

# SIV.NEWS

1

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2017

## Wegbereiter. Gemeinsam die Digitalisierung umsetzen.

Seite 4

Die SIV.AG auf  
der E-world  
energy & water  
**7. bis 9.2.2017**  
Essen, Halle 3/350

### Sicherer Smart-Meter- Rollout

Modular in einem offenen System oder als Lösungspaket zum Festpreis **5**

### Rechnung in einer Nacht

lekker Energie GmbH setzt auf automatisierte Rechnungsprüfung in KVASy® **10**

### Datenschutz und -sicherheit

Reifegradmodell für ein nachhaltiges Informationssicherheitsmanagement **14**

# INHALT

Editorial **3**

---

**Titelthema: Die SIV.AG auf der E-world energy & water 2017**

Wegbereiter. Gemeinsam die Digitalisierung umsetzen. **4**

---

Smart-Meter-Rollout: Skaleneffekte bieten Investitionsschutz **5**

---

## Das Brancheninterview

Messstellenbetrieb der Zukunft – Die SIV.AG und die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH sind starke Partner. **6**

---

Energievertrieb – Der Kunde im Mittelpunkt **8**

---

## Praxisberichte

Stadtwerke Rodgau – Abfallabrechnung in einem gemeinsamen Gebührenbescheid **9**

---

lekker Energie GmbH – Rechnung in einer Nacht durch automatisierte Rechnungsprüfung **10**

---



## Teamporträt

Der Bereich Datenservice der SIV.AG: Einer für alle und alle für den Kunden **12**

---

Informationssicherheitsmanagement: Datenschutz und Datensicherheit sind Chefsache. **14**

---

## Wasserwirtschaft

Kundenstimme: Die richtige Entscheidung – Sebastian Kratz, Kaufmännischer Leiter und Stellvertretender Geschäftsführer des Wasserverbandes Garbsen - Neustadt a. Rbge. **17**

---

## Partner

HESS: Doppelt erfolgreich in Rudolstadt **18**

---

E-POST: Einfach – kostenoptimiert – sicher aus kVASy® organisiert **19**

---

Spitze: 7.500 EUR für den guten Zweck **20**

---

Barzahlen: Deutschlandweit in rund 10.000 Filialen **21**

---

SIV Utility Services GmbH: Prozesse auslagern – Die Alternative für Ihren Unternehmenserfolg **22**

---

SIV.AG | AKADEMIE, Veranstaltungen, Gewinnspiel, Impressum **23**

---

# Liebe Leserinnen und Leser!

If you want something you have never had  
you must be willing to do something  
you have never done.

*Thomas Jefferson*

Auf der diesjährigen E-world energy & water können Sie eindrucksvoll erleben, wie die digitale Zukunft unserer Branche aussieht. Europas führende Energiefachmesse setzt ganz bewusst auf internationale Impulse und neue, kreative Formate. Mit einem hochkarätig besetzten Konferenzprogramm und spannenden Initiativen wie dem Energy App Award, einem Start-up-Speed-Dating und Karriereforen fördert die E-world gezielt Innovationen und engagierte Talente.

Es ist daher kein Zufall, dass auch wir unsere Messepräsenz unter das Motto „Wegbereiter. Gemeinsam die Digitalisierung umsetzen.“ gestellt haben.

## **Gemeinsam neue Horizonte gestalten**

Im starken Konzernverbund der kanadischen Harris Gruppe verstehen wir uns als Ihr verlässlicher Partner für das Marktdesign der Zukunft – investitionssicher und innovativ.

Wir machen Ihnen den Weg frei und stellen Sie und Ihre Anforderungen in den Mittelpunkt – mit bedarfsgerechten und flexiblen Lösungen für einen kundenzentrierten Energievertrieb, modularen Angeboten für den Smart-Meter-Rollout oder überraschend einfachen Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz, um nur einige Beispiele zu nennen.

## **Software, Beratung und Dienstleistung aus einer Hand**

Inhouse und aus der Cloud, begleitet von maßgeschneiderten Infrastruktur-, IT-Sicherheits- und Prozessdienstleistungen, bieten wir Ihnen ein ganzheitliches Portfolio für alle Markttrollen und Unternehmensgrößen.

Nehmen Sie uns mit unserem Anspruch „SOFTWARE FOR LIFE“ dabei gern beim Wort und stellen Sie unsere Versprechen auf den Prüfstand. Ich lade Sie herzlich ein, sich persönlich an unserem Messestand (Halle 3, Stand 350) über unser umfassendes Leistungsspektrum zu informieren.

## **Offen für digitale Innovationen**

Unser Vorstandsmitglied Bryce Cooper brachte unsere Zukunftsstärke kürzlich sehr prägnant auf den Punkt: „kVAsy® is



**Arno Weichbrodt,**  
Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

talkative.“ Unser System ist offen und ermöglicht einen freien, leichten Zugang zu anderen Branchenstandards. Zugleich fügen sich unsere modularen Lösungen – z. B. zur Umsetzung des MsbG – harmonisch in schon bestehende IT-Landschaften ein. Kurz: kVAsy® steht für Interoperabilität, Skalierbarkeit und Portierbarkeit.

Aber nicht nur unser System ist offen: Die Zukunft unserer Branche liegt in dynamischen, regional verwurzelten und global agierenden Wertschöpfungsnetzwerken. Nur so werden wir die digitale Transformation erfolgreich meistern können.

Wir sind offen für technologische Innovationen, übergreifende Open-Source-Modelle und kreative Ideen, die wir gern mit Ihnen, unseren Kunden und Partnern, teilen und weiterentwickeln.

Unsere aktuellen SIV.NEWS möchten Sie ein wenig neugierig machen auf die großen Chancen, die vor uns liegen. Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre und freue mich auf ein persönliches Treffen auf der diesjährigen E-world energy & water!

Herzlichst,

Ihr

Arno Weichbrodt



Die SIV.AG auf  
der E-world  
energy & water  
**7. bis 9.2.2017**  
Essen, Halle 3/350

# Wegbereiter. Gemeinsam die Digitalisierung umsetzen.

MELDEN SIE SICH AN ZUR E-WORLD 2017: [WWW.SIV.DE/E-WORLD](http://WWW.SIV.DE/E-WORLD)



Unter diesem Motto präsentieren wir Ihnen auf der diesjährigen E-world energy & water vom 7. bis 9. Februar 2017 in Essen innovative Lösungsmodelle für das Marktdesign der Zukunft.

## Nehmen Sie uns dabei beim Wort

Gemeinsam bereiten wir den Weg, um erfolgreich die Herausforderungen der Digitalisierung und Energiewende meistern zu können. Wir verstehen uns als Ihr starker, engagierter Partner, ebenso wie unsere Mitaussteller – unsere Tochtergesellschaft SIV Utility Services GmbH und die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH.

## Unsere Schwerpunktthemen:

### Messstellenbetrieb der Zukunft/MsbG

Den Roll-Out der intelligenten Messsysteme bedarfsgerecht und flexibel umsetzen – Modular in einem offenen System ganz einfach neben Ihrem etablierten ERP-System oder als Rundum-sorglos-Paket zum Festpreis mit unserem Lösungspartner Deutsche Telekom Technischer Service GmbH

### Smart Energy

Lösungsmodelle für die Energiewende

### Zukunftsstarke ERP-Systeme

Offen für die Integration Ihrer digitalen Ideen und ein deutlich effektiveres Kundenbeziehungsmanagement

### kVAsy® Power Sales

Die Lösung für einen erfolgreichen kundenzentrierten Energievertrieb – In 5 Minuten zum neuen Stromprodukt

### Prozesse auslagern

Die Alternative für Ihren Unternehmenserfolg – Dienstleistungen und Software aus einer Hand

### Impulse für Versorger

Stabilität und Innovation für Unternehmen der Wasser- und Abwasserwirtschaft

### Auf Nummer sicher

Datenschutz und Datensicherheit – Reifegradmodell für ein nachhaltiges Informationssicherheitsmanagement



„Als erfahrener Global Player am Kommunikationsmarkt bringt die Telekom ihre langjährige Branchenexpertise in der Telekommunikation, eine bestens vernetzte Infrastruktur und ihr Know-how im Umgang mit Fernauslesungen mit“, so Sebastian Weiße.

Dr. Guido Moritz, Bereichsleiter Energie- und Wasserwirtschaft der SIV.AG, betont vor allem die sich daraus ergebende Rechts- und Investitionssicherheit: „Die SIV.AG erfüllt die Sicherheitsanforderungen und -standards im Kontext des Messstellenbetriebsgesetzes (MsbG) bereits seit zwei Jahren und unterstützt Versorgungsunternehmen dabei, die identischen Sicherheitsstandards zu erfüllen, inklusive der notwendigen Zertifizierungsmaßnahmen. Als konkretes Angebot im Kontext der Gateway Administration als Teildisziplin bzw. -facette des MsbG bündelt die SIV.AG ihre Kom-

petenzen mit der Telekom und minimiert hierdurch die notwendigen Zertifizierungen für die Versorgungsunternehmen auf ein Minimum.“

Das Gesamtpaket deckt die vollständige Prozesskette vom Gateway bis zur Bereitstellung der Daten beim ERP-System ab. Die Telekom übernimmt die Gateway Administration inklusive der Field Services und der Kommunikation; die SIV.AG setzt darauf auf und ist in der Rolle des Generalunternehmers. Das Gateway verbleibt im Besitz der Telekom.

„Wir können so wertvolle Skaleneffekte direkt an unsere Kunden weitergeben. Der Vorteil: Im Unterschied zu den konventionellen Ausleseservices können wir einen Festpreis anbieten, der alle erforderlichen Installationen umfasst und unseren Kunden das Risiko einer zeit- und qualitätsgerechten Umsetzung abnimmt.

Genaueres Nachrechnen lohnt sich also“, resümiert Sebastian Weiße.

Zukünftig muss gegenüber den Endkunden eine noch überzeugendere Kosten- / Nutzenargumentation entwickelt werden, damit das „Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende“ einen breiten gesellschaftlichen Konsens erzielt. Noch erscheinen die sich für den Endkunden tatsächlich ergebenden Vorteile recht vage: So kann z.B. die Lastverteilung in den Stromnetzen in Niedrigtarifzeiten mit last- und zeitvariablen Tarifen ausgerichtet werden, Mitarbeiter des Messstellenbetreibers müssen nicht mehr extra zur Vor-Ort-Ablesung kommen und das eigene Verbrauchsverhalten lässt sich besser analysieren. „Hier für alle Beteiligten eine Win-Win-Situation herzustellen, ist eine spannende Herausforderung für die Zukunft“, so Sebastian Weiße. (as, erschienen in Heft 11 / 2016 der BWK)

## Messstellenbetrieb der Zukunft

Der Zeitplan steht: Mit Verabschiedung des „Gesetzes zur Digitalisierung der Energiewende“ und seines Herzstückes – des MsbG – hat der Gesetzgeber die Leitplanken für den Rollout intelligenter Messsysteme gesetzt. Wohl ab Herbst 2017 werden zertifizierte Gateways verfügbar sein, und auch die Interimsprozesse für die Marktkommunikation sollten dann ausgearbeitet sein. Von da an verbleiben Stadtwerken und Netzbetreibern noch gut drei Jahre, um mindestens 10 % der iMSys-Pflichtumbaufälle umzusetzen, sofern die Grundzuständigkeit im Messstellenbetrieb – und damit der direkte Zugang zu den Kundendaten – erhalten bleiben soll. Spätestens Mitte / Ende 2018 dürften die ersten Messsysteme produktiv gehen.



Höchste Zeit also für jeden Messstellenbetreiber, eine eigene Rollout-Strategie zu entwickeln und alle dafür erforderlichen Veränderungen der Aufbau- und Ablauforganisation auf den Weg zu bringen.

Worauf es dabei besonders ankommt? Die SIV.NEWS im Gespräch mit Sebastian

Weiße, Lösungsarchitekt der SIV.AG, Dr. Jens Schumacher, Leiter Energy Services Design und Management der Deutsche Telekom Technischer Service GmbH, und Mathias Laubenstein, Metering Services der Deutsche Telekom Technischer Service GmbH.

### Dr. Jens Schumacher

Leiter Energy Services Design und Management der Deutsche Telekom Technischer Service GmbH

01010011010010  
10101010111100101001011111  
01110011011101010001





**Mathias Laubenstein**

Metering Services der Deutsche Telekom  
Technischer Service GmbH



**Sebastian Weiße**

Lösungsarchitekt der SIV.AG

**SIV.NEWS:** Anton Bruckner sagte einmal so treffend: „Wer hohe Türme bauen will, muss lange beim Fundament verweilen.“ Wie kann der Messstellenbetrieb der Zukunft auf eine solide und investitionssichere Grundlage gestellt werden?

**Mathias Laubenstein:** Vor den Unternehmen steht ein immenser technischer, prozessualer und finanzieller Integrationsaufwand. Hier gilt es sorgfältig zu planen und zu budgetieren, ganz unabhängig von der Frage, für wie viele Messstellen agiert werden soll. Das A&O ist ein umfassender, detaillierter Vergleich der einzelnen Wettbewerbsangebote.

Im Interesse echter Planungs-, Rechts- und Investitionssicherheit verfolgen wir für unsere Kunden einen neuen integrierten Ansatz, so dass sie ohne ungewissen Ausgang sofort loslegen können – zu einem Festpreis, ohne versteckte Zusatzklauseln, mit kalkulierbaren Kosten und Aufwänden.

Zusätzlich entlasten wir unsere Kunden von den Risiken einer eigenen technischen Inbetriebnahme und beraten sie ganzheitlich bei der Einführung kostengünstiger Umsetzungsszenarien mit unseren Mitarbeitern und Subunternehmern. Zugleich unterstützen wir sie u. a. beim Test von Messgeräten und der Einführung im Feld.

Bei völliger Kostentransparenz decken wir so gemeinsam mit der SIV.AG die gesamte Prozesskette ab – von den Field Services über die Messdatenverarbeitung bis zur Abrechnung und Kundenpflege.

**Sebastian Weiße:** Die größte Herausforderung beim Rollout ist und bleibt die Darstellung der Wirtschaftlichkeit. Daher

möchte ich vor allem den bereits erwähnten Sicherheitsaspekt noch einmal betonen. Zu einem Festpreis sind alle Risiken – z. B. bei der Zertifizierung, einem Geräteausfall oder einer möglichen Störung der Funkstrecke – abgedeckt – und das auf Basis der neuesten Technologien und der ausgewiesenen Branchenexpertise eines Global Players, der seit vielen Jahren über die notwendige kritische Größe und Kompetenz verfügt.

Der Vorteil unserer Partnerschaft: Ein Ansprechpartner, ein Vertrag, ein Servicelevel.

» Unser gemeinsames Rundum-sorglos-Paket bietet Planungs-, Rechts- und Investitionssicherheit: zu einem Festpreis, ohne versteckte Zusatzklauseln und nachträgliche Überraschungen, mit kalkulierbaren Kosten und Aufwänden. «

**Mathias Laubenstein**

Metering Services der Deutsche Telekom  
Technischer Service GmbH

**Dr. Jens Schumacher:** Die anstehenden Aufgaben sind neu und sehr vielschichtig. Ein verlässlicher und starker Partner für die Zukunft muss diese Komplexität beherrschen und einen sicheren Rollout garantieren können. Wir bringen nicht nur unsere langjährige Erfahrung in der Telekommunikationsbranche, sondern auch eine bestens vernetzte Infrastruktur sowie ein solides Know-how in der Be-

triebsführung und der zählpunktscharfen Fernauslesung ein.

Unser größtes Asset ist unsere Stärke in Massenprozessen. Schon heute verantworten wir Dienstleistungen für gut 80.000 Zählpunkte, 2017 wird sich diese Zahl noch weiter auf ca. 100.000 erhöhen. Darüber hinaus befreien wir unsere Kunden größtenteils vom Erfordernis einer Zertifizierung, da wir diese bereits selbst erworben haben.

**Sebastian Weiße:** Die gesetzlichen Anforderungen der Gateway Administration gehen weit über den technischen Ausbau hinaus. Gemeinsam stehen wir für datentechnisches Plug-and-Play – out of the box und unter vollständiger Ersparnis der Integrationskosten. Auch dieser Aspekt sollte beim Vergleich unterschiedlicher Angebote sorgfältig abgewogen werden. Mit unserem Rundum-sorglos-Paket haben unsere Kunden alles im Griff – zu einem Festpreis, einfach, sicher und günstig.

**Dr. Jens Schumacher:** Zugleich bietet unser gemeinsames Leistungsportfolio schon heute eine gewisse Modularität. Hier passen wir bei Bedarf unsere Lösung individuell den spezifischen Anforderungen unserer Kunden an.

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



**Sebastian Weiße**

Lösungsarchitekt

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

# Energievertrieb – Der Kunde im Mittelpunkt

Mit kVAsy® Power Sales bieten wir Ihnen alle Vorteile eines leistungsstarken Software-Standards für den Energievertrieb. Profitieren auch Sie von den Möglichkeiten eines automatisierten Kundenmanagements und einer flexiblen Preis- und Produktgestaltung.

## Das Powerpaket. Flexibel. Individuell. Transparent und agil.

Sie haben leichte Einstiegs- und Testmöglichkeiten, damit Sie unsere Lösung ganz einfach parallel zu Ihrem vertrauten ERP-System nutzen können.

Minimieren Sie mit uns die Kosten und Risiken des Markteintritts und nutzen Sie unser Gesamtpaket für Ihre End-to-End-Prozesse ganz oder teilweise. Systemunabhängig. Frei nach Bedarf. Zu attraktiven Konditionen.

kVAsy® Power Sales fügt sich sicher und performant in Ihre bestehende IT-Landschaft ein – von der Inhouse-Lösung bis zur Prozessdienstleistung.

Profitieren auch Sie von den Vorteilen vollautomatisierter Kunden-, Marketing- und Vertriebsprozesse.

### Unsere Lösung:

- Integrierte Tarifierungslösung sowie automatisierte Anbindung an externe Tarifierungslösungen
- Customer Care
- Vertragsmanagement
- Kennzahlensysteme

### Ihr Nutzen:

- Flexible Preis- und Produktgestaltung (jeder Kunde mit seinem Preis)
- Dedizierte Vertriebskanalsteuerung: Präzisierung der Preisstellungen und Angebote je Vertriebskanal

- Vollautomatisierter Prozess für die Kundengewinnung durch Anbindung Ihrer Portallösungen oder Vertriebspartner
- Systemgestützte Kundenbindungsmaßnahmen, z. B. Up- und Crossselling, von der Angebotsgenerierung bis zum Rücklauf (deckungsbeitragsoptimiert)
- Automatisierte Kundenrückgewinnung nach Kündigung
- Kundensegmentierung zur Steuerung Ihrer Geschäftsprozesse

Wir passen unser Nutzungsmodell Ihren Wünschen an.

### Ihre Vorteile:

- Keine Änderung Ihrer etablierten Softwarelandschaft durch einfache Integration über Webservices
- Leichte Einstiegs- und Testmöglichkeiten
- Schnittstellen zur Bonitätsprüfung
- Schnittstellen zu Archivsystem und OMS (Einzel- und Massenprozesse) (as)

▷ [powersales.siv.de](http://powersales.siv.de)

>>



**Benjamin Szyszka**

Fachbereichsleiter  
Endkundenservice

SIV.AG  
Telefon +49 381 2524-4000  
[benjamin.szyszka@siv.de](mailto:benjamin.szyszka@siv.de)

**PRODUKT**  
definieren

**PREISE  
+ BONI**  
bilden und verwalten

▶ **VERTRAGS-  
ANGEBOTE FÜR  
NEUKUNDEN**

Masse an Einzelprozessen



▶ **PREIS-  
ANPASSUNGEN**

einzelne Massenprozesse



▶ **FOLGE-  
ANGEBOTE FÜR  
BESTANDSKUNDEN**

Einzel- und  
Massenprozesse





## Abfallabrechnung in einem gemeinsamen Gebührenbescheid

Die Abfallwirtschaft hat ihre eigenen Spezifika. Dies betrifft Fragen der Logistik, Recyclingtechnik und toxikologischen Bewertung ebenso wie deren genaue Abrechnung. Da die rechtlichen Grundlagen der Abfallentsorgung und -wiederverwertung von Kommune zu Kommune variieren, stellen auch die jeweiligen Abfallgebühren besondere Herausforderungen an die zugrunde liegende Abrechnungssoftware.

Als langjähriger Kunde der SIV.AG setzen die Stadtwerke Rodgau ganz bewusst auch bei der Abfallabrechnung auf die Lösungskompetenz des norddeutschen IT-Dienstleisters. Gemeinsames Ziel ist es, schrittweise nicht nur die Abfallgebühren präzise abzurechnen, sondern auch die Mülltonnenverwaltung prozess-effizient und durchgängig automatisiert in kVASy® abzubilden.

Schon heute sind die Stadtwerke Rodgau im Kreis Offenbach führend in einem modernen, umweltgerechten Abfallmanagement. Das bereits 2008 beschlossene, zukunftsweisende Abfallkonzept beinhaltet u. a. die Einführung eines Behälteridentifikationssystems, das eine punktgenaue, an der Zahl der Leerungen orientierte Abrechnung ermöglicht. Jeder Kunde zahlt neben der satzungsgemäß bemessenen Grund- und Mindestgebühr also nur die entsprechenden Gebühren

für sein darüber hinausgehendes Abfallaufkommen pro zusätzlicher Entleerung seines Restmüllgefäßes.



» Durch die Automatisierung sparen wir Zeit und Geld und können uns noch besser auf eine serviceorientierte Betreuung unserer Kunden konzentrieren. Ganz herzlichen Dank an Stephan Haentschke und das Team um Christoph Rohling. «

**Andreas Ernst**

Kundenservice der Stadtwerke Rodgau

### Automatisierte Prozesse in kVASy® sparen Zeit und Geld

Als die Stadtwerke Rodgau 2014 dazu übergangen, ihr gesamtes kommunales Dienstleistungsspektrum in einen gemeinsamen Gebührenbescheid zu integrieren und dafür die jeweiligen Kundenkreise

zusammenzuführen, waren auch die Spezialisten der SIV.AG gefragt. Als Senior Consultant und Anwendungsberater Abrechnungsservice nahm sich insbesondere Stephan Haentschke dieses Projektes mit viel Herzblut und überdurchschnittlichem Engagement an. „Ganz herzlichen Dank an Stephan Haentschke und das Team um Christoph Rohling, die uns bei der anspruchsvollen Konzeption und Umsetzung stets die nötige Ruhe und Sicherheit vermittelt haben. Sie haben uns ganz unkompliziert, zielorientiert und mit großer Fachkompetenz unterstützt – auch über die übliche Arbeitszeit hinaus. Das ist nicht selbstverständlich“, betont Andreas Ernst, Kundenservice der Stadtwerke Rodgau, der das Projekt auf Kundenseite verantwortete.

Auf die Mehrwerte angesprochen, erläutert Andreas Ernst vor allem die Vorteile, die sich aus der Möglichkeit eines gemeinsamen Gebührenbescheides ergeben: „Durch die Automatisierung der Abfallabrechnung sparen wir Zeit und Geld und können uns intern noch besser auf eine serviceorientierte Betreuung unserer Kunden, ihre Wünsche und Anfragen konzentrieren.“

In weiteren Schritten sollen nunmehr die digitale Archivierung und die Behälterverwaltung inklusive der Einbindung mobiler Endgeräte in kVASy® integriert werden. (as)



## Rechnung in einer Nacht – lekker Energie GmbH setzt auf automatisierte Rechnungsprüfung in kVASy®

Die lekker Energie GmbH ist ein in doppelter Hinsicht besonderer Kunde. Zum einen gehört der 300.000 Kunden zählende Energieanbieter zu den innovativsten und servicestärksten Strom- und Gasanbietern bundesweit. Mit der Neuausrichtung im Konzernverbund der SWK Stadtwerke Krefeld AG, die zu den größten rein kommunalen Stadtwerken Deutschlands zählen, hat das Unternehmen sein Profil geschärft und die eigenen Kernwerte noch stärker ausgeprägt. Unter dem Motto „Wir laden Leben auf.“ sieht sich lekker als Vorreiter in puncto Kundenbeziehungsmanagement, Preis-Leistungs-Verhältnis und Umweltbewusstsein.

Zum anderen spiegeln sich die hohen Anforderungen an sich selbst auch in den Erwartungen an Lösungspartner und IT-Dienstleister wider. lekker ist kein klassisches Stadtwerk. Pablo Simonsmeier, Leiter IT Applikationen / Prozesse / Projektmanagement der lekker Energie GmbH, erläutert, dass sein Unternehmen eine heterogene Systemlandschaft aufgebaut hat, die mit einer intelligenten Schnittstellenlogik (API) untereinander verbunden ist. Softwareanbieter müssen heutzutage daher

vor allem flexibel reagieren können. Nicht monolithische Software-Architekturen mit aufwändigen Änderungszyklen sind gefragt, sondern modulare, web(service) basierte Lösungen, die hochperformant und mit einer niedrigen Fehleranfälligkeit große Datenvolumina verarbeiten können, um die ideale Balance zwischen Standardsoftware und Individualentwicklung unternehmensspezifisch zu ermöglichen.

Für die SIV.AG, die seit dem Markteinstieg des (damals noch unter Nuon

Deutschland GmbH firmierenden) Unternehmens eng mit der lekker Energie GmbH zusammenarbeitet, war und ist der Energieanbieter ein fordernder und engagierter Impulsgeber, Pacemaker und Sparringspartner – nicht zuletzt, weil lekker Strom mit Energiepreisgarantie, monatlichem Kündigungsrecht, Treuebonus und Anbieterwechsel im Internet den Standard für heutige Produktangebote im Energievertrieb gesetzt hat. Die Partnerschaft stellt insofern auch bereichsübergreifend hohe Anforderungen an den

ganzheitlichen Lösungsanbieter – in organisatorischer, methodischer und technologischer Hinsicht. Für Pablo Simonsmeier ist die SIV.AG hier auf dem richtigen Weg: „Der Servicegedanke entwickelt sich und wir sprechen eine Sprache. Unsere Partner in der SIV.AG hören uns zu, schätzen unser Know-how und nehmen unsere Anregungen für Weiterentwicklungen des Leistungsportfolios mit großer Offenheit auf. Von den daraus erwachsenen Qualitäts- und Effizienzsteigerungen kann wiederum ein größerer Kundenkreis profitieren.“

» Schon heute ist eine deutliche Entlastung in Lastspitzen zu spüren. Durch die gleichmäßige Verteilung der Fälligkeiten ergibt sich ebenfalls im Mahnwesen ein positiver Effekt. Zugleich hat sich die Rechnungs- und Auswertungsqualität signifikant erhöht. «

**Patrick Burg**

Teamleiter Abrechnung der  
lekker Energie GmbH

**Schlanke, effiziente  
Abrechnungsprozesse**

Mit der Integration in den Konzernverbund der SWK Stadtwerke Krefeld AG stand die lekker Energie GmbH vor der Herausforderung, sich mit schlankeren Strukturen neu aufzustellen, ohne ihre Stärken im Kundenservice aufzugeben. „Wir wollten das Richtige richtig tun und besser, effizienter und effektiver werden“, so Pablo Simonsmeier. Im Zuge tiefgehender Benchmark- und Prozessanalysen wurde gemeinsam eine Reihe bereichsübergreifender Optimierungsmaßnahmen eingeleitet. Ein Schwerpunkt lag dabei im Bereich Abrechnung.

Patrick Burg, Teamleiter Abrechnung der lekker Energie GmbH, beschreibt die besonderen Anforderungen, die in Lastspitzenzeiten an das Kundenkontaktcenter sowie das Dokumentenmanagement gestellt werden: „Mit kVASy® 5 ergab sich für uns die Möglichkeit, diesen Prozess einfacher, schneller und kostengünstiger

zu gestalten. Bislang mussten wir an wenigen Tagen im Monat 20.000 Rechnungen gebündelt versenden. Für unser Kundenzentrum bedeutete das natürlich eine erhebliche Mehrbelastung, die sich auch im Call-Aufkommen bemerkbar machte. Jetzt ist das Aufkommen geglättet, was sich natürlich auch positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.“

**Professionelle Umsetzung in time and budget**

Als langjähriger Partner der SIV.AG nahm die lekker Energie GmbH aktiven Einfluss auf die Entwicklung einer automatisierten Rechnungsprüfung. Eine solche Funktionalität gab es bereits in kVASy®, es wäre aber nicht sinnvoll gewesen, sie auf die Spezifika eines der größten Kunden der SIV.AG „umzubiegen“. Vielmehr konzipierte Christoph Rohling, Fachbereichsleiter Abrechnungsservice der SIV.AG, gemeinsam mit Torsten Bechmann aus seinem Team eine zukunftsstarke Individualentwicklung (>> 510005 kVASy® Rechnungsplausibilisierung (VA TK)). In vier Monaten setzte die SIV.AG alle Anforderungen um. Parallel zum Tagesgeschäft waren auf Seiten der lekker Energie GmbH drei Mitarbeiter aus den Bereichen IT und Abrechnung eingebunden. „In Christoph Rohling und Torsten Bechmann standen uns zwei langjährig erfahrene und sehr verlässliche Ansprechpartner zur Seite, die persönlich Verantwortung übernommen haben und sich unbürokratisch für uns engagierten“, so Pablo Simonsmeier: „Ihrer besonnenen und professionellen Arbeitsweise ist es zu verdanken, dass wir hinsichtlich Kosten, Zeit und Qualität stets im grünen Bereich geblieben sind und sogar einen Monat vorfristig fertig werden konnten.“

**Einfach effektiver und effizienter**

Bleibt die Frage, was die Automatisierung der Abrechnungsprozesse in der Praxis gebracht hat. Patrick Burg betont, dass schon heute eine deutliche Entlastung in Lastspitzen zu spüren ist: „Durch die gleichmäßige Verteilung der Fälligkeiten ergibt sich ebenfalls im Mahnwesen ein positiver Effekt. Zugleich hat sich die Rechnungs- und Auswertungsqualität signifikant erhöht. Früher mussten mühsam Abgleiche und Auswertungen zu den Rechnungsläufen erstellt werden, bevor

wir die schon korrekten Rechnungen versenden konnten. Heute sind wir deutlich schneller und können uns ganz auf die automatisch nach unseren individuellen Vorgaben ausgefilterten Rechnungen konzentrieren und die Probleme beheben. Alle anderen Rechnungen liegen bereits am nächsten Morgen zum Druck und Versand im Dokumentenmanagement bereit. Wir sind einfach effektiver und effizienter. Das stellt den Kunden zufrieden, denn er bekommt seine Verbrauchsabrechnung nun innerhalb kürzester Zeit.“

Für die Zukunft plant die lekker Energie GmbH eine Erweiterung der automatisierten Rechnungserstellung, so dass verschiedene Prüfparameter eingestellt und analysiert werden können. All das natürlich mit Unterstützung der SIV.AG. (as)



**Seit 2000 erfolgreich am Markt**

Seit dem Jahr 2000 beliefert die lekker Energie GmbH die Menschen mit Energie. Für Privat-, Gewerbe- und Großkunden ist lekker Energie einer der führenden bundesweiten Energieversorger, der Gas und Strom anbietet. Seit 2003 steht lekker Energie als einer der bedeutendsten Lieferanten von Ökostrom an private Haushalte für umwelt- und kundenfreundliche Produkte. lekker Energie ist eine 100-prozentige Gesellschaft der SWK Stadtwerke Krefeld AG, die zu den größten rein kommunalen Stadtwerken Deutschlands gehören. Gemeinsam versorgen lekker Energie und SWK mehr als eine halbe Million Kunden mit Energie.

▷ [www.lekker.de](http://www.lekker.de)



**Christoph Rohling**  
 Fachbereichsleiter  
 Abrechnungsservice  
 SIV.AG  
 Telefon +49 381 2524-2013  
[christoph.rohling@siv.de](mailto:christoph.rohling@siv.de)



## Einer für alle und alle für den Kunden

### Teamporträt: Der Bereich Datenservice der SIV.AG

Was macht ein starkes Team aus? Dass jeder Einzelne immer das Gefühl hat dazuzugehören. Dass man sich gegenseitig wertschätzt und vertraut. Dass alle an einem Strang ziehen, offen und ehrlich miteinander umgehen und auch in schwierigen Momenten zueinanderstehen. Dass es einfach Spaß macht, zusammen Zeit zu verbringen und an gemeinsamen Herausforderungen zu wachsen.

Wenn man mit den Mitarbeitern des Fachbereichs Datenservice der SIV.AG spricht, spürt man schnell diesen festen Zusammenhalt – auch außerhalb der normalen Arbeit. Zu verdanken ist das vor allem der Leiterin Mandy Beckmann, die ihr 20-köpfiges Team mit viel Energie und Begeisterung motiviert und ihren Kollegen für eine ausgewogene Work-Life-Balance den Rücken stärkt. „Mandy versucht einem alles zu ermöglichen“, so Christian Laubert, Consultant kVAsy® BI der SIV.AG und seit vier Jahren im Unternehmen. Als Familienvater und Amateurfußballer weiß er besonders die flexiblen Gleitarbeitszeiten und die Möglichkeit, auch einmal von Zuhause zu arbeiten, zu schätzen: „Ich versuche na-

türlich, so viel wie möglich zurückzugeben, und bin auch gern einmal länger in der Firma, wenn Unterstützung benötigt wird. Das ist ein Geben und Nehmen.“



» Die Herausforderung ist, unseren Kunden Ruhe, Sicherheit und Vertrauen zu vermitteln. Mit unserem Know-how und Engagement bieten wir ihnen die größtmögliche Service- und Produktqualität. «

#### Mandy Beckmann

Fachbereichsleiterin Datenservice der SIV.AG

#### Drei starke Teams – ein Ziel: Die Zufriedenheit der Kunden

Der Fachbereich Datenservice setzt sich aus drei engagierten Teams zusammen

(Datenmanagement, Output Management sowie kVAsy® BI und Planning), die in ihrem Aufgabenspektrum eng miteinander verzahnt sind. Von den daraus erwachsenden fachlichen Synergien, dem engen Austausch und „einmaligen Teamzusammenhalt“, so Sebastian Muchow aus dem Team Datenmanagement, profitieren die Kunden über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg: „Jeder Kunde, jedes neue Projekt ist anders und hat seine ganz eigenen Herausforderungen. Alle Kunden sind uns gleich wichtig – ganz egal, wie groß oder klein sie sind. Da wir sehr individuelle Lösungen entwickeln, müssen wir flexibel sein und uns fachübergreifend den Marktanforderungen stellen. Unsere Kunden in einem dynamischen Wettbewerbsumfeld zu begleiten und zu unterstützen, erfordert tagtäglich ein breites Wissensspektrum, macht dafür aber umso mehr Spaß.“

Die Fachbereichsleiterin Mandy Beckmann und Robert Kaczmarek, Teamleiter Output Management, sind die zentralen Ansprechpartner für alle Kundenbelange (Beratung, Fachvertrieb, Ressourcenplanung, fachliche Ausrichtung und vieles mehr). Und doch: Alle im Team verstehen sich als echte Dienstleister. Im Fokus steht dabei die Zufriedenheit ihrer Kunden, mit denen sie



**Überblick Fachbereich Datenservice  
Datenmanagement**

- Migration, Extraktion, Datenqualität, BNetzA-Monitoring, Post-CD-Verwaltungsstruktur, kVAsy® Query
- 3 Neukundenprojekte in 2016

**kVAsy® BI und kVAsy® Planning**

- Data Analytics, Planung, Analyse, Reporting, Monitoring
- Mehr als 40 Kunden
- Mehr als 250 Lizenzen / Portale
- 3 Neukundenprojekte in 2016

**Output Management**

- Formular-Reportwesen (kVAsy® OMS, individuelle Oracle-Formulare, Laser-Soft, Oracle Discoverer)
- Mehr als 40 Kunden
- Mehr als 200 individuelle Formulare
- 6 Neukundenprojekte in 2016

**Abgeschlossene Produktthemen in 2016**

- kVAsy® BI-Fachportal „Netznutzungsmanagement im Jahresabschluss“
- kVAsy® BI-Fachportal „Customer Life Cycle“
- Standardreporting „BNetzA-Monitoring DIREKT“ (für Kunden ohne kVAsy® BI)
- Einführung einer mehrmandantenfähigen kVAsy® OMS-Lösung bei der SIV Utility Services GmbH
- Neues Produkt im kVAsy® OMS-Belegdruckprozessmonitor
- Partnerschaft E-POST und kVAsy® Output Management

auch im gesamten Projekt im persönlichen Kontakt stehen.

Das direkte Feedback motiviere noch einmal zusätzlich, so Mandy Beckmann: „Die Herausforderung ist dabei, unseren Kunden Ruhe, Sicherheit und Vertrauen zu vermitteln, dass wir mit unserem Know-how und Engagement die größtmögliche Service- und Produktqualität bieten.“ Und das gelingt in Projekten aller Größenordnungen. Besonders stolz sind die Teammitglieder nicht nur auf herausfordernde Megaprojekte wie in Bulgarien, Mazedonien oder kürzlich der Schweiz, wo fachübergreifend die Migration gemeistert, ein größeres OMS-Projekt erfolgreich umgesetzt und die Reportinganforderungen des schweizerischen Marktes (BI und Planning) erfüllt wurden. „Auch in unserem aktuellen Projekt mit dem Zweckverband Ostholstein vereinen wir die Kompetenzen aller Bereiche, um unseren Kunden zufrieden zu stellen“, so Mandy Beckmann: „Als Beispiel sei hier nur die Implementierung von wichtigen Datenbereichen genannt, die Auswirkungen auf die gesamte Außendarstellung (Kundenkommunikation, OMS) und die internen Abläufe (Reporting BI) haben.“

**Freiräume und direktes Kundenfeedback als besonderer Ansporn**

In einem sind sich alle Teammitglieder einig: Wir stehen gemeinsam unseren Kunden mit Rat und Tat zur Seite und ziehen in jeder Hinsicht an einem Strang. „Unsere

regelmäßigen, eigenorganisierten Team-events außerhalb der Arbeit schweißen uns auch privat immer mehr zusammen“, so Christian Laubert.

Dass Kontinuität und Teamgeist nicht nur schöne Worte sind, zeigt z.B. auch die berufliche Entwicklung von Philipp Wendel, der nach seiner erfolgreichen Ausbildung in der Softwareentwicklung übernommen wurde und nunmehr tatkräftig das Team Output Management verstärkt. Der engagierte Rettungsschwimmer schätzt insbesondere die großen Freiräume, eigenverantwortlich im unmittelbaren Austausch mit den Kunden tätig zu sein: „Unsere gesamte Arbeit ist kundenfokussiert. Im Team haben wir alle Freiheiten, unsere persönlichen Stärken auszubauen.“


Ob Auszubildender oder Werkstudent: Philipp Wendel ist nicht der Einzige, der mit dem Team Datenservice den Weg ins Berufsleben beschritten hat. Auch seine Kollegen Christian Kallies, Martin Pohl und Hagen Näther sind beispielgebend für einen nahtlosen und erfolgreichen Berufseinstieg in der SIV.AG. (as)



**Mandy Beckmann**

Fachbereichsleiterin  
Datenservice

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



# Zukunftssicher – Datenschutz und Datensicherheit sind Chefsache

## Smart, aber angreifbar

Die Themen Datenschutz und Datensicherheit bestimmen den öffentlichen Diskurs. Während Medien und Sicherheitsforscher ihr Augenmerk auf vernetzte Industriesteuerungen, smarte Glühlampen und das Heim von morgen legen, stellen uns ganz althergebrachte Sicherheitsprobleme noch immer vor tägliche Herausforderungen. Im Sommer 2016 berichtete der SPIEGEL (Ausgabe 29/2016) darüber, wie anfällig die „Industrie 4.0“ für Cyberattacken ist: Zwei deutschen Studenten gelang es, zahllose Steuerungsanlagen – u. a. von Blockheizkraftwerken und Wasserwerken – über das Internet zu übernehmen und dabei Zugriff auf sensible Daten zu erhalten. Nach eigenen Angaben eröffneten sich diese Möglichkeiten zu Datendiebstahl und Sabotage mit nur mäßigem Aufwand. Dabei hätten schon einfache Verbesserungen wie strukturierte Informationssicherheitsprozesse einen nachhaltigen Schutz geboten.

## Starke Partner

Energie- und Wasserversorger tragen als Betreiber kritischer Infrastrukturen eine besondere Verantwortung. Ihre Unternehmen sind das zentrale Nervensystem unserer Gesellschaft. Selbst bei einer zeitweiligen Beeinträchtigung droht ein

vollständiger Kollaps. Zum Schutz dieses sensiblen Organs bietet die certigo umfassende Beratungsdienstleistungen, die auf die Energie- und Wasserwirtschaft zugeschnitten sind. Um den dadurch entstehenden technischen Herausforderungen zu begegnen, wartet die SIV.AG als Systemhaus mit mehr als 25 Jahren Erfahrung im Energie- und Wassersektor mit einem umfassenden technischen Produktkatalog für Sicherheitslösungen auf. Durch diese Kombination entsteht ein umfassendes Portfolio aus Sicherheitsberatung, -dienstleistungen und -hardware – vollständig aus einer Hand.

## Umfassende Sicherheitslösungen aus einer Hand

Hacking, Malware Defense, Advanced Persistent Threats, Risk Management, Penetrationstests und Source-Code-Analyse sind nur einige Themen, denen Sie im IT-Umfeld begegnen können. Um diese Felder sauber voneinander abzutrennen und einen Startpunkt für eine klare Sicherheitsstrategie entwickeln zu können, gibt Ihnen die SIV.AG unterschiedliche Werkzeuge an die Hand. Sie erkennen Ihren aktuellen Stand im Bereich der IT-Security mithilfe unserer Basissicherheitschecks und können mit den definierten Maßnahmen Ihren status quo schnell und kostengünstig verbessern. Angefangen bei Firewall-Lösungen und Konfigura-

tionen bis hin zu einem vollständigen Security Operation Center inklusive Disasterstrategien gehen wir gemeinsam den Weg in eine sichere Zukunft mit starken Zertifizierungen.

## Solide Sicherheit durch ein umfassendes Portfolio

Der Weg zu einem guten Informationssicherheitssystem ist steinig und zusammen beseitigen wir Hindernisse, um eine bessere Ausgangslage für die weiteren Geschäftstätigkeiten zu bilden. Ihre Prozesse und Infrastrukturkomponenten werden durch folgende Leistungen beleuchtet und nachjustiert:

### 1. Beratung

Im Rahmen von gemeinsamen Analysen mit unseren Experten erhalten Sie nachhaltige Dokumentationen und Optimierungshinweise für eine ordnungsgemäße Einführung von IT-Sicherheitsmaßnahmen. Mithilfe eines Beratungskontingentes sind Ihre Prozesse und Lösungen stets im Blick von Experten und Sie bekommen einen fachlichen Ansprechpartner, der Ihnen mit Rat und Tat zur Seite steht.

### 2. Dienstleistung

Die Konfiguration von Sicherheitskomponenten oder die Einführung neuer Systeme können schnell viel Zeit kosten.

Hier stehen Ihnen unsere Techniker zur Seite, um erfolgreich mit Ihnen gemeinsam Lösungen zu implementieren und diese langfristig zusammen zu betreuen.

### 3. Systemhaus

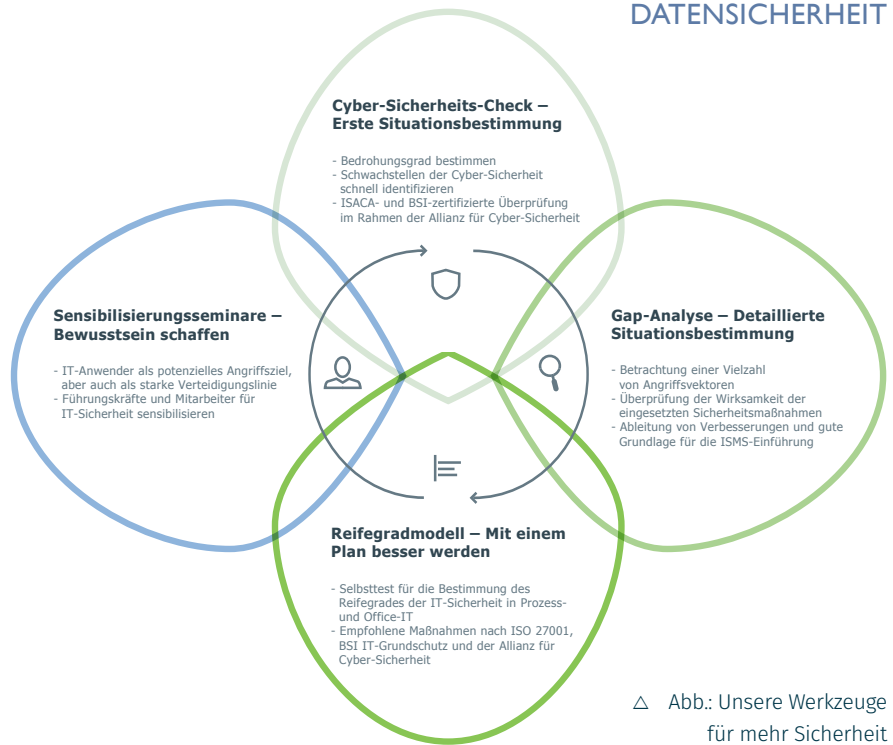
Fertige Sicherheitslösungen für den Energie- und Wasserversorgungsmarkt oder die Auslagerung der technischen Betreuung Ihrer Systeme helfen Ihnen bei der erfolgreichen Wahl von Sicherheitslösungen. Diese sind mit validen Partnern und unserem Expertenwissen exakt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und unterstützen Sie bei Malwareerkennung und -beseitigung, Netzwerktraffic-Kontrolle oder Incident Response.

### 4. kVAsy®-Sicherheit

Gemeinsam mit unseren Kunden haben wir Prozesse entwickelt, welche es ermöglichen, schnell und effektiv auf mögliche Sicherheitslücken zu reagieren. Ein ambitioniertes Team von Experten kümmert sich um jede gemeldete Lücke und schafft bei Bedarf in kurzer Zeit Abhilfe. Profitieren auch Sie von einer schnellen Eingreiftruppe und nutzen Sie ein regelmäßiges Patch Management und unser Incident-Response-Team.

### Doch wo beginnen?

Der Einstieg in einen strukturierten Umgang mit dem Thema Informationssicherheit fällt oft schwer. Häufig erkennt man einen grundsätzlichen Bedarf im eigenen



△ Abb.: Unsere Werkzeuge für mehr Sicherheit

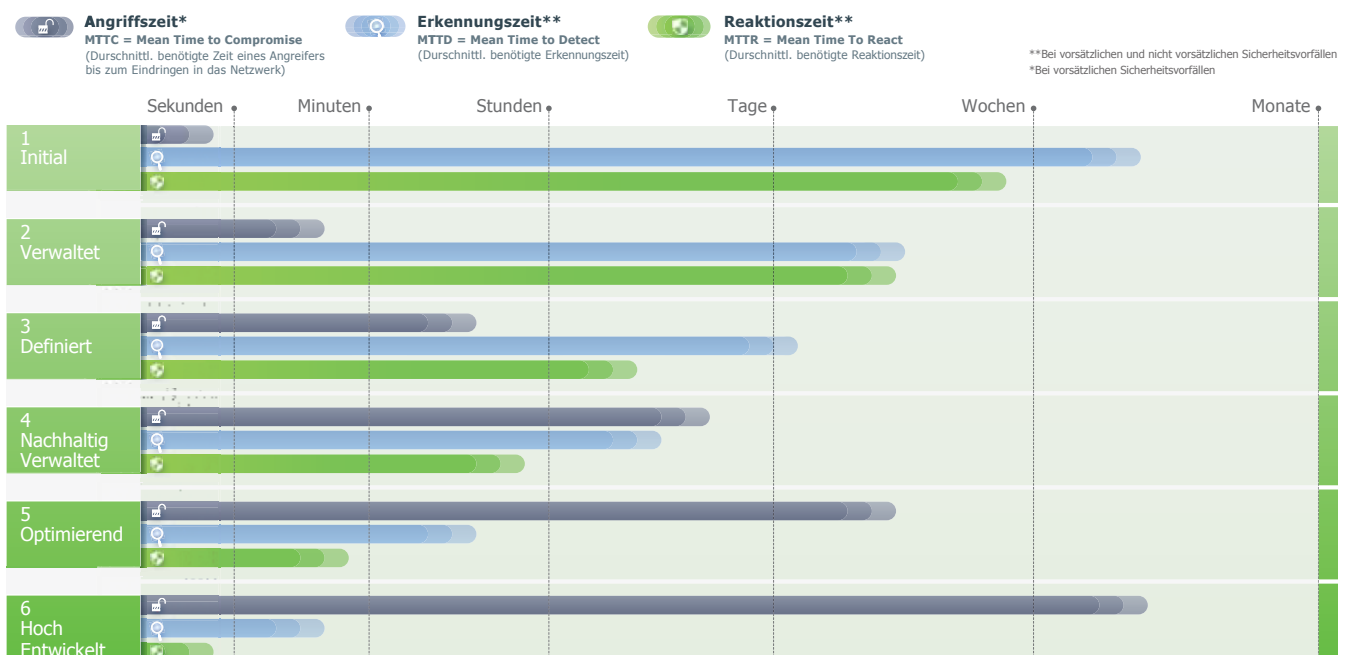
Unternehmen, doch wo fängt man an? Bei Virenschutz und Firewall? Bei elektronischen Schlössern und Überwachungskameras? Bei Wechseldatenträgern mit Krypto-Chip oder abhörsicheren Besprechungsräumen? Um den eigenen Stand schnell bewerten zu können, bieten die certigo und SIV.AG die folgenden Werkzeuge an. Hieraus entstehen Empfehlungen für anstehende Maßnahmen.

### 1. Cyber-Sicherheits-Check

Vernetzte Informationsstrukturen bieten über territoriale Grenzen hinweg eine große Angriffsfläche. In einer Cyber-Si-

cherheitsexposition kann der Bedrohungsgrad für das Unternehmen bestimmt werden. Auf Basis dieser Bewertung erfolgt dann eine stichprobenartige Überprüfung typischer Schwachstellen der Informationsstrukturen im Unternehmen. Der Check bietet eine schnelle Identifizierung von Risiken und ermöglicht erste Handlungen zu mehr Cyber-Sicherheit. Das Vorgehensmodell wurde von ISACA und BSI im Rahmen der Allianz für Cyber-Sicherheit entwickelt. So stellen wir für

▽ Abb.: Reifegradmodell



Fällige Beträge am  
Kassenautomaten bezahlen

## Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



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

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

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



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

unsere Cyber-Sicherheits-Check ISACA-zertifizierte Experten zur Verfügung.

### 2. Gap-Analyse

Eine lückenhafte und nicht ordnungsgemäß eingeführte Informationssicherheitslandschaft bietet Hackern verschiedene Angriffsvektoren. Für eine Einschätzung der bestehenden Risiken und zum Aufzeigen von Sicherheitslücken wird die Gap-Analyse eingesetzt und präsentiert qualitativ hochwertige Ergebnisse. Unsere Experten überprüfen bei Ihnen vor Ort detailliert die Wirksamkeit Ihrer Sicherheitsmaßnahmen schlagen verschiedene Verbesserungsmaßnahmen vor. Damit ermöglichen sie eine zukünftige und qualitativ hochwertige Einführung eines Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) für eine abgeleitete ISO 27001-Zertifizierung.

### 3. Reifegradmodell

Eine weitere Möglichkeit, um mit der Verbesserung der IT-Sicherheit im Unternehmen zu beginnen und diese Schritt für Schritt aufzubauen, bietet ein Reifegradmodell. Unser Reifegradmodell konzentriert sich speziell auf die Energie- und Wasserwirtschaft und wurde auf Basis der ISO 27001-Norm, des BSI IT-Grundschutzes und den Empfehlungen der Allianz für Cyber-Sicherheit entwickelt. In sechs Stufen können der Reifegrad der Office- und Prozess-IT bestimmt und die daraus folgenden Maßnahmen zur Verbesserung der Reife umgesetzt werden. Somit dient das Reifegradmodell als Orientierungshilfe und Roadmap für die IT-Strategie des Unternehmens.

### 4. Sensibilisierungsseminare

Auch wenn sich jedes Unternehmen in seinen Feinheiten und Facetten unterscheidet, sehen sich alle doch den gleichen Gefahren gegenüber. In Sensibilisierungsseminaren arbeitet die SIV.AG | AKADEMIE diese Gefahren auf und zeigt, wie man sich dagegen schützen kann.

Dabei unterscheiden sich die Inhalte der Seminare nach ihrem Teilnehmerkreis:

"IT-Sicherheit für Entscheider" spricht Geschäftsführung und oberes Management eines Unternehmens an und zeigt, wie eine Sicherheitskultur in einem Unternehmen aufgebaut werden kann oder wie ein pragmatisches Risikomanagement dazu

dient, schnell und einfach die wichtigsten Geschäftsprozesse zu identifizieren und zu erkennen, welche Schwachstellen ihren reibungslosen Ablauf gefährden. Eine Einführung in Methodik und Vorteile eines Informationssicherheitsmanagementsystems nach ISO27001 wird dabei ebenfalls behandelt.

"IT-Sicherheit für Anwender" richtet sich an alle Mitarbeiter eines Unternehmens, für die die IT lediglich ein Werkzeug zur Erfüllung der täglichen Aufgaben darstellt. Die Erkennung und richtige Behandlung von schadhafte E-Mails oder der sorgsame Umgang mit Passwörtern gehören ebenso zu den Inhalten wie eine allgemeine Sensibilisierung zu Motivation und Mitteln verschiedener Angreifergruppen.

Des Weiteren plant die SIV.AG | AKADEMIE sowohl technische Fachschulungen für Administratoren also auch Zertifikatslehrgänge für Informationssicherheitsbeauftragte und betriebliche Datenschutzbeauftragte.

### Zeit, aktiv zu werden

Die zunehmende Vernetzung bietet uns ungeahnte Chancen, birgt jedoch auch nie dagewesene Gefahren. Sich diesen Gefahren zu stellen ist eine enorme Herausforderung, der wir uns leidenschaftlich gern mit Ihnen widmen. Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen, wie Sie ihr Unternehmen zusammen mit der certigo und der SIV.AG noch stärker gegen diese Gefahren wappnen können, so sprechen Sie uns bitte an. Gern lassen wir Ihnen bei Bedarf ein Exemplar unseres Reifegradmodells zukommen oder vereinbaren einen persönlichen Termin für einen Cyber-Sicherheits-Check. (su, mg, et, as)



**Dr. Sebastian Unger**

IT-Services  
IT-Sicherheitsbeauftragter

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

# Die richtige Entscheidung



## Kundenstimme:

**Sebastian Kratz**

Kaufmännischer Leiter und  
Stellvertretender Geschäftsführer  
des Wasserverbandes  
Garbsen - Neustadt a. Rbge.

» Unternehmensprozesse schlank und effizient aufzustellen, Kosten effektiv zu senken und die Servicequalität nachhaltig zu stärken ist für die Wasserwirtschaft die zentrale Managementherausforderung der nächsten Jahre. Es ist uns wichtig, Marktpulse aufzunehmen und noch genauer zuzuhören, was unsere Anwender bewegt und wo es Optimierungspotentiale gibt. Den lebendigen Dialog mit unseren Kunden möchten wir nicht missen. «

### René Kersten

Fachbereichsleiter Wasser- und Abwasserwirtschaft der SIV.AG

Der Wasserverband Garbsen Neustadt hat kVAsy® seit 2005 im Einsatz. Bis zum Geschäftsjahr 2011 wurden die Module Finanz- und Anlagenbuchhaltung, Materialwirtschaft sowie Verbrauchsabrechnung genutzt. Die Mitarbeiter waren mit den Anwendungen zufrieden, die stabil und zuverlässig liefen. Allerdings wurden die Module eher statisch und nur wenig prozessorientiert eingesetzt, das heißt, die Arbeitsschritte zwischen den DV-gestützten Anwendung erfolgten manuell, eine Verbindung zwischen den Abteilungen bezüglich gemeinsamer Daten und Dokumente erfolgte über Kommunikation, Papier oder Office-Dateien. Die anstehende Vertragsverlängerung 2014 mit der SIV.AG sahen wir auch als Chance, die Anforderungen an das ERP-System neu zu fassen:

Prozessorientierte Abläufe einschließlich integrierter Dokumentenablage (Archivsystem), Rechenzentrumslösung und eine enge Bindung an das ERP-Unternehmen. Prozesse sollten unseren praktischen Erfordernissen entsprechen, also auch der Wasserversorgungsbranche. Standardprozesse waren gewünscht, um langwierige und kostspielige Prozessgestaltungen zu vermeiden.

### Jährliche Flatrate über fünf Jahre schafft Planungssicherheit

Zu diesem Zeitpunkt wurden auch die Alternativen anderer Anbietern geprüft, die teilweise sehr engagiert dem WVGn ihre Lösungen anboten. Die SIV.AG stellte u. a. eine verstärkte Ausrichtung der Anwendungen auf die Wasserversorgungsbranche in Aussicht, zudem sollten Standardprozesse gemeinsam mit anderen Wasserversorgern entwickelt werden. Die Gestaltung von DV-gestützten Abläufen war für den WVGn ein wichtiges Argument, die Anbindung eines DMS war ebenfalls ein entscheidender Baustein für das Konzept. Um dieses Konzept praktisch und ohne starken Anstieg der Lizenzkosten umzusetzen, wurde von der SIV.AG ein Lizenzmodell angeboten, das für fünf Jahre mit der Zahlung einer jährlichen Flatrate den Abruf sämtlicher Module bzw. Funktionen aus dem SIV-Bündel ermöglicht.

Das Angebot sowie die neue Grundausrichtung der SIV.AG entsprachen den Vorstellungen des Verbandes, nur funktioniert das Zusammenspiel auch in der Praxis? Die Zahlung einer jährlichen Flatrate für Lizenzen sowie für Softwarepflege kam den eigenen Vorstellungen nahe: Die durch

die Abteilungen und Anwendungen erforderlichen Module wären nicht mehr einzeln hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit des Anschaffungspreises im Verhältnis zum Nutzen zu prüfen, sondern könnten unabhängig vom Nutzungsumfang ohne zusätzliche Kosten beschafft werden. Überlegungen, Standardprozesse anzubieten, wurden im Vorfeld der Vertragsverhandlungen bereits mit dem Vorstand und dem Vertrieb der SIV.AG gemeinsam angestellt. Standardprozesse für die Wasserbranche gemeinsam mit anderen Wasserversorgern zu gestalten erschien attraktiv. Das Paket fand die Zustimmung des WVGn. Bei Entscheidung für alternative DV-Lösungen hätte man wieder mit der Einrichtung der Basismodule begonnen, der Weg zu durchgängigen, digitalen Prozessen wäre wohl ein viel weiterer gewesen.

### Auf dem Weg zum „digitalen“ Wasserversorgungsunternehmen

Heute sind wir davon überzeugt, mit kVAsy® bzw. mit der Zusammenarbeit mit der SIV.AG die richtige Entscheidung getroffen zu haben. In 2014 wurde ein Projekt mit einem Lenkungskreis ins Leben gerufen, der nach Zeit- und Kostenplan die notwendigen Schritte zu einem moderneren „digitalen“ Wasserversorgungsunternehmen steuert. Zur Erreichung der gewünschten Prozesse und Funktionen sind Projektgruppen eingerichtet, die sukzessive die notwendigen Schritte mit den Beratern der SIV.AG verantwortlich entwickeln und umsetzen. (skr)

*Lesen Sie in Ausgabe 2 / 2017 der SIV.AG auch einen längeren Fachbeitrag zum Systempreismodell für die Trinkwasserwirtschaft!*

▷ Besuchen Sie uns auf der "Wasser Berlin International 2017" am Gemeinschaftsstand der Brandenburgischen Wasserakademie.

>>



René Kersten

Fachbereichsleiter  
Wasser- und Abwasserwirtschaft

SIV.AG

Telefon: +49 381 2524-3261

rene.kersten@siv.de



HESS auf der E-world  
energy & water  
7. bis 9.2.2017  
Essen, Halle 3/571  
www.hess.de

△ Abb.: Günter Miekley (links), Vertrieb HESS, und Christian Engel, Leitung Vertrieb/Handel bei der EVR, am HESS MultiPay 200 im Bürgerservice des Rathauses der Stadt Rudolstadt.

## Doppelt erfolgreich in Rudolstadt

Energieversorger und Stadtverwaltung setzen auf einen Kassenautomaten von HESS

### EVR

#### Energieversorgung Rudolstadt GmbH

Rudolstadt liegt im Landkreis Saalfeld-Rudolstadt und hat über 22.600 Einwohner. Die Stadt Rudolstadt ist, ebenso wie die Thüga AG (München) und die Thüringer Energie AG (Erfurt), an der Energieversorgung Rudolstadt GmbH (EVR) beteiligt. Die EVR wurde 1992 gegründet und beliefert insgesamt etwa 23.000 Haushalte in und um Rudolstadt mit Strom, Erdgas und Wärme. Darüber hinaus bietet sie den Kunden im Rudolstädter Stadtgebiet leistungsstarkes Internet mit Geschwindigkeiten bis zu 100 Mbit/s (Quelle: Marketing & Kommunikation der EVR).

▷ [www.ev-rudolstadt.de](http://www.ev-rudolstadt.de)

Mit einem Automaten Vorteile für gleich zwei Anwender nutzen: Die Energieversorgung Rudolstadt GmbH (EVR) und die Stadtverwaltung Rudolstadt setzen gemeinschaftlich auf den Kassenautomaten HESS MultiPay 200. Besonders die praxisbewährte Schnittstelle für einen reibungslosen Datentransfer zwischen dem HESS Zahlungssystem und kVAsy®

hat das Unternehmen EVR überzeugt. Christian Engel, Leitung Vertrieb/Handel bei der EVR, erzählt im Interview, wie der Automat den Alltag für Kunden und Mitarbeiter vereinfacht.

**SIV.NEWS:** Herr Engel, wie wird der HESS MultiPay 200 eingesetzt?

**Christian Engel:** Viele Kunden der EVR haben ihre Abschläge und Verbrauchsabrechnungen bisher im Kundenservice in bar gezahlt – das erledigen sie nun am Kassenautomaten. Die Stadtverwaltung setzt den HESS MultiPay 200 im Meldewesen und im Standesamt ein. Die Bürger können beispielsweise Gebühren oder auch Strafzettel am Automaten bezahlen.

**SIV.NEWS:** Warum haben die EVR und die Stadtverwaltung Rudolstadt sich für die Anschaffung eines HESS MultiPay 200 entschieden?

**Christian Engel:** Entscheidend war für uns die Schnittstelle zu kVAsy®. Diese bietet HESS zwar schon seit längerem an, allerdings hat uns insbesondere die zweite, weiterentwickelte Version überzeugt, mit der die Daten direkt an den Webserver übergeben werden und somit in Echtzeit für uns und die Kunden verfügbar sind.

Ein weiterer Faktor war der gute Ruf des Unternehmens HESS. Das Landratsamt nutzt bereits Automaten von HESS und hat uns das Unternehmen weiterempfohlen. Auch unsere Anforderung, das Gerät sowohl bei der EVR als auch in der Stadtverwaltung zu nutzen, war für HESS kein Problem, denn diese Konstellation besteht schon in weiteren Installationen. Auf der E-world energy & water gab es dann auf dem HESS-Stand die Auftragszusage.

**SIV.NEWS:** Ein Automat, zwei Anwender: Wie setzen Sie das um?

**Christian Engel:** Das Gerät steht im Bürgerservice des Rathauses der Stadt Rudolstadt, die als unser Partner fungiert, wir als EVR sind die Betreiber. Die Stadt betreut den Automaten, das heißt beispielsweise, dass sie ihn befüllt und entleert sowie den Tagesabschluss macht. Insgesamt kann man sagen: Zwei Institutionen nutzen den HESS MultiPay, die Kosten werden geteilt. Eine Win-Win-Situation.

**SIV.NEWS:** Welche Vorteile bietet der HESS MultiPay 200?

**Christian Engel:** Durch den Kassenautomaten werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Routineaufgaben entlastet

und haben mehr Zeit für die individuelle Beratung. Die Kundinnen und Kunden sowie die Bürgerinnen und Bürger profitieren außerdem von flexibleren Einzahlungszeiten außerhalb der gängigen Öffnungszeiten. Bei den Zahlungen können die Kunden der EVR sich mit dem Barcode, der auf ihrer Rechnung steht, oder mit der Eingabe ihrer persönlichen Kundennummer anmelden. Gezahlt wird in bar oder bargeldlos mit girocard (ec-Karte).

Der HESS MultiPay 200 bietet auch die Möglichkeit für Teilzahlungen, die am Touchscreen ausgewählt werden können. Auch die Schnittstelle zu kVASy® hat viele Pluspunkte: Sie ermöglicht transparente Buchungsvorgänge, eine schnellere Abwicklung und noch bessere Kontroll-

möglichkeiten. Damit ist also eine hohe Prozesseffizienz gegeben. Datenschutz ist natürlich auch ein wichtiges Thema. Das HESS Zahlungssystem ermöglicht eine so genannte „Mandantentrennung“, das heißt, dass die Daten der EVR und der Stadtverwaltung voneinander getrennt sind, und natürlich auch nicht wechselseitig eingesehen werden können.

**SIV.NEWS:** Wie haben Mitarbeiter, Kunden und Bürger auf den Automaten reagiert?

**Christian Engel:** Sehr gut. Dafür war die interne und externe Kommunikation wichtig – sowohl die Kunden und Bürger als auch die Mitarbeiter sind informiert worden, unter anderem über unser Informationsmedium „Rudi-Blatt“ und über Kundenflyer. Zudem wurden die

Mitarbeiter durch HESS am Automaten geschult. Wenn Kunden oder Bürger noch Unterstützung brauchen, bekommen sie die natürlich.

**SIV.NEWS:** Wie lautet Ihr Zwischenfazit?

**Christian Engel:** Es funktioniert sehr gut – für die EVR, die Stadtverwaltung und die Nutzer! (dsm)



&gt;&gt;



Dirk Schulte-Mäter

Bereichsleiter Deutschland

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

## Digitaler oder klassischer Briefversand: Einfach – kostenoptimiert – sicher aus kVASy® organisiert



Im Rahmen der Partnerschaft zwischen der SIV.AG und der Deutschen Post AG im Bereich Output Management bindet die SIV.AG kVASy® an die E-POST-Infrastruktur an, wodurch sich gleich mehrere Vorteile für den Anwender ergeben:

- Die Verschlinkung der Verarbeitungsprozesse bringt wertvolle Zeitvorteile.
- Die Versandprozesse werden optimiert durch die einfache Integration eines neuen, sicheren, digitalen Kommunikationskanals über kVASy®.
- Im Falle einer klassischen Briefsendung durch die Deutsche Post werden nicht nur die Produktionsprozesse optimiert, sondern auch wesentliche Preisvorteile generiert.

- Die Darstellung der Sendungsmerkmale und -historie auf Einzelkundenebene in kVASy® liefert sinnvolle Prozessmehrwerte.

Die Umsetzung der Lösung erfolgte in enger Kooperation beider Partner. Dadurch konnte eine Lösung entwickelt werden, die die Anforderungen der Kunden der SIV.AG an die Abwicklung von digitalen Prozessen (sicher, automatisiert und in hoher Qualität) erfüllt, ohne dass sich die Mitarbeiter zukünftig um den eigentlichen Postversand kümmern müssen.

Um das Angebot für den Anwender abzurunden, haben beide Unternehmen vereinbart, bei Schulungen zur Lösung weiter eng zusammenzuarbeiten und einen aktiven Support für die User anzubieten.

Sowohl im persönlichen Termin vor Ort als auch in turnusmäßigen Live-Online-Präsentationen oder auf Abruf im Kundenserviceportal der SIV.AG (<https://ksp.siv.de>) stehen wir Ihnen gern als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung und geben Ihnen umfangreiche Informationen zum E-POSTBRIEF direkt aus Ihrer gewohnten Umgebung in kVASy®.

Auch die Entwicklung weiterer Lösungen steht für beide Partner auf der Agenda. Nach dem Management ausgehender Sendungen sollen auch die Digitalisierung von Eingangssendungen und Mehrwertleistungen für CSS-Portale durch bedarfsorientierte Lösungen und smarte Konzepte erbracht werden. (bd, ds)

&gt;&gt;



Dietrich Sessner

Deutsche Post AG  
 Senior Experte Partnervertrieb E-POST

dietrich.sessner@deutschepost.de  
 www.epost.de

*E-POST. Organisiert, denkt mit, erledigt.*

▷ [www.epost.de](http://www.epost.de)

# Spitze: 7.500 EUR für den guten Zweck

Auch in diesem Jahr verzichtet die SIV.AG auf Weihnachtsgeschenke an Kunden und Partner und spendet stattdessen die dafür eingeplante Summe einem wohltätigen Zweck.

4.000 EUR gehen in guter Tradition an den gemeinnützigen Rostocker Verein Hanse-Tour-Sonnenschein e.V., der mit großem ehrenamtlichen Engagement ein ambulantes Projekt der Universitäts-Kinder- und Jugendklinik Rostock unterstützt. Wenn auch Sie helfen möchten, hier das Spendenkonto des Hanse-Tour-Sonnenschein e.V. bei der Deutschen Bank: **IBAN: DE68 1307 0024 0206 6611 00 BIC (SWIFT): DEUTDE3333**


Erstmals erhalten darüber hinaus gemeinnützige Vereine aus der Region insgesamt



3.500 EUR. Die stolzen Gewinner wurden im Rahmen einer Spenden-Tombola auf der Weihnachtsfeier der Mitarbeiter der SIV.AG ausgelost. Über die großzügige finanzielle Unterstützung freuen sich:

- Kinnerhus Schmarl e. V. (1.000 EUR)
- Grundschule Schmarl „Fest der Nationen“ (500 EUR)
- Grundschule „De Likedeeler“ Rövershagen (500 EUR)
- Cavemus „Sicherer Schulweg“ (500 EUR) (as, sl)
- Gemeinsam mehr Mut e. V. (1.000 EUR)

ANZEIGE



**E-world** Besuchen Sie uns!  
 Halle **3** Stand **458**

## Nonstop zum Erfolg mit dem Cockpit der GET AG

**1 Analyse**

- Marktanalysen
- Interne Daten
- Bestandskunden
- Vertriebskanäle

**2 Anpassung**

- Vertriebsstrategie
- Prozesse
- Produktentwicklung
- Pricing für Neu- und Bestandskunden

**3 Aktion**

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

**Intelligente Vertriebssteuerung auf Basis aktuellster Informationen**

Mit dem Cockpit der GET AG analysieren Sie den Markt, kalkulieren Ihre Produkte und steuern Ihren Vertrieb in 2017.

Starten Sie durch!

Telefon: 0341 989 808-16
Web: [get-ag.com/cockpit](http://get-ag.com/cockpit)
E-Mail: [vertrieb@get-ag.com](mailto:vertrieb@get-ag.com)

# Barzahlen – Deutschlandweit in rund 10.000 Filialen



**Cash Payment Solutions**

## So funktioniert es:

Barzahlen – bundesweit die größte private Zahlungsinfrastruktur – ist einfach und praktisch: Kunden können Rechnungen und Mahnungen bar im Einzelhandel bezahlen. Zur Zahlungsabwicklung erhalten Kunden einen Barcode per E-Mail, SMS oder Post. Der Barcode wird dann an der Kasse einer Einzelhandelspartnerfiliale von Barzahlen gescannt und der Kunde zahlt mit Bargeld oder anderen angebotenen Zahlungsmitteln. Die Übermittlung des Zahlungssignals erfolgt in Echtzeit. Derzeit ist Barzahlen deutschlandweit in rund 10.000 Filialen von REWE, PENNY, real-, dm und Budni-Drogerien, Telekom- und mobilcom-debitel-Shops sowie Kiosken der Marken Eckert, Ludwig und Barbarino möglich.

Energieversorger profitieren durch Barzahlen von einer Erhöhung des Zahlungseingangs im Forderungsmanagement.

Barzahlen verhindert so langwierige Mahnprozesse und Sperrungen. Dies entlastet Kundencenter. Kunden profitieren von den langen Öffnungszeiten der Einzelhandelspartner sowie einer deutschlandweit hohen Filialdichte. Durch die

## Ein weiterer Baustein für ein Plus an Prozesseffizienz und Servicequalität.

"Unser Interesse am Leistungsangebot der Cash Payment Solutions GmbH wurde auf einer Stadtwerke-Tagung geweckt. Mit unserem langjährigen Softwarepartner SIV.AG waren wir uns schnell einig, eine Schnittstelle zu entwickeln, von der später auch andere Kunden profitieren können. Wir haben uns von Anfang an intensiv in das Pilotprojekt eingebunden gefühlt und konzeptionell-strategisch unsere Ideen und Anregungen eingebracht. Von Barzahlen erhoffen wir uns auf Seiten der LSW eine Vielzahl unmittelbarer Vorteile: So können wir in Paderborn und Braunschweig, wo wir mit PaderEnergy und BERGMANN zwei starke Marken etabliert haben, unser Serviceangebot erweitern. Zugleich erhoffen wir uns, unser Forderungsmanagement bei Selbstzahlern optimieren zu können. Dank der engen

Kooperation mit der SIV.AG und der Schnittstelle zu kVASy® vereinfacht sich die Anbindung von Barzahlen weiter. Der modulare Aufbau ermöglicht einen flexiblen Einsatz in den verschiedenen Barzahlen-Einsatzbereichen: Rechnung, Mahnung, Sperrung und Auszahlung.

Auf Barzahlen vertrauen bereits über 650 Unternehmen. Diese kommen nicht nur aus dem Energieversorgungsbereich. Neben verschiedenen Stadtwerken ist Barzahlen auch in weiteren Branchen mit Massenkundengeschäft tätig. Dazu zählen Wohnungswirtschaft, Inkasso, Telekommunikation, Banken und Versicherungen. Kunden sind beispielsweise E.ON, die GAG Köln, SKY, die Ergo Direkt Versicherungen und die DKB. (sh, sk)



**Stefan Hanel**

Key Account Manager  
Cash Payment Solutions GmbH  
Telefon +49 30 3464616-21  
stefan.hanel@barzahlen.de  
www.barzahlen.de

Zusammenarbeit mit unseren Partnerfilialen vor Ort verlängern wir natürlich auch die Servicezeiten und bieten unseren Kunden größere Freiräume, ihre Rechnungen fristgerecht zu begleichen. Mit dem mitversandten Barcode automatisieren wir unsere Rechnungsprozesse, senken Kosten und erhöhen den Zahlungseingang. Barzahlen ist ein weiterer Baustein, um uns mit nachhaltiger Prozesseffizienz und Servicequalität vom Wettbewerb zu differenzieren."



**Jörn Milkereit**  
Bereichsleiter Abrechnung und Service sowie Informationsmanagement  
LSW Energie GmbH & Co. KG

# Prozesse auslagern: Die Alternative für Ihren Unternehmenserfolg

Für viele Unternehmen in der Energiebranche gewinnt das Thema Prozessauslagerung immer mehr an Bedeutung: Kosten müssen eingespart, zugleich aber auch Wachstumspotentiale realisiert werden. Ständige Veränderungen auf dem Energiemarkt zwingen die Energieversorgungsunternehmen zum Umdenken. Geschäftsprozesse wie Energiedatenmanagement, Marktkommunikation, Abrechnung und Telefonischer Kundenservice werden zunehmend an externe Dienstleister vergeben. Auch über die Erschließung neuer Geschäftsfelder wird nachgedacht. Dabei rückt das BPO-Geschäft (Business Process Outsourcing) immer mehr in den Fokus.

Viele Unternehmen haben kaum noch Kapazitäten frei, um sich ihren strategischen Themen zu widmen. Zu sehr sind sie in ihr Tagesgeschäft und wichtige Routinearbeiten eingespannt. Um in Zeiten

des Fachkräftemangels nicht noch mehr Personal aufbauen zu müssen, kann die Auslagerung einzelner Teilprozesse oder ganzheitlicher Geschäftsprozesse eine interessante Alternative darstellen.

Die SIV Utility Services GmbH bietet Ihnen hier attraktive Lösungsmodelle. Wir übernehmen für Sie die Routinetätigkeiten und geben Ihnen so alle Freiräume, sich auf die Verwirklichung Ihres Kerngeschäfts zu konzentrieren.

Denn Business Prozess Outsourcing bedeutet für uns, partnerschaftlich Ihre Geschäftsmodelle zum Erfolg zu führen.

Wir bieten Ihnen Software und Service aus einer Hand. Wir sorgen für eine laufende Optimierung der Geschäftsprozesse und der Technologien sowie für eine ständige Anpassung an die veränderten Marktbedingungen.

Wir sagen nicht: Lehnen Sie sich zurück. Wir sagen: Lassen Sie uns partnerschaftlich neue Horizonte erschließen und gemeinsam erfolgreich sein. Wir beraten Sie gern.



- > [www.siv.de/bpo.html](http://www.siv.de/bpo.html)
- > [www.utility-service.de](http://www.utility-service.de)



**Claudia Schröder**

Leiterin Business Development  
 SIV Utility Services GmbH  
 Telefon: +49 381 2524-5000  
[claudia.schroeder@siv.de](mailto:claudia.schroeder@siv.de)  
[www.utility-service.de](http://www.utility-service.de)



## VERANSTALTUNGEN 2017

07.02.2017 - 09.02.2017

**E-world energy & water**  
Messe Essen  
www.e-world-essen.com

14.03.2017 - 15.03.2017

**VKU-Verbandstagung**  
Estrel Hotel Berlin  
www.vku.de

28.03.2017 - 31.03.2017

**Wasser Berlin International**  
Messe Berlin  
www.wasser-berlin.de

18.05.2017 - 19.05.2017

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

21.06.2017 - 22.06.2017

**BDEW Kongress**  
Berlin  
www.bdew.de

## SIV.AG | AKADEMIE

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

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



MEHR INFORMATIONEN UNTER:  
[akademie.siv.de/events](http://akademie.siv.de/events)

## Gewinnspiel der SIV.AG

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

Unter welchem  
Motto steht der  
Messeauftritt der  
SIV.AG bei der  
E-world energy  
& water 2017?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (**s. Beileger**) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-4099** oder schicken Sie uns die Antwort **per E-Mail ([sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de))**. Einsendeschluss ist der **31. März 2017** (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!

Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 3|2016) ist: **Markus Metzger, Stadtwerke Sindelfingen GmbH**. Herzlichen Glückwunsch!



### SIV.NEWS 1/2017 – Impressum

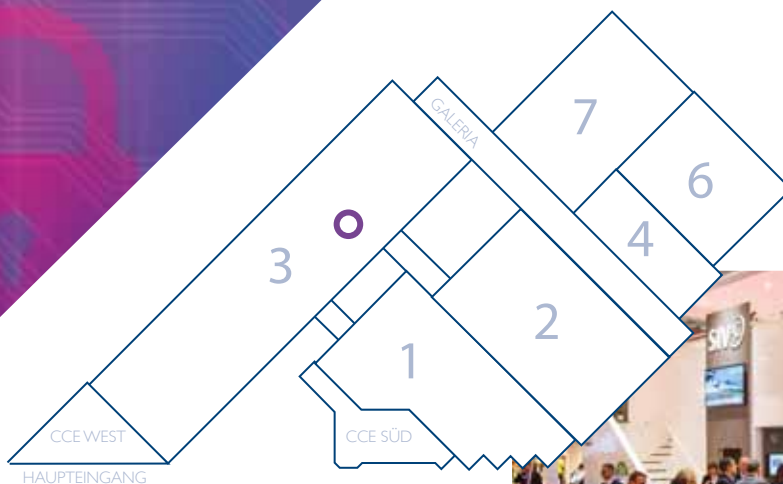
Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-1000, Telefax +49 381 2524-1099, E-Mail [sivnews@siv.de](mailto:sivnews@siv.de), [www.siv.de](http://www.siv.de) **V.i.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Benjamin Drößler (bd), Martin Grundmann (mg), Stefan Hanel (sh), Sebastian Kratz (skr), Susanne Krehl (sk), Steffen Lewerenz (sl), Matthias von Maltzahn (mm), Claudia Schröder (cs), Dirk Schulte-Mäter (dsm), Dietrich Sessner (ds), Erik Tränkner (et), Dr. Sebastian Unger (su) **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** Maik Scheler, Julia Koller **Bildquellen** S.9 ©Stadtwerke Rodgau, S. 10 ©lekker Energie GmbH, S.18 ©HESS Cash Systems GmbH & Co. KG, S.21 Cash Payment Solution GmbH **Produktion** Druckerei Weidner GmbH **Gesamtauflage** 4.200 Exemplare.



# E-world energy & water 2017

## UMSETZUNG DES MsbG

Besuchen Sie uns auf der E-world energy & water vom **7. bis 9. Februar 2017 in Essen** und erfahren Sie mehr über unser Lösungsmodell zur Umsetzung des MsbG!



7. - 9.2.2017  
ESSEN, GERMANY  
[www.e-world-essen.com](http://www.e-world-essen.com)