deutlich effizienter aufgestellt, in unserer Arbeit neue Prioritäten gesetzt und die Unternehmensorganisation deutlich

näher an den Markt und die Interessen unserer Kunden gerückt. Dazu wurde u. a. ein bereichsübergreifendes Kundenservice-management etabliert und die Zusammenarbeit mit unseren Kundengremien intensiviert.

Und weil jede innovative und kreative Idee ihre Zeit hat, müssen und werden wir schnell sein.

Sehr schnell.

Dafür ein Beispiel: Mit unserer Produktfamilie **kVASy® Power Sales** setzen wir ebenso auf neue Lösungen wie auf innovative Prozessmodelle. Wenn wir hierbei von einer neuen Dimension im Energievertrieb sprechen, betrifft das nicht nur die Platzierung neuer Produkte im Markt oder die Einzel- und Massenprozesse im Vertragsmanagement, sondern auch die Entscheidungsfindung in der Produktpolitik.

Der Impuls dazu kam von unseren Kunden. Mit **kVASy® Power Sales** können sie sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren – auf die Entwicklung kreativer Produkte, Marktanalyse, -strategie und -politik. Alles Weitere erledigt unsere Applikation. Unsere Präsentationen und erste Projekteinführungen bestätigen uns darin, dass wir mit **kVASy® Power Sales** tatsächlich eine neue Dimension erreicht haben.

In **kVASy® 5** bündeln wir die gesamte Innovationsstärke unseres Unternehmens. Unsere Lösung steht nicht nur für eine konsequente Prozessorientierung, sondern auch für einen hohen Grad an Performance und Massendatenmanagement, wie unser Projekt **kVASy® fresh** bei einem international erfolgreichen Energieversorger mit weit über einer Million Zählern, die monatlich zur Abrechnung kommen, eindrucksvoll belegt. Wir berichten darüber in unserem nächsten Heft.

Natürlich stellen wir uns auch den zentralen Herausforderungen durch das Energiemarktdesign der Zukunft: In den Bereichen **Smart Grids, Smart Metering und Gateway Administration** sind wir strategisch gut ausgerichtet und bieten mit den engagierten Partnern unserer Cloud Alliance individuelle Lösungspakete, die höchsten IT-Compliance- und Sicherheitsstandards genügen.

In der Gesamtschau entsteht so ein neues Produkt- und Dienstleistungsportfolio, das wir Ihnen auf der **E-world energy & water** vom 10. bis 12. Februar 2015 in Essen in seinem bereichsübergreifenden Zusammenspiel vorstellen. Bereits heute lade ich Sie ganz herzlich an unseren Messestand in Halle 3 oder in einen unserer begleitenden Workshops ein.

Wir möchten Ihnen zeigen, was ein engagiertes und innovatives Unternehmen mit vierhundert klugen und kreativen Köpfen zu leisten vermag. Die Arbeit mit einem so tollen Team empfinde ich jeden Tag als sehr angenehm und inspirierend.

Ich wünsche Ihnen nun aber viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins, das wieder als Gemeinschaftsausgabe mit der renommierten Fachzeitschrift ew erscheint.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Jörg Sinnig



kVAsy® Power Sales: Energievertrieb in einer neuen Dimension

Eine Studie der PUTZ & PARTNER Unternehmensberatung AG brachte es kürzlich auf den Punkt: Mittlerweile können sich 73 % der Befragten grundsätzlich einen Wechsel ihres Anbieters vorstellen (2013 waren es nur 58 %). 91 % der Wechselwilligen geben dabei als möglichen Grund den günstigeren Preis des neuen Stromanbieters an (2013: 83 %). Mit 86 % nehmen bei der Auswahl des Stromanbieters „der gute Ruf“ und die „Vertrauenswürdigkeit“ eine überragende Bedeutung ein – eine Karte, die gerade die regional fest verwurzelten Stadtwerke mit ihrer hohen Kundenreputation leicht ausspielen können. Ein auf die Kunden zugeschnittener Tarif gewinnt mit 79 % ebenfalls an Relevanz (2013: 45 %).

Die Botschaft der Kunden an IHREN Energiedienstleister ist klar: Mehr denn je sind Stadtwerke heute gefordert, ihr Image als serviceorientierter Regionalversorger zu stärken, flexibel neuen Markt- und Kundenanforderungen gerecht zu werden und angesichts der immer stärkeren Konkurrenz schnell profitable Produktideen in den Markt zu bringen – bei Bedarf auch für einzelne Kundengruppen individuell maßgeschneidert. Forciert wird diese Entwicklung durch stetig steigende Systemkosten

– eine direkte Folge der Energiewende – und die wachsende Zahl überregional aktiver Stromanbieter und Vertriebsgesellschaften, von denen es bereits heute weit über 1.000 gibt – Tendenz exponentiell steigend.

Eine aktuelle Bestätigung fanden diese Zahlen in der Studie „Disruptiv gegen die Disruption? – Energieversorger im Umbruch“ der Steria Mummert Consulting GmbH vom August 2014. Die Bereiche Vertrieb und Kundenservice

haben demnach den größten Handlungsbedarf. Energieversorger wollen bessere Kundenbeziehungen entwickeln – durch Kundenbindung (85 %), Servicequalität (80 %) und Preisgestaltung (76 %). Der Veränderungsdruck wächst und damit der Zwang einer strategischen Neuausrichtung, nicht zuletzt durch innovative Geschäftsmodelle und Produkte.

Für IT-Dienstleister bedeutet das vor allem eines: für genau diese Anforderungen des Marktes (Image, Flexibilität



Prozesse in kVAsy® Power Sales

und Geschwindigkeit) ebenso effiziente wie effektive IT-Szenarien zu entwickeln.

Ganzheitliche Betrachtung aller Vertriebsprozesse

„Die überregionale Vermarktung von Strom und Gas hat eine strategische Dimension, bei der nicht nur Vertrieb und Marketing in der unmittelbaren Verantwortung stehen“, betont Dr. Ulrich Czubyko, Mitglied des Strategieboards Softwareentwicklung der SIV.AG. Zahlreiche intensive Gespräche mit Marktteilnehmern, Kunden und Partnern haben ihn und sein Team immer wieder zu der Erkenntnis gebracht, dass es einer ganzheitlichen Systematik bei der Modellierung neuer Produkte bedarf: „Der anhaltende Wettbewerbsdruck stellt Stadtwerke vor die Herausforderung, sich bereichsübergreifend neu zu positionieren – hin zu innovativen Vertriebskanälen, integrativen Vermarktungskonzepten und stark automatisierten Prozessen“, so Dr. Ulrich Czubyko.

Da sich das Gros der Verbraucher (91 %) auch weiterhin am Preis orientiert (Money talks), sieht Dr. Ulrich Czubyko in der regionalen und zeitlichen Flexibilisierung der Vertragsinhalte einen wesentlichen Schlüssel für eine erfolgreiche Produktmodellierung. Gefragt ist ein gesamthafes Modell, das bei einer intensiven Marktanalyse ansetzt und die Bereiche Preiskalkulation, Customer Service, Vertragsmanagement, Vertriebsplanung und Vertriebspartnermanagement systematisch einbindet (Abb.).

Mit ihrer neuen Produktfamilie kVAsy® Power Sales bietet die SIV.AG genau dieses umfassende Lösungspaket für ihre Kunden – sei es nun, um sich aktiv überregional einen neuen Kundenstamm zu erschließen oder den eigenen Kundenbestand erfolgreich gegen Vertriebsoffensiven des Wettbewerbs zu verteidigen.

Dass viele, gerade auch kleinere und mittlere Stadtwerke bereits heute engagiert eigene Lösungen für den überregionalen Vertrieb entwickeln und durchaus für die Notwendigkeit eines integrativen Ansatzes sensibilisiert sind, kann René Kersten, Leiter Management- und Prozessberatung der SIV.AG, bestätigen. Er sieht die Stärke der neuen Produktfamilie in ihrer ganzheitlichen Systematik: „Unsere Kunden wünschen sich immer wieder, gemeinsam mit uns eine tragfähige bereichsübergreifende Vermarktungsstrategie zu entwickeln. Wir diskutieren mit ihnen die Roadmap, den entsprechenden Ressourcenbedarf sowie konkrete Bausteine für eine erfolgreiche überregionale Positionierung.“

„Um auch zukünftig stabil aufgestellt zu sein, müssen Stadtwerke langfristig ihre Profitabilität sichern und Wachstumspotentiale erschließen“, so Arno Hochstätter, 1. Vorsitzender des Kundenbeirates der SIV.AG und Prokurist der Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH: „Zukunftsfelder wie der überregionale Vertrieb bedürfen daher einer schlanken, effektiven und vollständig integrierten Lösung, die schnell und leicht zu implementieren ist.“

Flexible Preis- und Produktgestaltung – In einer Stunde von der Idee in den Markt

Benjamin Szyszka, Geschäftsbereichsleiter Endkundenservice der SIV.AG, erachtet die Produktverantwortung für ein derart umfassendes Kundenakquise- und -portfoliomanagement als besondere Herausforderung: „Unser Anspruch ist es, dass unsere Kunden neue Produkte quasi in einer Stunde von der Idee in den Markt bringen können.“

Für die Kunden ergeben sich aus seiner Sicht die folgenden Mehrwerte:

- Intuitive Abbildung von Produkten
- Komfortable Gestaltung von Bonusregeln
- Integrierter Preisrechner zur Bildung der zeitabhängigen, produkt- und regionsspezifischen Neu- und Bestandskundenpreise
- Durchgängige Vertragsprozesse von der Akquise bis zur Abrechnung
- Hochflexibler und effizienter Preis-anpassungsprozess für Verträge mit auslaufender Preisbindfrist und bei Abgabenänderungen
- Unterstützung von Cross- und Upsellingkampagnen auf Basis entscheidungsrelevanter Kennzahlen und Analysen (Energiepreise, Margen, Deckungsbeiträge etc.)
- Einfache Steuerung von Massenprozessen

- Anbindung aller marktpräsenten Netzentgeltbanken, Pricingapplikationen und Vergleichsportale

In die Produktfamilie ist auch ein Portal für Vertriebspartner und Mitarbeiter in dezentralen Organisationsstrukturen eingebunden. So können auch individuelle Vertragsangebote erstellt und weiter modelliert werden. Das Ergebnis: Deutlich einfachere Abstimmungsprozesse zwischen den Bereichen, eine messbare Kosten- und Zeiterparnis sowie eine höhere Servicequalität.

Standardprozesse inhouse und aus der Cloud für Unternehmen aller Größenordnungen

Das Lösungsangebot umfasst je nach Kundenbedarf sowohl Inhouse- als auch Cloud-Optionen – nur folgerichtig für ein Unternehmen, dessen Selbstverständnis das einer Cloud Company ist und das mit der Branchencloud seit 2012 erfolgreich neue Marktsegmente erschließt. Für die Kunden der SIV.AG bedeutet der Einsatz standardisierter Cloudszenarien vor allem eines – deutlich reduzierte Prozesskosten. SIMT (der Begriff steht für Single Instance Multi Tenancy) bietet dafür eine leistungsstarke technologische Grundlage.

„Dank der mit SIMT möglichen Standardisierung können wir unseren Kunden mit geringem Aufwand in nur 14 Tagen ein betriebsbereites System zur Verfügung stellen, das sie bequem aus der Cloud nutzen können“, so Dr. Ulrich Czubyko. In die Produktfamilie sind auch Leistungsangebote anderer Partner der Cloud Alliance eingebunden. Ein Beispiel dafür ist das webbasierte Cockpit zur Vertragssteuerung der GET AG.

Prozessdienstleistungen nach Maß

Sofern es die eigenen Ressourcen der Stadtwerke nicht hergeben, wird kVASy® Power Sales auch als Business Service Providing der SIV Utility Services GmbH bereitgestellt – im Rahmen einer individuell zugeschnittenen Prozessdienstleistung. Ein Pluspunkt dieser Option ist das über Jahre aufgebaute Branchen- und Best-Practice-Know-how der 100%-igen Tochtergesellschaft der SIV.AG.

Best-Practice-Erfahrung in einem offenen System

Dass die Lösung darüber hinaus auch bequem out of the box eingesetzt werden

kann, ergänzt Dr. Ulrich Czubyko: „Selbst wenn kVASy® heute noch nicht im Einsatz ist, kann unsere Produktfamilie auch ganz unkompliziert quasi out of the box genutzt werden. Die Mehrwerte für unsere Kunden liegen dabei auf der Hand – Erfolg im Markt, eine stärkere Kundenbindung und die nachhaltige Sicherung der Unternehmensprofitabilität.“

Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, betont noch einen weiteren strategischen Aspekt: „Bei der Entwicklung unserer Produktfamilie kVASy® Power Sales setzen wir ganz bewusst auf einen partnerschaftlichen Ansatz, der die Best-Practice-Erfahrung anderer Marktteilnehmer – bei Nachfrage unserer Kunden auch die des Wettbewerbs – einbindet.

Gerade im überregionalen Vertrieb haben viele Unternehmen erfolgreich unter Beweis gestellt, dass sie schnell und flexibel dem immer stärkeren Wettbewerbsdruck begegnen und offen für Neues sind. Wir bieten unseren Kunden – großen und kleinen Stadtwerken, bereits etablierten Vertriebsgesellschaften oder auch aufstrebenden Start-ups – ein standardisiertes Modell, das bei Bedarf auch bequem an andere Systeme anzudocken ist und mit dem sie ganz individuell ihre Vision einer ganzheitlichen Vermarktungsstrategie in die Praxis umsetzen können. So können sie ganz zielgerichtet ihr Image stärken, ihre Potentiale nutzen und sich stabil für die Zukunft aufstellen.“ (as, erschienen in Energiespektrum, Ausgabe 8 / 2014)

Leistungsbereiche kVASy® Power Sales

PREISRECHNER



- ▶ SLP-Neukunden
- ▶ SLP-Bestandskunden
- ▶ RLM-Angebotskalkulation

CUSTOMER SERVICE



- ▶ Neukundenportal
- ▶ Bestandskundenportal
- ▶ Anbindung an Vergleichsportale
- ▶ xRM
- ▶ Kundensegmentierung
- ▶ Kundenloyalität

VERTRAGSMANAGEMENT



- ▶ SLP-Neukundenprozess
- ▶ SLP-Preisanpassungsprozess
- ▶ SLP-Vertragsangebote
- ▶ RLM-Vertragsangebote
- ▶ Marktkommunikation
- ▶ Abrechnung
- ▶ Forderungsmanagement

VERTRIEBSPLANUNG



- ▶ Mengen- und Erlösplanung
- ▶ Plan/Ist-Vergleich
- ▶ Vertriebspartnerplanung

VERTRIEBSPARTNERMANAGEMENT



- ▶ Vertriebspartnerportal
- ▶ Vertriebspartnerabrechnung

Nachgefragt: Dr. Ulrich Czubayko, Mitglied des Strategieboards Software- entwicklung der SIV.AG



Die Rechnung, über den regionalen oder auch überregionalen Vertrieb Verluste auszugleichen, geht nicht immer auf. Woran liegt das? Welcher Denkansatz macht hier mehr Sinn?

Ursächlich sind dabei zwei Faktoren: Einerseits bedeutet ein Markteinstieg auch den Wettbewerb mit mehr Marktpartnern, wodurch ggf. die Prozesskosten nach oben gehen, andererseits stehen Energieversorger im überregionalen Vertrieb noch stärker in Konkurrenz zu anderen Anbietern, als das im eigenen angestammten Konzessionsgebiet der Fall ist. Die Margen können ggf. also geringer ausfallen. Ein Wechselbonus schlägt sich oft erst im 2. / 3. Jahr als positiver Deckungsbeitrag nieder. Es gilt hier also, länger durchzuhalten und die Kunden langfristig zu halten. Um profitabel zu sein, bedarf es eines langen Atems und soliden Know-hows, mit welchen Produkten zu welchem Preis an den Markt gegangen werden kann.

Was sind wichtige Faktoren für einen erfolgreichen Vertrieb?

Vor allem braucht man ein ausgeprägtes Vertriebs-Know-how, um sich prozessual für eine kosteneffiziente überregionale Vermarktung aufzustellen, die zugleich auch das angestrebte eigene Image – sei es nun z. B. als serviceorientierter oder ökologisch engagierter Anbieter – stärkt. Zugleich lohnt es sich, das eigene Produktmanagement und Marketing auf den Prüfstand zu stellen und ggf. strategisch neu auszurichten. Welche Produkte stellen wir zukünftig in den Vordergrund? Wer sind unsere Wettbewerber? Welche Botschaft wollen wir mit unserer Produkt- und Preisgestaltung am Markt setzen? Welche Kunden wollen wir gewinnen? Welche Zielgruppe erachten wir dabei als besonders wertig?

Wie lassen sich regionale Aspekte bei der Vermarktung und Preisgestaltung berücksichtigen?

Neben den tatsächlichen lokalen – z. B. demographischen und wirtschaftlichen – Gegebenheiten müssen natürlich auch die entsprechenden Konzessionsabgaben oder Netzentgelte berücksichtigt und der Wettbewerb intensiv beobachtet werden. Eine ganzheitliche Vermarktungsstrategie, die die Vertragsinhalte zeitlich und regional zu flexibilisieren vermag, kann dieser Aufgabe vollumfänglich gerecht werden.

Was ist wichtig bei der Entwicklung neuer Produkte und Tarife, was sollte ich an Tools dafür mindestens haben?

Tarife werden heute immer individueller. Das betrifft tatsächlich alle Vertragsinhalte, Preisgarantien sowie Boni. Hier gilt es, bestimmte Kundensegmente mit ihren Spezifika zu berücksichtigen. Schon heute ist ein monatlicher Wechsel der Preise gängige Praxis, kein Vertrag gleicht mehr 100%-ig dem anderen. Der überregionale Vertrieb muss also einerseits extrem flexibel sein, andererseits aber auch auf Kostenseite bestehen, d. h. die erreichte Flexibilität durch standardisierte, automatisierte, leicht managbare Prozesse regelbasiert mit einer hohen Prozesskosteneffizienz in Einklang zu bringen.

Wie beurteile ich dann, ob die neuen Produktideen auch Absatz bringen, wie umschiffe ich typische Fehler bei der Absatzplanung?

Eine solide Absatz- und Deckungsbeitragsplanung ist auf jeden Fall nötig. Ein leistungsstarkes BI-System sichert eine solide Evaluation der laufenden und geplanten Vertriebsaktivitäten mit entsprechenden Momentaufnahmen des Status quo und detaillierten Analysen, Prognosen und Simulationen zu den jeweiligen Absatzgebieten. Ein entsprechendes Planungs- und Controllingtool gibt ein schnelles direktes Feedback und ermöglicht es, flexibel zu reagieren und bei Bedarf zielgerichtet gegenzusteuern.

Was sind die wichtigsten Punkte bei der Einführung eines neuen IT-Systems?

Zunächst bedarf es einer ehrlichen strategischen Bestandsaufnahme. Soll es tatsächlich das autarke neue IT-System sein oder passen ggf. andere Leistungsangebote besser – etwa eine vollständige oder teilweise Übernahme der betreffenden Vertriebsprozesse? Wenn das neue IT-System die präferierte Zukunftsoption ist, muss evaluiert werden, ob eine Inhouse-/On-Premise-Lösung oder entsprechende Cloud Services am besten geeignet sind. (as, Fragen der Redaktion des Energiespektrums)

Anzeige

E-world energy & water 2015



Besuchen Sie uns auf der E-world energy & water vom 10. bis 12. Februar 2015 in Essen, **Halle 3, Stand 3-350**. Vereinbaren Sie noch heute einen persönlichen Gesprächstermin!
Kontakt: Telefon: +49 381 2524-4000, info@siv.de

Auf ein Wort: Lars Quiring, Vorstand der GET AG

Das Cockpit der GET AG unterstützt im Rahmen von kVASy® Power Sales die Produktmodellierung von Energielieferanten. Welchen Herausforderungen des Marktes begegnen Sie damit?

Die Strategien der Akteure auf dem Strom- und Gasmarkt sind nach wie vor heterogen, aber von zunehmender Komplexität und Geschwindigkeit des Marktgeschehens getrieben. Angesichts hoher Dynamik gilt für den lokalen Platzhirsch mit Verteidigungstaktik ebenso wie für den Lieferanten mit bundesweitem Akquise-Fokus: Erfolgreicher Energievertrieb lebt nicht davon, einmalig die beste Idee zu haben oder das geniale Produkt zu entwickeln. Vielmehr müssen alle wesentlichen Informationen für die Produktgestaltung jederzeit und aktuell vorliegen. Gerade das leisten wir komfortabel mit unserem Cockpit.

Wie berücksichtigt Ihr Tool regionale Aspekte bei der Vermarktung und Preisgestaltung?

Grundlage der Marktanalyse sind unsere bundesweit erfassten Tarif-, Netzentgelt- und Wechseldaten. Vorkonfigurierte Auswertungsszenarien werden individuell auf

die Anwender zugeschnitten. Sie behalten mit Benchmarks, Preisvergleichen und Margenanalysen den Wettbewerb und die Wirtschaftlichkeit kontinuierlich im Blick. Gleichfalls bezieht das Pricing lokale Gegebenheiten wie spezifische Kosten für Netznutzung, Messung, Abrechnung, Konzessionsabgaben, aber auch das Ranking zu Konkurrenzangeboten mit ein.



Was würden Sie als Besonderheit Ihres Services herausstellen?

Zum einen ist der Brückenschlag zum kVASy® Power Sales an sich zu nennen. Zum anderen greifen Marktanalyse und Pricing komfortabel ineinander bei extrem

kurzer Antwortzeit. Neue Produkte und Tarife entwickelt man unter realen Bedingungen und simuliert diese, als wären sie bereits am Markt. Mit unserem Service bleiben Anwender jederzeit und überall informiert, sobald sich ihre Marktposition oder Marge ändert. Das Pricing oder eine Simulation können mit nur einem Klick ausgeführt werden, wobei ausgewählte Vorgaben automatisch Beachtung finden. Ergebnisse etwa für eine bundesweite Kalkulation liegen in Sekundenschnelle vor.

Wie ergänzen sich das Cockpit der GET AG und kVASy® Power Sales?

Wir legen Wert auf einen ganzheitlichen Ansatz in der Vertriebssteuerung und unterstützen als Partner der Cloud Alliance mit unserem Baustein integriert das Lösungspaket der SIV.AG. Aus dem webbasierten Cockpit generierte Standard-Produkte kann kVASy® Power Sales ebenso flexibel weiterverarbeiten wie differenzierte Preisstellungen für den deutschlandweiten Vertrieb. Die einfache Anlage einer Produktstruktur bei systematisch getrennter Tarif- und Preishaltung versprechen eine hohes Maß an Prozess-effizienz und Zeitersparnis. (mm)



Obstbäumchen für den Nachwuchs

Es ist eine schöne Tradition, dass die SIV.AG seit vielen Jahren nicht nur eine Kinderweihnachtsfeier ausrichtet, sich regional engagiert und Familien vielfältige soziale Leistungen bietet, sondern auch für jedes Baby ihrer Mitarbeiter einen Baum auf dem Firmengelände in Roggen-tin pflanzt. Allein in diesem Herbst wa-

ren es 21. Doch wie stellen sich die Kinder die Arbeit ihrer Eltern vor? Wir laden alle Kollegen, Kunden und Partner anlässlich unseres 25. Firmenjubiläums herzlich ein, uns die Bilder ihrer Jüngsten zuzuschicken. Die schönsten Bilder veröffentlichen wir in den nächsten SIV.NEWS. Zusendungen an sivnews@siv.de (sl)

Kundenstimme: kVASy® - Vorgangsakte

Stefan Waldhaus, Unternehmensentwicklung / Systementwicklung der Stadtwerke Rostock AG: „Durch die Einführung der kVASy® - Vorgangsakte sind wir auf dem Weg zum papierlosen Büro einen großen Schritt vorangekommen. Der aktuelle Bearbeitungsstand eines (Anschluss-) Vorgangs ist jederzeit problemlos nachvollziehbar. Alle Aktivitäten der verschiedenen am Prozess beteiligten Bereiche werden über kVASy® gesteuert. In der Bearbeitung sind wir viel schneller geworden, weil kein Papier mehr von der Antragsaufnahme zu den (zum Teil räumlich getrennten) technischen Bereichen und zurück verschickt werden muss. Zu einem am Morgen eingegangenen Antrag können wir jetzt schon am Nachmittag das Angebot an den Kunden verschicken.“

kVASy® Planning Eine neue Qualität der Unternehmens- planung

Eine nachhaltige Unternehmensorganisation ist nichts ohne eine vorausschauende Planung. Wir haben daher unser integriertes Managementinformationssystem kVASy® BI um die Lösung kVASy® Planning erweitert. Unser kVASy® Planning powered by IBM TM1 eröffnet Ihnen große strategische Mehrwerte, die sich nicht zuletzt in einer neuen Qualität der Planungstiefe, höheren Freiheitsgraden und einer noch größeren Benutzerfreundlichkeit widerspiegeln. Selbstverständlich vollständig in unsere BI-Lösung eingebunden. (s)



Smart Meter Ready – Strategisch gut aufgestellt

Ungeachtet der derzeit noch unsicheren Rechtslage sind wir über das gesamte kVASy® - Portfolio smart meter ready – von der Tarifierung über die Preiszeitreihenabbildung hin zu integrierten Webportalen. Angesichts umfangreicher, von uns erfolgreich durchlaufener Service-Zertifizierungen gilt das nicht nur für die neue Rolle Gateway Administrator, sondern auch für weitere Felder des Smart Metering (u. a. für die Reorganisation des Zählermanagements 2015).

Durch die Integration von Oracle-Enterprise-Technologien sowie auf Basis des Know-hows in der Verarbeitung von

Massendaten stellen die zukünftigen Anforderungen aus dem Bereich des Smart Meterings für kVASy® 5 keine Herausforderung dar. In diesem Zusammenhang erschließen sich in den Prozessen nicht zuletzt durch das bereits heute integrierte kVASy® Meter Data Management deutliche Mehrwerte. Anbindungen an die datenverwertenden Prozesse sowie ein End-to-End-Ergebniscontrolling sind durch die Architektur von kVASy® 5 impliziert.

Über die Kernanwendung kVASy® hinaus stellen wir gemeinsam mit unseren leistungsstarken Partnern eine integrierte, komplett vorassemblierte Lösung

zur Verfügung, die einfach und unkompliziert auch aus der Cloud genutzt werden kann. Diese bildet die gesamte Wertschöpfungskette ab, von der Planung und Beschaffung der Gateways über das Roll-Out und den Gateway Administrator bis hin zur Datenaufbereitung und -verwertung. Sprechen Sie uns an! (gm)



Guido Moritz 
Business Development
Bereich Systeme und Service
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2513
guido.moritz@siv.de



Haftungsrisiken vermeiden. Sicherheitsstandards umsetzen.



Der Bestseller „Blackout“ von Marc Elsberg hat es eindrücklich beschrieben: In unserer modernen, hochtechnisierten Gesellschaft sind die kritischen Infrastrukturen (Energieversorgung, IKT, Transport, Verkehr und Gesundheitswesen) untrennbar miteinander verwoben und hochgradig verletzlich. Die Energiewende hat die europäischen Versorgungsnetze noch fragiler gemacht, so dass sich die Folgen eines lang andauernden, großflächigen Stromausfalls zu einem gesamtgesellschaftlichen Kollaps potenzieren können. Ein besonderes Augenmerk im Marktdesign der Zukunft gilt den sensiblen, hochkomplexen Schnittstellen zwischen Stromproduzenten, Netzbetreibern und Endverbrauchern – sei es nun bei der dezentralen Einspeisung oder der Nutzung intelligenter Zählertechnologien. Den Themen Datenschutz und Datensicherheit kommt in diesem Spannungsfeld eine wachsende vitale Bedeutung zu – eine Aufgabe, der sich gerade auch etablierte IT-Dienstleister mit verstärktem Engagement stellen. Die BWK im Gespräch mit Dr. Guido Moritz, Business Development, Bereich Systeme und Service der SIV.AG.

BWK: Wo sehen Sie aktuell die größten sicherheitsrelevanten Herausforderungen für Stadtwerke und ihre IT-Dienstleister?

Dr. Guido Moritz: Eine leistungsfähige transeuropäische Energieinfrastruktur ist

das Rückgrat unserer Gesellschaft. Jede dauerhafte Beeinträchtigung einer nachhaltigen, sicheren und stabilen Energieversorgung hat langfristige Folgen für Wirtschaft und Bevölkerung. Große Datenmengen verantwortungsvoll zu nutzen und die Bevölkerung vor Cyberattacken und technischen Ausfällen zu schützen, ist die sicher größte Herausforderung für Stadtwerke und IT-Dienstleister. Im Rahmen der „Initiative zum Schutz Kritischer Infrastrukturen“ (KRITIS) wird die Versorgungsbranche zunehmend mit regulatorischen Anforderungen im Themenfeld der IT-Security konfrontiert. Die zukünftigen Anforderungen betreffen dabei nahezu alle Markttrollen – wenn auch aus verschiedenen Perspektiven.

BWK: Welche Bereiche sind in der Praxis betroffen?

Dr. Guido Moritz: Konkrete praktische Ausprägungen sind die extrem hohen Sicherheitsanforderungen im Bereich der intelligenten Messsysteme (Smart Metering / Gateway Administration) sowie die gewachsenen Anforderungen an die IKT der Netzbetreiber, etwa bei der Sicherheitszertifizierung aller Systeme im Zusammenhang mit der Netzfahrweise.

BWK: Wie können sich Stadtwerke und IT-Dienstleister bereits heute auf die Umsetzung der Anforderungen vorbereiten?

Dr. Guido Moritz: Fakt ist: Kein Stadtwerk wird bereits mittelfristig um die Themen Datensicherheit und Datenschutz herumkommen. Die bereichsübergreifende Ausrichtung der gesamten Aufbau- und Ablauforganisation an den Anforderungen der digitalen Zukunft hat eine klare strategische Dimension – nicht selten in Verbindung mit veränderten Markt- und Geschäftsmodellen. Für einzelne Prozesse und Systemkomponenten sowie teilweise für die komplette IT-Landschaft werden sich bestimmte Marktsegmente explizit für Inhouse-Lösungen, Cloud Services oder ein komplettes Outsourcing entscheiden (müssen).

Die SIV.AG hat sich bereits 2012 als erster Branchendienstleister systematisch dieser Herausforderung gestellt. Wir sehen uns insofern in einer klaren Vorreiterrolle, um gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern tragfähige individuelle Lösungen zu modellieren. Wir beschränken uns dabei nicht nur auf die Lieferung einer eigenen Software, sondern stellen bei Bedarf auch zielgerichtete Service- und Beratungsangebote sowie Prozessdienstleistungen nach Maß zur Verfügung.

BWK: Die ZEIT postulierte im Mai 2014, dass Daten nur sicher sind, solange sie sich auf dem eigenen Computer befinden und dieser nicht an das Internet angeschlossen ist – was in unserer hochtechnisierten Gesellschaft

so natürlich nicht mehr machbar ist. Wie lassen sich dennoch höchste Sicherheitsanforderungen wirksam umsetzen?

Dr. Guido Moritz: Die Digitalisierung der Gesellschaft erfordert zunehmend geeignete, aufeinander abgestimmte, fachübergreifende IT-Standards, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen und flexibel an die Dynamik des Marktes angepasst werden können. Sie tragen zur Vereinheitlichung bei, reduzieren die Komplexität und ermöglichen das harmonische Zusammenspiel aller beteiligten Interessensparteien bei der Umsetzung eines verbindlichen Qualitäts- und Sicherheitsniveaus.

Dass unsere Cloud Services höchsten Compliance-Standards genügen, gehört zu unserem Selbstverständnis als IT-Dienstleister. Durch die Spezifika der Branchencloud ergeben sich sowohl wertvolle Skaleneffekte als auch eine Elastizität des Servicespektrums, das sich in einer hohen Performance und messbaren Kostensparnissen widerspiegelt. Gemeinsam mit den Partnern der Cloud Alliance modellieren wir gegenwärtig innovative Lösungsangebote für unsere Kunden, die u. a.

auch umfangreiche Testszenarien und die Ableitung von Handlungsempfehlungen im Umfeld der IT-Sicherheit beinhalten.

BWK: Welche Zertifizierungen aus dem Bereich IT-Security sind dabei für einen IT-Dienstleister von essentieller Bedeutung?

Dr. Guido Moritz: Mit dem von uns durchlaufenen, vergleichsweise aufwändigen Zertifizierungsvorhaben haben wir einen tragfähigen Grundstock für höchste Qualitäts- und Sicherheitsstandards geschaffen. Wir beschränken uns dabei nicht nur auf die typische ISO27001, sondern decken z. B. diverse Anforderungen und Normen aus dem Bereich Business Continuity Management (ISO22301, ISO27031) sowie branchenspezifische Standards wie ISO27009 und ISO27019 ab. Lanciert wird dies durch eine Prozessmodellierung nach ITILv3. Eine Verzahnung mit über die IT-Security hinausgehenden Zertifizierungen wie ISO 9001 wurde natürlich ebenfalls beachtet. Weiterhin ist es vorgesehen, für besonders sicherheitskritische Bereiche den BSI IT-Grundschutz umzusetzen.

Zusätzlich beschränken sich die Service-Zertifizierungen nicht nur auf einen Teil-

bereich der SIV.AG, sondern erstrecken sich zu großen Teilen über die Services der gesamten Unternehmensgruppe. Auch die Partner unserer Cloud Alliance müssen diese Sicherheitsanforderungen erfüllen. Ziel sind durchgängige IT-Sicherheitsstandards über alle Leistungsbereiche und Partner hinweg.

Obgleich die erste Phase dieser umfangreichen Service-Zertifizierungen noch in diesem Jahr abgeschlossen sein wird, wird uns das Gesamtvorhaben noch bis 2016 fordern. Wir sehen unser Engagement als eine wichtige Zukunftsinvestition in die Zufriedenheit unserer Kunden, die uns ihre IT-Systeme anvertrauen und denen wir selbstverständlich ein Höchstmaß an IT-Sicherheit und Qualität bieten möchten. (as, erschienen in der BWK, Ausgabe 7/2014)



Guido Moritz
Business Development
Bereich Systeme und Service
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2513
guido.moritz@siv.de

Sicherheit ist Chefsache!

Aktuell sorgen Ad-hoc-Meldungen von prominenten Antivirensoftwareherstellern und IT-Fachmedien, die von den Gefahren sich aktuell verbreitender Virengenerationen berichten, für Adrenalinstöße bei Unternehmen.

Die Unternehmen sind sich ihrer Abhängigkeit von den verwendeten Computersystemen und -netzwerken wohl bewusst. Die Schäden, die der Wirtschaft Jahr für Jahr durch Mängel in der IT-Compliance entstehen, sind bekanntermaßen gewaltig. Selbst wenn die Zahlen stark schwanken, sind sich doch alle Beteiligten bewusst, dass die IT-Infrastrukturen heutzutage die Achillesferse moderner Unternehmen darstellen. Vor diesem Hintergrund etabliert sich – zunächst zögerlich, nun mit zunehmender Geschwindigkeit – das Thema IT-Compliance als ernst zu nehmender Faktor bei der Berechnung der operationellen Risiken. Es wird damit zu einem Kernbestandteil des unternehmensinternen Risk Managements.

Hinzu kommt die wachsende Bedeutung von sogenannten kritischen Infrastrukturen (KRITIS), zu denen auch die Energie- und Wasserwirtschaft gehört, da ihr eine große Bedeutung für das staatliche Gemeinwesen zukommt. Bei deren Ausfall oder Beeinträchtigung würden nachhaltig wirkende Versorgungsengpässe und damit verbundene erhebliche Störungen der öffentlichen Sicherheit eintreten.

IT-Compliance ist in der Gesamtheit nicht mehr nur ein Thema für technische Leiter und Systemadministratoren, sondern wird immer mehr zur Chefsache. Die Haftung, der sich die Unternehmensführung ausgesetzt sieht, wird nur vermieden, wenn Geschäftsführer oder Vorstände nachweisen können, alles in ihrer Macht stehende für die Absicherung ihrer Systeme getan zu haben. Bloße Delegationen der Verantwortung auf betriebsinterne IT-Sicherheitsbeauftragte stellt keine ausreichende Lösung dar.

Unser Angebot umfasst u. a. die folgenden Leistungsbereiche:

- Unterstützung und Beratung beim Aufbau eines Information Security Management Systems (ISMS)
- Hinführung zur Zertifizierung nach ISO27011 sowie den geforderten regulatorischen Vorgaben aus IT-Sicherheitsgesetz, IT-Sicherheitskataloges etc.
- Auditierung des ISMS
- Personengestellung eines IT-Sicherheits- bzw. ISMS-Beauftragten
- Ausbildung von IT-Sicherheits- bzw. ISMS-Beauftragten in unserer SIV.AG | AKADEMIE
- IT-Security as a Service zur Unterstützung bei der Überwachung der IT mittels technischer Lösungen (gm)



Im Sicherheitscheck – Kreiswerke Main-Kinzig stellen ihre IT-Security auf den Prüfstand

Die Sicherheit der knapp 800 Stadtwerke ist die Achillesferse moderner Netzinfrastrukturen. Gerade die vielfältigen Schnittstellen im dezentralen Energiemarktdesign der Zukunft erhöhen die Verletzbarkeit eines der sensibelsten Bereiche unserer Gesellschaft. In einem eng miteinander verwobenen, hochtechnisierten Umfeld hätte jede größere Beeinträchtigung der Strom-, Gas- oder Wasserversorgung gravierende Auswirkungen auf eine der wichtigsten Volkswirtschaften der Welt – mit teilweise auch grenzüberschreitenden Auswirkungen.

Welche Folgen ein Netzausfall hätte, zeigte im April 2014 das Beispiel der Stadtwerke Ettlingen. Der Hacker Felix Lindner hatte nur zwei Tage gebraucht, um die Kontrolle über den badischen Regionalversorger zu übernehmen. Nach Angaben des Hamburger Weltwirtschaftsinstituts würde in einer Metropole wie Berlin ein einstündiger Blackout zur Mittagszeit sogar gut 23 Millionen EUR kosten.

Noch gravierender wäre ein gleichzeitiger Angriff auf mehrere miteinander verbundene kritische Infrastrukturen – eine Bedrohung, der sich Politik und Wirtschaft sehr bewusst sind. Der von der BNetzA und dem BSI bereits Ende letzten Jahres vorgestellte Entwurf eines IT-Sicherheitskatalogs definiert daher den Aufbau eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) gemäß DIN / ISO 27001 als entscheidende Kernforderung. Um auf Branchenspezifika einzugehen, wird es voraussichtlich sektorenspezifische Erweiterungen in Form von technischen Richtlinien geben. Die Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit des ISMS ist gemäß dem

IT-Sicherheitskatalog kontinuierlich, mindestens einmal im Jahr im Rahmen eines Penetrationstests zu überprüfen. Vor diesen Hintergrund stellte sich die Kreiswerke Main-Kinzig GmbH – als Cloud Alliance Partner der SIV.AG immer auch ein engagierter technologischer Vorreiter und ISO 27001-zertifiziert – im Frühjahr 2014 einem ähnlich wie in Ettlingen gelagerten Penetrationstest mit einem beauftragten Hacker. Im Mittelpunkt standen die Netzwerke und das Netzleitsystem, die sich noch im Zertifizierungsprozess befinden.

Umfangreicher Empfehlungskatalog erarbeitet

„Ettlingen ist sicher kein Einzelfall. Uns wurde sehr anschaulich vor Augen geführt, wie fragil solch eine gewachsene Energieinfrastruktur sein kann und wie wichtig umgehende, konsequente Gegenmaßnahmen sind“, so Jan Arfwedson, Geschäftsbereichsleiter Shared Services / Leiter IT.

Den Pen-Test nahm der hessische Energieversorger und Netzbetreiber zum Anlass, einen umfangreichen Maßnahmenkatalog zu erarbeiten und umzusetzen. Das Spektrum reichte dabei von zielgerichteten Investitionen, z. B. in zusätzliche Firewalls und die Redundanz wichtiger Systemkomponenten hin zu notwendigen Betriebssystem-Upgrades sowie der Anforderung, noch sensibler mit den Bereichen Datenschutz und Datensicherheit umzugehen.

Ermutigend war für ihn, dass Hacker bei Cyber-Attacken nur bedingt zum Ziel kom-

men – die vollständige, langfristige Kontrolle über die kritischen Infrastrukturen bleibt ihnen verwehrt. Die Alternativszenarien bei einem Störfall greifen verlässlich.

Damit auch zukünftig der Ausbau intelligenter Energiesysteme mit wirksamen IT-Sicherheitsstrategien untersetzt werden kann, setzt die Bundesregierung auf verbindliche Branchenstandards mit Meldepflichten und entsprechender personeller Untersetzung – ein Anliegen, das auch die SIV.AG unterstützt. Der im August 2014 durch das Bundesinnenministerium vorgelegte Entwurf des IT-Sicherheitsgesetzes sowie der geplante IT-Sicherheitskatalog der BNetzA für Netzbetreiber sind hierbei wichtige Meilensteine hin zu sicheren Stromverteilnetzen.

Jan Arfwedson zeigt sich offen, seine Erfahrung im Bereich IT-Security mit anderen Kunden und Partnern der SIV.AG zu teilen und diese im Rahmen anstehender Audits oder Zertifizierungen zu unterstützen. Mit dem knappen Fazit des Hackers Felix Lindner in Ettlingen geht er konform: „Getrennt halten, was geht.“ Ein Anspruch, der aber in Hinblick auf die Verschmelzung von Systemen und Infrastrukturen, z. B. im Rahmen des Smart Metering, immer schwieriger umzusetzen sein dürfte. (as)





Jan Arfwedson

Geschäftsbereichsleiter
Shared Service / Leiter IT

Kreiswerke Main-Kinzig GmbH
Telefon +49 6051 84-2000
www.kreiswerke-main-kinzig.de

Smart Metering: Der Mehrwert liegt in den Daten

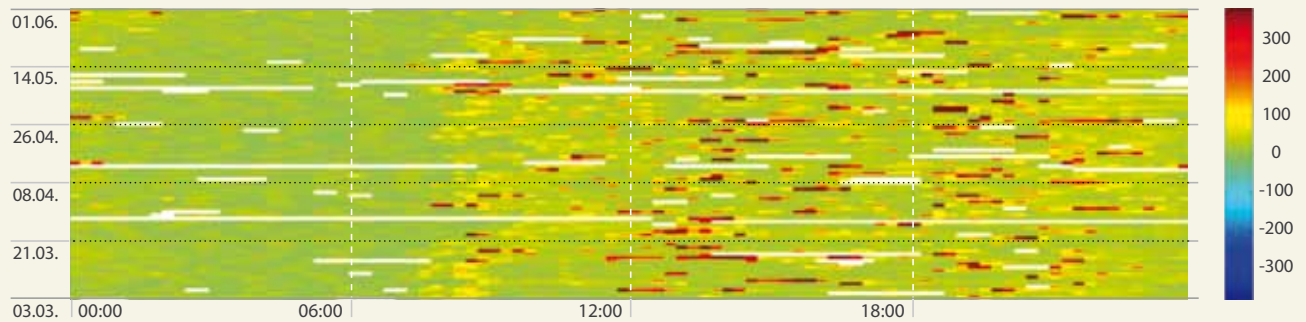


Abb. 1: Typisches Verbrauchsverhalten eines Haushaltskunden

Die Potentiale von Smart Metering liegen in der Steuerungs- und Monitoringfunktion für Energieversorger über die gesamte energiewirtschaftliche Wertschöpfungskette. Die durch Smart Metering verfügbaren Daten zeigen ihre Mehrwerte, wenn die Daten zur Optimierung der Versorgung intelligent von der Erzeugung über den Handel bis hin zum Endverbraucher genutzt werden.

Smart Metering im Vertrieb – Vorteile durch individualisierte Tarife

Für die Vertriebe ergeben sich mit dem Einsatz der intelligenten Messtechnologie große Chancen. Über die Visualisierung und Transparenz der Abrechnung beim Endkunden können neue Produkte zur Erhöhung der Energieeffizienz und gleichzeitig verbrauchsorientierte Tarife entwickelt und so der Kundennutzen erhöht werden. Beispielsweise können Gewerbekunden mit Smart Metering über ihre Verbrauchskurven Optimierungspotenziale erkennen.

Das EVU kann gleichzeitig auf der Basis von Smart Metering die Lastverläufe seiner Kunden besser einschätzen und seine Beschaffung optimieren. Es profitiert von einem kundennahen Tarif und mittelfristig von geringeren Beschaffungskosten, da er bedarfsgenauer einkaufen kann. Die ersten Auswertungen der auf der Trianel Smart Metering Plattform verfügbaren Daten machen deutlich, dass viele Kunden nach Lastprofilen eingestuft werden, die nicht mit dem wirklichen Verbrauch übereinstimmen. Diese Differenz zwi-

schen eingekauftem Lastprofil und tatsächlichem Verbrauch führt zu hohen Kosten durch Ausgleichsenergie.

Echtzeit-Daten verändern den Handel und das Portfoliomanagement

Die über Smart Metering gewonnenen Echtzeit-Daten über die Einspeisung dezentraler Erzeugungsanlagen sowie der (Groß-)Verbräuche führt mittelfristig zu einer Revolution in den Prognose- und Analyseprozessen im Handel und im Portfoliomanagement. Während der Handel von der größeren Transparenz hinsichtlich der benötigten Lasten und der zur Verfügung stehenden Leistungen profitiert und damit Angebot und Nachfrage exakter bedienen kann, kann das Portfoliomanagement genauer angesteuert werden. Denn der stetig steigende Anteil der erneuerbaren Energien – insbesondere durch die Zunahme von PV-Anlagen auf Privathäusern – verändert die Profile im Portfoliomanagement immer mehr.

Durch Smart Metering kann das Portfoliomanagement in Zukunft auf der Basis von Echtzeitdaten ausgerichtet werden, so dass die strukturierte Beschaffung ganz neue Wege gehen wird. Hier zeigen sich die mittel- und langfristigen Vorteile für jeden Versorger, auf die neue Technik zu setzen, um mit verhältnismäßig geringem Aufwand den technischen Herausforderungen der Energiewende durch die zunehmende Synchronisationsnotwendigkeit zu begegnen. Gleichzeitig ermöglicht Smart Metering erhebliche Mehrwerte in den eigenen Prozessen.

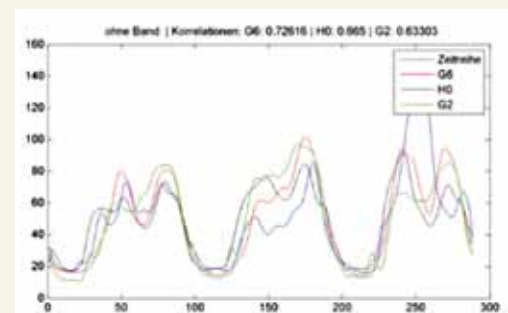


Abb. 2: Korrelation der Profile

Die Weichen sind gestellt

Mit dem Abschluss des europäischen Notifizierungsverfahrens zum Entwurf der Messsystemverordnung im Herbst 2013 und dem deutlichen Bekenntnis der neuen Bundesregierung zum Smart Metering im Koalitionsvertrag sind die wichtigen Weichen für den Smart-Metering-Rollout gestellt. Mit dem Start des Smart-Metering-Rollout eröffnen sich neue Geschäftsmodelle für Stadtwerke und es wird ein wichtiges Instrument geschaffen, um das gesamtenergiewirtschaftliche System zu stabilisieren. Denn durch den Einsatz von Smart Metering können Stadtwerke erstmals ihre gesamte energiewirtschaftliche Wertschöpfungskette auf Basis detaillierter Erzeugungs- und Verbrauchsdaten an die Herausforderungen der Energiewende anpassen und gleichzeitig kundenfreundlichere Tarife anbieten. (tk)

>>



Tim Karnhof

Leiter Smart Metering

Trianel GmbH
Telefon +49 241 41320-277
t.karnhof@trianel.com
www.trianel.com



avviso.werke®

Besser vollstrecken!

Forderungsmanagement für Eigenbetriebe, Zweckverbände, Ver- und Entsorger

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


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

Intensive Kommunikation dank bidirektionaler Schnittstelle

Professionelles Forderungsmanagement kommt nicht von ungefähr

Die gewohnten Arbeitsabläufe hat man lieb gewonnen, man mag sie keinesfalls hergeben. Jeder noch so kleinen Veränderung steht man kritisch gegenüber, wägt Aufwand gegen Nutzen ab und beharrt auf seinem altbewährten Workflow. Die Vorlagen sind erstellt, das Team aufeinander eingestimmt. Warum sollte man das Rad neu erfinden?

Seine Vollstreckungstätigkeit zu optimieren, muss nicht zwangsläufig heißen, dass von den bisherigen Arbeitsabläufen Abschied genommen wird. War vor einigen Jahren die Anforderung, dass der Arbeitsalltag eine Erleichterung erfährt, so verlangt man heute zurecht, dass sich die Software an die Mitarbeiter anpasst und nicht umgekehrt. Eine moderne Vollstreckungssoftware sollte in vielerlei Hinsicht flexibel sein. Warum also nehmen Sie Ihre bestehenden Arbeitsprozesse nicht einfach mit?

Basierend auf den im avviso-Maßnahmenkatalog definierten Vollstreckungsszenarien werden einfache und komplexe Vollstreckungshandlungen rechtssicher und übersichtlich verwaltet sowie zum Abschluss gebracht. Die innerhalb von avviso mitgelieferten Vollstreckungsszenarien können vom Anwender jederzeit angepasst oder neue Arbeitsabläufe in avviso integriert werden. Vorlagen, die bisher zur Anwendung gekommen sind, werden bequem und problemlos in das System integriert.

Anbindung berücksichtigt Geschäftsbereiche in kVASy®

Als Marktführer im Bereich Beitreibung und Vollstreckung mit 25 Jahren gesammelter Erfahrung wissen wir vom DATA-team um die Bedürfnisse unserer 800 Kunden, bestehend aus Kommunen, Behörden, Stadtwerken sowie Trink- und Abwasserverbänden. Die Schnittstelle zwischen kVASy® und unserer

Softwarelösung avviso, die sich bereits vielfach im Einsatz befindet, garantiert einen tagesaktuellen Datenbestand und entlastet vom manuellen Erfassen von Forderungen und Schuldnern. Mit der Schaffung einer bidirektionalen Anbindung haben Anwender die Möglichkeit, in avviso berechnete Zinsen, Säumniszuschläge und Nebenforderungen an kVASy® zu übergeben. Diese werden nicht willkürlich zugeordnet, sondern können auf Wunsch anteilig in die jeweiligen Geschäftsbereiche gebucht werden.

Der kongruente Stand beider Systeme erübrigt einen manuellen Abgleich und gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich ganz der eigentlichen Vollstreckungs- und Ermittlungstätigkeit zu widmen. Nicht beigetriebene Zinsen und Säumniszuschläge werden einfach mit in die neue Forderungsgruppe aufgenommen für Mehreinnahmen, die sich im Einzelfall oftmals nicht bemerkbar machen, aber in der Masse ein erhebliches Einnahmepplus bewirken. (rs)

>>



Robin Schumann

Vertrieb

DATA-team GmbH
 Telefon +49 341 309660
vertrieb@data-team.de
www.data-team.de

Information Logistics Center (ILC)

Welten verbinden, Geschäftsprozesse optimieren

Teure Suche, schlechte Ergebnisse

Haben Sie sich schon mal gefragt, wieviel Arbeitszeit Sie in Ihrem Leben mit dem Suchen nach Informationen verschwenden?

Laut einer Studie der Unternehmensberatung Vanson Bourne sind Büro- und Wissensarbeiter täglich 67 Minuten mit der Suche nach Informationen beschäftigt. Das heißt, dass sich diese Mitarbeiter pro Jahr rund 250 Stunden nicht auf ihre eigentlichen, wertschöpfenden Kernaufgaben fokussieren. Doch nicht nur die hohen Aufwände sind ein veritabler Hemmschuh für Unternehmen. Viel schwerer wiegt, dass – auch als Konsequenz der aufwändigen und komplexen Suche – die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt oftmals nicht vorliegen. Dies zeigt z. B. eine Studie von IDC, die belegt, dass rund ein Drittel der verlorenen Kundenaufträge auf eine mangelhafte Informationsbasis zurückzuführen ist.

Die HENRICHSEN AG ging der Ursache in einer Kundenumfrage auf den Grund und fand heraus: Mitarbeiter suchen in zu vielen Systemen nach zu vielen Unbekannten (Abb. 1).

hilft, vom Suchen zum Finden zu gelangen. ILC stellt Mitarbeitern dabei Informationen proaktiv und kontextorientiert aus unterschiedlichsten Quellen, z. B. ERP-, CRM-, E-Mail- oder Dokumenten-Systemen, Webseiten, Fachportalen oder Social Media, in einer zentralen Oberfläche zur Verfügung. In ihrem Outlook, ERP- oder CRM-System müssen sie lediglich den gewünschten Kunden auswählen. ILC liefert daraufhin sofort selbstständig alle relevanten Informationen. Zugeschnitten auf das Nutzerprofil, die Rolle und den jeweiligen Prozessschritt des Mitarbeiters.

Ein Beispiel: Ein Mitarbeiter bekommt per E-Mail eine Frage eines Kunden zu einer

die Rechnungen, die z. B. in SharePoint, einem ERP-, CRM- oder ECM-System, abgelegt sein können. Der Mitarbeiter kann somit sofort die entsprechende Rechnung aufrufen und den Vorgang bearbeiten. Dies reduziert Kosten, schafft signifikante Freiräume für wertschöpfende Tätigkeiten, erhöht die Entscheidungsqualität und nicht zuletzt die Motivation der Mitarbeiter (Abb. 2).

Auch die SIV.AG nutzt diese innovative Technologie bereits und bietet ihren Kunden auf Basis von ILC ein Outlook-Plug-in an. Das SIV.AG Outlook-Plug-in erkennt anhand der E-Mail-Adresse den Kontext und stellt zum Absender proaktiv und

Abbildung 1: Zeitintensive Informationssuche

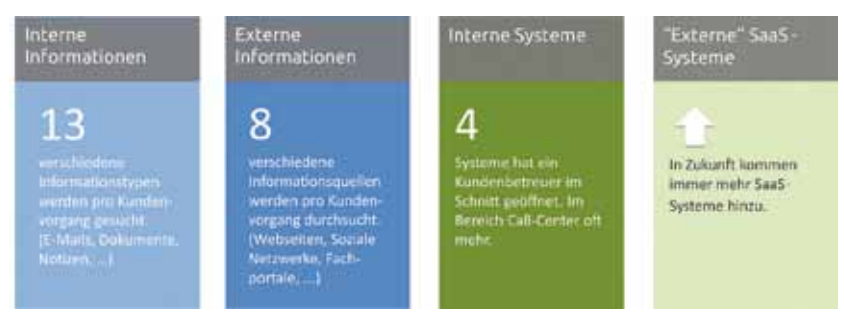
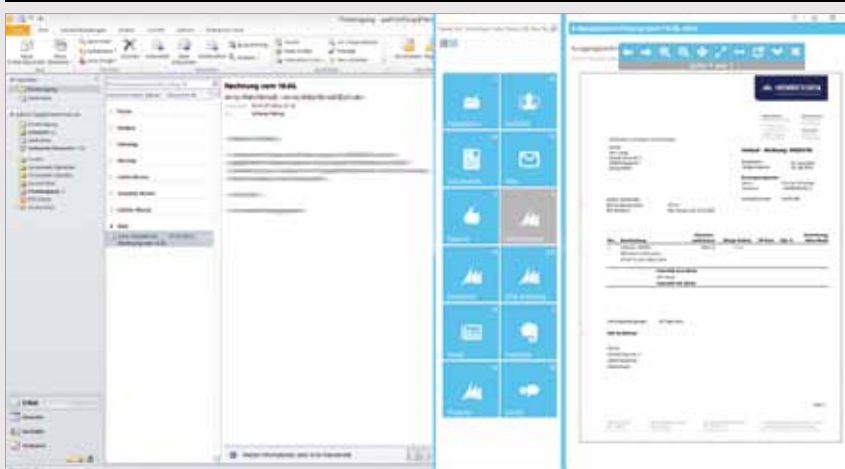


Abbildung 2: ILC – Vom Suchen zum Finden



Um Unternehmen zu helfen, diese Herausforderungen zu meistern, entwickelte die HENRICHSEN AG ein revolutionäres System namens ILC, das Mitarbeitern

speziellen Rechnung. ILC erkennt den Absender, sucht proaktiv nach den oben genannten Daten und stellt diese umgehend am rechten Bildrand bereit – u. a. auch

vollautomatisch Informationen des ERP-Systems kVAsy® aus dem Hause SIV.AG bereit. Mitarbeiter haben somit bereits in ihrem Outlook alle wichtigen Informationen wie Adressdaten, Verträge oder Prozesse des Absenders vorgefiltert im Zugriff, die sie zur Erledigung ihrer jeweiligen Tätigkeiten benötigen. Dies gewährleistet, dass Geschäftsprozesse effizient und effektiv abgebildet werden sowie stets die relevanten Informationen verfügbar sind – und das ganz ohne Suchen! (pf)



Patrick Flaig

Business Development
Manager ILC

HENRICHSEN AG
Telefon +49 89 962282-34
patrick.flraig@henrichsen.de
www.henrichsen.de

Druckkostenvergleich: Intern oder extern?



Wie viel Geld können Sie sparen, wenn Sie einen Druckdienstleister beauftragen, statt große Volumina im eigenen Haus zu drucken?

Wir haben es exemplarisch durchgerechnet am Beispiel einer Jahresverbrauchsabrechnung für 30.000 Kunden mit einem Umfang von jeweils drei Blättern und sechs zu druckenden Seiten.

Legt man durchschnittliche Kosten im Unternehmen für Druckaufbereitung, Druck, Kuvertierung und Postaufgabe (ohne Portokosten) zugrunde, stehen am Ende rund 5300,- EUR im Eigenbetrieb 3.177,- EUR bei der Vergabe an A&O Fischer gegenüber.

Bei 18 Cent / Sendung verglichen mit 10,7 Cent / Sendung ergibt sich eine Ersparnis von 40 %. Vergleichbar hohe Einsparungen

ergeben sich natürlich auch für die Tagespost, Mahnungen und andere Aussendungen.

Aber es geht nicht allein um die Kosten:

- Mit eigenem Team und langer Erfahrung in der Datenaufbereitung können wir aufwändige Prüfroutinen zuverlässig, preiswert und auf die Energiewirtschaft abgestimmt einsetzen.
- Unsere Industriemaschinen arbeiten wirtschaftlicher und mit sichtbar höherer Verarbeitungsqualität als Büromaschinen.
- Zusätzlich können wir die taggleiche Verarbeitung von Aufträgen garantieren.
- Selbstverständlich sind alle Bereiche redundant angelegt, Ausfälle sowohl von Mitarbeitern als auch Maschinen können jederzeit abgefangen werden.

- Unsere hohen Sicherheitsstandards gelten dabei selbstverständlich auch für Ihre Daten.
- Selbst beim Porto können wir noch für Sie sparen.

Gern führen wir eine Musterrechnung durch und besprechen die Möglichkeiten für Ihr Unternehmen. A&O Fischer ist der Druckspezialist für die Energie- und Wasserwirtschaft. Lassen Sie sich gern zu weiteren Details beraten. (at)



Oliver Fischer

Geschäftsführer

A&O Fischer GmbH & Co. KG
 Telefon +49 4171 6559-0
 info@aof.de
 www.aof.de

Anzeige

ADMINISTRATION QUASI NEBENBEI

Sie wollen den gesamten Oracle-Stack verwalten, ohne selbst Systemadministrator zu sein? Geht nicht, denken Sie? Doch... Mit **quasiAdmin** bieten wir Ihnen alle Technologiekomponenten in einem Werkzeug. Ein attraktives Angebot auch für andere ISV-Partner.

Treffen Sie uns auf der DOAG vom 18. bis 20.11.2014 an Stand 116!



Wettbewerb im Heizstromsegment nimmt Fahrt auf

Nachdem viele strombetriebene Speicherheizungen wegen mangelnder Effizienz vom Aus bedroht waren, ist ein vorläufiges Verbot seit 2013 vom Tisch. Und Wärmepumpen erfreuen sich zunehmender Beliebtheit: Seit 2007 hat sich der Anteil der Bauherren, die sich für eine Wärmepumpe entschieden, nahezu verdreifacht. Doch von Tarif- oder Angebotsvielfalt auf Versorgerseite konnte bisher nicht die Rede sein. Das scheint sich langsam zu ändern. Die GET AG, ein Partner der SIV.AG, bietet Lieferanten das notwendige Rüstzeug zur Marktanalyse und Tarifikalkulation.

Auf dem Markt für Stromprodukte zur Nutzung von Speicherheizungen oder Wärmepumpen herrschte bis vor einigen Jahren kaum Wettbewerb. Dies ließ sich u. a. darauf zurückführen, dass die Gerätenutzung ein vom typischen Privatkunden abweichendes Lastprofil aufweist. Historisch gewachsen erschwerten unterschiedliche Formen der Messung die überregionale Angebotskalkulation und Abrechnung. Zudem verhinderte mangelnde Transparenz bei der Veröffentlichung von Tarifen oder Lastprofilen den Marktzutritt.

Bundesweite Recherchen der GET AG bestätigen ein sehr heterogenes Produktangebot im Heizstromsegment. Waren überregionale Angebote eher die Ausnahme, legen nun auch bundesweit agierende EVÜ Wärmestromtarife auf: Jüngste Beispiele sind die Offerten von LichtBlick oder E WIE EINFACH. Die Zahl der Lieferanten von Heizstrom für getrennte Messung stieg seit 2010 um etwa 15 % – die der Anbieter von Wärmepumpenstrom sogar um circa 22 %, wobei mindestens 90 Vertriebe außerhalb eines eigenen Grundversorgungsgebietes aktiv sind. Je Postleitzahl (PLZ) können durchschnittlich elf Lieferanten ausfindig gemacht werden (Grafik oben).

Wärmepumpenstrom im Fokus

Für eine aktuelle Preisanalyse wurden die günstigsten* Tarife für Wärmepumpen von 683 Stromlieferanten ermittelt. Beschränkt man sich auf entsprechende

Angebote der Grundversorger, so müssen jährlich im Mittel über alle PLZ rund 2.109 € für den Gerätebetrieb bezahlt werden. Zieht man auch die Tarife überregionaler Lieferanten heran, dann sind im Durchschnitt nur noch circa 1.891 € zu veranschlagen (Grafik unten). Zur Ermittlung der Jahreskosten wurde ein Nachtstromanteil von 50 Prozent angenommen und je PLZ das niedrigste Preisniveau abgebildet.

Vertriebsteuerung leicht gemacht

Die GET AG unterbreitet auch für das Heizstromsegment eine fundierte Datengrundlage, um Produkte für Bestandskunden zu justieren oder neu für die Kundenakquise aufzulegen. Ein dynamischer Pricing-Prozess wird im Cockpit der GET AG unterstützt. Daraus lassen sich bedarfsweise Preislisten in kVASy® Power Sales, der neuen Lösung der SIV.AG, integrieren und letztlich für die Steuerung Ihres Energievertriebes nutzen. (mm)

*Soweit für getrennte Messung veröffentlicht; berücksichtigt wurden unabhängig vom Strommix die Erstjahreskosten inkl. Boni; ohne Koppelprodukte, Vorkasse-, Paket- oder Bestandskundertarife.

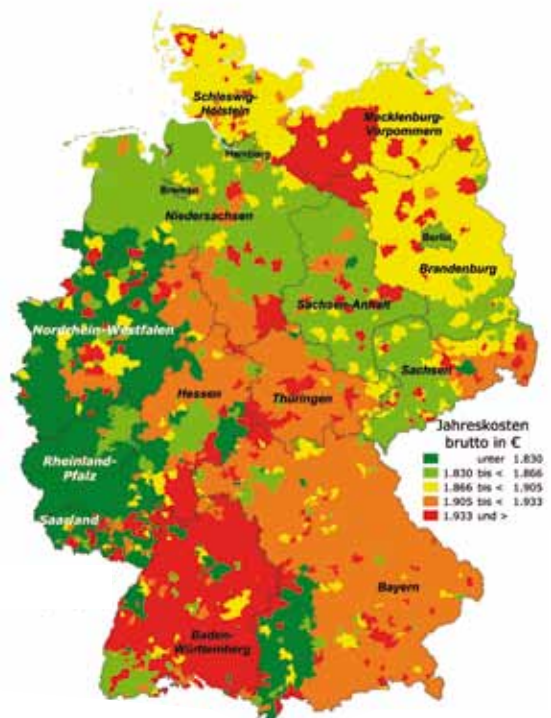
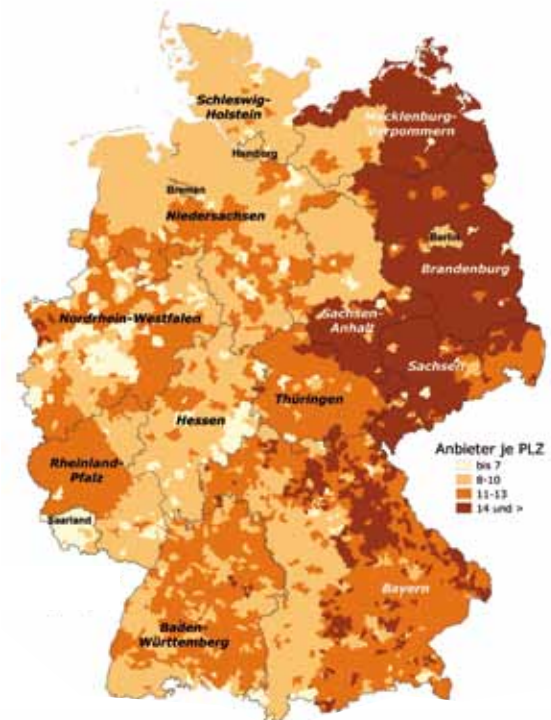
>>



Matthias von Maltzahn

Pressesprecher

GET AG
Telefon +49 341 989808-12
matthias.maltzahn@get-ag.com
www.get-ag.com



Lieferantendichte für Wärmepumpenstrom (oben) und Preisniveau für HH-Kunden bei Abnahmefall 10.000 kWh (unten), Stichtag 1.10.2014 (Grafik: EasyMap)



Schulterschluss für den gemeinsamen Erfolg

Seit 25. Juni 2014 ist Arno Hochstätter, Prokurist der Stadtwerke Groß-Gerau Versorgungs GmbH, 1. Vorsitzender des Kundenbeirates der SIV.AG. Das neue Gremium konstituierte sich am Vortag der SIV.Anwenderkonferenz und nimmt eine zentrale Rolle im strategischen Dialog zwischen der SIV.AG und ihren Kunden ein. Auf Vorstandsebene sollen zukünftig noch früher und zielgerichteter Anforderungen aus dem Markt gebündelt und gemeinsam in Hinblick auf Umsetzung, Leistungsumfang, personelle Ressourcen und Preisstruktur strategisch eingeordnet werden. Für die Kunden der SIV.AG bedeutet dies ein deutliches Plus an Transparenz, Service- und Produktqualität. Das Systemhaus wiederum profitiert von einer kunden- und marktorientierten Priorisierung wichtiger Produktentwicklungen. Synergien zwischen einzelnen Kunden, Partnern und Marktteilnehmern können so besser genutzt und Entwicklungskapazitäten von Anfang an sinnvoll und kosteneffizient eingesetzt werden. Im Gespräch mit den SIV.NEWS erläutert Arno Hochstätter die Rolle der Anwendergremien und aktuelle Herausforderungen.

SIV.NEWS: Die SIV.AG hat es sich zum Ziel gesetzt, die Zusammenarbeit mit ihren Kunden auf eine neue Ebene zu stellen. Wie schätzen Sie nach gut einem Jahr die bisher erreichten Ergebnisse ein?

Arno Hochstätter: In den letzten Monaten haben wir tatsächlich zu einer neuen Qualität der Zusammenarbeit gefunden. Die SIV.AG versteht sich immer mehr als ein echter Dienstleister ihrer Kunden. Das

spiegelt sich nicht nur im Aufbau eines engagierten Kundenservicemanagements, sondern auch in den neuen gemeinsamen Organisationsstrukturen wider. Wir sind gemeinschaftlich auf einem guten Weg.



Arno Hochstätter
Prokurist der Stadtwerke
Groß-Gerau Versorgungs
GmbH und 1. Vorsitzender
des Kundenbeirates der
SIV.AG

SIV.NEWS: Was erachten Sie dabei als besonders positiv?

Arno Hochstätter: Wir nehmen von Anfang an bei strategischen Themen und Produktweiterentwicklungen nicht mehr nur die großen Kunden der SIV.AG mit, sondern binden intensiv auch die kleinen und mittleren Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft mit ein. So erreichen wir einen ausgewogenen Querschnitt auf breiter Basis und können wertvolle Synergieeffekte erzielen.

Beispielhaft dafür stehen unsere Facharbeitsgruppen, deren Aufgabenbereiche mit denen der internen Geschäftsbereiche der SIV.AG korrespondieren. Dabei werden operative Themen direkt durch die jeweiligen Know-how-Träger diskutiert, Anforderungen gebündelt und einzelne kVAsy® - Leistungsbereiche ergebnisorientiert optimiert. Unser Anspruch ist es, dass alle regionalen Arbeitskreise ausgewählte Experten in die Facharbeitskreise entsenden. Parallel dazu wird der Austausch über Kundenplattformen und Diskussionsforen intensiviert. Der Vorteil für beide Seiten liegt auf der Hand: Die SIV.AG kann ihr Lösungsangebot noch markt- und kundengerechter weiterentwickeln, wodurch sich natürlich auch die Produktqualität und Kundenzufriedenheit weiter erhöht.

SIV.NEWS: Welche Rolle spielt hierbei der neue Kundenbeirat?

Arno Hochstätter: Neben den eben angesprochenen operativen Themen gehen wir auch auf strategischer Ebene neue Wege. Der neue Kundenbeirat widmet sich den Zukunftsthemen unserer Branche und vereint Vertreter aller Marktrollen und Arbeitskreise. Ich selbst bin beispielsweise seit Jahren im Arbeitskreis Süd

aktiv. Gemeinsam mit dem Vorstand der SIV.AG entwickeln wir übergreifende Umsetzungsstrategien und die grundsätzliche Preispolitik. Das betrifft die Einbindung neuer Partnerprodukte ebenso wie die Einführung intelligenter Messsysteme und den Umgang mit der neuen Rolle des Smart Meter Gateway Administrators. Wir setzen hier ganz bewusst auf einen offenen, ehrlichen und vertrauensvollen Dialog, da beiden Seiten an Prozesskosteneffizienz und Transparenz gelegen ist.

SIV.NEWS: Welche konkreten Schritte sind in nächster Zukunft geplant?

Arno Hochstätter: Nach der SIV.Anwenderkonferenz waren die regionalen Strategiedialoge im September 2014 ein wichtiger Meilenstein zur Positionsbestimmung. Wir haben viel positives Feedback auf die neuen Organisationsformen bekommen und gehen mit zahlreichen wertvollen Anregungen in die weitere Arbeit. Das nächste Treffen unseres Kundenbeirates ist für den 6. November 2014 geplant. Zugleich möchte ich alle Anwender auffordern, sich intensiv mit konstruktiven Vorschlägen in die gemeinsamen Gremien einzubringen. Nur so können wir unsere neuen Strukturen mit Leben erfüllen und gemeinsam die Zukunft gestalten.

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

Besuchen Sie auch unser Kundenforum: <https://forum.kvasy.de/>



Arno Hochstätter

Prokurist

Stadtwerke Groß-Gerau
Versorgungs GmbH
Telefon +49 6152 1720-12
a.hochstaetter@ggv-energie.de

Anzeige

GET AG

Vertriebssteuerung mit Köpfchen!

Bereiten Sie strategisch relevante Entscheidungen fundiert vor!
Gezielte **Produktentwicklungen** und **Tarifanpassungen** auf Basis
verlässlicher **Marktanalysen** – in einem leicht zu bedienenden
System. Testen Sie es selbst!

Mit dem Cockpit der GET AG erhalten Sie:

- Ein **Onlinesystem** mit vorkonfigurierten Auswertungen für Markt und Wettbewerb
- Eine einfach zu bedienende Oberfläche für die **Produktentwicklung** und **Tarifanpassung**
- Einen individuell konfigurierbaren **Benachrichtigungsservice**, der Sie über alle relevanten Veränderungen informiert

www.get-ag.com /Cockpit

Kennen Sie unser **algorithmisches Pricing**? Hier erfahren Sie mehr:
www.get-ag.com/cockpit. Sprechen Sie uns an!

Telefon: **0341 989 808 00** www.get-ag.com vertrieb@get-ag.com



Engagierte Zusammenarbeit –
Der WWL und die Hochschule
Hannover

Direkter Dialog – WWL lässt Kundenzufriedenheit und Nutzerfreundlichkeit seiner Internetpräsenz evaluieren

Wenn vom Wasserverband Weddel-Lehre (WWL) die Rede ist, kommen schnell auch Attribute wie „innovativ“, „engagiert“ und „kommunikationsstark“ zur Sprache. Das Unternehmen sieht sich als moderner Dienstleister seiner Kunden. Hierfür geht der WWL immer wieder die Extrameile – nicht nur mit einem verlässlichen Serviceangebot, sondern auch im direkten Austausch mit Kunden und Partnern.

Beispielgebend ist eine 2014 mit der Hochschule Hannover durchgeführte Studie, in der sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Nutzerfreundlichkeit der neuen Internetpräsenz evaluiert wurden, um so wertvolles Feedback für die weitere Arbeit zu erhalten. Die Initiative dazu kam von Sabine Walz, die mit viel Leidenschaft die Öffentlichkeitsarbeit des WWL leitet. Zum Anlass nahm sie dabei den Relaunch der Website und die Einführung eines integrierten Online-Kundenportals durch die SIV.AG (die SIV.NEWS berichteten hierzu in Ausgabe 3 / 2013).

„Durch deutlich niedrigere Prozesskosten und weitaus mehr Möglichkeiten einer effektiven Kundenbetreuung zahlt sich die neue Internetpräsenz schon heute für uns aus“, erläutert Sabine Walz: „Mit unserer

Befragung möchten wir noch näher an die Bedürfnisse unserer Kunden heranrücken.“

Hochschule Hannover als engagierter Projektpartner

Sabine Walz war es wichtig, die Studie gemeinsam mit einem Projektpartner durchzuführen, der Profi im Bereich Informationsverarbeitung ist und großen Wert auf einen hohen Praxisbezug legt: „Die Entscheidung für die Hochschule Hannover fiel uns dabei leicht. Das fundierte methodische Know-how von Frau Prof. Dr. Jutta Bertram in den Bereichen Informationsmanagement und Nutzerforschung wissen wir sehr zu schätzen. Ihre Studenten haben wir in den gut drei Monaten unserer Zusammenarbeit als sehr motiviert, diszipliniert und konstruktiv

kennengelernt. Die Begeisterung für die gemeinsam ausformulierten Ziele hat daher schnell zu einer produktiven Zusammenarbeit geführt.“

„Es war ein tolles Projekt. Die Inhalte haben den Stoff der Lehrveranstaltungen des Studiengangs Informationsmanagement perfekt ergänzt. Und ein externer Auftraggeber motiviert immer besonders, vor allem, wenn die Studenten ernst genommen werden und ausreichend Informationen und Feedback erhalten. Das lief mit Frau Walz und dem WWL vorbildlich. Die Studierenden haben sich mächtig ins Zeug gelegt und sehr verantwortungsvoll gearbeitet. Und ich selbst habe viel für künftige Usability-Projekte dazugelernt“, so Prof. Dr. Jutta Bertram, die das Projekt seitens der Hochschule Hannover betreute.

In steter Rücksprache mit dem Auftraggeber entwickelte das studentische Projektteam für die aktuell noch laufende Online-Befragung einen Fragebogen, der so konzipiert ist, dass er die Zeit der Kunden nicht länger als 5-10 Minuten in Anspruch nimmt.

Parallel stellten zehn Studierende der Hochschule Hannover die Nutzerfreundlichkeit der Internetpräsenz auf den Prüfstand.

„Luxusebene erreicht“

Die Ergebnisse sind nicht nur für den WWL, sondern auch für dessen IT-Dienstleister SIV.AG von praktischer Relevanz. „Wir stellen uns ganz bewusst den Anregungen und Änderungswünschen unserer Kunden, um unsere Portal- und Websitelösungen noch stärker an Best-Practice-Erfahrungen ausrichten zu können und technologisch up to date zu bleiben. Das betrifft z. B. die Ergonomie, durchgängig optimierte Prozesse oder auch die Programmstruktur unserer Lösung“, so Christian Schletter, Geschäftsbereichsleiter kVASy® - Internetportale, der sich vom „positiven Spirit und gegenseitigen Miteinander“ begeistert zeigt. Sein Team wurde

von Anfang an durch den WWL in die Umsetzung der Studie eingebunden.

Mit den ersten Ergebnissen der Studie, die in einer Veranstaltung im Sommer 2014 präsentiert, priorisiert und diskutiert wurden, sind beide sehr zufrieden: „Unser Ziel war es vor allem, die Portalfunktionalitäten und den Websiteaufbau zu prüfen und bei Bedarf kundenorientiert zu verbessern. Optimierungspotential sehen wir im Nachklang der Studie eher in Details. Hier arbeiten wir an einer konstruktiven Lösung und Weiterentwicklung“, betont Sabine Walz: „Bei den gewünschten Anpassungen haben wir quasi schon die Luxusebene erreicht. Die Auswertung der Online-Kundenumfrage, die eine Studentin der Hochschulgruppe im Rahmen ihrer Bachelorarbeit durchführt, wird uns weitere Optimierungshinweise liefern.“ (as)

>>



Sabine Walz

Öffentlichkeitsarbeit

Wasserverband Weddel-Lehre
Telefon +49 5306 9139-112
sabine.walz@weddel-lehre.de
www.weddel-lehre.de



Der Wasserverband Weddel-Lehre (WWL)

Die Mitarbeiter des kommunalen Wasserverbands Weddel-Lehre versorgen im Großraum Braunschweig-Wolfsburg rund 80.000 Einwohner mit Trinkwasser. Zudem ist der WWL für 41.000 Kunden im Verbandsgebiet für das Sammeln, Reinigen und Ableiten des Abwassers verantwortlich.

Der WWL ist öffentlich-rechtlich organisiert und handelt für seine Kunden und Mitgliedsgemeinden transparent, wirtschaftlich und effizient. Aufgrund der kommunalen, demokratischen Verbandsstruktur sind die WWL-Kunden über ihre Gemeindevertreter an der Weiterentwicklung und Ausrichtung des WWL direkt beteiligt.

SIV.AG Mitarbeiterprofil | Zukunftsfelder mitgestalten können



Name: Benjamin Szyska

Jahrgang: 1987

Position:
Geschäftsbereichsleiter Endkundenservice

Persönliches: In seiner Freizeit ist der gebürtige Rostocker gern sportlich aktiv – sei es nun beim Radfahren, Schwimmen oder Laufen.

Vorher: Nach seinem Abitur ging Benjamin Szyska zunächst nach München, wo er an der Technischen Universität Wirtschaftsinformatik studierte und parallel dazu als Werkstudent und wissenschaftlicher Mitarbeiter erste Praxiserfahrung sammelte. Nach seinem Abschluss als Master of Science zog es den heimatverbundenen Mecklenburger Mitte 2011 zurück an die Küste.

Bei der SIV.AG: Seit Juni 2011. Mit seinem Einstieg als Softwareentwickler übernahm Benjamin Szyska früh Projektverantwortung in den Bereichen EDM, Finance und CRM / Vertragsmanagement. Seit Frühjahr 2014 leitet er den Geschäftsbereich Endkundenservice und ist in dieser Funktion auch federführend in die Entwicklung der neuen Produktfamilie kVASy® Power Sales eingebunden.

Aufgaben: Volle Budget-, Personal- und Businessverantwortung für ein sich dynamisch entwickelndes Geschäftsfeld mit Zukunftspotential. Koordination des gesamten Entwicklungsprozesses innerhalb eines eigenständigen Fachbereiches von Produktmanagement, -konzeption, -design und -entwicklung hin zu Prozesstests, Pilotierung und Fachvertrieb. Zielgerichtete Einbindung der Kunden zur systematischen Umsetzung der Marktanforderungen. Erschließung unternehmensweiter Synergien durch eine intensive Zusammenarbeit mit den anderen Units und Tochtergesellschaften der SIV.AG-Gruppe.

Motivation: Sich aktiv in ein Gesamtmodell einzubringen, mitgestalten und mitsteuern zu können. (as)

neu.sw Online-Kundenportal – Das Kundenzentrum im Netz



neu.sw[®]

neu-itec GmbH

Als 100%-ige Tochtergesellschaft der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH gewährleistet die neu-itec GmbH höchste Sicherheitsstandards, die in einem externen Webapplication-Pentest bestätigt wurden. Aus dem Internet erreichbare Portale erfordern hinsichtlich ihrer Informationssicherheit besonderes Augenmerk. Firewall, Webserver, Middleware und Internetanbindung müssen angemessen und skalierbar ausgelegt sein. In den Regelbetriebsprozessen sind darüber hinaus entsprechend kurze Patchzyklen vorzusehen.

Im Juli 2007 wurde dem Unternehmen das ISO 27001-Zertifikat auf Basis des IT-Grundschutzes für den Informationsverbund der neu-itec GmbH durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik erteilt. Im Jahr 2012 wurde auch die Re-Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen. Damit wird das hohe Leistungsniveau auch in Bezug auf standardisierte IT-Sicherheit – verbunden mit der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen im Sinne der Kunden – unter Beweis gestellt. (ah)

2.500 Portalregistrierungen in gut sechs Monaten. Seit Jahresbeginn hat sich das durch die SIV.AG entwickelte neu.sw Online-Kundenportal zu einer festen Größe im Kundenbeziehungsmanagement der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH entwickelt. Die Kunden des regionalen Multiservicespezialisten können dabei bequem von zu Hause aus zu jeder Tages- und Nachtzeit Rechnungen einsehen, ihren Zählerstand eingeben, Abschläge ändern, ihre Energieprodukte wechseln und ihr Verbrauchsverhalten mit dem anderer Kunden vergleichen.

Ein Plus an Transparenz und Komfort, von dem beide Seiten profitieren. Die Kunden fühlen sich IHREM kommunalen Dienstleister noch enger verbunden, Kundenbüro und Call Center werden entlastet und können sich intensiver um andere Servicebereiche kümmern. „Zugleich ist die Automatisierung verschiedener Teilprozesse im Bereich Verkauf und Abrechnung mit einem deutlichen Effizienzgewinn verbunden“, so Dirk Teufel, der bei der neu-itec GmbH, einer 100%-igen Tochter der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH, für den reibungslosen IT-Betrieb verantwortlich zeichnet.

Neben der Strom-, Fernwärme-, Erdgas- und Trinkwasserversorgung gehören auch die Sparten Kabelfernsehen, Telefonie und Internet zum Leistungsspektrum von neu.

sw. Die Produktpalette *fitflat* der 100%-igen Tochtergesellschaft neu-medianet GmbH steht dabei für kostengünstige Kombipakete in den Bereichen TV, Internet und Telefon. Darüber hinaus betreiben die Stadtwerke eine Schwimmhalle, die Stadtbeleuchtung, ein Krematorium und den öffentlichen Personennahverkehr in der Vier-Tore-Stadt.

Das Motto der neu.sw „Das und mehr!“ gilt dabei nicht zuletzt auch für ihr Kundenportal. Den spartenübergreifenden Online-Service eines regional fest verwurzelten Energiedienstleisters und langjährigen Kunden der SIV.AG auszubauen, war für Steffen Falck, Stellvertretender Geschäftsbereichsleiter kVASy® - Internetportale der SIV.AG, eine spannende Herausforderung, die sein Team erfolgreich gemeistert hat. „Als besonders positiv ist zu erwähnen, dass während des Projektverlaufes flexibel auf die Anforderungen für die Multimediaprodukte reagiert wurde und diese kurzfristig mit umgesetzt wurden“, zeigt sich Dirk Teufel zufrieden: „Unsere Kunden haben jetzt unter einem einzigen Login alles im Blick.“ (as)

>>



Christian Schletter

Geschäftsbereichsleiter
kVASy® - Internetportale

SIV.AG

Telefon +49 381 2524-3761
christian.schletter@siv.de

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



Unseren tagesaktuellen Schulungsplan und weitere Informationen zu Kursen und Rabattprogrammen finden Sie unter: www.siv.de/akademie

Veranstaltungskalender 2014 / 2015

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
Workshop kVAsy® Power Sales	18.11.2014	Radisson Blu Hotel, Köln	
E-world energy & water	10.02.2014 - 12.02.2015	Messe, Essen	www.e-world-2015.com
19. Euroforum-Jahrestagung Stadtwerke	05.05.2014 - 07.05.2015	Maritim Hotel, Düsseldorf	www.stadtwerke-tagung.de
SIV.Anwenderkonferenz 2015	18.06.2015 - 19.06.2015	Rostock / Roggentin	
BDEW-Kongress	23.06.2015 - 25.06.2015	Hotel InterContinental, Berlin	

Gewinnspiel der SIV.AG

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

Womit katapultieren Sie Ihren Energievertrieb in eine neue Dimension?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-4099** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der 10. Dezember 2014 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Die Gewinnerin unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 2/2014) ist: **Gisela Lindenblatt** (Wasserverband Gifhorn). Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 3/2014 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-1099, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **Vi.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** Patrick Flaig (pf), Anja Hünemörder (ah), Tim Karnhof (tk), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), Dr. Guido Moritz (gm), Robin Schumann (rs), Antje Terhaag (at) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer; Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** S. 18 © Rawpixel/fotolia **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Auflage** 8.700 Exemplare – Dieses Heft erscheint auch als Gemeinschaftsausgabe mit dem diesjährigen ew Spezial Stadtwerke.

> MAXIMALER SICHERHEITS- STANDARD



E-world
energy & water

10.-12.2.2015
ESSEN / GERMANY
HALLE 3 / STAND 350



Die Branchencloud der SIV.AG

Ein sich dynamisch verändernder Markt erfordert dynamische Lösungen. Die Nutzung innovativer Cloud Services entwickelt sich dabei zum Wettbewerbsfaktor. Die Branchencloud der SIV.AG bietet Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft neue Freiräume, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren und Kosten zu sparen. Sie können jederzeit einfach, schnell und souverän ihre Unternehmensprozesse modellieren – hochperformant, bei maximalen Sicherheitsstandards und einer transparenten Kostenstruktur. www.branchencloud.de

SIV.AG | Konrad-Zuse-Str. 1, 18184 Roggentin
Telefon +49 381 2524-4000 | info@siv.de | www.siv.de

