

# SIV.NEWS

3

4.80 € | Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2010



**ORACLE**  
PARTNERNETWORK  
2010 PARTNER  
SPECIALIZATION AWARD

**SIV.AG: Gewinner des  
Oracle Global ISV Award**  
Seite 6

## Titelthema: Mut zum Wandel

Prozesskompetenz und Perspektiven: Lesen Sie hierzu unser Strategieinterview mit Jörg Sinnig und Manfred Diebitz! **8**

## Effizienz maximieren, Kosten senken

Kunden der SIV.AG profitieren von ganzheitlichem Vorgehensmodell zur Prozessoptimierung der projekt: GmbH **10**

## Prozesse einfach machen – in jeder Größenordnung

SIV.AG rechnet für E.ON und EVN hochperformant monatlich weit über eine Million Zähler ab **20**

## Strategiedialog 2010 „Mut zum Wandel“

**Donnerstag, 30. September 2010**

Strategische Ausrichtung der SIV.AG

Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Aktuelle Entwicklungstendenzen am Markt

Manfred Diebitz, Vorstand der SIV.AG

Prozessoptimierung als Chance in der Energie- und Wasserwirtschaft

Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG

**Freitag, 1. Oktober 2010**

Kundenbarometer und Optimierungspotentiale im Vertrieb

Dr. Christian Walther, Geschäftsführer der projekt:unternehmensberatungs-gesellschaft mbH, Dr. Markus Mierzwa, Senior Manager der Goldpark GmbH

Was zeichnet eine zukunftsfähige Softwarearchitektur und -technologie aus?

Arno Weichbrodt, Vorstand der SIV.AG

**Abendveranstaltung**

Begeben Sie sich auf eine Reise in die faszinierende Unterwasserwelt des AquaDom und genießen Sie das anschließende Festbankett mit Aussicht auf die abendliche Berliner Skyline.

Mit einem Impulsreferat von Herbert Fandel: „Persönlichkeit und Effizienz – Zentrale Erfolgsmerkmale einer Führungskraft, nicht nur im Sport“



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

*Liebe Leserinnen  
und Leser,*

Editorial

„Wer tiefe Wurzeln hat, braucht den Wind nicht zu fürchten.“

Wenn wir unsere aktuellen SIV.NEWS und den diesjährigen Strategiedialog unter das Motto „Mut zum Wandel“ gestellt haben, fällt mir zugleich auch dieses chinesische Sprichwort ein. Erfolg entsteht aus dem Kern. Nur wer eine klare eigene Identität hat, ist auch stark genug, zu neuen Horizonten aufzubrechen. Nicht als Einzelkämpfer, sondern gemeinsam mit verlässlichen, langjährig vertrauten Partnern.

Solch enge strategische Kooperation verbindet uns seit 18 Jahren mit Oracle. Als weltweit erstes Unternehmen wurden wir dafür im September auf der Oracle OpenWorld in San Francisco gleich zweimal geehrt – sowohl mit dem EMEA als auch dem Global ISV Partner of the Year Award.

Die weltweit einmalige Auszeichnung verstehen wir als besondere Anerkennung unserer erfolgreichen Positionierung am deutschen Kernmarkt und auf internationaler Ebene. Unserem gesamten Lösungsportfolio liegen Datenbank, Analyse- und Entwicklungsumgebungen des Weltmarktführers zugrunde. Unsere Kunden profitieren dank der einheitlichen Technologiebasis von höchster Performance, Effektivität und Effizienz. Ohne das Innovationspotential des Global Players wäre unsere neue prozessorientierte Produktgeneration kVASy® 5 undenkbar.

**Kurz: Die Zusammenarbeit mit Oracle ist für uns der solide Kern nachhaltigen Wachstums.**

Auf dem Weg in eine zukunftssichere, ressourcenschonende Energie- und Wasserversorgung bedarf es strategischer Weitsicht und operativen Geschicks. Hierzu gehört nicht nur, die erforderlichen Veränderungen mutig als Chance zum Umdenken zu begreifen, sondern auch mit ganzheitlichen Lösungsmodellen die Grundlage zur Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation zu legen.

In unseren aktuellen SIV.NEWS diskutieren wir die Themen Prozess- und Kosteneffizienz aus unterschiedlichen Perspektiven. Erfahren Sie in unserem Beitrag „Das Prozesshaus: Effizienz maximieren, Kosten senken“, wie klare Strukturen und effiziente Geschäftsprozesse systematisch in die Praxis umgesetzt werden können. Lesen Sie in unseren Anwenderberichten über die SVO Energie GmbH, die Stadtwerke Rostock AG und die lekker Energie GmbH, wie durch Automatisierung und Integration Optimierungspotentiale konsequent ausgeschöpft werden. Richten Sie mit uns einen Blick auf den bulgarischen Energiemarkt, wo die SIV.AG seit vier Jahren erfolgreich unter Beweis stellt, dass sie monatlich über 1,6 Millionen Verträge hochperformant abrechnen kann. Damit liegt die Messlatte für andere IT-Dienstleister sehr hoch.

Machen Sie also Druck auf Ihre Prozesskosten und stellen Sie sich mutig dem Wandel. Wir stehen Ihnen dabei als verlässlicher Partner zur Seite.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins und uns allen eine angeregte Strategiediskussion in Berlin.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Jörg Sinnig

# Inhaltsverzeichnis



6



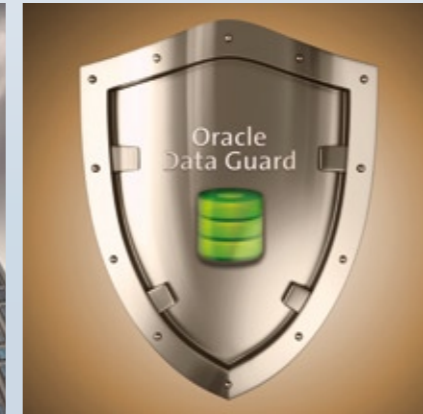
8



24



28



38



44

## Aktuelles



SIV.AG wird von Oracle als weltweit erstes Unternehmen als ISV Partner of the Year ausgezeichnet . . . . . 6

15,5 % Umsatzsteigerung im I. Halbjahr 2010 . . . . . 6

Stadtwerke 2010:  
Zukunft gehört Smart Markets . . . . . 7

Unser Titelthema:  
Mut zum Wandel – Strategieinterview mit Jörg Sinnig und Manfred Diebitz . . . . . 8

## Prozessoptimierung

Das Prozesshaus: Effizienz maximieren, Kosten senken . . . . . 10

Prozesskostenanalyse: Interview mit Dr. Christian Walther, Geschäftsführer der projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH . . . . . 14

Projekt mit der Stadtwerke Cottbus GmbH zur Separierung des Datenbestandes . . . . . 15

Praxisbericht SVO Energie GmbH: Durchgängige Automatisierung der Geschäftsprozesse . . . . . 16

Praxisbericht EVN Bulgaria und E.ON | Bulgaria: Prozesse einfach machen – Auch bei weit über 1 Million Zähler . . . . . 20

Effektives Forderungsmanagement: Vertragsbezogenes Mahnen . . . . . 23

Alle Entscheiderdaten auf einen Blick: kVAsy® BI powered by Oracle . . . . . 24

## Partner

Ausgewählte Softwarepartner der SIV.AG . . . . . 26

Praxisbericht: Prozessoptimierung durch BK01® mit kVAsy®: lekker Energie GmbH bereitet Livebetrieb vor . . . . . 28

arvato systems | Technologie GmbH: Die Kundenbeziehung als Chance . . . . . 32

mhi informationstechnik GmbH: Kundenpost automatisiert verteilen . . . . . 35

procilon IT-Solutions GmbH: Elektronische Kommunikation: einfach, sicher, ProGOV . . . . . 36

Höchstes Partnerschaftslevel: SIV.AG erreicht Status eines IBM Premier Business Partners . . . . . 37

Praxisbericht: lekker Energie GmbH: Geschäftsabsicherung dank Oracle-Hochverfügbarkeitslösung . . . . . 38

## Energie

Praxisbericht: Stadtwerke Rostock AG: Hocheffizienter Übergang in die 2-Mandanten-Welt . . . . . 40

Stadtwerke Malchow entscheiden sich für kVAsy® . . . . . 42

UTIPS GmbH: Personalbereitstellung zur Sachbearbeitung . . . . . 43

Grenzen überschreiten – Mitarbeiterporträt Christoph Rohling . . . . . 43

## Wasser

Kartellrecht und Anreizregulierung – Wasserwirtschaft im Interessenkonflikt . . . . . 44

Prozesstuning: Potentiale nutzbar machen . . . . . 47

## Events

SIV.AG unterstützt Schlaumäuse-Initiative der Bundesregierung . . . . . 48

BDEW Kongress 2010 . . . . . 48

SIV.Anwenderkonferenz 2010: Impressionen . . . . . 49

Veranstaltungskalender, Gewinnspiel, SIV.AG|AKADEMIE, Impressum . . . . . 50



Preisverleihung im Rahmen der Oracle OpenWorld am 19. September 2010 in San Francisco durch Safra Catz, Präsident der Oracle Corporation

## SIV.AG: Oracle Partner Network Specialized Global Award Winner!

Gleich zweimal wurde die SIV.AG auf der diesjährigen Oracle OpenWorld – dem weltgrößten IT-Event der Oracle Community – mit höchsten Preisen geehrt. Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, nahm in Anwesenheit des Gründers und CEO der Oracle Corporation Larry Ellison sowohl den Oracle EMEA als auch den Oracle Global ISV Award entgegen. Die Auszeichnungen wurden am 19. September 2010 in San Francisco durch Safra Catz, Präsident der Oracle Corporation, und Stein Surlien, Senior Vice President Alliances & Channels, Oracle EMEA, feierlich überreicht.

Oracle würdigt damit die überzeugende weltweite Positionierung der SIV.AG und ihre innovative Produktentwicklung auf Basis der neuesten Oracle-Technologien. Die Marktdurchdringung reicht dabei vom Kernmarkt Deutschland über den Nahen Osten und die Länder Ost- und Südosteuropas bis nach China. Als ganzheitlicher Lösungsanbieter für die Energie- und Wasserwirtschaft setzt die SIV.AG absolute Maßstäbe durch höchste Performance und Effizienz. Das Software- und Beratungshaus verbindet eine 18-jährige, sehr enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Weltmarktführer Oracle. Das Unternehmen nutzt die Datenbank, Analyse- und Entwicklungsumgebungen des Global Players. Von der Innovationsstärke und Investitionssicherheit profitieren die SIV.AG und ihre Kunden gleichermaßen – durch eine einheitliche Technologiebasis, integrierte Geschäftsprozesse und kontinuierlichen Know-how-Aufbau.

setzes internationales Gremium gesichtet wurden. Eine unabhängige Jury der International Data Corporation – eines der weltweit führenden Marktforschungs- und Beratungsunternehmen – ermittelte dabei unter den Top 3 jeder Kategorie den Sieger. Als Independent Software Vendor setzte sich die SIV.AG sowohl beim Oracle EMEA als auch beim Oracle Global ISV Award durch.

„Im Oracle Global ISV Award sehen wir eine Bestätigung unserer erfolgreichen Positionierung am Markt sowie unserer erfolgreichen Produktentwicklung auf Basis des innovativen Oracle-Technologiestacks“, so Jörg Sinnig. „Für uns und unsere Kunden bedeutet die stabile Zusammenarbeit einen starken Rückhalt. Egal, ob es sich um einige Tausend oder weit über eine Million monatlich abgerechneter Zähler handelt: Stets kommt unseren Anwendern ein Höchstmaß an Performance und Flexibilität sowie eine optimale Servicequalität zugute. Das erreichte Level gilt es nun systematisch im engen strategischen Schulterschluss auszubauen – bei der weiteren Entwicklung unseres Management-Informationssystems kVASy® BI und unserer neuen Produktgeneration kVASy® 5.“ (sl)

Allein im Wirtschaftsraum Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA) gab es für den Independent Software Vendor Award in 22 Ländern 87 Nominierungen, die durch ein hochkarätig be-

## Auch im I. Halbjahr 2010 auf Erfolgskurs

**Mit einem Umsatzplus von 15,5 % gegenüber dem Vorjahreszeitraum deutlich über dem Branchendurchschnitt**

Mit einem Umsatz von knapp 14,5 Mio. EUR hat die SIV.AG im ersten Halbjahr 2010 ihren Wachstumskurs souverän fortgesetzt. Im Vergleich zum Referenzzeitraum des Vorjahres kann das Unternehmen damit ein Umsatzplus von knapp 2 Mio. EUR verzeichnen. Dies entspricht einer Steigerung

von 15,5 %. Trotz anhaltend hoher Investitionen konnte auch das Betriebsergebnis entsprechend gesteigert werden.

„Mit unseren hoch automatisierten Systemen versetzen wir unsere Kunden aus der Energie- und Wasserwirtschaft in die Lage, in allen Kernprozessen die Prozesskostenführerschaft einzunehmen. Deshalb werden wir auch 2010 unser Profil als Prozesskostenführer weiter schärfen“, so Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG.

„Der unverändert hohe Auftragsbestand, aussichtsreiche Verhandlungen sowie der

durch den Gesetzgeber ausgelöste Veränderungs- und Rationalisierungsdruck an den Versorgungsmärkten lassen uns optimistisch auf das Gesamtjahr 2010 blicken“, so Jörg Sinnig weiter. (as)



## Stadtwerke 2010: Zukunft gehört Smart Markets

„Der Trend geht zur Rekommunalisierung und Kooperation.“ – Das war das Fazit der 14. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2010“ vom 4. bis 6. Mai 2010 in Berlin. Auch in diesem Jahr war die SIV.AG Haupt-Sponsor eines der wichtigsten Branchentreffs der Energie- und Wasserwirtschaft.

Der Paradigmenwechsel von der Stromverteilung zu einem intelligenten Stromnetz mit dezentraler Energieerzeugung und einem Plus an Servicequalität verlangt ganzheitliche Lösungsmodelle. Matthias Kurth, Präsident der Bundesnetzagentur, sieht es als Ziel, „eine aktive Handlungs-

plattform für eine intelligente Vernetzung in einem wettbewerblichen Rahmen zu schaffen“: „Wir brauchen Smart Markets.“

In Anbetracht dieses Transformationsprozesses stehen die Stadtwerke vor der Herausforderung, sich strategisch neu aufzustellen, Prozesse zu optimieren und Kosten zu senken. Das war u. a. Schwerpunkt der Vortragsreihe F, die am zweiten Veranstaltungstag von Arno Weichbrodt, Vorstand der SIV.AG, moderiert wurde. Im Rahmen seines Vortrages „Prozesse einfach machen: Vollautomatisiert. Integriert. Kosteneffizient.“ verwies Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG,

auf den Erfolgsfaktor Prozessexzellenz. Dafür ist es unerlässlich, die eigenen Prozesse und deren Kosten zu kennen. (sl)



Matthias Kurth, Präsident der Bundesnetzagentur

## Mut zum Wandel

Seit 1. Juli 2010 verstärkt Manfred Diebitz den Vorstand der SIV.AG im Ressort Vertrieb und Marketing. Zuvor war er lange Jahre das Gesicht des Wettbewerbers Schleupen AG und hat als exzellenter Branchenkenner die Entwicklung am Markt geprägt. Die SIV.NEWS sprachen mit ihm und Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG, über die strategische Ausrichtung der Unternehmensgruppe, Pläne und Perspektiven.



Manfred Diebitz, Vorstand Vertrieb und Marketing, und Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG (v.l.n.r.)

**SIV.NEWS:** Herr Diebitz, Ihr Ausscheiden bei der Schleupen AG im Juli 2009 kam für die meisten Marktteilnehmer sehr überraschend – ebenso wie Ihre Entscheidung im Januar 2010, zur SIV.AG zu wechseln. Warum dieses klare Statement für das norddeutsche Software- und Beratungshaus?

**Manfred Diebitz:** Nach der Niederlegung meines Mandates habe ich alle Optionen für meine berufliche Zukunft überprüft. Die SIV.AG war neben der SAP der wichtigste Wettbewerber und aus meiner Sicht stets auf Augenhöhe. Von daher habe ich die Gesprächsangebote von Herrn Sinnig sehr gern angenommen. Neben der innovativen Technologie – basierend auf einer einheitlichen Oracle-Datenbank – konnte ich in den Gesprächen sehr viele Gemeinsamkeiten zur zukünftigen Entwicklung der Energie- und Wasserwirtschaft – national wie international – entdecken. Daneben zählten für mich persönlich vor allem drei Aspekte:

- Das Unternehmen hat mit der konsequenten Umsetzung des 2-Mandanten-Modells und den daraus resultierenden Kosten- und Prozessvorteilen eine deutliche Vorreiterrolle eingenommen.
- International hat die SIV.AG in Projekten mit der E.ON und der EVN unter Beweis gestellt, dass weit über eine Million Verträge performant abgerechnet werden können.

- Das Management-Buy-Out im November 2009 und die damit verbundene langfristige Bindung der Unternehmensführung war ebenfalls ein starkes Signal – ebenso wie die Kennziffern, die optimistisch in die Zukunft blicken lassen.

Generell lässt sich noch sagen, dass die ausschließliche Sicht auf die Prozesse, so wie ich sie in der SIV.AG vorfinde, langfristig Mehrwerte für die Kunden sicherstellt.

**SIV.NEWS:** Ein Selbstverständnis, dem sich die SIV.AG seit langem verpflichtet fühlt...

**Jörg Sinnig:** ... und das es in den nächsten Jahren konsequent auszubauen gilt. Unsere Philosophie ist es, die Optimierung der Geschäftsprozesse in den Mittelpunkt zu stellen – im Rahmen einer durchgängigen Automatisierung und Integration. Dafür haben wir unser Unternehmen mit spezialisierten Units und Tochtergesellschaften strategisch breit aufgestellt. Als ganzheitlicher Lösungsanbieter können wir für unsere Kernzielgruppen in der Energie- und Wasserwirtschaft die gesamte Wertschöpfungskette abdecken – bis hin zu flankierenden Dienstleistungen und einer maßgeschneiderten Prozess- und Organisationsberatung.

**SIV.NEWS:** Inwieweit ist die seit Frühjahr 2010 bestehende strategische Beteiligung an der projekt:unternehmensberatungs-

gesellschaft mbH dabei ein wichtiges Element?

**Manfred Diebitz:** Die Spezialisten um Dr. Christian Walther und Bernd Hilgarth haben ein methodisches Vorgehensmodell entwickelt, das die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation eines Versorgungsunternehmens individuell beschreibt und zugleich die ihr innewohnenden Optimierungspotentiale detailliert aufzeigt. Das Prozesshaus wurde von Praktikern für Praktiker erarbeitet und bietet die Möglichkeit zu einer ehrlichen Analyse der Prozesskosten.

Erst im Rahmen einer sorgfältigen Auswertung aller Einflussfaktoren lassen sich jedem Teilprozess verursachungsgerecht Unternehmenskosten zuordnen und die eigentlichen Kostentreiber – etwa in personalintensiven Bereichen – ermitteln. Die projekt: liefert dazu das praktische Rüstzeug.

**SIV.NEWS:** Inwieweit können das Know-how des Prozesshauses und die Erfahrungen der projekt: mit unterschiedlichen Systemanbietern auch in Benchmarks genutzt werden?

**Jörg Sinnig:** Vor dem Hintergrund des Regulierungs-, Kosten- und Wettbewerbsdrucks wird es immer wichtiger, dass die Prozesse schlank, schnell und effizient ablaufen. Dafür ist ein planvolles strategisches und operatives Management aller Geschäftsprozesse der Schlüssel. Die projekt: verfügt über eine solide Datenbasis für aussagekräftige Benchmarks. Diese können ganz individuell nach Sparte, Systemanbieter, Unternehmensgröße und -ausrichtung angepasst werden. Erst wenn ich z. B. weiß, wie sich meine Kosten pro Vertrag nach den einzelnen Teilprozessen aufschlüsseln, kann ich gezielt

nachjustieren und optimieren. Es lohnt sich insofern, die unternehmensinternen Abläufe einmal systematisch unter die Lupe zu nehmen.

**Mit unserer Prozesskompetenz versetzen wir unsere Kunden aus der Energie- und Wasserwirtschaft in die Lage, in puncto Effizienz und Servicequalität klar in Führung gehen.**

Mit unserer Prozesskompetenz versetzen wir unsere Kunden aus der Energie- und Wasserwirtschaft in die Lage, in puncto Effizienz und Servicequalität klar in Führung gehen.

**SIV.NEWS:** Wie lassen sich optimale Geschäftsprozesse in der Praxis modellieren?

**Manfred Diebitz:** Veränderungen brauchen Mut zum Wandel. Vor allem gilt es, alle Mitarbeiter mitzunehmen und die Prozesse systematisch zu implementieren. Gemeinsam müssen die relevanten

Unternehmenskennzahlen analysiert und kostenintensive Schwachstellen in Ablauf, Organisation oder IT identifiziert werden. Das heißt nicht selten auch, eingeschliffene, letztlich aber ineffiziente Arbeitsschritte und Aufgabenteilungen auf den Prüfstand zu stellen. Nur so lassen sich Einsparpotentiale erschließen und Ressourcen sinnvoll einsetzen.

**Jörg Sinnig:** Zugleich setzen wir als Systemhaus natürlich auf die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Softwarelösung kVASy®. Als ganzheitliches IT-System übernimmt es eine zentrale Rolle bei der durchgängigen Prozesssteuerung, -automatisierung und -integration.

Unsere enge strategische Partnerschaft mit dem Weltmarktführer Oracle ist dabei ein wichtiger Rückhalt für uns – als langjähriger Certified Advantage Partner und Independent Software Vendor Partner of the Year. Eine Auszeichnung, die bislang noch keinem anderen deutschen Unternehmen verliehen wurde. Für unsere Kunden bedeutet der Schulterchluss mit Oracle Sicherheit und Verlässlichkeit – sei es nun im Tagesgeschäft, beim Einsatz unseres Management-Informationssystems kVASy® BI powered by Oracle oder bei der Entwicklung unserer neuen prozessorientierten Produktgeneration kVASy® 5. (as)



# Effizienz maximieren, Kosten senken

Klare Strukturen und effiziente Prozesse – über die Optimierung der Ablauf- und Aufbauorganisation lässt sich leicht schreiben – zu leicht. Tatsächlich ist sie die Königsdisziplin nachhaltiger Unternehmensführung, erfordert sie doch strategische Weitsicht und operatives Tiefen-Know-how.

Ein methodisches Vorgehensmodell mit ausgereiften, aufeinander abgestimmten Werkzeugen zur Prozessoptimierung ist die Voraussetzung für eine hohe Effizienz und niedrige Kosten. Dies gilt umso mehr für die Versorgungsbranche, die sich im Spannungsfeld aus regulatorischen Vorgaben, Kostendruck und kommunaler Verantwortung inmitten tief greifender Veränderungen sieht. Hinzu kommen die besonderen Herausforderungen, die mit der Entwicklung neuer Geschäftsfelder, der Steigerung der Servicequalität und der Entstehung neuer Marktrollen – etwa in den Bereichen Messstellenbetrieb und Messdienstleistungen – verbunden sind. Doch wie optimiert man genau da, wo es sich auch lohnt?

**Management der Geschäftsprozesse**  
Der Schlüssel zum Erfolg liegt in einem planvollen strategischen und operativen Management der Geschäftsprozesse. Beide Aspekte werden in ihrer Wechselwirkung nur allzu häufig im Tagesgeschäft vernachlässigt oder unstrukturiert umgesetzt. Dabei zahlt es sich nicht nur vor dem Hintergrund der Anreizregulierung aus, die unternehmensinternen Abläufe einmal systematisch unter die Lupe zu nehmen.

Die Harmonisierung der Unternehmensstrategie mit der Prozesslandschaft erfordert ein tief greifendes Verständnis der Aufbau- und Ablauforganisation. Zugleich befindet sich das Management der Geschäftsabläufe an der Schnittstelle

zur nachhaltigen Gestaltung der IT-Infrastruktur. Software- und Beratungshäuser müssen sich strategisch breit als ganzheitliche Lösungsanbieter aufstellen, um ihren Kunden bei der Prozessoptimierung echte Mehrwerte zu bieten. Mit ihrer über 20-jährigen Branchenkompetenz deckt beispielsweise die SIV.AG in spezialisierten Units und Tochtergesellschaften die gesamte Wertschöpfungskette der Energie- und Wasserwirtschaft ab – von der individuellen Prozess- und Organisationsberatung hin zur bedarfsgerechten Personalüberlassung durch die UTIPS GmbH. Eine Schlüsselrolle kommt in diesem Zusammenhang ihrer strategischen Beteiligung an der projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH ([www.projektdp.de](http://www.projektdp.de)) zu, ▶

Abb. 1: Regelkreis (Darstellung nach Schicker, 2009)



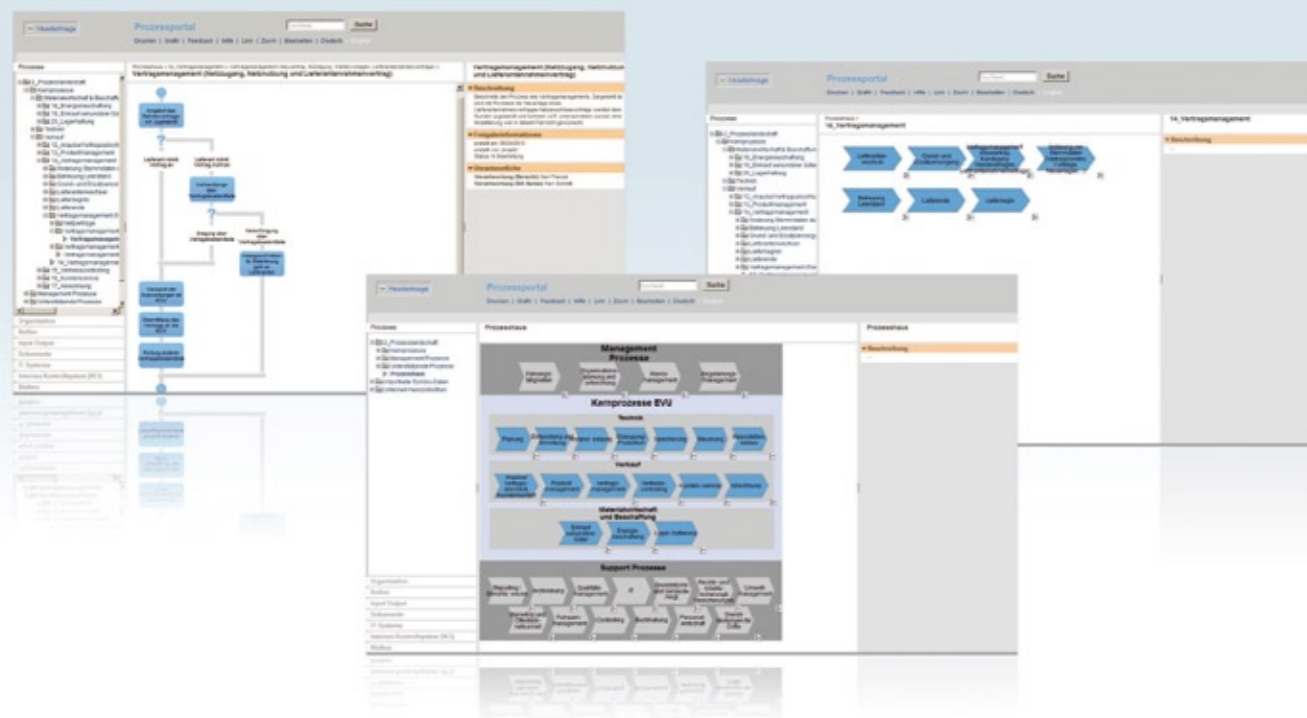


Abb. 2: Exemplarisches Prozessmodell eines Versorgungsunternehmens

die sich auf die Konzeption und Umsetzung anspruchsvoller Beratungsprojekte für Stadtwerke, Regionalversorger und Energiehändler spezialisiert hat. „Als Praktiker sehen wir unseren Schwerpunkt auf der gezielten Optimierung der Gesamtheit der Geschäftsprozesse“, so Dr. Christian Walther, Geschäftsführer der projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH. „Dies geht nur über eine objektive Analyse der tatsächlichen Prozesskosten.“

**„Als Praktiker sehen wir unseren Schwerpunkt auf der gezielten Optimierung der Gesamtheit der Geschäftsprozesse.“**

**Detailliertes Prozessmodell für die Versorgungswirtschaft**

Basierend auf seiner soliden Projekterfahrung hat das Unternehmen zu diesem Zweck unter Federführung von Bernd Hilgarth ein detailliertes Prozessmodell für die Versorgungsbranche entwickelt, das sowohl für die Energie- als auch die Wasserwirtschaft adaptierbar ist. Das „Prozesshaus“ ist eine harmonisierte, an den Anforderungen der Märkte ausgerichtete Beschreibung der gesamten Organisationsstruktur sowie der ihr immanenten Optimierungspotentiale, die den individuellen Rahmenbedingungen angepasst wird.

Entsprechend der logischen Abhängigkeitskette „Strategie – Prozesse – IT“ steht hier 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. Effektive, effiziente Geschäftsprozesse haben einen direkten Einfluss auf die Produktivität und Profitabilität des Energieversorgers. Sie müssen daher permanent auf den Prüfstein gestellt werden.

Ausgangspunkt dafür ist die Transparenz der vorhandenen Geschäftsprozesse durch ein übersichtliches Prozessmodell. Wesentlich hierbei ist eine detaillierte Abgrenzung der Teilprozesse und deren Zusammenführung in Kernprozesse und Prozessgruppen. So gewinnt die zunächst vielleicht trivial erscheinende Frage „Was kostet eine Abrechnung?“ eine ganz neue Dimension, da diese 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. Es bedarf insofern einer klaren Definition und vollständigen Betrachtung, um ein ehrliches Ergebnis zu erhalten. Das Prozessmodell stellt unter dem Strich eine zusammenhängende, hierarchisch strukturierte Ansammlung der gesamten Geschäftsabläufe, der damit verbundenen Verantwortlichkeiten und Beteiligten sowie der Nutzung von Informationssystemen dar.

Doch Transparenz allein reicht nicht aus. In einem zweiten Schritt müssen die tatsächlich relevanten, geschäftskritischen Prozesse herausgefiltert und geeignete Maßnahmen auf Gesamtunternehmens- und Geschäftsfeldebene identifiziert werden (Effektivität = doing the right things). Darauf basierend sind die Rollen zur Einführung, Implementierung und Optimierung der Geschäfts-

prozesse zu definieren und besetzen.

**Die operative Ebene: Prozessanalyse, -optimierung und steuerung**

Einen zweiten Teil stellt das auf einem Prozessmodell aufbauende operative Prozessmanagement dar, in dessen Mittelpunkt die Analyse, Optimierung, Implementierung und das Controlling definierter Einzelprozesse stehen. Zielsetzung ist die Auswertung relevanter Messgrößen (Key Performance Indicators oder KPI genannt), die Identifizierung kostenintensiver Schwachstellen und das Aufzeigen realer Verbesserungspotentiale in Ablauf, Organisation oder IT. Diese können in jedem Versorgungsunternehmen unterschiedlich gelagert sein: Eingeschliffene, letztlich aber ineffiziente Arbeitsschritte und Aufgabenteilungen oder Fehlerhäufigkeiten durch manuelle Eingaben.

Ein deutliches Beispiel für die Vorteile einer durchgängigen Automatisierung und Integration aller Kommunikations- und Abrechnungsprozesse geben die Durchlaufzeiten zur Umsetzung der GPKE und GeLi Gas. Bei einem repräsentativen Benchmarking der Kunden der SIV.AG erreichten die Teilnehmer eine durchschnittliche Quote von 93 %. Die Spitzenwerte lagen sogar bei 99,4 %.

**Sorgfältige Prozesskostenanalyse und Benchmarks**

Aufbauend auf einer objektiven Analyse der Prozesslandschaft geht es darum, jedem Teilprozess verursachungsgerecht Unternehmenskosten zuzuordnen. Hierzu werden Kostenarten zu Kostenartengruppen (z. B. IT-Kosten) verdichtet. Über die Verknüpfung mit den Kostenstellen werden den Teilprozessen dadurch auch Fremdkosten bzw. Abschreibungen zugerechnet. Mit Hilfe einer spezifischen Matrix ist es ebenfalls möglich, die prozessbezogenen Personalkosten zu berechnen. Der durch die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH angewandte Ansatz lässt zeitpunktbezogen eine Verteilung der gesamten Kosten bis hin zu den Umlagen bzw. Gemeinkosten zu.

Zur Optimierung der Prozesse ist es zwingend erforderlich, die gewonnenen Ergebnisse variabel darstellen und aus-

werten zu können. Erst so zeigen sich die eigentlichen Kostentreiber, etwa in personalintensiven Bereichen. Hierbei kann es – insbesondere vor dem Hintergrund der Anreizregulierung oder der jüngsten Äußerungen der Monopolkommission für mehr Wettbewerb in der Trinkwasserversorgung – auch von vitaler Bedeutung sein, wie sich das Versorgungsunternehmen im Vergleich zu anderen Anbietern aufgestellt hat. In zahlreichen Projekten hat die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH eine solide Datenbasis für aussagekräftige Benchmarks entwickelt – individuell aufbereitet nach unterschiedlichen Sparten, Unternehmensgrößen, -ausrichtungen, eingesetzten IT-Systemen oder differenzierten Kenngrößen (z. B. den Kosten pro Vertrag nach einzelnen Teilprozessen).

Die transparent nachvollziehbaren Ergebnisse dieser Benchmarks sind eine wertvolle Unterstützung, um versteckte Einsparpotentiale zu erschließen, Ressourcen sinnvoll einzusetzen und Entscheidungen für Kooperationsmöglichkeiten auf einer objektiven Grundlage zu treffen.

**Prozesseffizienz ist Kosteneffizienz**

Nur eine einheitliche Darstellung schafft tatsächliche Vergleichbarkeit. Zur Modellierung optimaler Geschäftsprozesse hat die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH ein tief greifendes Vorgehensmodell entwickelt, das den gewünschten / erforderlichen Veränderungsgrad ebenso berücksichtigt wie die daraus resultierenden Chancen und Risiken sowie die Rolle der Mitarbeiter und des Managements bei der Neugestaltung der Geschäftsabläufe. Die Entscheidung, welches Modell das im speziellen Fall richtige (effektive) ist, hängt davon ab, wie groß die Lücke zwischen dem Ist- und dem Soll-Zustand ist. Werden Soll-Prozesse nicht systematisch, mit dem nötigen Fingerspitzengefühl und unter Mitwirkung aller Prozessbeteiligten in die Praxis umgesetzt, lassen sich Optimierungspotentiale nicht realisieren.

Methodische Werkzeuge zur Prozessimplementierung sind der kontinuierliche Soll-Ist-Prozessabgleich sowie das Erfassen des tatsächlichen Umsetzungsstandes

anhand konkreter Fragen und Indikatoren. Ganzheitliche IT-Systeme übernehmen dabei eine zentrale Rolle – sei es nun um Geschäftsprozesse in ihrer Gesamtheit zu automatisieren oder einzelne Phasen des Regelkreises zu analysieren, zu modellieren oder im Sinne eines steten Verbesserungsprozesses zu steuern. Diese langfristige Unternehmenssteuerung ist die Basis für eine nachhaltige Prozess- und damit Kosteneffizienz.

(as, erschienen in Heft 10 / 2010 der Zeitschrift „Energiespektrum“)



Dr. Christian Walther

Geschäftsführer

projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH

Telefon +49 89 57959111

Telefax: +49 89 85635068

christian.walther@projektdp.de

## Interview: Erfolgsfaktor Prozesskostenanalyse



Dr. Christian Walther, Geschäftsführer der projekt: unternehmensberatungsgesellschaft mbH

Wie groß ist heute der Druck zur Senkung der Prozesskosten durch die Anreizregulierung tatsächlich?

**Dr. Christian Walther:** Alle Versorger müssen in den Bereichen des Netzes Kosten einsparen – Vorgaben, die aus der Anreizregulierung bekannt sind. Gleichzeitig haben sie mit einem regulatorisch eingeschränkten Handlungsspielraum und steigenden Kundenanforderungen zurechtzukommen. Die Hauptanforderung an die Unternehmen liegt in der praktischen Umsetzung der Vorgaben der Regulierungsbehörden. Diese geben zwar die große Richtung vor, die tatsächlichen Stellhebel müssen jedoch selbst ermittelt werden.

Wie schätzen Sie den Kenntnisstand bei den Energieversorgern hinsichtlich ihrer anfallenden Kosten ein?

**Dr. Christian Walther:** Hierbei begegnen wir einer durchaus differenzierten Situation. Teilweise sind die Themen bei den mittleren und großen Energieversorgern aus Sicht des Controllings bekannt. Dabei wird allerdings nicht selten eine zu grob eingeführte Kostenstruktur untersucht, die häufig auch keine Prozessorientierung abbilden kann. Zusätzlich führen in den einzelnen Sparten (Strom, Gas, Wasser usw.) unterschiedliche Bereichsstrukturen sowie Profit-Center-Ansätze zu Erschwernissen in der

Darstellung der Kostentransparenz. In den meisten Fällen sind die Themenbereiche für mögliche Optimierungen bekannt, oftmals sind jedoch Priorität und Vorgehensweise für die Umsetzung nicht klar.

Inwieweit gibt es hier Unterschiede zwischen großen und kleinen Energieversorgern?

**Dr. Christian Walther:** Kleine Energieversorger nehmen üblicherweise keine prozessorientierte Kostenverteilung vor. Ihre Kontenpläne geben diese Notwendigkeiten nicht wider. Dies zeigt sich auch bei den Kosten, die über eine prozentuale Schlüsselung auf die einzelnen Bereiche verteilt werden. Hier werden meist zwischen 40 bis 60 % der Kosten im Umlageverfahren verteilt. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass die Stabsstellen bei kleineren Versorgern personell nur sehr gering besetzt sind und dadurch eine zu

**„Die Möglichkeit der Nutzung von Benchmarks und der sich damit erschließende Vergleich der Prozesse zeigen den Nutzen für die Zusammenarbeit von Versorgern auf.“**

sätzliche, prozessorientierte Buchhaltung einen nicht tragbaren Aufwand ausmachen würde.

Im Unterschied dazu führen die großen Energieversorger heute schon Prozessmodelle und Kennzahlensysteme, um sich zumindest intern (im Konzern) vergleichen zu können. Jedoch kann durch die standardisierte Betrachtung der Prozessmodelle ein Benchmarking mit anderen Versorgern nur rudimentär erfolgen.

Wichtig in der Anreizregulierung ist der Vergleich zu anderen. Inwieweit können sich EVU in diesem Benchmark selbst gut einordnen?

**Dr. Christian Walther:** Über die verfügbaren Benchmarks und Erfahrungswerte der Berater der projekt: ist ein direkter Vergleich von Prozesskosten möglich, da das zugrunde gelegte Prozessmodell eine einheitliche Darstellung ermöglicht („es werden Äpfel mit Äpfeln verglichen“). Diese Vorgehensweise bietet mehrere Vorteile:

- Vergleichbarkeit mit anderen Versorgern
- Großteils Entkopplung vom Skalierungsfaktor Unternehmensgröße
- Darstellung der Einflussgrößen Personal, Fremdleistungen etc.
- Möglichkeit zur Entkopplung von Kostenfaktoren wie unternehmensindividuellen Abschreibungen und Umlageschlüsselungen

Wo liegen aus Ihrer Kenntnis der Praxis die größten Potentiale zur Einsparung bei den Prozesskosten?

**Dr. Christian Walther:** Personalkosten machen oftmals 50 bis 60 % der laufenden Kosten eines Stromversorgers aus. Netzbetreiber sind daher gut beraten, das Potential von Prozessoptimierungen auszuschöpfen. Produktivitätssteigerungen von über 30 % werden insbesondere durch eine automatische Einsatzplanung, eine mobile Einsatzunterstützung sowie eine gezielte Ablaufoptimierung erreicht. Der zweite Faktor sind die Kosten durch Fremdleistungen für Netzprozesse. Hier sind Kostenunterschiede von bis zu 20 % erkennbar.

Wie groß ist das Problem der Zuordnung der Personalkosten zu einzelnen Prozessen?

**Dr. Christian Walther:** Die Vorgehensweise der projekt: reduziert die mit der Zuordnung verbundenen Aufgaben auf maximal 3 % der gesamten Personalkosten. Mit der direkten Verteilung der Personalkosten auf die Prozesse sind große Fehlerquellen schnell ausgeschlossen. Die aktuell übliche Vorgehensweise in den meisten Unternehmen ist die nach Stunden geschlüsselte interne Leistungsverrechnung (ILV). Sie berücksichtigt meist

nur einen Teil (ca. 50 bis 60 %) der Prozesse im Netz eines EVU. Die weiteren Personalkosten werden über die alten Verteilungsschlüssel umgesetzt. Daher sind die kalkulatorischen Kosten für die Prozessoptimierung meist nicht tragfähig.

Wie lässt sich dieses am effizientesten bewerkstelligen?

**Dr. Christian Walther:** Durch eine effiziente Prozesskostenermittlung. Eine direkte Verteilung aller Kosten (Personal und Sachkosten) auf die Prozesse eines EVU ermöglicht es, die Gemeinkosten auf einen Wert von 10 bis 15 % der Gesamtkosten zu reduzieren. Damit werden nur noch die tatsächlich bereichsübergreifenden Kosten wie Personal und sonstige Sachkosten nicht direkt auf die Prozessgruppen dargestellt. Ein enormer Vorteil zu den heute vorliegenden Ansätzen verursachungsgerechter Kostenanalysen.

Eine IT für die Prozesskostenanalyse bedeutet auch eine größere Investition. Ab welcher Unternehmensgröße (Kundenzahl) lohnt sich diese aus Ihrer Sicht?

**Dr. Christian Walther:** Die IT-Kosten und die Beratungskosten für die Prozesskostenermittlung sind für jedes Unternehmen erschwinglich. Dabei sind die IT-Kosten ein geringer Kostenaspekt. Wichtig ist das Aufsetzen einer sorgfältigen Analyse, um einerseits das Analysekonzept im Unternehmen zu verankern und andererseits die wesentlichen Analyseschritte in der Zusammenarbeit zu erlernen. Die Kontrolle der Daten ist für den Erfolg und die Vergleichbarkeit der Ergebnisse unerlässlich.

Inwieweit besteht die Möglichkeit, die Prozesskostenermittlung in Kooperationen (von Netzbetreibern) zu nutzen? Haben Sie hier ggf. schon Projekte umgesetzt? (Was gilt es hier zu beachten?)

**Dr. Christian Walther:** Die Möglichkeit der Nutzung von Benchmarks und der sich damit erschließende Vergleich der Prozesse zeigen den Nutzen für die Zusammenarbeit von Versorgern auf. Als Beispiel für ein Kooperationsprojekt sei hier ein Projekt zur Herstellung der Prozessidentität in Süddeutschland mit mehr als 15 Stadtwerken genannt. Dieses durch uns unterstützte Projekt liefert im Ergebnis eine perfekte Sicht auf die Shared-Service-Prozesskosten über die in Größe und Leistung vergleichbaren Stadt- und Gemeindewerke. Im Vergleich konnten Best Practices des einen Stadtwerks für andere teilnehmende Werke diskutiert und Optimierungspotentiale erarbeitet werden.

(as, erschienen in Heft 10 / 2010 der Zeitschrift „Energiespektrum“)

## Separierung reduziert Datenbestand

Mit der Stadtwerke Cottbus GmbH wird derzeit ein weiteres Projekt der SIV.AG zur Separierung der Altdaten umgesetzt. Bei der Entscheidungsfindung war nicht zuletzt auch die erfolgreiche Datenreduzierung des Netzmandanten für die Alliander Netz Heinsberg AG, ein Tochterunternehmen der Alliander AG, ausschlaggebend.

**„Wir setzen ganz klar auf Revisionssicherheit und eine noch höhere Prozess- und damit Kosteneffizienz“, so Wolfgang Will, Leiter des Bereiches Shared Service.**

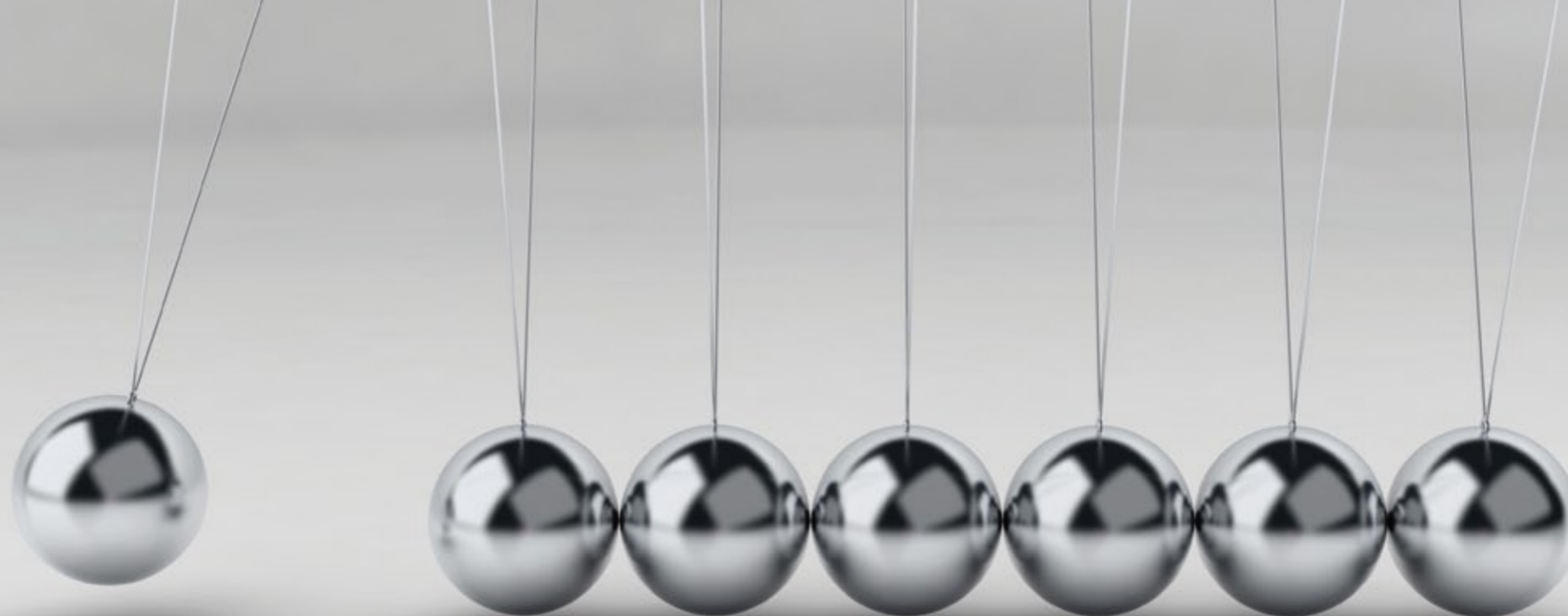
Im Rahmen des Projektes bei der Alliander Netz Heinsberg AG war es gelungen, den Datenbestand des Netzmandanten um 80 % zu reduzieren. Unabhängig davon stehen sämtliche nicht übernommene Daten weiterhin zu Auswertungs- und Prüfzwecken in einem separaten Schema zur Verfügung. Das Hosting des alten Datenbestandes erfolgt im eigenen Rechenzentrum der SIV.AG, das selbst höchsten Ansprüchen an Datensicherheit, -schutz und -verfügbarkeit gerecht wird.

Technologisch basiert das Verfahren zur Separierung der Altdaten auf dem von der A&T GmbH – einer Tochtergesellschaft der SIV.AG – entwickelten Codegenerator. Dieser erkennt Abhängigkeiten zwischen den Objekten automatisch und passt den Programmcode dynamisch an. Deutliche Mehrwerte aus der Datenreduzierung ergeben sich sowohl bei der Arbeit in der Applikation als auch bei der Datensicherung, dem Aufbau von Testschemen sowie der Installation neuer Releases. (as)



Firmenzentrale der Stadtwerke Cottbus GmbH





## Durchgängige Automatisierung der Geschäftsprozesse

„So nah, so gut“ – als regional verwurzelter Energiedienstleister beliefert die SVO Energie GmbH rund 251.000 Einwohner und 10.000 Betriebe in der Stadt Celle, in den Landkreisen Celle und Uelzen sowie in Teilen der Landkreise Soltau-Fallingb. und Gifhorn mit Strom, Gas, Wasser und Wärme. Darüber hinaus stellt die SVO Energie GmbH ihr Know-how kommunalen und gewerblichen Auftraggebern zur Verfügung, indem sie vielfältige Dienstleistungen im kaufmännischen und technischen Bereich anbietet. Anteilseigner an der SVO sind die E.ON Avacon (64 %), der Landkreis Celle (18,8 %), der Landkreis Uelzen (13,2 %) und der Wasserversorgungsverband im Landkreis Celle (4 %).

Hervorgegangen aus der Stromversorgung Osthannover GmbH und den Versorgungsbetrieben Celle GmbH & Co KG, steht das Querverbundunternehmen für Versorgungssicherheit, Serviceorientierung und gesellschaftliches Engagement. 370 Arbeits- und Ausbildungsplätze belegen dabei, wie intensiv der auf eine fast 100-jährige Geschichte zurückblickende Energiedienstleister seine soziale Verantwortung wahrnimmt. „Viele unserer Projekte werden unter dem Gesichtspunkt eines ökonomisch und ökologisch nachhaltigen Handelns verwirklicht“, so Wolfgang Fragge, Geschäftsführer der SVO Energie GmbH. „Dabei schonen wir unsere Umwelt und die natürlichen Ressourcen.“ Für seinen Beitrag zur Gestaltung eines lebenswerten, wirtschaftlich attraktiven Standortes wurde der Regionalversorger auch im Rahmen der Initiative „Nachhaltiges Celle“ zertifiziert.

### Kundenbindung durch Prozessorientierung

Vom Anspruch der Nachhaltigkeit ist auch die eigene strategisch-organisatorische Unternehmensentwicklung geprägt. Gemeinsam mit ihrem langjährigen Softwarepartner SIV.AG – beide Häuser verbindet seit 2003 eine intensive, vertrauensvolle Zusammenarbeit – hat die SVO ein Konzept zur durchgängigen Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse entwickelt.

Der ganzheitliche Wertschöpfungsbogen reicht dabei von der Umsetzung einer komplett internetgestützten und automatisierten Kundenbeziehung im Wege eines konsequenten eBillings über intelligente Meteringlösungen bis hin zur gezielten Steuerung des Verbrauchsverhaltens über Markttransparenz und flexible Bonus- und Tarifierungsmodelle.

„Uns war es dabei wichtig, alle kundenbezogenen Arbeitsabläufe durchgängig automatisiert und ohne zusätzlichen administrativen Aufwand umzusetzen – vom Portal über Webservices direkt in das Abrechnungssystem“, so Volker Harnau, Prokurist und Abteilungsleiter Informationsmanagement der SVO Energie GmbH.

Das noch bis Ende 2010 laufende Gesamtprojekt umfasst sowohl den Netz- als auch den Vertriebsbereich. Während aus Netzbetreibersicht vorwiegend die Optimierung der Prozesskosten im Mittelpunkt stand, fokussiert sich der Vertrieb primär auf eine nachhaltige Kundenbindung und -gewinnung: „Bei unserer Entscheidung für das in seiner Komplexität einmalige Projekt haben wir uns bewusst an den Erfahrungen der Telekommunikationsbranche orientiert“, so Peter Wörmer, Informationsmanagement der SVO: „Um optimal gegenüber unseren Kunden aufgestellt zu sein, wollen und müssen wir eine hohe Flexibilität bei der Gestaltung der Kunden- und Wettbewerbsbeziehungen gewährleisten. eBilling verstehen wir dabei nicht nur im engen Sinne als Portalservice, sondern als ein gesamthaftes Vorgehensmodell für eine durchgängig individualisierte und internetgestützte Kundenkom-

munikation. Diese reicht von der An- und Abmeldung über die Rechnungserstellung und deren Versand bis hin zur Information über attraktive Tarife, Bonusmodelle und Sonderaktionen im Rahmen eines

**„Uns war es wichtig, alle kundenbezogenen Arbeitsabläufe durchgängig automatisiert und ohne zusätzlichen administrativen Aufwand umzusetzen.“**

planvollen Kundenkontaktmanagements. So nutzen wir das Internet in einer neuen Qualität als Vertriebs-, Service- und Kommunikationskanal.“

### Modulare Projektumsetzung

Das bis Ende des Jahres vollständig umgesetzte Großprojekt umfasst die Teilprojekte:

- **Ablesemanagement:** Das Teilprojekt „Ablesemanagement“ befasst sich mit den Arten und den Verfahren der Ablesung,

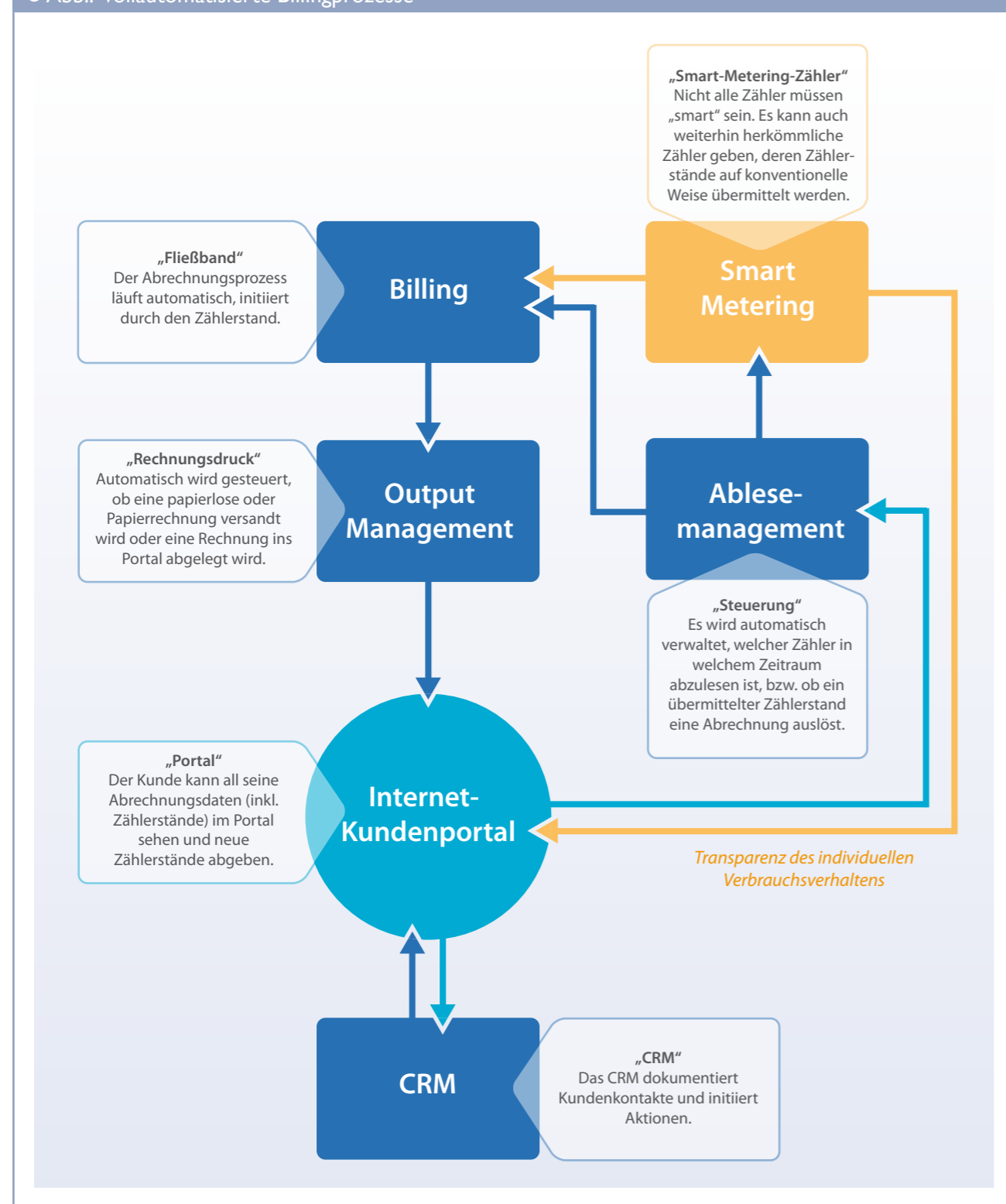
wobei zwischen herkömmlicher und Smart-Meter-Ablesung differenziert wird. Im Abrechnungssystem kVASy® wird dabei zu jedem Zählpunkt eine Art der Ablesung hinterlegt, so dass eine automatische Auslesung zu Zählpunkten mit Smart Metern erfolgen kann. Die Auslesung der Smart Meter soll automatisch zyklisch per Batchjob und ad hoc online über Webservices möglich sein. Ablesungen sind nach Abrechnungsrelevanz zu unterscheiden.

- **Rechnungserstellung (Billing):** Innerhalb des Teilprojektes der automatischen Abrechnung soll ein Abrechnungsprozess installiert werden. Vorhandene Ablesungen werden automatisch auf ihre Abrechnungsrelevanz hin untersucht. Sich wiederholende Vorgänge werden zeitlich geplant und als Automatismus hinterlegt. Dadurch gestaltet sich der Rechnungsdurchlauf effizienter. Bei Komplikationen können ausgewählte Mitarbeiter über mögliche Fehler informiert werden. Folgende Funktionalitäten stehen zur Verfügung: Automatische Erstellung (inklusive Abschluss, Buchung, Auszifferung und Druck des Rechnungslaufes), Versand des Fehlerprotokolls per E-Mail, Ausschluss von Verbrauchsstellen (generell oder temporär), Auswertungen. ▶

• **Output Management:** Das Output Management – insbesondere der Versand der Rechnungen per E-Mail – erfolgt im Rahmen des etablierten Rechnungslayouts mit der Software LaserSoft. Die Seitenbeschreibungen der Rechnungen werden dabei dergestalt angepasst, dass bei einer bestimmten, am Rechnungsempfänger

hinterlegten Adressart ein E-Mail-Versand der durch LaserSoft generierten PDF-Datei erfolgt. Der Text der E-Mail wird in LaserSoft verwaltet. Die Steuerung, ob eine Rechnung aus steuerrechtlichen Gründen signiert werden soll oder nicht, erfolgt ebenfalls über die Adressart in kVASy®.

Abb.: Vollautomatisierte Billingprozesse



• **Internetkundenportal:** Die Automatisierung der Geschäftsprozesse wird durch ein umfangreiches Customer-Self-Service-Portal unterstützt. Die Kunden empfangen hier ihre papierlosen Rechnungen und führen selbst Prozesse durch (z. B. die Auslösung einer Abrechnung durch Abgabe eines abrechnungsrelevanten Zählerstandes). Hierzu wird das bereits in Kooperation mit der ITC Internet-Trade-Center AG installierte Internetkundenportal hinsichtlich der Vertriebs-/Endkundenprozesse erweitert und an das EASY-Dokumentenarchiv angebunden. Über die Darstellung der Kunden-, Vertrags-, Zähler- und Offenen-Posten-Daten hinaus ermöglicht das gemeinsam erarbeitete Vorgehensmodell Kundendaten-, Zahlart- und Abschlagsänderungen, Zählerstandsmeldungen, CRM-Aktivitäten (Rückrufwünsche etc.) sowie Online-Rechnungen (Rechnungsempfang im Portal über das EASY-Dokumentenarchiv).

• **CRM:** Die Automatisierung der Geschäftsprozesse wird durch intelligent konzipierte und dokumentierte Aktivitätshistorien in kVASy® - CRM beschrieben. Zusätzlich werden bestehende Prozesse zu Kunden- und Interessentenkontakten optimiert.

**Innovationsmotor Smart Metering**  
Bereits frühzeitig hat die SVO Smart Metering als Chance zur Erschließung neuer energienaher und -ferner Geschäftsfelder erkannt. Erste wertvolle Erfahrungen mit intelligenter Messtechnologie konnten in einem Pilotprojekt gesammelt werden, an dem abrechnungsseitig auch die SIV.AG beteiligt war. Hierbei wurde in einem ausgewählten Stadtteil Celles bei ca. 600 Stromzählern, 400 Gaszählern und 250 Wasserzählern die Mehrspartenfunktionalität der Lösung METERUS der EVB Energie AG überprüft.

Als besondere Herausforderung galt es, eine funkbasierte Kommunikation zwischen dem Stromzähler als Master und den Zählern anderer Sparten zu gewährleisten. Dabei bestand der Anspruch, ebenfalls die ausgewählten SVO-Endkunden über einen eigenen Smart-Metering-Login des Kunden-Webportals der ITC Internet-Trade-Center AG aktiv in das

Projekt einzubeziehen. Kunden können sich mit ihren Zugangsdaten in das Portal einloggen, wobei direkt gegen das Abrechnungssystem kVASy® der SIV.AG die Berechtigung des Kunden geprüft wird und über das Portal daraufhin die Gerätenummer des eingebauten Smart Meters mitgeteilt wird. Anhand dieser Gerätenummer greift das Portal direkt in Echtzeit und bidirektional über die METERUS-Schnittstelle auf den Zähler und die METERUS-Datenbank zu und visualisiert dem Kunden verschiedene Verbrauchsprofile für alle von ihm bei der SVO bezogenen Energiearten. Auch diese vollautomatische Kopplung der Systeme war eine Premiere im Zahl- und Messwesen und brachte der SVO nicht zuletzt auch eine positive Medienresonanz in Hinblick auf die zukünftigen Möglichkeiten für den Endkunden, mit Smart-Metering-Lösungen seinen Energieverbrauch effizient zu steuern.

**Prozessoptimierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette**  
Gerade im Zusammenspiel mit intelligenten Messsystemen bieten sich unternehmensintern erhebliche Effizienzpotentiale entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Volker Harnau zeigt sich davon überzeugt, dass das komplexe Gesamtprojekt bis Ende 2010 erfolgreich umgesetzt werden kann: „Die Mitarbeiter der SIV.AG haben wir in unserer nunmehr 7-jährigen Zusammenarbeit als sehr kompetent, verlässlich und zielorientiert kennen gelernt, so dass wir auch die nächsten Meilensteine gemeinsam in time and budget meistern werden.“

Durch die Möglichkeit zur Nutzung umfangreicher interaktiver Serviceangebote durch den Kunden können die vorhandenen personellen Ressourcen optimal eingesetzt werden – bei einem deutlichen Plus an Bedienungskomfort und ohne Medienbrüche oder längere Wartezeiten. Schlanke Geschäftsprozesse und effektive Kundenbindungsmechanismen legen somit die Basis für eine höhere Zufriedenheit des Endverbrauchers und stärken die eigene Wettbewerbsposition. (as, erschienen in Heft 17/18 / 2010 der Zeitschrift „ew“)



Peter Wörmer, Informationsmanagement der SVO Energie GmbH

*Gerade im Zusammenspiel mit intelligenten Messsystemen bieten sich unternehmensintern erhebliche Effizienzpotentiale entlang der gesamten Wertschöpfungskette.*

## Prozesse einfach machen – auch bei weit über einer Million Zähler

1,6 Millionen monatlich abgerechnete Kunden im Versorgungsgebiet der EVN Bulgaria EAD und 1,25 Millionen Kunden bei E.ON | Bulgaria. Seit vier Jahren stellt die SIV.AG am bulgarischen Energiemarkt erfolgreich unter Beweis, dass sie als einer der wenigen deutschen IT-Dienstleister monatlich über eine Million Verträge hochperformant abrechnen kann – noch dazu unter den Rahmenbedingungen eines sich dynamisch entwickelnden Transformationsstaates. Seit 2007 Mitglied der Europäischen Union, steht Bulgarien nicht nur vor der Herausforderung, die Vorgaben aus Brüssel rechtskonform zu adaptieren, sondern zugleich auch international wettbewerbsfähige Prozesse einzuführen und flächendeckend die IT-Infrastruktur zu modernisieren. Eine nachhaltige Restrukturierung, Harmonisierung und Steigerung der Profitabilität sind dabei die größten kritischen Erfolgsfaktoren für den südosteuropäischen Wirtschaftsstandort.

### Herausforderungen an Flexibilität und Performance

Dass sich das norddeutsche Software- und Beratungshaus SIV.AG in Bulgarien so fest als nationale Größe – ja sogar als Marktführer – etabliert hat und mittlerweile zwei Drittel des Landes abrechnet, ist vor allem der langjährig praxisbewährten hohen Performance der Oracle-basierten Applikation kVASy® geschuldet.

Eine Besonderheit der Abrechnung in Bulgarien besteht darin, dass 80 bis 90 % aller Haushaltskunden Barzahler sind. Im Unterschied zu Deutschland gibt es daher keine jährliche Abschlagsrechnung, sondern monatliche Abrechnungen. E.ON | Bulgaria hat z. B. ca. 800.000 Barzahler, die jeden Monat an 69 Cashpoints im gesamten nordöstlichen Versorgungsgebiet ihren Stromverbrauch persönlich begleichen.

Ein enormer Mehraufwand also, der in der lokalisierten Software kVASy® abgebildet werden musste. Gerade im Bereich der Sondervertragskundenabrechnung führte dies zu großen Herausforderungen an die Flexibilität und Umsetzungskompetenz. Dass dennoch im Jahre 2006 das zu diesem Zeitpunkt größte Implementierungsprojekt der SIV.AG nach nur fünf Monaten und drei Tagen realisiert werden konnte, war im erfolgreichen Zusammenspiel aus technologischem Know-how und Projekterfahrung begründet. Ein weiteres Spezifikum des E.ON | Bulgaria - Projektes war die Konsolidierung der Daten aus elf Datenbanken

in neun Regionalzentren des Landes. Mit dem Altsystem war bisher die Abrechnung von maximal 100.000 Kunden gleichzeitig möglich. Heute erfolgt das Billing für 1,25 Millionen Kunden – eine enorme Effizienzsteigerung und Geschäftsprozessoptimierung. Die ca. zwei Millionen Zählerstände der 1,25 Millionen Kunden hatte das Projektteam der SIV.AG in nur vier Tagen über eine Zählerstandsschnittstelle einge-

*Dass sich die SIV.AG in Bulgarien als Marktführer etabliert hat, ist vor allem der praxisbewährten hohen Performance der Oracle-basierten Applikation kVASy® geschuldet.*

lesen und plausibilisiert. In diesem Zuge wurde auch die Grundlage für eine mobile Datenerfassung geschaffen, sodass das bisherige mühsame manuelle Eingeben der Daten aus den Ablesebüchern in Excel-Listen entfällt und eine fehlerfreie Abrechnung gewährleistet werden kann. Die mobile Zählerstandserfassung ist auch ein wesentlicher Meilenstein für die spätere Umsetzung der Vorgaben des bulgarischen Energieeffizienzgesetzes.

Der Gesamtprojektumfang reichte von der Konzeption und Datenübernahme über die Einführung der kVASy® - Module Billing, Vertragsmanagement, Debitoren, Sondervertragskunden, Zählermanagement, MDE, Nutzerverwaltung und einer Schnittstelle zum Finance-System bis hin zur Hardwareimplementierung und Durchführung von Key-User-Schulungen nach dem Prinzip „Train the Trainer“. Das bereits langjährig in der Praxis bewährte, standardisierte Umsetzungskonzept kVASy® - ASI kam auch in diesem internationalen Projekt zum Einsatz.

### Hohe Managementkompetenz und absolute Zuverlässigkeit bescheinigt

Als 2007 EVN Bulgaria seine enge strategische Zusammenarbeit mit der SIV.AG und ihrer bulgarischen Tochtergesellschaft SIV.BG begann, hatte sich der deutsche Systemanbieter mit dem Projektabschluss bei E.ON Bulgaria bereits einen Namen am bulgarischen Strommarkt gemacht. Die Einführung der Softwarelösung kVASy® bei nunmehr sogar 1,6 Millionen Endkunden in Südostbulgarien war das zweite Projekt der Superlative, dem sich die SIV.AG binnen kurzer Zeit stellte. Das Konzessionsgebiet des vor vier Jahren gegründeten Stromversorgers umfasst ca. 42.000 km² – rund ein Drittel des bulgarischen Elektrizitätsmarktes.

„An der SIV.AG und SIV.BG wissen wir insbesondere die hohe Managementkompetenz, Flexibilität und absolute Zuver-





Abb.: Firmenzentrale der SIV.BG EOOD im Business Park Varna

lässigkeit unserer Partner zu schätzen“, so Werner Hengst, Stellvertretender Vorsitzender des Vorstands von EVN EP AD. „So hat sich über die Jahre ein festes und belastbares Vertrauensverhältnis gebildet, das sich insbesondere im Rahmen unseres Einführungsprojektes im Bereich der Wär-

meversorgung bei EVN Toplofikacija bewährt hat. Zielorientiert und pragmatisch wurden gemeinsam Problemlösungen erarbeitet, Produktweiterentwicklungen – etwa im Gerichtlichen Mahn- und Klagewesen – implementiert und kontinuierlich Wachstumspotentiale erschlossen.“



**Manfred Drewlow**  
Managing Director der SIV.BG und Leiter Internationales Projektmanagement

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-413  
Fax +49 381 2524-399  
manfred.drewlow@siv.de

„Dabei beschränkt sich unsere Zusammenarbeit nicht mehr nur auf die operativen Geschäftsfelder, sondern nimmt auch auf Konzernebene immer stärker strategische Zielstellungen ins Visier“, ergänzt Manfred Drewlow, Leiter Internationales Projektmanagement der SIV.AG und seit 2006 Managing Director der heute 15 Mitarbeiter zählenden SIV.BG EOOD. Als 100%-ige Tochtergesellschaft der SIV.AG hat SIV.BG nicht nur die Aufgabe, die Kundenbetreuung vor Ort zu gewährleisten. Sie soll auch aktiv am bulgarischen Markt wirken. „Das bedeutet, dass die Neukundengewinnung ebenso im Fokus unserer Unternehmensstrategie steht“, so Manfred Drewlow.

#### Erfolgsfaktor Performance und Technologie-Know-how

Auf die Frage, worin er die Mehrwerte des SIV-Lösungsportfolios auf internationaler Ebene sieht, weist Manfred Drewlow auf die homogene Technologiebasis und die daraus erwachsende hohe Flexibilität der Software hin: „Mit ihr können wir Medien und Produkte in nahezu jeder Währung und Sprache abrechnen und alle markt- und kundenspezifischen Anforderungen adäquat abbilden.“

Die enge Technologiepartnerschaft mit dem Weltmarktführer Oracle ist tatsächlich ein wichtiger Erfolgsfaktor für die souveräne Projektumsetzung auf internationaler Ebene. Einfache, kundenorientierte Geschäftsprozesse auch bei hohen Zählerzahlen – das ist eine besondere Herausforderung an die Performance eines IT-Systems. „Unsere überragende Mengenfähigkeit basiert auf der unbegrenzten Skalierbarkeit unserer Softwarelösung“, so Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG. „Dank unserer engen, bis in das Jahr 1992 zurückgehenden Technologiepartnerschaft mit Oracle stehen uns alle Möglichkeiten zur Verfügung. Beispielhaft sei hier die Partitioning Option genannt.“

Mit der Partitioning Option können Tabellen und Indizes in kleinere, besser handhabbare Teile (Intervalle, Referenzen, Listen und Bereiche) aufgeteilt werden – mit einem deutlichen Gewinn an Performance und Verfügbarkeit. Zugleich bildet sie die Grundlage der Oracle-Strategie des Datenmanagements über den gesamten Lebenszyklus. Diese ermöglicht bei umfangreichen Anwendungen für Data Warehousing und Transaktionsverarbeitung einen Abgleich zwischen dem Geschäftswert von Informationen und kosteneffektive Storage-Tiers. Als eigenes Feature der kVASy® - Verbrauchsabrechnung erlaubt „Partitioning VA“ das parallele Starten und Abarbeiten der Abrechnungsprozesse. Dadurch konnten u. a. in Bulgarien die Laufzeiten der Verbrauchsabrechnung bei einer gleichzeitigen Effizienzsteigerung um 50 % reduziert werden.

Zu den Erfolgsfaktoren ergänzt Axel Schemnikau, Bereichsleiter Softwareentwicklung der SIV.AG: „Die Partitionierung allein würde es jedoch nicht bringen. Von entscheidender Bedeutung ist auch unser über 20 Jahre erarbeitetes technologisches Know-how, mit dem wir die uns durch Oracle gebotenen Möglichkeiten im konkreten Zusammenspiel mit den Anforderungen unserer Anwender exzellent nutzen können. Von der so erworbenen Lösungskompetenz profitieren insbesondere auch unsere Kunden am deutschen Kernmarkt.“  
(as, erschienen in Heft 19 / 2010 der Zeitschrift „ew“)



## Vertragsbezogenes Mahnen

Mit dem vertragsbezogenen Mahnen bietet die SIV.AG ihren Kunden aus der Energie- und Wasserwirtschaft einen besonderen Mehrwert. Die Funktionalitäten ermöglichen eine effektive Gestaltung des Forderungsmanagements – mit geringem manuellen Aufwand und unter Beachtung aller Anforderungen der Bundesnetzagentur. So wird u. a. die Forderungsverfolgung unter den Bedingungen des Lieferantenwechsels sowie unter Beachtung der Grund- bzw. Ersatzversorgung optimal unterstützt.

Schuldet ein Kunde das Entgelt für Strom, Wasser oder Gas, treten für Versorgungsunternehmen die folgenden Fragestellungen in den Mittelpunkt: Erfolgt aktuell die Versorgung an der betreffenden Verbrauchsstelle? Welche Sparten sind (noch) in die Versorgung einbezogen bzw. wurden inzwischen gekündigt? Befindet sich der Kunde in der Ersatz- bzw. Grundversorgung? Wird er im eigenen oder in einem fremden Netz versorgt? Gibt es mit dem Netzbetreiber Vereinbarungen über durchzuführende Sperren?

Komplexe Fragen, die eine differenzierte Forderungsverfolgung sinnvoll und notwendig machen. Die Lösung dafür bietet die SIV.AG: Ihre neue kVASy® - Funktionalität zum vertragsbezogenen Mahnen.

Dabei ist es egal, ob es sich beim Gläubiger um ein EVU oder einen Wasserver- bzw. Abwasserentsorger handelt. Das vertragsbezogene Mahnen erfolgt unabhängig vom Vorhandensein von Liefer- und Rahmenverträgen mit Netzbetreibern.

Die Funktionalität „Vertragsbezogenes Mahnen“ ist zugleich auch die optimale Voraussetzung zur Einführung der Verfahren BK01® mit kVASy® und BK01® immoconnect. (as)

**Voraussetzungen**

- kVASy® - Debitorenbuchhaltung (ab Version 4.13.2)
- Lizenz „Vertragsbezogenes Mahnen“

**Vorteile**

- Beim vertragsbezogenen Mahnen in kVASy® wird die Art der Mahnung dynamisch je nach aktuellem Belieferungsstatus des Vertragskontos ermittelt und angewandt. Das erfolgt völlig automatisch. Kunden- bzw. verbrauchsstellenbezogene Mahnmatrizen müssen nicht mehr manuell geändert werden.
- Es besteht die Option zu einer differenzierten Mahnsteuerung unter Berücksichtigung der GVV.
- Im Rahmen der Lieferantenwechselprozesse können Vertragskonten automatisch geteilt werden, falls einzelne Sparten gekündigt werden, um bestehende Forderungen ggf. separat weiterzuverfolgen.
- Die strukturierte Anzeige sämtlicher Vertragskonten eines Kunden bietet jederzeit eine detaillierte Übersicht über dessen Geschäftsbeziehungen und gewählte Mahnsteuerungen.
- Die Trennung nach Vertragskonten gestattet eine separate Fakturierung und eröffnet zusätzliche Möglichkeiten zur Rechnungssteuerung.

# kVASy® BI



## Alle Entscheiderdaten auf einen Blick

Tagtäglich muss Ihr Unternehmen eine Flut an Daten und Informationen bewältigen. Mit unserer mehr als 20-jährigen Branchenerfahrung helfen wir Ihnen dabei, aus Zahlen neue Geschäftspotentiale zu machen. So behalten Sie den Durchblick und können alle Bereiche Ihres Unternehmens optimal fokussiert steuern.

Unsere Lösung kVASy® BI steht für eine neue Generation prozessorientierter Managementinformationssysteme. Dabei stellen wir das Wichtigste in den Mittelpunkt – Sie und Ihre individuellen Arbeitsabläufe. Ganz egal, ob Sie als Manager solide Entscheidungen für die Zukunft treffen müssen, Ihre Geschäftsprozesse aktiv überwachen und steuern wollen oder in Ihrem operativen Tagesgeschäft detaillierte Sachinformationen benötigen. Mit kVASy® BI bieten wir Ihnen eine maßgeschneiderte Applikation zur nachhaltigen Steigerung Ihres Unternehmenserfolgs. Möglich ist das, weil wir bei der Entwicklung eng mit unserem Technologiepartner Oracle zusammenarbeiten. So profitieren auch Sie unmittelbar von der Innovationsstärke des Weltmarktführers.

Der erste Vorteil unserer Softwarelösung ist offensichtlich. Alle Daten werden in anwenderfreundlicher Form dargestellt – visuell ansprechend, ergonomisch und mit Hilfe einer intuitiven Benutzeroberfläche.

Doch das sind noch lange nicht alle Pluspunkte: kVASy® BI reagiert aktiv auf Ereignisse und bedarf keiner Installation auf dem

PC, weil es webfähig ist und damit auch einen mobilen Zugriff ermöglicht. Die Daten werden gleichermaßen in granulierter und aggregierter Form (also in einer Einzel- und Gesamtansicht) vorgehalten. Dank der hohen Reporting-Performance können die Fachabteilungen ihre Analysen schnell und in höchster inhaltlicher Qualität erstellen.

Das System ist beliebig erweiterbar und bietet die Möglichkeit zu freien Analysen. Die automatisierten Berichtsszenarien können sowohl zeit- als auch ereignisgesteuert umgesetzt werden. Mit kVASy® BI ist es uns gelungen, eine sowohl standardisierte als auch individualisierbare Applikation zu entwickeln. Wir kennen die Anforderungen des Marktes, vereinen über 20 Jahre Lösungskompetenz und können Ihnen damit einen praxisbewährten Branchenstandard bieten. Im engen fachlichen Austausch mit unseren Anwendern haben wir kontinuierlich das dafür erforderliche Tiefen-Know-how aufgebaut.

kVASy® BI strukturiert die Geschäftsdaten, bereitet sie auf und visualisiert sie in eigens dafür entwickelten Fachportalen:

- Erhöhen Sie z. B. die Profitabilität Ihres Vertriebs mit dem „Vertriebscontrolling“!
- Machen Sie sich fit für das BNetzA-Reporting mit dem „Netzcontrolling“!
- Minimieren Sie nicht zuletzt Ihre Prozesskosten und maximieren Sie Ihre Effizienz. kVASy® BI bildet auch die Grundlage für zielgerichtete Benchmarkings – für EVU ebenso wie für Unternehmen der Wasserwirtschaft.

kVASy® BI lebt von seiner nahtlosen Integration in unsere ganzheitliche Branchenlösung. Damit kann es einfach und komfortabel in kVASy® - Prozesse eingebunden werden und ebenso bequem auf externe Daten (z. B. aus Excel-Anwendungen und Fremdsystemen) zurückgreifen. Bereits heute können Sie die Vorteile durchgängiger Reportingszenarien über mehrere Applikationen hinweg nutzen. Ein deutliches Plus an Automatisierung, Effektivität und Effizienz. Hinter allen beschriebenen Mehrwerten steht ein Erfolgsfaktor – unsere enge strategische Partnerschaft mit dem Weltmarktführer Oracle. Als Certified Advantage Partner bieten wir unseren Kunden eine in sich

geschlossene Technologiebasis – ohne Systembrüche, dafür mit einer hohen Investitionssicherheit. Mit kVASy® BI bieten wir Ihnen die besten Voraussetzungen für eine ganzheitliche, prozessgerichtete Unternehmenssteuerung. Das fängt bei unserer durchgängig integrierten Applikation an und geht weit über einen lösungsorientierten Service und persönlichen Support hinaus. Ein kostengünstiges Roll-out, moderate Lizenzgebühren, sofortige Verfügbarkeit und geringe Einführungszeiten

(da fast kein Dienstleistungsaufwand zur Installation) sind die damit verbundenen Vorteile.

Aus Daten werden Informationen, aus Informationen neue Geschäftspotentiale: kVASy® BI powered by Oracle umfasst die Sammlung, Aufbereitung und Nutzung von Informationen, die nicht nur die Prozessergebnisse, sondern auch die damit verbundenen Prozessvorgänge darstellt. Gehen Sie klar in Führung! (as)

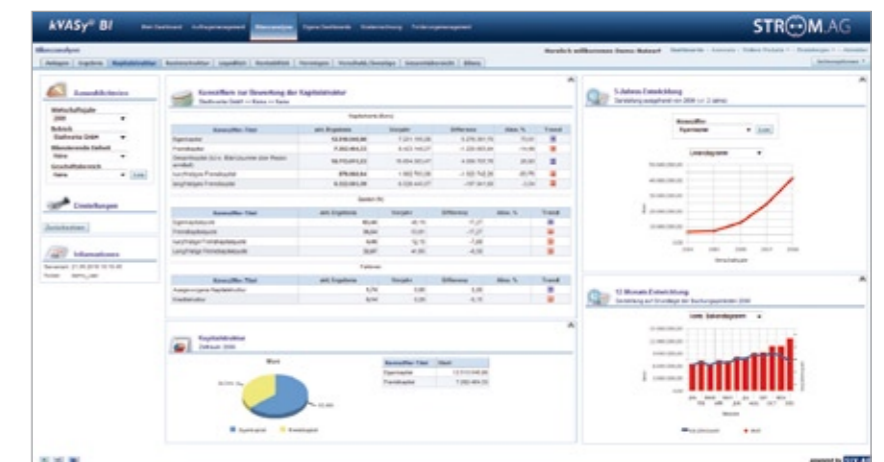


Abb.: kVASy® BI – Die neue Generation prozessorientierter Managementinformationssysteme

# Ausgewählte Softwarepartner der SIV.AG

## GET AG

Informationsdienstleister für die deutsche Versorgungswirtschaft

## ITC

Internet-Trade-Center AG

Online-Self-Service-Lösung

## GEORG KOHL GmbH

Optimierung der Prozesse rund um die Kundenkommunikation durch Outsourcing

## procilon IT-Solutions GmbH

Rechtskonformer Datenaustausch im Energiemarkt

## Robotron

Datenbank-Software GmbH

Datenbankgestützte Informationssysteme

## KISTERS AG

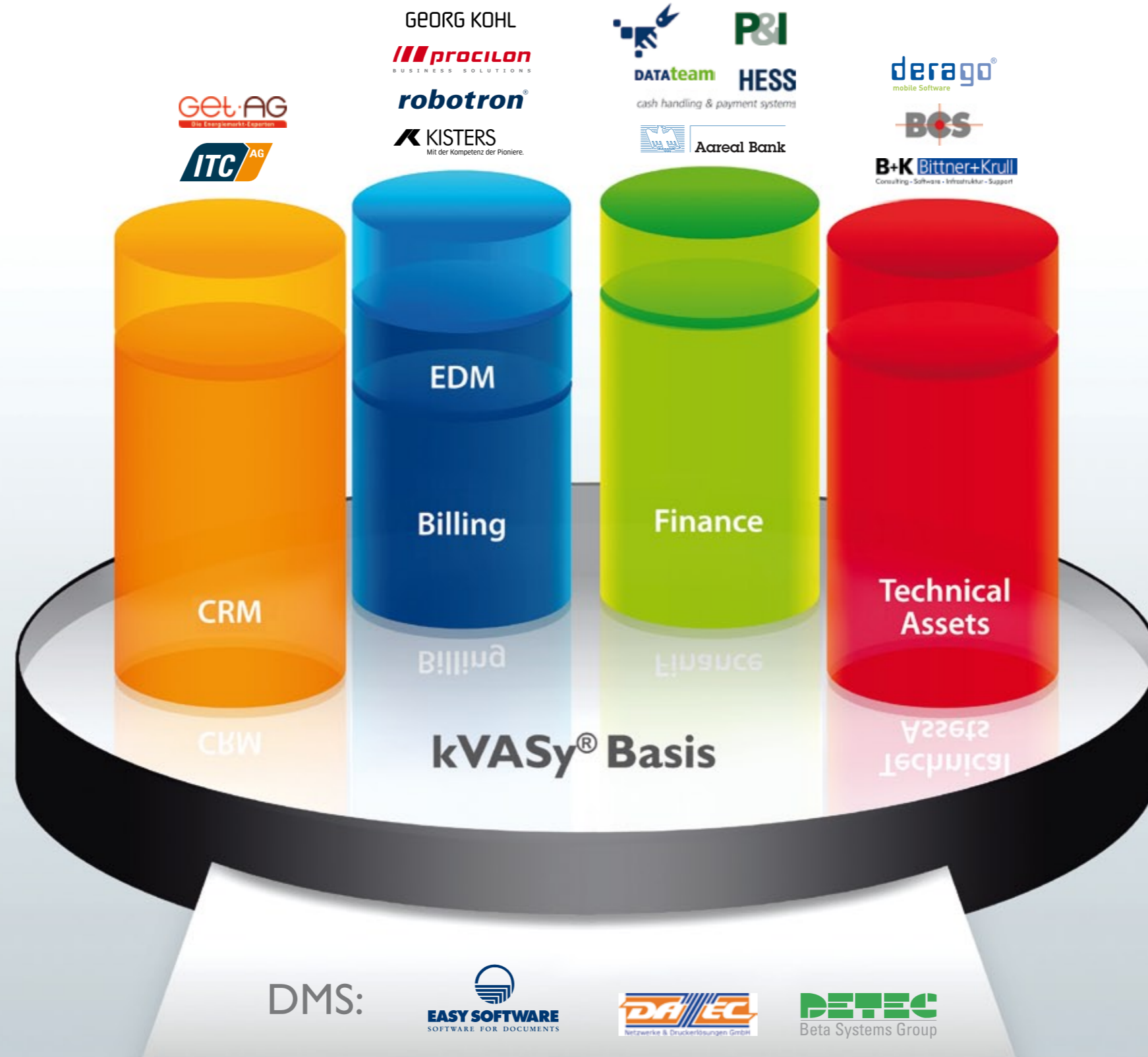
Lösungsanbieter im Energiemarktsektor

## 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

## Prozessoptimierung durch BK01<sup>®</sup> mit kVASy<sup>®</sup>: lekker Energie GmbH bereitet Livebetrieb vor

Ende September ist es so weit. Als erster Kunde der SIV.AG wird die lekker Energie GmbH (bis Juni 2010 Nuon Deutschland GmbH) das von der SIV.AG und der Aareal Bank AG gemeinsam entwickelte integrierte Zahlungsverfahrensverfahren BK01<sup>®</sup> mit kVASy<sup>®</sup> einsetzen. Die Best-practise-Lösung des Wiesbadener Bankhauses ist dann mit den in kVASy<sup>®</sup> angelegten Arbeitsabläufen organisch verknüpft. Durch die Integration von BK01<sup>®</sup> mit kVASy<sup>®</sup> entfällt der manuelle Zuordnungsaufwand offener Posten. Ermöglicht wird dies durch den Einsatz virtueller Kontonummern – ein ebenso einfaches wie geniales Prinzip zur Vollautomatisierung der Zahlungsverkehrs- und Buchungsprozesse, das sich bereits erfolgreich in der Wohnungswirtschaft bewährt hat.

### Exklusiv von der Expertise der Aareal Bank profitieren

Mit dem planmäßig verlaufenden Pilotprojekt stehen zugleich auch die Signale für ein erfolgreiches Roll-out im Rahmen des diesjährigen Sommerreleases auf Grün: „Wie es bislang nur den Anwendern der SAP möglich war, können unsere Kunden exklusiv von der Expertise der Aareal Bank im Massenzahlungsverkehr profitieren und es damit den großen Playern der Versorgungswirtschaft – wie etwa der MVV Energie AG – gleichtun“, so Thomas Heuer, Vorstand der SIV.AG. „Die einzige Voraussetzung hierfür ist, dass sie ihren laufenden Zahlungsverkehr über die Aareal Bank abwickeln. Von unserer Seite werden dem Kunden für diese Mehrwerte keine Lizenzen oder sonstige Gebühren berechnet.“ Die mit dem Einsatz virtueller Kontonummern verbundenen Kostensenkungen lassen sich von den Anwendern der SIV.AG vor allem im Zahlungseingang sowie im Zusammenspiel mit großen eigenen Kunden aus der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft schnell, effektiv und ohne weitere Anpassungen realisieren.

### Erfolgreich in der Offensive

Die lekker Energie GmbH kam dabei für beide Partner nicht ohne Grund als Pilotkunde in Betracht. Das Unternehmen gehört mit seinen über 300.000 Kunden zu den führenden neuen Energieanbietern im Strom- und Gasmarkt. Der mehr als drei Millionen Kunden zählende niederländische Mutterkonzern steht europaweit für Innovationsstärke und maßgeschneiderte

Dienstleistungsangebote. Produkte wie lekker Strom, geniale Strom oder wacker Gas haben in puncto Energieeffizienz und Kostentransparenz neue Standards für die Versorgungswirtschaft gesetzt. Mit Preisgarantien, der Möglichkeit zum Anbieterwechsel im Internet und attraktiven Energiespartarifen ist die Nuon seit ihrem Markteintritt 2006 erfolgreich in der Offensive. Der international agierende Energieanbieter ist ein wesentlicher Pacemaker und Innovationsmotor seiner Branche.

*Die mit dem Einsatz  
virtueller Kontonum-  
mern verbundenen  
Kostensenkungen lassen  
sich schnell, effektiv und  
ohne weitere Anpas-  
sungen realisieren.*

Über die letzten vier Jahre verbindet die SIV.AG und die lekker Energie GmbH eine intensive, vertrauensvolle Zusammenarbeit – sei es nun bei der Einführung des neuen Online-Kundenportals „Mein lekker Energie“ (<https://mein-lekker.de>) Mitte letzten Jahres oder bei der Umsetzung des bis dato komplexesten Migrationsprojektes im Zuge der Übernahme der Nuon Deutschland GmbH durch die nordrhein-westfälische ENERVIE Gruppe im März 2010.

### Erster Schritt: Ein neues Kontenmodell

Der Weg zu einer signifikant höheren Prozess- und Kosteneffizienz führt über ein neues Datenmodell der Software. Mit einem Szenario, das sich an Vertragskonten orientiert und diese zum zentralen Verwaltungsdatum macht, wird es möglich, in kVASy<sup>®</sup> mehrere Verträge unter einem Vertragskonto zu einem Geschäftspartner zusammenzufassen. Der Vorteil: Ein deutliches Plus an Geschäftsprozessorientierung und Transparenz. Daneben garantiert das praxisbewährte Prinzip der virtuellen Kontonummern die genaue Differenzierung der Zahlungsströme – und damit die korrekte Zuordnung der Buchungsposten. Virtuelle Kontonummern können individuell je Debitor, Vertragskonto oder Vertrag – also z. B. auch je Sparte – vergeben werden.

### Nahezu 100%-ige Zuordnungssicherheit und Prozesskostensenkungen um 30 bis 50 %

„Die Integration von BK01<sup>®</sup> mit kVASy<sup>®</sup> rundet unser ganzheitliches Vorgehensmodell im Forderungsmanagement und debitorischen Zahlungsverkehr optimal ab und wird unserem Anspruch an Prozess- und Kosteneffizienz nahezu idealtypisch gerecht“, so Thomas Bunge, Leiter Produktmanagement der SIV.AG. „Das Zahlungsverkehrs- und Kontoführungssystem BK01<sup>®</sup> macht Prozesse tatsächlich einfach. Es umgeht nicht nur elegant Eingabefehler der Endkunden, sondern bietet unseren Kunden zugleich auch eine Zuordnungssicherheit von nahezu 100 %“



und senkt deren Prozesskosten spürbar um 30 bis 50 %.“

Die Aareal Bank AG steht seit über 50 Jahren für eine solide Branchenexpertise und innovative Konzepte zur Abwicklung des Massenzahlungsverkehrs und zur Optimierung angegliederter Softwareprozesse. Als Marktführer in der gewerblichen Wohnungs- und Immobilienwirtschaft zählt das Wiesbadener Bankhaus über 2.200 Kunden. Zwei Millionen Haushalte im Bereich Utilities und sieben Millionen Mieter in der Wohnungswirtschaft – also ca. 22 % aller Haushalte bundesweit – werden über ihr Kontosystem abgerechnet. Das ursprünglich für den Immobiliensektor entwickelte Verfahren BK01® – eine

Abkürzung für „Bank 01“ – kommt über die Exklusivpartner SAP und SIV.AG auch Unternehmen der Versorgungswirtschaft zugute – mit erheblichen Steigerungen der Prozesseffizienz und Kundenzufriedenheit.

**Prozessoptimierung durch virtuelle Kontonummern**

Wie seit Jahren erfolgreich bei Hunderttausenden Mietern bewährt, erlaubt die systematische Verknüpfung des Verfahrens BK01® mit kVASy® Unternehmen der Ver- und Entsorgungswirtschaft eine eindeutige Zuordnung der Zahlungen für den individuellen Strom-, Gas- oder Wasserverbrauch. Dies ist möglich, indem es zu jeder realen Kontonummer, auf die

Zahlungen laufen (z. B. die der Stadtwerke), unbegrenzt viele virtuelle Kontonummern (für jeden einzelnen Kunden der Stadtwerke) gibt. Alle Zahlungen, die über die virtuellen Kontonummern beim Unternehmen ein- bzw. ausgehen, werden stets auf dem realen Konto gebucht und zu einem Saldo verarbeitet. Die eindeutig zugeordneten virtuellen Kontonummern ersetzen die Kundennummern und teilweise umfangreichen Einträge im Verwendungszweck der Rechnungsträger. So kann jeder beliebige Endkunde, jede Verbrauchsstelle, jeder Zähler und jeder Vertrag zweifelsfrei und automatisch identifiziert werden. (Abb. 1)

**BK01® immoconnect – Kundenbindung durch transparente Nebenkosten**

Die zügige Erstellung der Nebenkostenabrechnung stellt immer wieder eine besondere Herausforderung für Immobilienunternehmen und -verwalter dar. BK01® immoconnect bietet bereits seit Jahren die Möglichkeit, die meisten Nebenkosten über den Einsatz virtueller Kontonummern automatisch zu buchen. Der positive Nebeneffekt – eine deutlich stärkere Kundenzufriedenheit durch eine hohe Servicequalität und vereinfachte Arbeitsabläufe. Dieses Prinzip einer nachhaltigen Kundenbindung und -gewinnung kann nunmehr auch der Versorgungsbranche nutzbar gemacht werden. Durch die Verwendung virtueller Kontonummern ist es Versorgungsunternehmen möglich, ihren Immobilienpartnern einen deutlichen Prozessvorteil zu liefern. Damit ist BK01® immoconnect ein wirksames Instrument zur Kundenbindung. (Abb. 2)

**Effizientes und partnerschaftliches Projektmanagement**

In Anbetracht ihrer hohen derzeitigen Projektdecke und zur Vermeidung unnötiger Ressourcenengpässe setzt die lekker Energie GmbH den Starttermin für den Echtbetrieb bewusst erst in den September 2010. Inhaltlich-konzeptionell läuft alles nach Plan. Bereits im Herbst letzten Jahres wurden die künftigen Zahlungsverkehrskonten der Nuon bei der Aareal Bank angelegt und freigeschaltet. Mit ihnen und den darauf laufenden Zahlungstransaktionen werden die automatisierten Abrechnungs- und Buchungsprozesse zukünftig

verknüpft. Um der lekker Energie GmbH ein von Beginn an perfekt funktionierendes Verfahren bereitstellen zu können, hat die SIV.AG das individuelle Produktionssystem der Nuon gespiegelt und auf diesen Spiegel als Entwicklungsgrundlage aufgesetzt.

Der weitere – zwar anspruchsvolle, aber durchaus realistisch umsetzbare – Projektplan wird in enger Abstimmung der drei Kooperationspartner abgearbeitet und nachgehalten. Im Mai steht dabei ein besonderer Meilenstein an. Zu diesem Zeitpunkt liegt die technologische Basis zur Integration der Bankkonten im Kontoführungssystem BK01® mit kVASy® vor. Damit besteht neben der Möglichkeit zur Kommunikation beider Systeme auch die Option zur Verwaltung der virtuellen Kontonummern. Darauf aufbauend, schließen sich in den Sommermonaten u. a. die Stammdateneinrichtung, die Vorbereitung der Korrespondenzvorlagen sowie die Zuordnung von Vertragsdaten und Konten als zentrale weitere Projektphasen an. Anfang September soll dann in einem Mailing allen Barzahlern ihre neue Kontonummer mitgeteilt werden.

Drei Monate – also genau das vierte Quartal 2010 – veranschlagen die Projektpartner für den Test des Echtbetriebs, an dessen Ende auch die beteiligten Mitarbeiter der lekker Energie GmbH ganz entspannt in der neuen automatisierten Prozesswelt arbeiten können. „Durch die automatisierten Prozesse in BK01® mit kVASy® wollen wir der lekker Energie GmbH Freiräume im Tagesgeschäft verschaffen“, so Özgür Urganci, Manager Integrated Payment Solutions der Aareal Bank AG, „Das wirkt sich z. B. im direkten

Kundenkontakt aus – hier entsteht geradezu ein USP in Transparenz und Auskunftsfähigkeit.“

Damit verfügt die lekker Energie GmbH als erster Versorger über die integrierte Best-practise-Lösung BK01® mit kVASy® – und damit über optimierte, hocheffiziente Geschäftsprozesse vor allem im Zahlenseingang und in allen angeschlossenen Prozessen.

(as, jm, erschienen in Heft 14 / 2010 der Zeitschrift „ew“)



**Thomas Bunge**  
**Leiter Produktmanagement**  
 SIV.AG  
 Telefon +49 381 2524-200  
 Fax +49 2524-199  
 thomas.bunge@siv.de

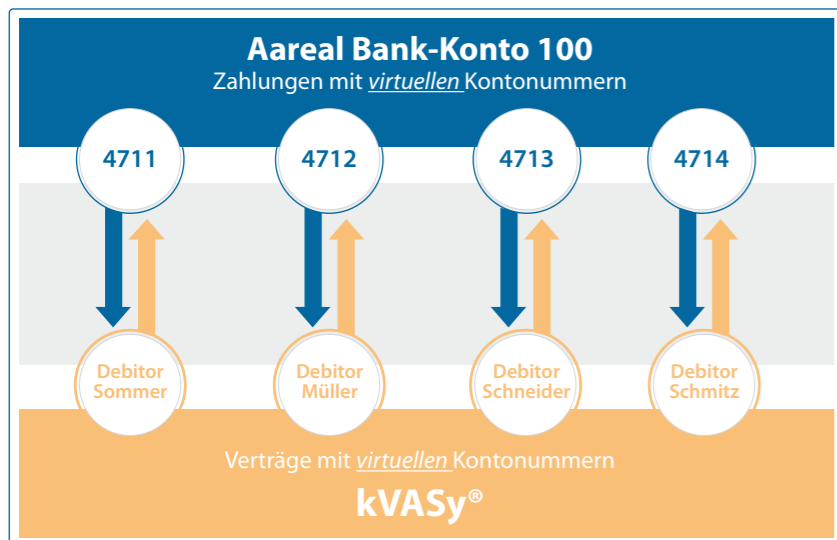


Abb. 1: Prozessoptimierung durch virtuelle Kontonummern

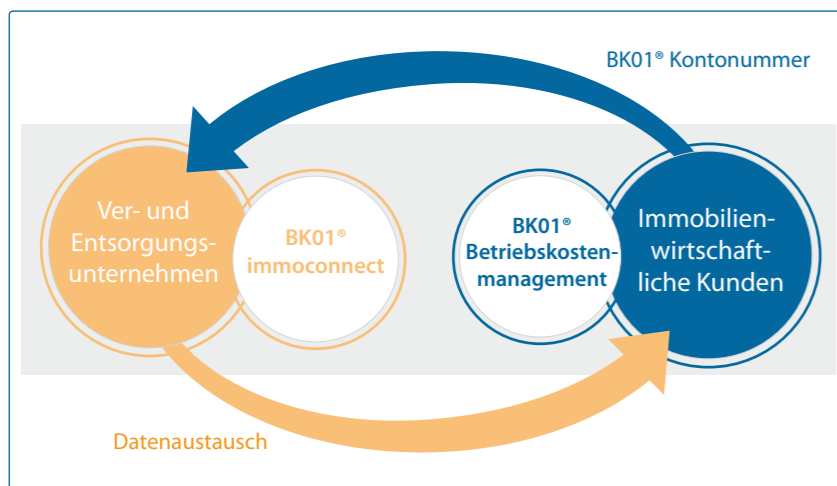


Abb. 2: Transparente Nebenkostenabrechnung mit BK01®

Anzeige

**JETZT AKTUELL BEI DER SIV.AG**

**Die passen perfekt. Auch im Preis.**

**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 express advantage™**

**IBM Premier Business Partner**

**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

**1.750 €\***

**IBM System Storage DS3200 Express**

3-Gbit/s-SAS-Schnitstellestechnologie 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

**2.230 €\***

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

**SIV.AG**

\*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.



## Die Kundenbeziehung als Chance

Mit einem Klick alles im Blick – als universelle Kommunikationsdrehscheibe ist kVASy® - CRM vollständig in die Gesamtlösung integriert. Alle interessenten- und kundenrelevanten Daten, Informationen und Arbeitsabläufe sind schnittstellenfrei unter einem Dach vereint. Unternehmen der Wasser- und Energiewirtschaft profitieren gleichermaßen von spürbar schlanken, hochautomatisierten Geschäftsprozessen. Ihr Vorteil: Niedrige Prozesskosten, ein hoher Kundenertragswert und zufriedene, „ihrem“ Versorger auch emotional verbundene Kunden.



kVASy® - CRM setzt in Bezug auf Integrationsstärke, Servicequalität und Performance Maßstäbe. Optimal ergänzt wird die ganzheitliche Lösung durch flankierende Serviceangebote wie Kundenkarten, Clubmitgliedschaften, Bonus- und Rabattprogramme. Als Partner der SIV.AG steht die arvato systems | Technologies GmbH für innovative flankierende Dienstleistungskonzepte, denn Kundenbindung ist etwas Kostbares.

Mit der Liberalisierung des deutschen Energiemarktes begannen auch einschneidende Marktveränderungen. Vorgaben der Regulierungsbehörde und ein deutlich verschärfter Wettbewerb haben Versorgungsunternehmen dazu gezwungen, konsequente Kostensenkungsprogramme umzusetzen und sich durch eine stärkere Kundenorientierung neu auszurichten. Denn heute hat der Kunde die Wahl: er kann Preisstrukturen detailliert vergleichen und zwischen unterschiedlichen Anbietern mit attraktiven Tarifen wählen. Deshalb ist es das zentrale Ziel, bestehende Kunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Dies gilt besonders für lokale und regionale Anbieter, die dem steigenden Preisdruck ihre regionale Kompetenz entgegenzusetzen haben.

Deshalb ist es z. B. für regional agierende Stadtwerke notwendig, eine sympathische Marke mit einem hohen kundenbezogenen Markenwert zu schaffen, die dazu beiträgt, die Kunden zu binden. Gerade eine kundenorientierte lokale Marke kann sich durch regionale Mehrwerte und einen klaren persönlichen Bezug zum Kunden deutlich von einem austauschbaren und unpersönlichen Massenprodukt unterscheiden und so preisliche Spielräume schaffen. Im Zuge einer solchen Strategie gilt es, die Markenbekanntheit mit einem positiven Image zu versehen und über eine abgestimmte Kommunikation im Bewusstsein des Kunden langfristig zu verankern.

Um Bestandskunden nachhaltig zu binden und Neukunden zu gewinnen, gilt es, eine klare Kommunikation mit den Kunden aufzubauen und zusätzlich einen deutlichen Mehrwert zu bieten. Solche Mehrwerte liegen aufgrund der Identifi-

kation mit der Marke idealerweise direkt im Bereich der Energieversorgung oder in Leistungen, die der Marke zugeordnet werden können. Zusätzlich kann eine gezielte Kundenbindung durch spezielle Programme unterstützt werden. Dazu zählen z. B. Kundenkarten, Kundenclubs und spezielle Bonus- oder Rabattprogramme, die selbstverständlich auch individuell kombinierbar sind.

### Kundenbindungsprogramme – Kunden zu Gewinnern machen

Über professionelle Kundenbindungsprogramme (Kundenkarten, Bonusprogramme etc.) mit attraktiven preislichen Vorteilen oder klaren Rabatten können besonders preissensible Kunden nachhaltig gebunden werden. Andere Kunden schätzen dagegen eher die mit einem solchen Programm einhergehenden Mehrwerte (z. B. kostenlose Energieberatung für Karteninhaber und regionale Leistungen von Partnerunternehmen). Einige Stadtwerke haben das bereits erkannt und sich für eine neue Kundenbindungsstrategie entschieden, die mehrere Bereiche der Stadtwerke miteinander verbindet (Versorgungs-, Entsorgungs- und Personenbeförderungsbereich). Ziel dabei ist es, viele Leistungen miteinander zu einem attraktiven Paket zu kombinieren und dem Kunden als moderner, serviceorientierter Partner gegenüberzutreten.

Gerade im Bereich der Kundenkarten bieten sich den Stadtwerken heute vielfältige Möglichkeiten. Neben der Inanspruchnahme von Bonuspunkten, Rabattvorteilen oder kostenlosen Serviceleistungen kann eine solche Karte auch mit einer Bezahlungsfunktion ausgestattet werden. Auf diese Weise bekommen Kunden die Möglichkeit, direkte Rabattvorteile – z. B. in Parkhäusern, im Bereich des ÖPNV oder bei weiteren regionalen Marktpartnern – zu nutzen. Zusätzliche Einsatzmöglichkeiten bieten sich durch Mehrwertleistungen wie Ticketfunktionen (Event- und Stadiontickets) oder Zugangskontrollen für Jahreskarteninhaber (z. B. für Schwimmbäder).

Durch die Nutzung seiner Kundenkarte demonstriert der Kunde sein Interesse an den Leistungen des Anbieters, das ►



*kVASy® - CRM setzt in Bezug auf Integrationsstärke, Servicequalität und Performance Maßstäbe. Als Partner der SIV.AG steht die arvato systems | Technologies GmbH für innovative flankierende Dienstleistungskonzepte.*



**Matthias Moeller**  
Geschäftsführer

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

durch eine langfristige Nutzung in eine partnerschaftliche Bindung umgewandelt werden kann. Über die Vorteile, die der Kunde durch den Einsatz der Karte erhält, erfolgt nach und nach eine Identifikation mit dem Anbieter, so dass er bei einem Wechsel vertraute und bekannte Leistungen verlieren würde. Die Wechselbereitschaft des Kunden kann so also deutlich verringert werden.

Darüber hinaus bieten Kundenkarten für regionale Anbieter die Möglichkeit, ein noch engeres und persönlicheres Verhältnis zu ihren Kunden aufzubauen. Durch lokale Aktionen exklusiv für Karteninhaber kann die Kundenbeziehung durch diesen Mehrwert („money can't buy“-Effekt) deutlich gesteigert werden und gegebenenfalls sogar in einem Club-Konzept münden. Die Beobachtung der Kundenzufriedenheit, die Möglichkeit zur gezielten Kundenbefragung und eine aussagefähige Datenermittlung sind nur einige weitere Vorteile auf dem Weg zu einer professionellen Kundenbindung.

#### Das „Rundum-CRM-Paket“: Erfolg in jeder Beziehung

Idealerweise werden im Rahmen eines optimalen Kundenbeziehungsmanagements – wie das bei kVASy® - CRM der Fall ist – alle Kundendaten zentral in einem CRM-System gehalten, so dass in jedem Service-Center (Energie, Verkehr etc.) der Kunde identifiziert und betreut werden kann. Auf diese Weise kann das gesamte Management aller Kundenkontakte (persönlich, telefonisch, Nutzung der Kundenkarte, Rabatt-Aktionen etc.) über alle Kommunikationskanäle hinweg in einem CRM-System erfolgen. Denn wenn die Abbildung aller Kundenkontakte sowie die Einbindung eines speziellen Kundenbindungsprogramms und einer Kundenkarte „aus einer Hand“ erfolgen, kann eine optimale Kundenkommunikation erreicht werden.

Eine Verzahnung von Vertrieb, Marketing und Servicebereichen durch ein professionelles CRM-System ist ebenfalls Voraussetzung für ein gutes und erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement. Intern liefert die unternehmensweite Nutzung aller wichtigen, auch übergeordneten Daten zur Kundenbindung und Neukunden-

gewinnung wichtige Informationen für strategische Entscheidungen wie Tarifentwicklung und Netznutzungsmanagement. Durch eine enge Verzahnung aller relevanten Informationen lassen sich kurzfristig Aussagen treffen zur Entwicklung der Neukundenquote, zu bevorzugten Tarifmodellen und Auswertungen zu Anfragen aus den Service-Centern.

Genau an dieser Stelle setzt die Kundenbindungskompetenz der arvato systems | Technologies GmbH an. Von der Konzeptionsphase und der Layout-Erstellung über die Bereitstellung eines passgenauen IT-Kundenbindungsprogramms sowie der Infrastruktur am Point-of-Sales (POS) bis hin zu Services der arvato AG wie Call Center Dienstleistungen, Lettershop-Anbindung oder Kartenproduktion – hier kommen alle Leistungen aus einer Hand.

### *Eine Verzahnung von Vertrieb, Marketing und Servicebereichen durch ein professionelles CRM-System ist Voraussetzung für ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement.*

Die Bausteinlösung des Kundenkarten-IT-Systems besteht aus einem Bonussystem und einzelnen Erweiterungsmodulen, die je nach Anforderung individuell hinzugefügt werden können. Das Basissystem deckt dabei die Grundfunktionalitäten einer Kundenkartenlösung ab. Dazu zählen z. B. POS-Funktionen wie das Sammeln von Punkten und das Einlösen von Rabatten sowie das Erstellen umfangreicher Reports. Über Erweiterungsmodule können weitere Zusatzfunktionen wie Gutschein-karten-Funktionen ergänzt werden. Entscheidend ist: Aufgrund dieses modularen Ansatzes für ein umfangreiches Kundenbeziehungsmanagement entsteht so eine maßgeschneiderte Lösung nach dem Baukasten-Prinzip: die spezifische RegioCard oder StadtwerkeCard. (dw)

## Kundenpost automatisiert verteilen

Das Versorgungsgebiet der LSW LandE-Stadtwerke Wolfsburg GmbH & Co. KG (kurz LSW) erreicht die Größe des Saarlandes. Im Stadtgebiet Wolfsburg und in der Umgebung werden rund 180.000 Haushalte mit Strom, Erdgas, Wasser und Fernwärme versorgt. Für die Kunden der LSW stehen an mehreren Standorten Kundencenter zur Verfügung. Die vielen sachkundigen Mitarbeiter kümmern sich gleichermaßen um Gewerbekunden, Kommunen und Privathaushalte. Als Billingsystem wird die ganzheitliche IT-Lösung kVASy® der SIV.AG – eines der führenden Lösungsanbieters für die Energie- und Wasserwirtschaft – eingesetzt.

#### em@il für Dich!

Mit dem steigenden Wettbewerb wuchs auch die Anzahl täglich ankommender Kundenpost. Die LSW setzte schon früh auf moderne Kommunikationswege. So können die Kunden auf einer eigens eingerichteten Serviceseite im Internet unter [www.lsw.de](http://www.lsw.de) für alle wichtigen Mitteilungen wie An- und Abmeldungen, Umzug, Einzugsermächtigungen, Abschlagsänderungen oder Zählerstandsangaben eine elektronische Nachricht erstellen. Die E-Mail wird dann an ein internes Konto auf den Server geleitet. Hier ist das Posteingangsmodule PaperKeyboard-Email der mhi GmbH installiert.

Die Software liest alle eintreffenden Emails und leitet sie – abhängig von der erkannten Kundennummer und dem Grund des Anschreibens – an den zuständigen Sachbearbeiter. Er erhält die Nachricht als E-Mail auf seinem Arbeitsplatz.

#### Gültigkeitsprüfungen

Alle Nachrichten werden auf ihre inhaltliche Gültigkeit überprüft. Bei der Mitteilung eines Zählerstandes wird z. B. nicht nur die Kunden- und Zählernummer mit den Stammdaten abgeglichen, sondern auch die Standangabe auf Plausibilität geprüft. Gültige Daten leitet PaperKeyboard-Email direkt an das Abrechnungssystem kVASy® weiter.

Dabei wird auch das bereits von der LSW umgesetzte 2-Mandanten-Modell berücksichtigt. Ein Eingreifen durch die Mitarbeiter der Verbrauchsabrechnung ist in diesen Fällen nicht mehr notwendig.

#### Geht nicht – gibt's nicht!

Fehlen in einer Mitteilung nötige Angaben zur automatischen Weiterleitung und Zuordnung, versucht PaperKeyboard weitere Schlüsselinformationen aus der E-Mail zu erfassen. Dabei können Absenderdaten wie Postleitzahl und Ort oder sogar Straßennamen ausgewertet werden. Gerade bei Kunden-Neuanmeldungen hilft dies, den Vorgang möglichst zeitnah und direkt an den richtigen Sachbearbeiter zu leiten.

Ähnlich verhält es sich mit den E-Mails, die die Kunden nicht über das Internetportal, sondern über die Serviceadresse [aktiv@lsw.de](mailto:aktiv@lsw.de) senden. Die so in Freitextform generierten Nachrichten müssen ebenso zuverlässig und schnell ausgewertet werden.

#### Hoher Automatisierungsgrad

Die hohe Trefferquote bei der automatisierten Weiterleitung und Verarbeitung der Kundenmitteilungen hat die Erwartungen erfüllt. Nicht nur, dass alle Vorgänge jetzt papierlos erfolgen, sondern insbe-

sondere zu Spitzenzeiten – wie im Umfeld der Jahresverbrauchsabrechnung oder bei Tarifwechseln – hat sich eine deutliche Beschleunigung der Prozesse ergeben. So wurden bereits beim Produktivstart etwa 3.000 von fast 4.000 Kundenmitteilungen allein zur Zählerstandsangabe automatisch erfasst und an kVASy® übergeben. Für die einfache Übernahme der Daten hat sich die offene Schnittstellentechnologie von kVASy® und PaperKeyboard als sehr hilfreich erwiesen. Die Verantwortlichen der LSW haben sich daher insgesamt sehr positiv über die unkomplizierte Umsetzung des Projektes geäußert. (mh)

**Michael Hasselmann**  
Geschäftsführer

mhi informationstechnik GmbH  
Telefon +49 2206 9524-0  
Fax +49 2206 9524-22  
m.hasselmann@mhi-it.de





## Elektronische Kommunikation: einfach, sicher, ProGOV

Mit Inkrafttreten der GPKE und GeLi Gas hat die Anforderung der sicheren, rechtskonformen Übermittlung elektronischer Daten auch Einzug in den liberalisierten Energiemarkt gehalten. ProGOV energy erfüllt diese Anforderungen und bietet innovative Zusatzleistungen.

Immer mehr Prozesse werden elektronisch abgewickelt. Dabei gilt es Datenschutzrichtlinien und andere Anforderungen des Gesetzgebers zu beachten. In der Kommunikation mit den Marktpartnern innerhalb der Energieversorgerbranche können diese Anforderungen größtenteils umgesetzt werden. Doch was ist mit Bürgern, Behörden, Planungs- und Ingenieurbüros, Lieferanten und anderen Unternehmen außerhalb des EVU-Marktes, die unter Umständen über keine kryptografische Infrastruktur verfügen? Wie kann hier Sicherheit beim elektronischen Datenaustausch gewährleistet werden?



Thomas Metzger  
Geschäftsführer

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

Die neuesten Entwicklungen der ProGOV Suite bieten hierfür eine Lösung: Ohne großen Aufwand und vor allem ohne Kosten auf der Gegenseite können diese Kommunikationspartner in die sichere Datenübermittlung eingebunden werden.

Um diesen Service nutzen zu können, registriert sich der Kommunikationspartner einmalig am Kommunikationsverzeichnis (KVZ), das durch die proclon 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 vollständigen Identity Management 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.

Mit den jüngsten Neuentwicklungen der ProGOV Suite steht den Stadtwerken und anderen Unternehmen der Energiewirtschaft ein neuer Service zur Verfügung, der für die sichere Kommunikation mit allen Kommunikationspartnern (inklusive Zustellquittung) und für die sichere Anmeldung an beliebigen Portalen genutzt werden kann. (tm)

## IBM – Power für Ihr Business

Im August 2010 hat die SIV.AG den höchsten Zertifizierungsstatus der IBM errungen. Das Erreichen der Stufe eines IBM Premier Business Partners sichert dem Unternehmen und seinen Kunden für die zukünftige Zusammenarbeit exklusive Optionen und Konditionen sowie die enge Kooperation mit den besten Spezialisten der IBM. Bundesweit gibt es nur 150 Businesspartner der Premier-Stufe. Sie müssen überragende Fachkenntnisse und Erfolge im Markt unter Beweis gestellt haben und aktiv mit IBM zusammenarbeiten, um mit innovativen Lösungen einen wesentlich höheren Kundennutzen bereitzustellen. PartnerWorld-Mitglieder der Premier-Stufe genießen alle Vorteile der Member- sowie Advanced-Stufen und erhalten zusätzliche hochwertige Benefits.

„Intelligenter Systeme für einen smarten Planeten“ – seit fast 100 Jahren hat sich IBM mit Produktinnovationen entlang der gesamten Wertschöpfungskette immer wieder neu definiert und weltweit als eine der stärksten Marken etabliert. Jährlich investiert der heute knapp 400.000 Mitarbeiter zählende Konzern mehr als 6 Mrd. US-Dollar in Forschung und Entwicklung und bietet seinen Kunden einen einzigartigen Zugang zu branchenunabhängigen High-Tech-Lösungen. Mit Tochtergesellschaften in über 170 Ländern und ca. 100.000 Partnerunternehmen realisiert IBM für Unternehmen aller Größen auch über nationale Grenzen hinweg anspruchsvolle IT-Projekte und unterstreicht damit ihr Selbstverständnis als Global Player mit einem nachhaltigen Wachstumsmodell. Ihr ebenso individuelles wie flexibel anpassbares Lösungsspektrum reicht von Hardwaresystemen über Software, Dienst- und Beratungsleistungen bis zur Absicherung der Finanzierung.

„Als IBM Premier Business Partner ist uns die SIV.AG seit vielen Jahren ein verlässlicher, engagierter Partner, mit dem wir stets neue, erfolgreiche Wege gehen konnten“, so Thomas Regner, STG Regional Partner Recruitment (Hardware) der IBM Deutschland GmbH. „Gemeinsam setzen wir im kVASy® - Umfeld auf innovative Lösungen und Technologien, die zu einer messbar höheren Prozesseffizienz führen.“ Beispielgebend dafür ist das BladeCenter, mit dem der Energie- und Administrationsbedarf signifikant gesenkt werden kann. Ebenso lässt sich die Bereitstellung von IT, z. B. bei der Eröffnung eines Kun-



*„Gemeinsam setzen wir im kVASy® - Umfeld auf innovative Lösungen und Technologien, die zu einer messbar höheren Prozesseffizienz führen.“*

den-Service-Centers, wesentlich vereinfachen.

Mit einem auf die Kunden und deren Wertschöpfung zugeschnittenen Vertrieb bündelt das Unternehmen seine Industrie- und Lösungsexpertise, wobei die Geschäftsbereiche regional und nach Branchen strukturiert sind. Die Kunden der SIV.AG profitieren von der IBM Business Partner Organisation, spezialisierten Teams mit umfassendem Branchenwissen und einer durchgängigen Betreuung durch Ansprechpartner vor Ort. So finden periodisch Abstimmungen mit dem IBM-Mittelstandsvertrieb und Technologieberatern statt. Dadurch kann auf dem kurzen Weg und ganz pragmatisch ein erstklassiger Service bereitgestellt werden.

### Ihre Vorteile:

- IBM hat ein vollständiges, innovatives, skalierbares Produkt- und Leistungsportfolio, das eine optimale zielgruppengerechte Betreuung ermöglicht.
- IBM ist international stark aufgestellt. Weltweit können dadurch vergleichbare Lösungsmodelle umgesetzt werden.
- IBM verfügt über ein hochprofessionelles, fein granuliertes Servicekonzept. Mit seiner Hilfe kann die SIV.AG spezifische, auf die Anforderungen des Kunden maßgeschneiderte Dienstleistungsmodelle entwickeln – für ein deutliches Plus an Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit.
- IBM hat die Systeme und Serviceszenarien für den professionellen Rechenzentrenbetrieb optimiert. (sb, as)



Sebastian Berg  
Geschäftsfeldentwickler  
Systeme & Service

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-255  
Fax +49 381 2524-430  
sebastian.berg@siv.de

## lekker Energie GmbH: Geschäftsabsicherung dank Hochverfügbarkeitslösung



### Wachstumsstarker Energiedienstleister

Aus der Nuon Deutschland GmbH ist im Juni 2010 die lekker Energie GmbH geworden. Unter seinem neuen Namen strebt der innovative Energiedienstleister die Fortsetzung seines raschen Wachstums in den deutschen Metropolen an. Hintergrund der Umbenennung, die ausschließlich für den deutschen Markt gilt, ist die Übernahme des niederländischen Mutterkonzerns durch den schwedischen Monopolisten Vattenfall. Die EU-Kommission hatte das Geschäft genehmigt, allerdings unter der Auflage, dass die Nuon Deutschland GmbH im Interesse eines fairen Wettbewerbs davon ausgenommen sei. Das Unternehmen zählt bereits heute über 300.000 Kunden, überwiegend in Großstädten. Als zweitgrößter Stromanbieter hat die lekker Energie GmbH in Berlin einen Marktanteil von ca. 7 %, in Hamburg ist das Unternehmen in nur vier Jahren zur Nr. 3 avanciert – Tendenz steigend. Ziel ist es, in einem ersten Schritt 500.000 Kunden mit Gas und Strom aus erneuerbaren Quellen zu beliefern.

### Engagierte Partner

Mit der SIV.AG arbeitet die seit 2010 zur nordrhein-westfälischen ENERVIE Gruppe gehörende lekker Energie GmbH seit ihrem erfolgreichen Markteintritt im Jahr 2006 partnerschaftlich zusammen. Besondere aktuelle Meilensteine waren 2009 die Einführung des Online-Kundenportals (<http://www.lekker-energie.de/kundenportal>) und 2010 die im Zuge der gesellschaftsrechtlichen Veränderungen erforderlich gewordene komplette Migration der Applikation kVASy® (inklusive aller für den Betrieb unverzichtbaren Satellitensysteme) in einer Rekordzeit von nur sechs Wochen.

Auf einer klaren Serviceorientierung gründen Markterfolg und weiteres dynamisches Wachstum. Gerade für einen modernen Dienstleister wie die lekker Energie GmbH ist es in einem aggressiven Wettbewerbsumfeld unerlässlich, für Kunden und Interessenten rund um die Uhr erreichbar zu sein.

Aufgrund einer akuten Fehlermeldung waren die Spezialisten des Oracle-Administrationsteams des Bereichs Systeme und Service der SIV.AG im Frühjahr 2010 gefordert, unter besonderem Zeitdruck ihre Leistungsstärke unter Beweis zu stellen. Ein Scheitern hätte eine komplette Rücksicherung bedeutet, was mit einem Produktivausfall von mindestens einem Arbeitstag einhergegangen wäre. Eile war also geboten, um die Störung mit einem professionellen IT-Incident-Management schnell und zur vollen Kundenzufriedenheit in Griff zu bekommen.

„Das Team um Marten Hinrichs hat die Aufgabe mit Bravour gemeistert“, betont Heike Jaegers, Bereichsleiterin Applications der lekker Energie GmbH. „Dank der Hochverfügbarkeitslösung Oracle Data Guard haben wir einen Geschäftsausfall verhindert und den kVASy® - Betrieb problemlos fortgesetzt.“

Die Spezialisten der SIV.AG haben den auf der Oracle Database 10g/11g Enterprise Edition basierenden Data Guard im Kontext mit kVASy® zu einem robusten, ausgereiften Produkt weiterentwickelt, das den Vergleich mit alternativen High Availability Solutions nicht scheuen braucht. Flankiert wird die Lösung durch ein speziell entwickeltes Monitoring- und Überwachungsverfahren sowie auf Wunsch auch durch entsprechende Betreuungsdienstleistungen im Rahmen der kVASy® - Betriebsführung. „Als Verfahrensbetreuerin für kVASy® ist uns Frau Jaegers ein engagierter, verlässlicher Partner, mit dem wir stets sehr unkompliziert pragmatische Lösungen gefunden haben“, so Marco Fiedler, Bereichsleiter Systeme und Service.

### Oracle Data Guard: Ein Plus an Datensicherheit und Leistungsstärke

Die Lösung verbessert die Servicequalität, indem ressourcenintensive Aktivitäten von einer Produktionsdatenbank auf eine oder mehrere synchronisierte Standby-Datenbanken verlagert werden. Damit besteht die Möglichkeit zu Abfragen, Sor-

tierungen, Berichten, webbasierten Zugriffen bzw. Nur-Lese-Zugriffen auf eine physische Standby-Datenbank. Zugleich wendet der Data Guard die ankommenden Änderungen von der Produktionsdatenbank an und erlaubt darüber hinaus die Erstellung schneller inkrementeller Sicherungen, wenn diese an eine Standby-Datenbank delegiert werden. Der daraus erwachsende Vorteil: Hochverfügbarkeit und Disaster-Schutz im Falle plötzlicher Produktionsausfälle.

### Die Mehrwerte des Data Guard:

- Höhere Leistung: Arbeitslasten können auf ein aktuelles Replikat der Produktionsdatenbank verlagert werden.
- Vereinfachte Abläufe: Das komplexe Management herkömmlicher Replikationslösungen entfällt.
- Keine Kompromisse: Das Replikat für die Berichterstellung ist ständig aktuell und online, was mit herkömmlichen Spiegelungstechnologien für Datenspeicher nicht möglich ist.
- Geringere Kosten: Eine physische Oracle-Active-Data-Guard-Standby-Datenbank dient auch dem Disaster-Schutz bzw. kann als Testdatenbank genutzt werden, so dass keine zusätzlichen Speichergeräte oder Server erforderlich sind.
- Robuste, hoch verfügbare Unternehmensprozesse für kVASy® - Anwender

Mit der Möglichkeit zur kVASy® - Embedded-Software-Lizensierung (ESL) eröffnet die SIV.AG ihren Kunden neue, preislich interessante Optionen zur Gestaltung von High-Availability-Lösungen im kVASy® - Umfeld. Hierzu gehören:

- Oracle Cold Standby Database
- Oracle Data Guard
- Oracle Active Data Guard
- Oracle Real Application Clusters
- High Availability über VMware-Virtualisierungsansätze (as)



## Hocheffizienter Übergang in die 2-Mandanten-Welt

Eine sorgfältige Projektplanung und -kommunikation sowie klare Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sind der Schlüssel zum Erfolg komplexer IT-Projekte. Die Produktivstellung auf das 2-Mandanten-Modell mit anschließender Verbrauchsstellentrennung bei der Stadtwerke Rostock AG steht beispielhaft für eine lösungsorientierte Zusammenarbeit, in die sich beide Partner gleichermaßen engagiert eingebracht haben.

### Partner mit Energie für den Standort Rostock

Die SIV.AG und den leistungsstarken Energiedienstleister verbindet dabei mehr als ein enges Vertrauensverhältnis. Beide Unternehmen können 2010 auf eine 20-jährige Firmengeschichte zurückblicken, beide sind ein wichtiger Wirtschaftsfaktor für die Region Rostock, beide vereinen eine hohe Professionalität und solides Branchen-Know-how in ihrem Hause. Seit Mai 2003 Kunde der SIV.AG, hat sich das Querverbundunternehmen, das Kunden in ganz Mecklenburg-Vorpommern zuverlässig mit Strom, Gas und Fernwärme versorgt, zu einem anspruchsvollen Sparringspartner des norddeutschen Software- und Beratungshauses entwickelt und so stets auch eine Vorreiterrolle bei der Umsetzung der Vorgaben der BNetzA eingenommen.

### Frühzeitige Orientierung auf das 2-Mandanten-Modell

Die Stadtwerke Rostock AG gehörte zu den ersten kVAsy®-Anwendern, die sich mit der Einführung des 2-Vertragsmodells

2006 zugleich auch für die Realisierung des von der BNetzA präferierten 2-Mandanten-Modells entschieden – „weil es eine klare Sichten- und Datentrennung bietet, uns eine kostenintensive Nachrüstung erspart und wir keine unnötigen Brüche in der Prozesskette riskieren müssen“, so Doris Becker, Mitarbeiterin für Betriebsorganisation / DV-Strategie, die seitens der Stadtwerke Rostock AG das Projekt leitete und dabei durch den stellvertretenden Projektleiter Stefan Eickenjäger unterstützt wurde.

Im Rahmen des Projektes „Umsetzung des EnWG“ führte das Unternehmen nach einem zweistufigen Projektplan zunächst bis Januar 2007 erfolgreich das 2-Vertragsmodell ein und begann im Mai 2009 die Vorbereitungen zur 2-Mandanten-Trennung – eine Langfristplanung, die sich in der Praxis bewährt hat.

Die Projektgruppe „Informatorisches Unbundling“ existiert in ihrer wesentlichen Zusammensetzung bereits seit Juni 2006 und

umfasst Vertreter fast aller Fachbereiche. Die frühzeitige Einbindung der Mitarbeiter war ein entscheidendes Erfolgsmoment. „So wurden unsere Kollegen – unabhängig davon, ob sie direkt in das Gesamtprojekt einbezogen waren oder nicht – in jeder Projektphase mitgenommen“, betont Doris Becker.

### Zu den Aufgaben der Projektgruppe gehörten u. a.:

- die Entwicklung des Fachkonzeptes für Vertrieb und Netzbetreiber sowie die Erarbeitung einer Entscheidungsvorlage zu den nicht regulierten Sparten und zur Auslagerung von Geschäftsjahren
- die Prüfung der durch die SIV.AG erarbeiteten Migrationskonzepte für die Bereiche Finance und Billing
- die Überprüfung und ggf. Neumodellierung relevanter Bestandteile von Geschäftsprozessen und Arbeitsabläufen sowie ihrer Auswirkungen auf die Organisation
- die Erarbeitung eines Projekt- / Meilensteinplans, der die Aufgabenstellung in ihrer Gesamtheit abbildet.

### Sorgfältige Langfristplanung

Aufbauend auf diesem ganzheitlichen Gesamtkonzept, startete im Mai 2009 in Phase 1 die buchhalterische Trennung, in der im Wesentlichen die in den neuen Vertriebsmandanten zu übernehmenden Daten gekennzeichnet wurden und die planmäßig im Oktober 2009 abgeschlossen

*„Das 2-Mandanten-Modell bietet eine klare Sichten- und Datentrennung und erspart unnötige Brüche in der Prozesskette.“*

werden konnte. Dem schloss sich vom November 2009 bis Juni 2010 die eigentliche physische Datentrennung an.

„Ein weiterer Erfolgsfaktor unseres Projektes war die gründliche Vorbereitung der Umstellung des Produktivsystems“, erläutert Doris Becker. Die Funktionsfähigkeit der getrennten Mandanten wurde

durch umfangreiche Tests – u. a. im Rechenzentrum der SIV.AG – überprüft und dokumentiert.

### Komplikationslose Umsetzung in time and budget

Im Mai 2010 fiel der Startschuss zur Echtmstellung. An diesem Tage wurde das System kVAsy® für alle Anwender geschlossen und die Marktpartner dahingehend informiert. „In der Marktkommunikation zu unseren Partnern und Kunden gab es keine Beeinträchtigungen, alle Fristen konnten exakt eingehalten werden“, betont Doris Becker.

„Auch die Bewältigung des entstandenen Rückstaus im Tagesgeschäft stellte in den Fachbereichen kein Problem dar. Von Vorteil dabei war sicher, dass wir bereits in der 1-Mandanten-Welt nach der 2-Mandanten-Philosophie gelebt haben. So fiel uns die Umstellung auf einen jetzt auch real getrennten Netz- und Vertriebsbereich nicht schwer.“

Zur Verifizierung der Datenübernahme wurden Auswertungen erstellt, die von einzelnen Fachbereichen der Stadt-

## Abrechnungsbelege aus



**in eigener Hand**

Eigentlich nur eine Softwarelösung, aber...

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



**Netzwerke & Druckerlösungen GmbH**  
 Leipzig - Netzsckau - Erfurt - Dresden - Hannover - Hamburg  
 Telefon: 0 37 65 / 797-0 · mail: kvasy@datec-gmbh.de  
 www.datec-gmbh.de

werke Rostock AG in enger Zusammenarbeit mit der SIV.AG auf ihre Korrektheit überprüft und in Prüfprotokollen dokumentiert wurden. Zugleich testeten die Projektverantwortlichen in beiden Schemata die Daten ausgewählter Referenzkunden.

**Projekt durch unabhängige Wirtschaftsprüfer begleitet**

Ab Januar 2010 wurde das Umstellungsprojekt durch unabhängige Prüfer der WIBERA Wirtschaftsberatung AG begleitet, was Doris Becker in Hinblick auf eine stringente Projektumsetzung als zusätzlichen Vorteil erachtet. Die Mitarbeiter der einzelnen Fachbereiche standen für detaillierte Befragungen zur Verfügung und erstellten zusätzliche Nachweise und Dokumentationen. Hierzu gehörte u. a. die Erarbeitung und detaillierte Gestaltung eines Umstellungsdrehbuchs, das beide Projektpartner zur vollsten Zufriedenheit der WIBERA vorlegen konnten. In der Begleitung durch die Wirtschaftsprüfer sehen die Stadtwerke Rostock eine hohe Sicherheit für ihren ersten Jahresabschluss nach der Einführung des 2-Mandanten-Modells.

Begleitet wurde die Umstellung auf das 2-Mandanten-Modell durch ein maßgeschneidertes Schulungsprogramm der SIV.AG | AKADEMIE. Unter Leitung des erfahrenen Dozenten René Kersten fand für die Key-Anwender und Sachbereichsleiter ein integrierter Workshop statt, der einen Gesamtüberblick über die Kommunikationsprozesse und deren Zusammenhänge nach der Einführung des 2-Mandanten-Modells vermittelte.

Nachdem die sich der 2-Mandanten-Umstellung anschließende Verbrauchsstellentrennung am Vortag erfolgreich durchgelaufen war, stand dem Produktivstart im Juni 2010 nichts mehr im Wege.

**Engagierte, vertrauensvolle Zusammenarbeit**

„Dass wir so souverän, ruhig und ohne Komplikationen in die 2-Mandanten-Welt wechseln konnten, ist vor allem auch das Verdienst des Consultingbereichs der SIV.AG. Ausdrücklich möchten wir an dieser Stelle den Management Consultants Corina Drabon und Detlef Frahm für die engagierte und hochprofessionelle Zusammenarbeit danken“, so Doris Becker. „Ihre Begeisterung und Motivation haben sich schnell auch auf unsere Mitarbeiter übertragen und den Projekterfolg entscheidend herbeigeführt.“ (as)

## Stadtwerke Malchow setzen auf kVASy®

Mit den Stadtwerken Malchow hat die SIV.AG ein weiteres Querverbundunternehmen als Kunden gewinnen können. Der Regionalversorger wird die kVASy® - Verbrauchsabrechnung inklusive der Marktkommunikation im 2-Mandanten-Modell einführen.

Die Stadtwerke wurden 1991 als Eigenbetrieb der Stadt Malchow gegründet und beliefern heute die ca. 8.000 Einwohner der Stadt

sowie umliegende Gemeinden mit Gas, Strom und Fernwärme. Darüber hinaus verantwortet das 45 Beschäftigte zählende Unternehmen die Wasserver- bzw. Abwasserentsorgung der ca. 12.000 Einwohner des Amtes Malchow. Zu diesem Zweck betreiben die Stadtwerke vier Wasser- und acht Klärwerke. (as)

## Personalbereitstellung zur Sachbearbeitung

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 Consultings der SIV.AG punktgenaue Unterstützung bei der Sachbearbeitung im jeweiligen Aufgabengebiet. Unsere Mitarbeiter der UTIPS GmbH stehen Ihnen am Standort Roggentin kompetent zur Verfügung – ganz einfach und bequem.

**Ihr Unternehmen profitiert durch:**

- Gut ausgebildete Fachkräfte, die die Anforderungen der Energie- und Wasserwirtschaft aus ihrer täglichen Praxis kennen.
- Einen auf Sachbearbeitung abgestimmten Vergütungsrahmen
- Hohe Standards einer qualifizierten Sachbearbeitung
- Schnelle Verfügbarkeit
- Fest kalkulierbare Personalkosten (Sie zahlen nur für effektiv geleistete Arbeitszeit.)
- Den Wegfall aufreibender Personalrekrutierung im eigenen Hause
- Einen messbar geringeren Verwaltungsaufwand
- Kein zusätzliches Investment in ihre Infrastruktur.

**Kurzum:** Einen spürbaren Gewinn an Flexibilität und Effizienz sowie niedrige Kosten.

**Die von uns abgedeckten Leistungsbereiche:**

- Abrechnung Liefervertrag SLP
- Abrechnung Netzvertrag SLP
- Abrechnung Netzvertrag RLM
- Forderungsmanagement
- Abschluss Lieferantenrahmenverträge
- Bearbeitung Netznutzungseingangsrechnungen
- GPKE / GeLi Gas Marktprozesse Neukunden
- GPKE / GeLi Gas Marktprozesse Bestandskunden
- Datenklärung Marktprozesse
- GPKE / GeLi Gas Marktprozesse Netzbetreiber



**Torsten Brinker**  
**Geschäftsführer**  
 UTIPS GmbH  
 Telefon +49 38204 74916  
 Fax +49 38204 74917  
 torsten.brinker@utips.de

### Mitarbeiterprofil: Grenzen überschreiten



**Name:** Christoph Rohling  
**Jahrgang:** 1975  
**Position:** Produktmanager

**Persönliches:** Interessiert an allem Neuen, sucht Herausforderungen und mag es, an seine eigenen Grenzen zu gehen, sozial engagiert (Präsident des Round Table 202 Rostock), sportbegeistert, unternimmt gern Radtouren.

**Vorher:** Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaftslehre von 1994 bis 1998 an der FH Wismar, bis 2000 im Einzelhandelsaußendienst eines führenden deutschen Konzerns.

**Bei der SIV.AG:** Im Jahr 2000 Einstieg als Consultant (entwickelte u. a. bei der LSW eine breite Sicht auf die Anforderungen der Branche), interner Projektleiter in der 1. Phase der fachlichen

Konzeption und Umsetzung des 2-Mandanten-Modells, seit Anfang 2009 Produktmanager.

**Aufgaben:** Verantwortet die Weiterentwicklung des Leistungsbereiches kVASy® - Billing. Strategisch-inhaltliche Umsetzung der Anforderungen der BNetzA (Fokus: Anreizregulierung, Netzentgelte), Abstimmung der Zusammenarbeit mit Partnern wie der ene't GmbH und GET AG, Realisierung der Anforderungen des DVGW-Arbeitsblattes G685 sowie der Bereiche Messstellenbetrieb / Messdienstleister an die Abrechnung, Organisation von Partner- und Anwenderworkshops. Versteht sich als Mittler zwischen den Kundeninteressen und der Softwareentwicklung.

**Motivation:** „Es gibt keine Probleme, nur Herausforderungen.“ Mit Spaß und professionellen Partnern gemeinsam Hindernisse meistern und die optimale Lösung finden.



# Kartellrecht und Anreizregulierung – Wasserwirtschaft im Interessenkonflikt

Der Bundesgerichtshof hat eine Preissenkungsverfügung der hessischen Landeskartellbehörde in Höhe von ca. 30 Prozent bestätigt. Am 14. Juli 2010 hat die Monopolkommission ihr Hauptgutachten mit der Forderung nach einer Anreizregulierung wie in der Energieversorgung veröffentlicht. Hierdurch geraten die Wasserversorger unter großen Druck. Und das alles vor dem Hintergrund rückgehenden Wassergebrauchs und größer werdender Anforderungen bei Vorsorge, Umwelt- und Gesundheitsschutz. Dabei sind die Kunden der Wasserversorger mit den Leistungen zufrieden, so dass man sich fragen muss, wo die Veranlassung für strukturändernde Experimente in der Wasserwirtschaft liegt.

## 1. Kartellrecht

Der Beschluss des Bundesgerichtshofes (BGH) verpflichtet die enwag in Wetzlar dazu, ihre Wasserpreise für die Endkunden um ca. 30 Prozent abzusenken. Diese Preissenkungsverfügung stützt sich auf das für ein marktbeherrschendes Unternehmen einschlägige Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Nach dem Vergleichsmarktprinzip werden die Preise mehrerer „gleichartiger“ Unternehmen verglichen. Untersucht werden zwar auch die Kosten der Unternehmen, aber der Fokus liegt auf dem Wasserpreis. Mit dieser Entscheidung könnten weit reichende Folgen für die Wasserwirtschaft im Hinblick auf Struktur- und Investitionsentscheidungen verbunden sein.

Eine Auswirkung könnte darin bestehen, dass diejenigen Unternehmen, die privatrechtliche Entgelte für die Wasserversorgung erheben und damit eine höhere Eigenständigkeit gegenüber dem Kommunalhaushalt haben, (zurück) in das satzungsrechtliche Gebührensystem gehen. Das betroffene Unternehmen im Fall des BGH hat einen solchen Schritt beschlossen. Der Stadtrat von Wetzlar hat ein Modell beschlossen, wonach ab dem 1. Januar 2011, die Stadt Gebührenbescheide erlässt. Die öffentlich-rechtlichen Gebühren unterliegen der Kommunalaufsicht. Die Kartellbehörde hat grundsätzlich keine Kontrollbefugnis für Gebühren. Ungewöhnlich an der hessischen Kartellaufsicht ist vor allem die Höhe der Preissenkungsverfügungen und die Bestätigung des

Vergleichsmarktpinzips mit geringen Anforderungen an die Vergleichbarkeit von Unternehmen. Außerdem stellt die Kartellbehörde, bestätigt durch den BGH, zentral darauf ab, dass ein Unternehmen lückenlose Effizienznachweise erbringen muss. Bei dem oberflächlichen Vergleich von verschiedenen Unternehmen werden die kalkulatorischen Kosten nicht einbezogen. Letztere machen aber nach den ersten Ergebnissen der Kundenbilanz des BDEW 25 Prozent aus.

Dabei sind Wasserentgeltkalkulation und Wasserpreiskontrolle wichtige Bestandteile in der Wasserwirtschaft und die Notwendigkeit, beides effektiv durchzuführen, hat nicht erst der Beschluss des BGH deutlich gemacht. Die Unternehmen der Wasserwirtschaft mussten sich schon immer wegen ihrer Monopolstellung für ihre Preise rechtfertigen. Dass dies am besten mit Hilfe einer nachvollziehbaren auf allgemeine betriebswirtschaftliche Grundsätze beruhenden Kalkulation geschieht, liegt auf der Hand. Aus diesem Grund werden einheitliche Kalkulationsgrundsätze immer wichtiger. Der BDEW hat einen Kalkulationsleitfaden, der bisher nur Mitgliedern zur Verfügung stand, weiter entwickelt und allen Unternehmen sowie der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

Auch die Kartellbehörden des Bundes und der Länder hätten diesen Leitfaden berücksichtigen können. In einer Arbeitsgruppe des Bundes und der Länder haben sich die Kartellbehörden das Ziel gesetzt, einen einheitlichen Fragebogen zu entwickeln. BDEW und VKU haben wesentliche Kritikpunkte übereinstimmend geäußert. Derzeit befindet sich der einheitliche Abfragebogen der Kartellbehörden von Bund und Ländern in der Endabstimmung. Mit Veröffentlichung dieses Beitrags dürfte eine endgültige Version vorliegen. Vermutlich werden einige Kritikpunkte nicht berücksichtigt. So fehlen beispielsweise Definitionen und Begriffserklärungen, die eine Validität der abgefragten Daten kaum ermöglichen.

In einem anderen Punkt sind die Kartellbehörden den Verbänden entgegen gekommen: Zukünftig sollen in einem gesonderten Tabellenblatt auch die kalkulatorischen Kosten abgefragt werden; allerdings nur um solche Fälle herauszufiltern, die keine oder nur unzureichende Kalkulation haben. Die Frage nach einer kostendeckenden Kalkulation kann nach wie vor nicht beantwortet werden. Der Kalkulationsleitfaden des BDEW wurde also nicht vollständig berücksichtigt. Brandenburg hat als erstes Bundesland (abgesehen von Hessen) von dem Entwurf, noch vor endgültiger Fertigstellung, Gebrauch gemacht und eine Variante Anfang August an die Trinkwasserversorger verschickt. Berücksichtigt wurde dabei aber die besondere Gebrauchssituation in Brandenburg, indem die Gebrauchsentwicklung mit abgefragt wird. Andere Bundesländer werden vermutlich in Kürze folgen. Die derzeitige Entwicklung der Kartellverfahren mit den verschiedenen Interessenfeldern lassen sich anschaulich wie in der nachfolgenden Grafik (S. 46) darstellen.

Hinsichtlich der anderen Bundesländer ist vor allem Nordrhein-Westfalen zu erwähnen, das sich deutlich zum Benchmarking bekannt hat und keine Kartellabfrage durchführen wird, solange

die Benchmarkingverfahren laufen. Das Benchmarking in NRW wird von den drei für die Wasserwirtschaft verantwortlichen Ministerien, Umwelt, Gesundheit und Wirtschaft unterstützt und bildet einen Großteil der abgegebenen Wassermenge in NRW ab. Hieraus könnten sich Leitlinien auch für andere Bundesländer

Anzeige

**Professionelle Portal-Lösungen mit**

**kVASy**  
eBilling

---

**Vertriebs-Portale**

- Effektive Neukundengewinnung
- Lokal - regional - bundesweit

Zum Beispiel:

- Tarifrechner
- 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**

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.



RA Dr. Jörg Rehberg  
Fachgebietsleiter  
Wasser / Abwasser

BDEW  
Telefon +49 30 300199-1211  
Fax +49 30 300199-4241  
joerg.rehberg@bdew.de

ableiten lassen. Auch das Bundeskartellamt ist inzwischen in die Wasserpreisprüfungen involviert und untersucht die Berliner Wasserbetriebe. Nach Aussagen des Bundeskartellamts sind Größencluster bei dem Vergleich notwendig und auch kalkulatorische Kosten müssen berücksichtigt werden. Mit diesem Ansatz geht die Behörde über den Prüfmaßstab, der in Hessen angesetzt wird, hinaus.

## 2. Monopolkommission fordert Anreizregulierung

Mit ihrem am 14. Juli 2010 veröffentlichten Hauptgutachten fordert die Monopolkommission unter der Leitung von Prof. Haucap eine Anreizregulierung für die Wasserwirtschaft nach dem Modell der Energieversorgung. Dabei konstatiert die Monopolkommission, dass die Wasserwirtschaft als natürliches Monopol anzusehen ist. Ein unmittelbarer Wettbewerb wie in der Energie ist also gar nicht möglich. Eine Anreizregulierung soll nach ausdrücklicher Auffassung auch eine Strukturänderung in der Wasserwirtschaft herbei führen. Größeneffizienzen sollten ausgenutzt werden. Damit greift die Monopolkommission ein System an, ohne dafür Gründe nennen zu können. Lediglich eine angeblich bestehende Ineffizienz der Versorger müsse beseitigt werden. Zum einen wird auf den wenigen Seiten des Hauptgutachtens zur Wasserwirtschaft aber nicht dargelegt, worin die mangelnde Effizienz besteht und zum anderen ist keineswegs klar, dass eine Anreizregulierung in der Wasserwirtschaft zu günstigeren Preisen führen würde. Bei einer

Anreizregulierung müssten beispielsweise kalkulatorische Kosten berücksichtigt werden, die nicht in allen Unternehmen angesetzt werden. In der Folge könnte es zu Preissteigerungen kommen. Außerdem ist die Wasserwirtschaft gerade aufgrund ihrer Vielfalt an die besonderen Gegebenheiten vor Ort angepasst. Mit dieser Vielfalt können die Verantwortlichen für die kommunale Wasserversorgung am besten dafür sorgen, die Bedürfnisse vor Ort abzubilden. Regionale Besonderheiten und der Grundsatz der ortsnahen Versorgung können auf diese Weise am besten berücksichtigt werden.

Da die Bundesregierung auf die Forderungen aus dem Gutachten der Monopolkommission reagieren muss, wird es auch hierzu eine Anhörung im Bundeswirtschaftsministerium geben. Eine breite Ablehnung der Forderungen dürfte sicher sein. Wie sich die Bundesregierung positioniert, bleibt dagegen ungewiss.

Es zeigt sich also, dass derzeit aus verschiedener Richtung Vorstellungen und Ideologien über die Wasserwirtschaft gestülpt werden sollen. Diese führen zu verschiedenen Interessenkonflikten und sind für sich gesehen Experimente, die nicht durch äußere Faktoren begründet wird. Denn auch im internationalen Vergleich schneidet die deutsche Wasserversorgung gut ab. Dies zeigen die Ergebnisse der VEWA Studie, nach der die Preise in Deutschland angemessen sind, wenn Leistungen und Subventionen mit berücksichtigt werden. (jr)

Hessen	Andere Länder	Bund-Länder-AG	Kommunalaufsicht	BKartellamt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weitere Verfahren</li> <li>• Flächendeckende Preisenkungsverföhrung</li> <li>• Teilweise Umwandlung in Gebührenrecht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstärkt Datenerhebung</li> <li>• Formale Verfahren (BW bereits erfolgt)</li> <li>• Mehrere Länder wollen vom einheitlichen Fragebogen abweichen</li> <li>• Sachsen hat Anfang Mai eigenen Fragebogen versendet</li> <li>• Sachsen-Anhalt hat angekündigt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einheitlicher Datenerhebungsbogen geplant – letztes Treffen Ende Mai 2010</li> <li>• Fragebogen wurde im Juni an Verbände zur Stellungnahme geschickt</li> <li>• Gemeinsame Stellungnahme BDEW und VKU ist abgegeben</li> <li>• BMWi Gespräch am 27.7.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunalaufsicht kann unter Druck geraten, wenn viele WVU Gebühren einföhren</li> <li>• Verstärkte Kontrolle bspw. durch restriktive Kreditgenehmigung</li> <li>• Verwaltungsrechtssprechung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuständigkeit nur bei länderübergreifender Versorgung oder durch Zuständigkeitsvereinbarung</li> <li>• Politischer Druck steigt</li> <li>• Berlin Datenabfrage erfolgt – HH als Vergleichsunternehmen – Zuständigkeitsvereinbarung</li> </ul>

Abb.: Mögliche Entwicklung Kartellrecht

# Prozesstuning: Potentiale nutzbar machen



Mit ihrem im Einsatz befindlichen Leistungsportfolio bietet die SIV.AG ihren Kunden bereits heute ein integriertes Lösungsspektrum zur effizienten Umsetzung der kaufmännischen und technischen Geschäftsprozesse. Der wesentliche Mehrwert des Software-Standards kVASy® besteht jedoch in der am Kundennutzen orientierten, zielgerichteten Wechselwirkung aller Module und Funktionalitäten. Nur so können die Anwender das synergetische Potential der Applikation sinnvoll nutzen, ihre Kernprozesse durchgängig automatisieren und Kosten entlang der gesamten Wertschöpfungskette reduzieren. Zur gezielten Nachjustierung analysieren wir gern gemeinsam mit Ihnen die Einsatztiefe des Leistungsspektrums und offerieren Ihnen maßgeschneiderte Lösungen für höchste Performance und Effizienz. Profitieren auch Sie optimal von der Businessorientierung und Flexibilität des kVASy® - Produktportfolios!

## Neue kleinere Features und Module

### 1. Die Doublettenprüfung

Mit der Doublettenprüfung können Anwender doppelte Eingaben verhindern und damit eine hohe Datenqualität wahren.

Ihr Vorteil: Eine schlanke, übersichtliche Datenhaltung und eine deutlich effizientere Kundenbetreuung.

### 2. kVASy® - Regelwerk Tarife und Medien

Das Regelwerk eröffnet den Anwendern die Möglichkeit einer exakten Zuordnung in Abhängigkeit von den jeweiligen territo-

rialen Strukturen, u. a. bei der Neuanlage oder dem Umzug von Kunden. Falsche Medien- und Tarifzuordnungen können dank umfassender Auswertungs- und Prüfungsoptionen frühzeitig noch vor Rechnungslegung korrigiert werden.

Ihr Vorteil: Keine unnötige Mehrarbeit durch Storni und neue Rechnungen mit einem Plus an Servicequalität.

### 3. Schnellerfassung von Zählerständen

Mit dieser Funktionalität können Anwender sogar große Datenmengen innerhalb kürzester Zeit abarbeiten. Dabei haben sie alle relevanten Informationen zum Zählwerk im Blick und können selbst steuern, wann ihnen Fehler- und Warnhinweise angezeigt werden sollen.

Ihr Vorteil: Sie vermeiden unnötige Storni und erneute Rechnungserstellungen. Ein deutlicher Gewinn an Zeit, Effizienz und Kundenzufriedenheit. (as)



André Beutel  
Sales und Partner Manager

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-409  
Fax +49 381 2524-288  
andre.beutel@siv.de





Eckhardt Rehberg und Marco Fiedler (v.l.n.r.) bei der Übergabe in der Kita „Villa Kunterbunt“

## SIV.AG unterstützt Schlaumäuse

Die SIV.AG unterstützt die Schlaumäuse-Initiative des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Ziel der deutschlandweiten Kampagne ist es, mittels einer speziellen Lernsoftware Kindergartenkinder spielerisch an Schrift und Sprache heranzuführen, Kommunikationsdefizite auszugleichen und sie so rechtzeitig auf die Anforderungen der Schule vorzubereiten. Inzwischen lernen im gesamten Bundesgebiet über 100.000 Kinder in rund 3.000 Kindergärten mit den Schlaumäusen.

Gemeinsam mit dem Bundestagsabgeordneten und Vorsitzenden der Landesgruppe Mecklenburg-Vorpommern der CDU/CSU-Bundestagsfraktion Eckhardt Rehberg übergab Marco Fiedler, Mitglied der Geschäftsführung und Bereichsleiter Systeme & Service der SIV.AG, in der Kita „Villa Kunterbunt“ in Kröpelin eines der von der SIV.AG gesponsorten und komplett eingerichteten Laptops. (as)

## BDEW Kongress 2010

„Zukunft möglich machen“ – unter diesem Motto trafen sich mehr als 1.300 Protagonisten der deutschen Energiewirtschaft (Spitzenpolitiker, Topmanager und hochrangige Verbandsvertreter) vom 29. Juni bis 1. Juli 2010 in Berlin.

Hildegard Müller, Vorsitzende der Hauptgeschäftsführung des BDEW, machte bereits im Vorfeld der Veranstaltung klar, dass es eines schlüssigen, nachhaltigen Energiekonzeptes bedarf. Dieses müsse zeigen, „wie wir bis 2050 zu einer CO2-neutralen Energieversorgung kommen, die für die Verbraucher auch bezahlbar ist“. Dabei müsse nicht nur über die künftige Stromerzeugung gesprochen werden, sondern auch über den dezentralen Netzausbau,

Prozesseffizienz und Elektromobilität. Bei der Entwicklung eines langfristig zuverlässigen politischen und rechtlichen Ordnungsrahmens bedürfe es nicht nur Weitsicht und Mut zum Wandel, sondern auch eines klaren Sinns für das Machbare.

Gerade die kleinen und mittleren Stadtwerke können aufgrund ihrer regionalen Nähe und Kundenorientierung zukunftsfähige Strategien entwickeln, um als selbstbewusste Akteure wachsende Marktanteile zu erschließen. Als ganzheitlicher Lösungsanbieter versteht sich die SIV.AG – die auch in diesem Jahr Aussteller auf dem BDEW Kongress war – als verlässlicher Partner bei der Optimierung der Geschäftsprozesse. (sl)

## Impressionen SIV.Anwenderkonferenz 2010



*Mehr als 190 Kunden und Partner erlebten auf der 14. SIV.Anwenderkonferenz am 17. und 18. Juni 2010 ein abwechslungsreiches Kongressprogramm und interessante Workshops. Nach einer gemeinsamen Schiffstour bot die Abendveranstaltung am Alten Strom in Warnemünde Gelegenheit zu einem angeregten Erfahrungsaustausch.*



## ▶ Veranstaltungskalender 2010 / 2011

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
Strategiedialog 2010	30.09. - 01.10.2010	Grand Hotel Esplanade Berlin	www.siv.de
Handelsblatt-Jahrestagung Energiewirtschaft	18. - 21.01.2011	Hotel InterContinental Berlin	www.euroforum.de
E-world energy & water 2011	08. - 10.02.2011	Messe Essen	www.e-world-2011.com
EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke 2011	10. - 12.05.2011	Hotel InterContinental Berlin	www.stadtwerke-tagung.de

## ▶ 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:

Wie viele Kunden rechnen E.ON | Bulgaria und EVN Bulgaria monatlich in ihrem Versorgungsgebiet mit kVAsy® ab?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail ([sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de)). Einsendeschluss ist der 31. Dezember 2010 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). **Viel Glück!**



Die Gewinner unserer letzten beiden Gewinnspiele sind:  
**JUBILÄUMSAUSGABE: Michael Schänker** (Stadtwerke Lippstadt GmbH)  
**AUSGABE 2 / 2010: Stefan Kleck** (Stadtwerke Bretten GmbH).  
 Herzlichen Glückwunsch!

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)



**SIV.NEWS 3/2010 - 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** Sebastian Berg (sb), Michael Hasselmann (mh), Joerg Matheis (jm), Steffen Lewerenz (sl), Thomas Metzger (tm), RA Dr. Jörg Rehberg (jr), Delia Wulle (dw) **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** Stadt-druckerei Weidner GmbH **Auflage** 3.500 Exemplare

## 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)



**SOFTWARE.  
HARDWARE.  
COMPLETE.**



**ORACLE®**

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