

SIV.NEWS

1

Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft

www.siv.de | 2019

Auf in eine neue ERP-Welt!

Seite 4



Stromnetz Berlin GmbH wechselt zur SIV.AG

Abrechnung von 2,4 Mio. Messlokationen beim größten städtischen Stromverteilnetzbetreiber **7**

Bürgerbeteiligung pur: Mieterstromprojekte

Greenpeace Energy GmbH setzt auf Projekterfahrung und Technologiekompetenz der SIV.AG **10**

Serviceorientiert, schnell, komfortabel, 24/7

31 % aller Kunden der Nordwasser GmbH wechseln in nur neun Monaten zum neuen Kundenportal **14**

Inhalt

Editorial 3

Titelthema: Auf in eine neue ERP-Welt! E-world energy & water 2019

Die SIV.AG – Zukunftsstarker ERP-Anbieter, der auch größte Datenmengen abrechnen kann 4

Wie wir morgen leben – Smart Cities 6

Aktuelles

Stromnetz Berlin GmbH – Größter städtischer Stromverteilnetzbetreiber entscheidet sich für die SIV.AG 7

Marktkommunikation 2020 – Der nächste Schritt zum Zielmodell 8

Energie-Dienstleister-Plus – LSW Netz, Stadtwerke Cottbus und nevento bündeln ihre Dienstleistungen 9

Praxisbericht: Greenpeace Energy eG – Mit Mieterstrom-Projekten Bürgerbeteiligung fördern 10

Greenpeace Energy eG – Herzlichen Glückwunsch zum Bayerischen Energiepreis 2018! 11

Inspiration

Mitaussteller trurnit GmbH: Revolution im Kundendialog – Mit Chatbots zu neuen Servicestandards 12



Wasserwirtschaft

Praxisbericht: 31 % aller Kunden der Nordwasser GmbH wechseln in nur neun Monaten zum Kundenportal 14

Im Porträt

Mitarbeiterporträt: Steffen Falck – Gesamtheitliche Online-Strategien für den perfekten Auftritt 15

Teamporträt: Auf Augenhöhe – Das Team Enterprise Content Management der SIV.AG 16

Partner

HESS: Zahlungslösungen unterstützen Energieversorger und Banken 19

ITC AG: Stadtwerke Cottbus erweitern Kundenserviceportal um Energiemanagement 20

GET AG: Neues Energie-Vergleichsportal – Interview mit Vorstand Lars Quiring 21

ene't GmbH: Grenzenlose Datenkommunikation im Energievertrieb 22

Gastbeiträge

Dr. Wolfgang J. Trein: FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung 23

Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V.: B04E – Die neue Freiheit in der Datenkommunikation 24

SIV.AG|AKADEMIE, Veranstaltungen, Gewinnspiel, Impressum 26

Liebe Leserinnen und Leser!

„Auf in eine neue ERP-Welt!“ – das Motto der aktuellen Ausgabe unserer SIV.NEWS beschreibt auch die tiefgreifenden Veränderungen unserer Branche. Versorgungsunternehmen entwickeln sich zunehmend zu modernen Energie- und Infrastrukturdienstleistern, die sich nicht mehr nur auf ihr reguläres Geschäft im Umfeld der klassischen Commodities Strom, Gas, Wärme und Wasser fokussieren, sondern auch Non-Commodity-Produkte – etwa im ITK- oder Smart-Home-Segment – vermarkten und abrechnen. Gestiegene Kundenerwartungen, neue disruptive Geschäfts- und Kollaborationsmodelle und revolutionäre Technologietrends führen zu einer immer größeren digitalen Vernetzung. Damit einher geht ein radikaler Wandel der Arbeitswelt, der zugleich auch neue Prozess- und Personalkonzepte erfordert.

Vom ERP-Standard der Zukunft werden nicht nur Kosteneffizienz und ein hoher Innovationsgrad, sondern auch Stabilität, Agilität, Flexibilität und Offenheit erwartet. Digitale Plattformen vereinen ein erweitertes Leistungsspektrum mit modernen Kommunikationswelten.

Unsere Roadmap für die digitale Transformation steht, wir sind „up and running“. Nach gut drei Jahren intensiver strategischer Arbeit befinden wir uns in der konkreten Umsetzung wichtiger Leuchtturmprojekte für Utilities aller Größenordnungen – vom kleinen agilen Mittelständler bis hin zum international etablierten Energiekonzern. Dass sich nach unseren Erfolgen in Bulgarien und Mazedonien sowie über 10 ERP-Ablösungen in den letzten 12 Monaten – die Hälfte davon sind SAP-Ablösungen – nun auch der größte deutsche Stromverteilnetzbetreiber – die Stromnetz Berlin GmbH – im Dezember 2018 für uns entschieden hat, bestärkt uns in unserer Wahrnehmung als zukunftsstarke Alternative zum Branchenführer, die sicher und stabil selbst für größte Mengengerüste die kaufmännischen Prozesse abbilden kann.

Ich lade Sie herzlich ein, sich persönlich auf der diesjährigen E-world energy & water von unserer Technologiekompetenz und Innovationsfreude zu überzeugen. Rund um unsere ERP



Suite kVAsy® als digitalem Nukleus ist mit UBIS – unserem Billing-Service für Non-Commodity-Produkte –, Smart MDM und unserer Serviceplattform intena® ein breit gefächertes Lösungsspektrum entstanden, das die Weichen für den Einstieg in eine neue ERP-Welt stellt und sowohl Kunden als auch Interessenten attraktive Mehrwerte bietet.

Ergänzt wird das erweiterte Softwareportfolio durch unsere BSP-/BPO-Tochtergesellschaft, die SIV Utility Services GmbH. Mit ihrem klaren Anspruch, Kostenführer für Meter-to-Cash-Prozesse vom ersten Zähler zu sein, stärkt sie unseren Kunden den Rücken für deren eigentliches Kerngeschäft, einen reduzierten TCO und die Entwicklung neuer profitabler Wachstumsmodelle.

All das geht nur mit einem starken und auch langfristig tragfähigen Partnernetzwerk, das auch langfristig eine sinnvolle Ergänzung zu unserem eigenen Projekt- und Technologie-Know-how darstellt. Unser Partnerprogramm setzt auf engagierte Partner auf Augenhöhe, mit denen wir unsere Leidenschaft, unsere Kreativität und die Begeisterung für den gemeinsamen Erfolg teilen können – vom branchenerfahrenen Dienstleister bis zum jungen, dynamischen Start-up.

Mit ihren Schwerpunkten „Smart City“ und „Climate Solutions“ bietet die E-world energy & water 2019 sicher wieder inspirierende Ideen, neue Impulse und mutige Visionen für die Energiewelt der Zukunft. Ich freue mich, Sie persönlich am Stand der SIV.AG (Halle 3, Stand 3-350) begrüßen zu können. Starten Sie mit uns durch!

Mit freundlichen Grüßen

Ihr

Dr. Guido Moritz
Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Auf in eine neue ERP-Welt!

Sie ist eine Erfolgsgeschichte und DIE Leitmesse der internationalen Energiewirtschaft – die E-world energy & water. Allein im Jahr 2018 nahmen über 750 Aussteller und mehr als 25.000 Fachbesucher daran teil – ein neuer Rekord. Vom 5. bis 7. Februar 2019 trifft sich die Branche erneut zu ihrem „Klassentreffen“. Der Fokus Smart City wird in diesem Jahr verknüpft mit dem Thema Climate Solutions – mit dem Ziel, eine nachhaltige Transformation zu gestalten und intelligente Infrastrukturen zu fördern. Der Aufbruch in eine neue ERP-Welt steht hierbei für die SIV.AG im Mittelpunkt. Are you ready for take-off?



**BESUCHEN
SIE UNS AUF DER
E-WORLD 2019!**
Halle 3 am Stand 3-350
www.siv.de/eworld

Die SIV.AG stellt ihre diesjährige Messepräsenz auf der E-world energy & water unter das Motto „Auf die Plätze, fertig, ERP-Wechsel“ und präsentiert sich damit selbstbewusst als zukunftsstarker ERP-Anbieter. Dabei kann das Roggentiner Systemhaus vor allem mit seiner Projekterfahrung bei der Abrechnung auch größter Mengengerüste punkten. „Mit unserer auch international nachgewiesenen Technologiekompetenz empfehlen wir uns als echte Alternative zum Branchenführer SAP“, so Dr. Guido Moritz, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG.

Das vorgestellte Themenspektrum der SIV.AG umfasst viele frische Ideen und zündende Impulse – von Geschäftsmodellen zur Erweiterung der Wertschöpfung bis hin zur erfolgreichen Umsetzung der Rollout-Strategien. Neben dem leistungsstarken ERP-Standard kVASy® sowie modernen Ansätzen für Webportale und digitale Services stellt

die SIV.AG erstmals auch UBIS vor, einen universellen Billing-Service, der alle Non-Commodity-Produkte verlässlich abrechnet.

Ein weiterer Fokus liegt auf dem The-

» Die SIV.AG präsentiert sich auf der diesjährigen E-world energy & water als zukunftsstarker ERP-Anbieter, der auch größte Datenmengen abrechnen kann. «

menschwerpunkt Smart MDM. „Anhand konkreter Praxisbeispiele zeigen wir, wie einfach von unserer zentralen Datenplattform der Einstieg in die Welt digital vernetzter Messdaten gelingen kann. Unser

Smart MDM unterstützt unsere Kunden bei der intelligenten Nutzung der im Messstellenbetrieb generierten Daten und eröffnet ihnen damit neue profitable Geschäftsfelder“, so Dr. Guido Moritz.

Ebenfalls am Stand (Halle 3, Stand 3-350) sind die SIV Utility Services GmbH, ein 100%iges Tochterunternehmen der SIV.AG, sowie die trurnit GmbH, die mithilfe lernfähiger Chatbots neue Kommunikationswelten erschließt.

„Als langjährig erfahrener BSP- und BPO-Dienstleister haben wir den Anspruch der Kostenführerschaft für Meter-to-Cash-Prozesse ab dem ersten Zähler. Wir freuen uns, mit Kunden und Interessenten zu diesem wichtigen Fokusthema der Messe ins Gespräch zu kommen“, betont Marco Fiedler, Geschäftsführer der SIV Utility Services GmbH.

Als Datendrehscheibe für alle betrieblichen Prozesse nehmen ERP-Systeme eine zentrale Rolle im Kontext der Industrie 4.0 ein. In der 2018 erschiene-

nen Studie „Digital in NRW“ werden insbesondere die Nutzung von Apps („Appisierung“), offene Standards, Echtzeit- und Massendatenfähigkeit, Vernetzung und mobile Verfügbarkeit als technologische Anforderungen der Zukunft hervorgehoben. Plattformen integrieren ein zunehmend breiteres Servicespektrum.

Rund um unseren digitalen Nukleus kVASy® sind in den letzten beiden Jahren innovative Services entstanden, die ERP-seitig neue Horizonte eröffnen und Utilities die Erschließung profitabler Geschäftsmodelle ermöglichen (Abb. S. 5).

Überzeugen Sie sich selbst und besuchen Sie uns am Stand der SIV.AG (Halle 3, Stand 3-350). Wir freuen uns auf Sie! (as)

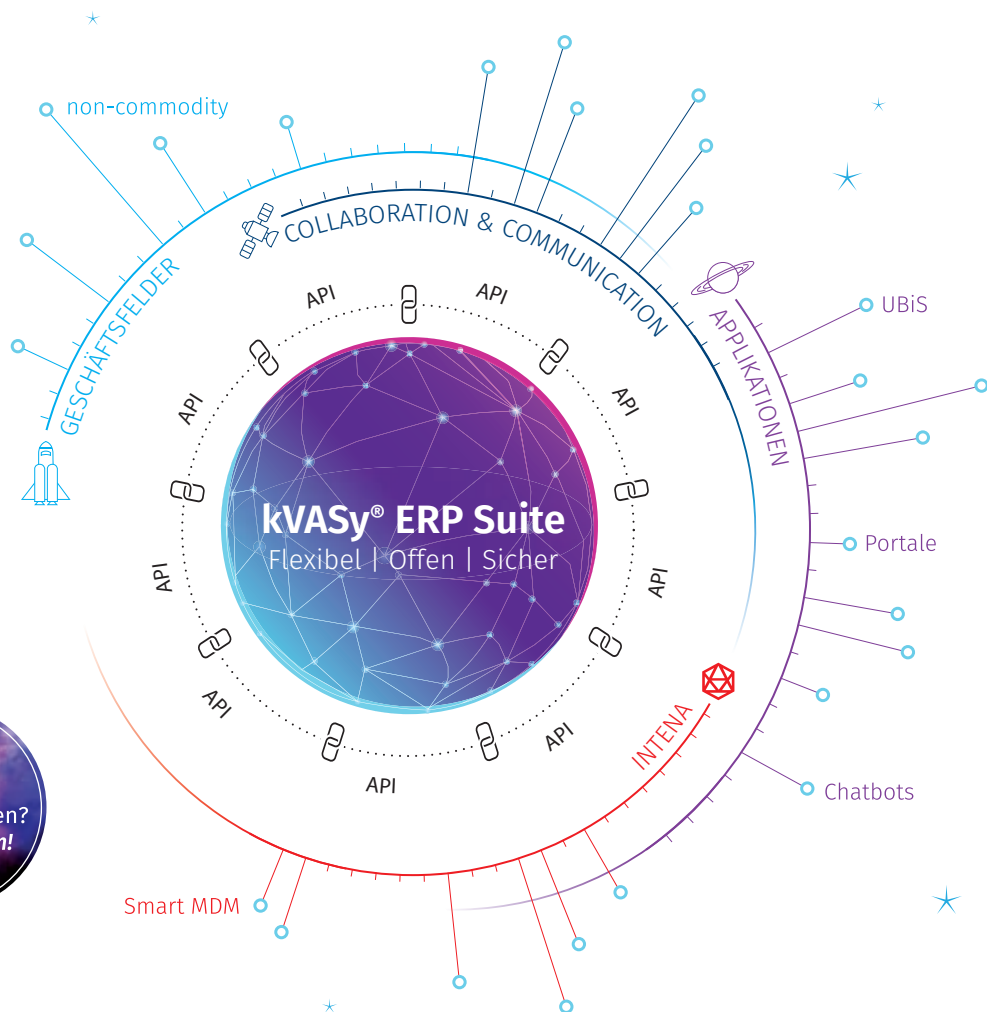


Abb.: Willkommen in der neuen ERP-Welt der SIV.AG!

E-world energy & water 2019 punktet mit hoher Internationalität



Vom 5. bis 7. Februar 2019 trifft sich die Energiewirtschaft auf Europas führender Energiefachmesse, die sich längst zu einem Think Tank und Impulsgeber der Branche entwickelt hat. Zahlreiche neue Aussteller aus aller Welt, eine hohe

Beteiligung an ländereigenen Gemeinschaftsständen sowie das große Interesse am Tag der Konsulate unterstreichen die internationale Bedeutung der Veranstaltung.

Rund 770 Aussteller aus 26 Ländern werden dieses Jahr in Essen ihre Produk-

te und Dienstleistungen präsentieren. Mit dabei sind auch zahlreiche neue Unternehmen aus dem Ausland – mehr als 30 internationale Aussteller feiern 2019 ihre Messepremiere.

Darüber hinaus bilden der E-world Kongress und diverse Fach- und Innovationsforen eine interessante Plattform zum Know-how-Transfer und Netzwerken. Experten aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft diskutieren an vier Tagen parallel zu den Messehighlights die aktuellen Herausforderungen für die Energiewelt von morgen.

Der E-world Kongress beleuchtet dafür die fünf strategischen Dimensionen des neuen Marktdesigns: Dekarbonisierung, Dezentralisierung, Digitalisierung, Demografie und Diversifizierung. (as)

Wie wir morgen leben – Smart Cities

Begleiten Sie uns auf der diesjährigen E-world energy & water auf eine Reise in die digitale Zukunft. Einige Beispiele dafür stellen wir Ihnen in den aktuellen SIV.NEWS vor. Lassen Sie sich inspirieren von mutigen Visionen und vielversprechenden Geschäftsmodellen für die Smart City von morgen.



2050 werden 70 % der Weltbevölkerung in Städten leben. Längst reichen die bewährten Stadtentwicklungskonzepte des 20. Jahrhunderts nicht mehr aus, um den wachsenden Ansprüchen an ein umweltfreundliches, soziales und effizientes Miteinander gerecht zu werden.

Die Stadt der Zukunft ist grün, lebenswert und digital vernetzt. Für Städteplaner, Architekten, Ver- und Entsorger, IKT-Anbieter, den ÖPNV, Mobilitäts- und Logistikunternehmen – um nur die zentralen Akteure zu nennen – stellt die Schaffung einer nachhaltigen, sicheren und serviceorientierten urbanen Infrastruktur daher natürlich eine große Herausforderung dar.

Chancenraum und Zukunftsmarkt

In der intelligenten Stadt von morgen müssen alle Smart-City-Komponenten harmonisch zusammenspielen. Sie ist sowohl ein Chancenraum mit einer hohen

Lebensqualität als auch ein attraktiver Zukunftsmarkt für innovative Produkte und Dienstleistungen, z. B. im boomenden Smart-Home-Bereich.

Ideen für effizientere Städte – mit dieser Ausrichtung trägt die E-world energy & water 2019 der zunehmenden Urbanisierung Rechnung. Dazu wird der Fokus „Smart City“ um das Themenfeld „Climate Solutions“ erweitert. Ziel ist es, neue Konzepte für die Herausforderungen durch zunehmende Siedlungsverdichtung und den Klimawandel vorzustellen. Damit unterstreicht Europas führende Messe der Energiewirtschaft erneut ihre Schlüsselposition als Leitveranstaltung, von der wichtige Impulse für die Branche ausgehen. Vom 5. bis 7. Februar 2019 zeigen Unternehmen, Institutionen und Start-ups in der Messe Essen ihre Lösungen rund um die Energieversorgung der Zukunft. Das Spektrum reicht von der Erzeugung über Transport und Speicherung bis hin

zu Handel, Effizienz und grünen Technologien.

Smart Cities integrieren moderne Informations- und Kommunikationstechnologien in den städtischen Alltag, nutzen vernetzte Energieinfrastrukturen, schaffen breite, transparente Beteiligungsmöglichkeiten für alle Bürger und stellen mit einem attraktiven Stadtdesign das Wohl des Menschen in den Mittelpunkt.

Längst ist die Vision der Smart City keine Zukunftsmusik mehr. Bei der Umsetzung richtungsweisender Leuchtturmprojekte kommt den Stadtwerken eine besondere Rolle zu, weil sie gleich mehrere große Assets haben – regionale Nähe, Servicequalität sowie das Vertrauen und die Daten ihrer Kunden. Sie können sich u. a. erfolgreich positionieren als Betreiber digitaler Energienetze, E-Mobility Provider oder Vorreiter energieeffizienter Smart-Building-Lösungen.

Ein optimales Datenmanagement ist das Fundament erfolgreicher Stadtentwicklung. Urbane Daten, Dienste und Applikationen auf übergreifenden Plattformen zu bündeln und den Bürgern damit einen echten Mehrwert zu erschließen ist der Schlüssel dafür.

Der Königsweg zur digitalen Vernetzung: Smart Countries

Dass es nicht reicht, autarke Smart Cities zu gestalten, liegt dabei auf der Hand. Wie sich Länder mit einer modernen, durchgängig digitalisierten Infrastruktur zu echten Smart Countries und damit Vorreitern technologischer Innovationen entwickeln können, zeigen kleine Staaten wie Estland auf beeindruckende Weise.

Fakt ist: Wer die Daten hat und diesen Schatz zu nutzen weiß, hat zukünftig auch die Kunden. Gern entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen Ihre individuelle Digitalisierungsroadmap! (as, mh)

▷ www.siv.de

Stromnetz Berlin GmbH wechselt zur SIV.AG

Stromnetz
Berlin 

Netzabrechnung für 2,4 Mio. Messlo- kationen als Software-as-a-Service- Lösung

Berlins Verteilnetzbetreiber – die Stromnetz Berlin GmbH – hat sich für eine Zusammenarbeit mit der SIV.AG entschieden. Die Vattenfall-Tochter betreibt das größte städtische Stromverteilnetz Deutschlands und wird zukünftig ihre 2,4 Mio. Messlokationen auf Basis der SaaS-Plattform der SIV.AG (Software as a Service) abrechnen.

In dem mehrmonatigen Vergabeverfahren konnte das Roggentiner Systemhaus vor allem mit Teamwork und Technologiekompetenz punkten. „Dass wir



Bastian Lemmer, Leiter Marktpartnerservice
der Stromnetz Berlin GmbH

den Netzbetreiber der Hauptstadt von uns überzeugen konnten und damit auch das bisherige SAP-System ablösen, ist in erster Linie einem beispiellosen bereichsübergreifenden Engagement zu verdanken. Unsere Bewerbung im Rahmen der Ausschreibung war von echtem Teamgeist getragen. Hinzu kam, dass uns Mengen-gerüste dieser Dimension aus unserer

Projekterfahrung in Bulgarien und Mazedonien seit langen Jahren vertraut sind“, so Milan Frieberg, Bereichsleiter Business Development der SIV.AG.

„Wir haben nach einem standardisierten, hoch performanten und offenen IT-System gesucht, das über moderne Schnittstellen sehr gut in unsere bestehende IT-Landschaft integriert werden kann. Die SIV.AG hat im Rahmen des Vergabeverfahrens aufgezeigt, dass sie die Leistungsfähigkeit für ein Projekt dieser Größenordnung besitzt. Das gibt uns die gewünschte Planungs- und Investitionssicherheit und wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit“, so Bastian Lemmer, Leiter Marktpartnerservice der Stromnetz Berlin GmbH.

Zum Leistungsumfang des langfristig vereinbarten Vertrages gehören die komplette Implementierung des Großprojektes bis Ende November 2019 und darüber hinaus Wartung, Betrieb, Weiterent-

wicklung und Support der SaaS-Plattform bis 2025. Das Einführungsprojekt hat eine starke unternehmensstrategische Komponente für die SIV.AG als Technologie- und Innovationsführer. Bereits im März 2018 löste sie gleich bei drei süd-deutschen Stadtwerken – Stadtwerke Esslingen am Neckar GmbH & Co. KG, die Stadtwerke Backnang GmbH und die Stadtwerke Bad Wildbad GmbH & Co. KG – die bestehende SAP-Systemlösung ab. (as)

▷ www.stromnetz.berlin

>>



Milan Frieberg

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

Marktkommunikation 2020 – Der nächste Schritt zum Zielmodell

Sie ist die größte Herausforderung in diesem Jahr – die Umsetzung der Marktkommunikation 2020 nach Beschluss BK6-18-032 vom 20. Dezember 2018.

Ziel der Marktkommunikation 2020 ist die Vorbereitung der Sternkommunikation für alle Energieversorger. Im Mittelpunkt des Zielmodells steht das Smart Meter Gateway, welches an alle Markt-

partner die notwendigen Messwerte kommuniziert. Bis dahin wird das Back-End-System des Messstellenbetreibers ab 1. Dezember 2019 für die komplette Kommunikation der Messwerte zuständig sein. Ein großer gemeinsamer Kraftakt für alle Beteiligten, da sowohl die Software als auch die Prozesse MaKo-2020-konform ausgerichtet werden müssen.

Die SIV.AG hat sich mit einem be-

reichsübergreifenden Team und Gesamtprojekt schlagkräftig aufgestellt, um den anspruchsvollen Anforderungen gerecht zu werden.

Abonnieren Sie jetzt unseren #MaKo2020-Newsletter im Kunden-Service-Portal. Gern steht Ihnen das Projektteam unter rollout@siv.de für weiterführende Fragen zur Verfügung. (as)



Sebastian Weiße, Lösungsarchitekt, Frank Hoffstädt, Rollout-Manager, und Erik Tränkner, Interner Projektkoordinator MaKo 2020 der SIV.AG (v. l. n. r.)

Erfolgreich vernetzt – Die SIV.AG ist Partner der Energieforen Leipzig GmbH

Seit 2010 ist die Energieforen Leipzig GmbH eine feste Größe in der Energiewirtschaft. Das Leipziger Branchennetzwerk schlägt die Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis und widmet sich in F&E-Projekten, Studien, Marktanalysen und verschiedenen Veranstaltungsformaten aktuellen Trends und Marktentwicklungen. Seit 2018 ist die SIV.AG Teil dieser starken Gemeinschaft.

Am 15. und 16. Januar 2019 luden die Energieforen zum Fachkongress „New Business Development“ nach Leipzig ein. Neben Praxisbeispielen zu innovativen Geschäftsfeldern und Kooperationsansätzen lag der Fokus auf neuen Methoden zur gewinnbringenden Nutzung von Marktforschungserkenntnissen

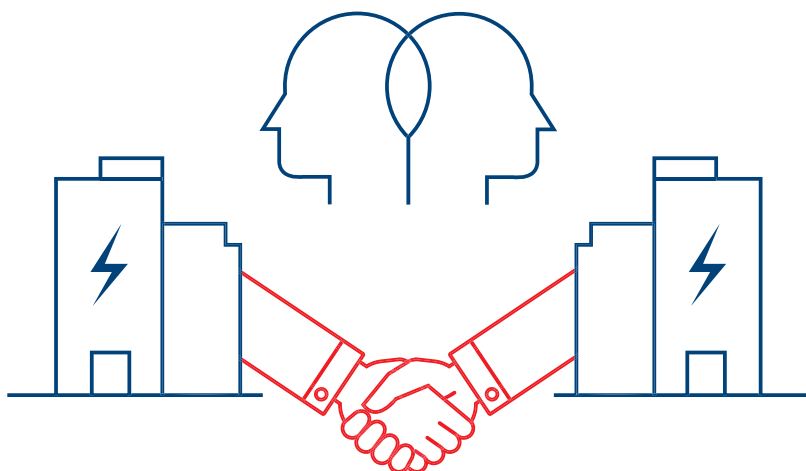
in Vertriebs-, Marketing- und Produktentscheidungen. Das Themenspektrum reichte von Customer Journey Analytics über attraktive Produkte und Services bei Energieversorgern bis hin zur effektiven Anwendung von Technologietrends in der Energiewirtschaft. Sebastian Weiße, Lösungsarchitekt der SIV.AG, referierte zum

Thema „Smart Meter Data – Geschäftsmodelle für Versorgungsunternehmen“. Eine gelungene Veranstaltung und Möglichkeit zum Networking. (as)

▷ www.energieforen.de



Dienstleistungen von Stadtwerken für Stadtwerke begleitet durch kompetente Beratung



LSW Netz aus Wolfsburg und Stadtwerke Cottbus bündeln ihre Kompetenzen und Ressourcen, nevento ergänzt mit Beratungsleistungen

Innovative und praxisorientierte Dienstleistungen in Sachen Energieversorgung für kleine und mittelständische Stadtwerke – das repräsentieren auf der diesjährigen E-world energy & water in Essen wieder die Firmen nevento und Stadtwerke Cottbus. Neu ist diesmal: Es gibt mit der LSW Netz Wolfsburg einen weiteren Partner. Gemeinsam bieten die drei Unternehmen ihre Leistungen auch unter der neuen Dachmarke „Energie-Dienstleister+“ an.

Damit reicht ihr Angebot vom Hosten der IT-Infrastruktur über sämtliche IT-Serviceprozesse bis hin zu allen abrechnungsrelevanten Vorgängen, Heizkostenverteilrechnung, Energiebeschaffung, Callcenter-Dienstleistungen sowie zusätzliche Organisations-/Prozessberatung und Projektmanagement. Ergänzt wird dies durch Workshops für Geschäftsführung und leitende Mitarbeiter.

„Die Energiemärkte verändern sich kontinuierlich weiter, gleichzeitig steigt in den kommenden Jahren der Wettbewerbs- und Kostendruck für alle Unternehmen“, betont Christian Markgraf, Geschäftsführer von nevento aus Braunschweig. „Um wegbrechende Margen aus der Energielieferung aufzufangen, Vermarktungskosten wesentlich zu reduzieren und damit wettbewerbsfähig zu bleiben, sind gerade klein- und mittelständische

» Unter der Dachmarke „Energie-Dienstleister+“ fördern wir intelligente Dienstleistungsansätze und innovative Personal-Sharing-Modelle. «

Jörn Milkereit, LSW

Unternehmen darauf angewiesen zu prüfen, welche Ihrer Leistungen auf dem Markt angeboten werden – kostengerecht und in guter Qualität.“ Gerade die aktuellen Trends – wie Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft, Verfügbarkeit intelligenter Messtechnik und Regionalisierung – erfordern eine weitere Standardisierung, hohe Service-Qualität und Wirtschaftlichkeit speziell von regionalen Stadtwerken in Zusammenarbeit mit anderen Stadtwerke-Dienstleistern.

Neue Dachmarke Energie-Dienstleister+

Neben nevento, die sich in den letzten Jahren als unabhängiges Beratungsunternehmen im Energiemarkt etabliert hat, empfehlen sich dabei vor allem die Stadtwerke Cottbus und die LSW Netz aus Wolfsburg als kompetente Partner. Alle drei Unternehmen haben sich in den vergangenen Jahren mit ihren eigenen Dienstleistungen erfolgreich am Markt behauptet. Um bei Ausschreibungen von Vertriebs- und Netzgesellschaften das

komplette Leistungsspektrum skalierbar anbieten zu können, haben sie – zusätzlich zu ihrem Geschäftsmodell – die Dachmarke „Energie-Dienstleister+“ ins Leben gerufen. Ein besonderer Vorteil: Als Stadtwerke haben sie selbst die Umbrüche in der Energiewirtschaft der letzten Jahre bewältigen müssen und können nun andere von ihren Erfahrungen profitieren lassen. „2015 hatte das Beratungsunternehmen nevento ein individuell auf die Stadtwerke Cottbus zugeschnittenes Konzept zum Aufbau einer Serviceeinheit entwickelt. Es umfasst das Hosten von Applikationen sowie sämtliche prozessuale Schlüsselrollen, angefangen beim Messwesen über Abrechnungen und Energiedatenmanagement bis hin zum Forderungsmanagement“, erklärt Wolfgang Will, Leiter Shared Service der Stadtwerke Cottbus: „Der daraus resultierende Mehr-Service unseres Stadtwerks stößt in der Region seitdem auf großes Interesse. Daher bauen wir für unsere lokalen Partner das Angebot stufenweise weiter aus und entwickeln es anhand der Marktanforderungen sukzessive weiter – nun auch mit der LSW Netz als neuen Partner.“

Durch diese neue Zusammenarbeit erweitern sich nicht nur die Angebote, sondern auch die Möglichkeiten, noch flexibler auf aktuelle Kundenanforderungen zu reagieren. „Nach dem Motto ‚Nur gemeinsam sind wir stark‘ fördern wir unter der Dachmarke „Energie-Dienstleister+“ intelligente Dienstleistungsansätze und innovative Personal-Sharing-Modelle“, betont Jörn Milkereit, Bereichsleiter Abrechnung und Service sowie Informationsmanagement der LSW aus Wolfsburg.

Darüber können sich die Besucher der E-world energy & water direkt auf der Messe in Halle 4 am Stand 224 informieren und mit Entscheidern aus der Energiewirtschaft ins Gespräch kommen. (ww)

>>



Wolfgang Will

Leiter Shared Service

Stadtwerke Cottbus GmbH

Telefon +49 355 351-118

wolfgang.will@stadtwerke-cottbus.de

www.energieservice-cottbus.de

Mieterstrom – Mit Bürgerbeteiligung für die Energiewende begeistern



Mieterstrom ist gelebte Energiewende und Bürgerbeteiligung pur. Günstigen und umweltfreundlichen Solarstrom vom eigenen Dach zu beziehen und dafür noch eine attraktive finanzielle Förderung zu erhalten ist ein weiteres vielversprechendes Zukunftsmodell für grüne, digital vernetzte Kommunen. Dennoch existieren auch nach einem Jahr Mieterstromgesetz bundesweit erst 221 Anlagen – so die Bundesnetzagentur im August 2018. In den ersten zehn Monaten nach Inkrafttreten des Gesetzes wurden nach Angaben der Solarbranche nur 3,3 MWp (Megawatt peak) der 500 förderfähigen MWp pro Jahr zugebaut. Gründe dafür sind die noch hohen bürokratischen Hürden und rechtliche Unsicherheiten.

Vorreiter der dezentralen Energiewende

Allen Widerständen zum Trotz setzt sich die Greenpeace Energy eG schon seit Jahren engagiert für Mieterstrommodelle ein – auf energiepolitischer Ebene

und mit konkreten Projekten bundesweit. Sönke Tangermann, Vorstand der Greenpeace Energy eG, sieht im Mieterstrom einen „entscheidenden Baustein der dezentralen Energiewende“ und versteht seine Genossenschaft als wichtigen Motor für Nachhaltigkeit und ökologisches Umdenken.

Ein erster Leuchtturm entstand 2016 in Hamburg-Ottensen, wo das Künstlerhaus Frise nicht nur mit einer leistungsstarken Photovoltaikanlage, sondern auch mit einem modernen Verbrauchs- und Messkonzept ausgestattet wurde. Das Team um Erich Pick, Referent Energiesysteme und Technologische Entwicklung der Greenpeace Energy eG, sorgte damals dafür, dass das Projekt in der Frise schnell an Schwung gewann. Besonders begeistert zeigt er sich von der durchgängig positiven Resonanz: „In Echtzeit Eigenverbrauch, Einspeisung und Netzstrombezug mitverfolgen zu können hat für viele den gewissen Wow-Effekt. Sie sind stolz darauf, Teil eines echten Zukunftsprojektes zu

sein, und werben auch öffentlich damit.“

Mit ihrem Lösungspartner SIV.AG stellt sich die Greenpeace Energy eG derzeit im Bereich Mieterstrom noch breiter auf. Projektleiter Erich Pick sieht die gemeinsamen Anstrengungen auf einem guten Weg und will noch 2018 mit den ersten Kunden bundesweit produktiv gehen. Einige Pilotprojekte haben dabei durchaus das Potential zu einem echten Multiplikator, weil sie in einem Quartier mit identischen Gebäudekonstellationen liegen.

Leidenschaft für das gemeinsame Projekt

Wenn man Erich Pick fragt, wo er die besonderen Herausforderungen sieht, betont er neben dem immer noch bestehenden legislativen Präzisionsbedarf vor allem die abrechnungsseitigen Spezifika.

Größtenteils betrifft das Mieterstrommodell den nichtregulierten Messstellenbetrieb. Insofern müssen außerhalb der Regularien des Netzbetreibers z. B. Schnittstellen geschaffen werden, um

reibungslos alle erhobenen Daten in das System des Netzbetreibers einfließen zu lassen. Mit der SIV.AG wurde auf Basis der Abbildung des HT/NT-Tarifs eine ebenso innovative wie pragmatische Lösung gefunden, die auf bereits erfolgreich beste-

und Anregungen.“

Dass solch anspruchsvolle Projekte nur mit einem starken, eng miteinander verzahnten Team gemeistert werden können, ist allen Beteiligten klar. „Unser Projekt läuft quer durch das Unternehmen – von der Abrechnung über den Lieferantenwechsel, die Finanzbuchhaltung und den Kundenservice bis hin zu unserer Projektierungstochter Planet energy GmbH und den Bereichen Marketing, Vertrieb und Politik. Ohne leidenschaftliche, konzentrierte Teamarbeit geht es nicht“, so Erich Pick. Mit seiner langjährigen Erfahrung und seinen breitgefächerten eigenen Kompetenzen bringt er die besten Voraussetzungen mit, bereichsübergreifend für das gemeinsame Ziel zu motivieren.

Was begeistert ihn nun persönlich am Projekt Mieterstrom? „Wenn wir die Bürgerinnen und Bürger aktiv in lokalen Erzeuger-Verbraucher-Gemeinschaften partizipieren lassen, ist das ein wichtiger Meilenstein für eine erfolgreiche Energiewende. Und es ist technologisch ein erster Schritt hin zu kombinierten Modellen aus dezentraler Solarenergieerzeugung, Reststromlieferung und dezentraler Wärmelieferung vor Ort. Es macht Spaß, ein solch spannendes Zukunftsprojekt mitgestalten zu können, das für das Gelingen der Energiewende so notwendig ist.“ (as, erschienen in Ausgabe 1/2019 der ew)



» In Echtzeit Eigenverbrauch, Einspeisung und Netzstrombezug mitverfolgen zu können hat für viele den gewissen Wow-Effekt. «

Erich Pick, Referent Energiesysteme und Technologische Entwicklung der Greenpeace Energy eG

hende Strukturen aufbaut und damit möglichst einfache Prozessabläufe ermöglicht. Hervorheben möchte Erich Pick in diesem Zusammenhang das Engagement von Dr. Ulrich Czubyko, Lösungsarchitekt der SIV.AG: „Über seine strategisch-konzeptionelle Arbeit hinaus unterstützte er uns immer wieder mit vielen wertvollen Tipps

>>



Dr. Ulrich Czubyko

Lösungsarchitekt
SIV.AG
Telefon +49 381 2524-1501
ulrich.czubyko@siv.de
www.siv.de



Herzlichen Glückwunsch zum Bayerischen Energiepreis 2018!

Bundesweit machen sich Kommunen für den Klimaschutz stark. Dieses Engagement würdigte das Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie im November 2018 mit der Verleihung des Bayerischen Energiepreises. Minister Hubert Aiwanger zeigte

sich besonders begeistert von der Kreativität und Innovationsstärke der vorgestellten Projekte: „Die Energiewende gelingt nur durch eine effiziente Energieverwendung. Wir brauchen neue Ideen, wie wir die Energienutzung intelligent steuern. Wettbewerbe wie der Bayerische Energiepreis fördern die Entwicklung der Technologien, die wir dafür brauchen.“

Der Preis für das beste Konzept in Sachen „Energieverteilung und -speicherung“ ging an die Windgas Haßfurt. Das Gemeinschaftsunternehmen der Städtischen Betriebe Haßfurt GmbH und der Greenpeace Energy eG entwickelte eine Lösung für überschüssige Windenergie.

Bereits seit Herbst 2016 werden Überkapazitäten erneuerbarer Energien im öffentlichen Stromnetz zur Erzeugung von Wasserstoff genutzt. Mittels Elektrolyse wird der Strom aus Wind und Sonne im Gas zwischengelagert und erreicht über das Gasnetz proWindgas-Kunden der Greenpeace Energy eG. Auf diese Weise lassen sich Energieüberschüsse saisonal verschieben und bei Bedarf wieder verstromen. Bis zu drei Monate ungünstiger Wetterbedingungen können so überbrückt werden.

Wir gratulieren unserem Kunde Greenpeace Energy eG herzlich zu diesem starken Erfolg! (as)

Revolution im Kundendialog – Mit Chatbots zu neuen Servicestandards

Wer sich online über Produkte informiert und auf Einkaufstour geht, erwartet mehr oder weniger Kundenbetreuung in Echtzeit. Dies betrifft auch Fragen zu Produkten wie Strom, Gas und Wasser. Trainierte Chatbots können die wichtigsten und drängendsten Fragen automatisch beantworten. Für Versorger ergeben sich daraus neue Ansätze und Chancen, mit Kunden rund um die Uhr in Kontakt zu sein.



Abb.: Chatbots revolutionieren das Kundenbeziehungsmanagement

bots können helfen, den Erwartungen einer ständigen Erreichbarkeit gerecht zu werden und die Kosten für den Kundenservice in Grenzen zu halten.

Automatisierte Kommunikation für viele vorstellbar

Die Vorzüge von digitalen Assistenten liegen auf der Hand: Kunden sind mit ihren Anliegen nicht an Öffnungszeiten gebunden und der Umweg über Warteschleifen entfällt. Ein Grund, warum sich bereits heute 50 Prozent der Deutschen die Kommunikation mit digitalen Assis-

Amazon und Co. machen es vor: Rund um die Uhr stöbern, bestellen, umtauschen und ein Kundenservice mit geringer Reaktionszeit. Die Menschen haben sich mittlerweile an diesen 24/7-Service gewöhnt. Doch so manchen Energieversorger stellt dieser Anspruch vor große Herausforderungen. Gut trainierte Chat-

tenten grundsätzlich vorstellen können (Ergebnis einer YouGov-Studie zu „Kommunikation per Chatbot“).

Chatbots sind digitale Kundenberater

Bei einem Chatbot handelt es sich um einen Online-Serviceroboter, der auf künstlicher Intelligenz und Texterkennung basiert. Dabei erfüllt er einfache Aufgaben, beantwortet Fragen und liefert dem Kunden Informationen.

Implementierung beinahe keine Grenzen gesetzt

Neben dem Beantworten von Servicefragen können die Bots an Enterprise-Resource-Planning- (ERP) oder Customer-Relationship-Management (CRM)-Systeme angebunden werden. Fallabschließende Serviceanliegen wie Abschlagsänderung, Anmeldung, Änderung der Bankverbindung oder ähnliches sind somit direkt im Chatbot möglich. Einmal aufgesetzt kann der Chatbot auf unterschiedlichen Kanälen zum Einsatz kommen, zum Beispiel auf Websites oder Facebook. Und auch die Umsetzung in verschiedenen Sprachen ist zumindest bei Standard-Serviceanfragen ein Leichtes.

Smart und simpel

Technisch betrachtet ist ein Chatbot schnell aufgesetzt und implementiert. Ein großes Augenmerk sollte daher auf die dahinterliegenden Prozesse und die Benutzerfreundlichkeit gerichtet werden. Gerade beim digitalen Assistenten geht es um Usability, also um Schnelligkeit und Einfachheit aus Kundensicht. Drastisch ausgedrückt hat diesen Sachverhalt Thorsten Dirks, Vorstandschef von Telefónica Deutschland, in einem Interview mit der Süddeutschen Zeitung: „Wenn Sie

einen Scheißprozess haben und den digitalisieren, dann haben Sie einen scheiß-digitalen Prozess.“ Das Schwierige sei ja nicht die Digitalisierung an sich, meinte er, das Schwierige sei die Vereinfachung von Strukturen und Prozessen.

Das digitale Gesicht nach außen

In der Praxis hat sich gezeigt, dass zwischen zehn und 30 Prozent aller Dialoge mit digitalen Assistenten nichts mit fachlichen Themen zu tun haben. Die Nutzer haben Spaß daran auszutesten, was der Chatbot alles draufhat und wie schlagfertig er ist. Zum Beispiel Witze erzählen, Infos über Prominente liefern, Wetterprognose und vieles andere. Schließlich soll Kommunikation Spaß machen, auch mit Chatbots. Hier bietet sich die Chance, Chatbots zu Botschaftern des Unternehmens und der Marke zu machen.

Verknüpfung mit Live-Chat und Kundenberater

Was passiert aber, wenn der Chatbot an einen Punkt kommt, an dem er tatsächlich keine Antwort geben kann? Er verweist an einen Experten im Unternehmen oder bietet einen Rückruf an. Außerdem besteht die Möglichkeit, dass der Chatbot mit einem Live-Chat verbunden ist und die Frage an einen menschlichen Kundenberater weiterleitet. Dieser führt die Unterhaltung dann fort.

Weiterführende Informationen darüber, was ein Chatbot leisten kann und wie er richtig eingesetzt wird, gibt es unter <https://chatbot.trurnit.de/> oder am Stand der SIV.AG auf der E-world energy & water, Stand 3-350. (ab)

Erfahrungen aus ersten Kundenprojekten finden Sie im Blogbeitrag von Axel Banoth unter:

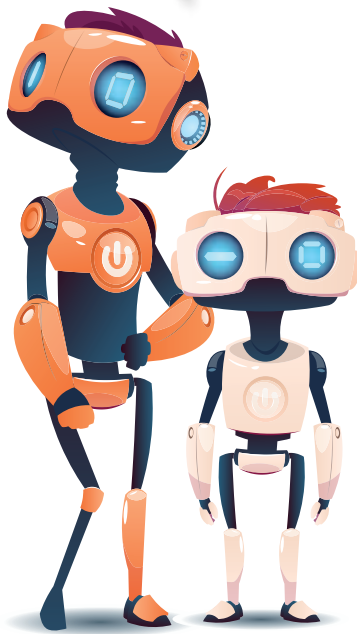
▷ <https://blog.trurnit.de/chatbot-flott-bekommen-fuer-mehr-usability/>

>>



Christian Schletter
 Fachbereichsleiter kVASy®
 Additional Services
 SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-3761
 christian.schletter@siv.de

Willkommen in der neuen Kommunikationswelt!



Über den Autor:

Axel Banoth ist Geschäftsführer der Digitale Werke GmbH, ein trurnit-Unternehmen, das sich auf sofort einsetzbare Lösungen für aktuelle Aufgaben im Rahmen der Digitalisierung spezialisiert hat. Digitale Werke sind Partner der SIV.AG und bieten eine Chatbot-Branchenlösung für Versorgungsunternehmen an. Stadtwerke-Chatbots der Digitalen Werke sind bereits mit einem umfangreichen Energiewissen und der Beantwortung von Serviceanfragen vortrainiert. Somit ist dieser schneller einsatzbereit und das sonst umfangreiche Frage-Antwort-Training in der Anfangsphase reduziert sich enorm. Der Kommunikationsdienstleister trurnit begleitet die Energiewirtschaft seit über 50 Jahren im Dialog mit ihren Zielgruppen und ist von Anfang an Begleiter im digitalen Wandel der Kommunikation.

Anzeige

Fällige Beträge am Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum



- › 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 stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.



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

Erfrischend regional – 31 % aller Kunden der Nordwasser GmbH wechseln in nur neun Monaten zum Kundenportal



Abb. Ein Kundenportal, das Maßstäbe setzt

Modern und komfortabel ist es geworden – das Kundenportal der Rostocker Nordwasser GmbH (www.nordwasser.de/kundenportal/). „Erfrischend regional“ eben. Am 1. Juli 2018 hat das kommunale Unternehmen an Stelle des langjährigen privaten Betreibers EURAWASSER Nord GmbH die Wasserversorgung und Abwasserentsorgung für die Hanse- und Universitätsstadt Rostock und den Zweckverband Wasser-Abwasser Rostock-Land mit 28 Mitgliedsgemeinden übernommen. Der Anspruch an Mitarbeiter und Partner ist hoch. Kundenzufriedenheit, Serviceorientierung und Transparenz stehen dabei im Mittelpunkt.

Schnell, komfortabel und 24/7

Gemeinsam mit der SIV.AG, der Rostocker Werbe- und Internetagentur psn media GmbH & Co. KG und der ebenfalls in Rostock ansässigen Agentur für Kommunikationsdesign frischfang entstand in nur wenigen Monaten ein harmonisch in die Website integriertes Kundenportal, das sich nicht nur optisch sehen lassen kann. Auch die Anzahl der Registrierungen ist rekordverdächtig. Mit Stand 14. Januar 2019 nutzen bereits 12.000 Kunden das umfangreiche Funktionspektrum.

Genau betrachtet wurden zwei Portale entwickelt: Eines mit Registrierung, bei dem sich in nur neun Monaten 12.000

Kunden angemeldet haben, sowie eines ohne Registrierung, bei dem bequem und einfach der genaue Zählerstand vermerkt werden kann. Bereits fast ein Drittel aller Nordwasser-Kunden hat seit März 2018 diese Möglichkeit wahrgenommen (nur Kundenportal mit Registrierung). Branchenüblich sind 24 %. Das ist vor allem auch ein toller Marketingerfolg und ein überzeugendes Beispiel dafür, wie durch die geschickte Einbettung in Kampagnen neue vertriebliche Möglichkeiten eröffnet, Leads generiert und Kunden für den neuen Online-Auftritt begeistert werden können. Perspektivisch erhofft sich Nordwasser, zukünftig noch weitere Kunden für diese komfortable Möglichkeit der

» Innerhalb von nur acht Wochen mehr als 21.000 Zählerstandsmeldungen ohne Registrierung «

Kontaktaufnahme und Datenanpassung gewinnen zu können.

Zusätzlich wurden innerhalb von nur 8 Wochen (19.11. – 14.01.2019) mehr als 21.000 Zähler über die Zählerstandsmeldung (ohne Registrierung) gemeldet. Auch das ist ein voller Erfolg.

Innovative Online-Services für Eigentümer, Mieter und Verwalter

Antonia Weiers, IT-Projektverantwortliche der Nordwasser GmbH, schätzt die Zusammenarbeit mit dem Portalteam der SIV.AG um Steffen Falck: „Alle haben für den gemeinsamen Erfolg an einem Strang gezogen und selbst für anspruchsvolle Umsetzungswünsche stets eine pragmatische Lösung gefunden. Ein echter Teamerfolg. Die Kollegen der SIV.AG hatten immer ein offenes Ohr für uns und haben uns verlässlich mit großer Flexibilität, Kreativität und Engagement

zur Seite gestanden.“

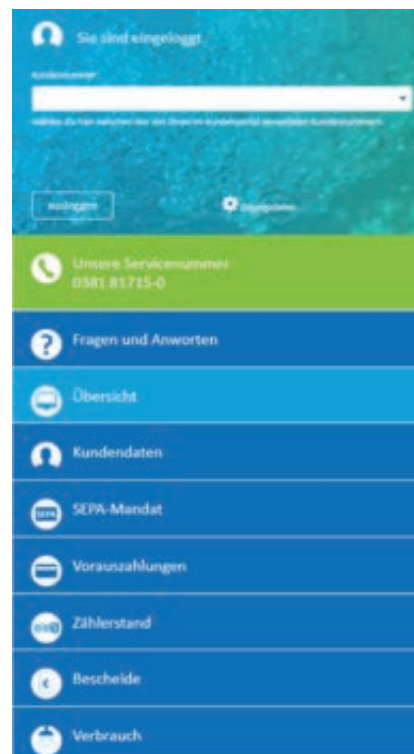
So zeichnet sich das neue Kundenportal auch durch eine Reihe an Innovationen aus. Beispielsweise können sowohl Eigentümer als auch Mieter und Verwalter die Online-Services nutzen. „Für alle Beteiligten bieten wir damit ganz besondere Mehrwerte“, so Antonia Weiers: „Die Kunden können auf diesem Wege ganz bequem und rund um die Uhr ihr Anliegen vorbringen und auch Änderungen direkt vornehmen. Dabei sind sie nicht an Wochentage und Uhrzeiten gebunden. Im Portal können die Kunden u. a. ihre Adressdaten ändern, das SEPA-Mandat mitteilen und anpassen, Zählerstände mitteilen oder auch die Vorauszahlungen ändern – und das alles ganz transparent und für den Kunden einseh- und nachvollziehbar. Das ist einfach und ganz bequem.“

Wertschöpfung in der Region

Und noch einen positiven Nebeneffekt gibt es: Die Nordwasser GmbH erstellte ihr Kundenportal ausschließlich mit regionalen Partnern. Damit stärkt das

Abb. Einfach einloggen und innovative Online-Services nutzen

kommunale Unternehmen auch den Wirtschaftsstandort Rostock. Das aufgebaute Know-how kann auch in Folgeprojekten genutzt werden. (as)



Allrounder mit Praxiserfahrung für den perfekten Auftritt

Mit seiner langjährigen Projekt- und Beratungserfahrung begleitet Steffen Falck Stadtwerke, Wasserversorger und Energiedienstleister bei der Konzeption und Umsetzung einer erfolgreichen Online-Strategie – egal, ob bislang KVASy® oder andere Branchenlösungen im Einsatz sind.

Die Herausforderungen können vielfältig sein:

- > Sie möchten eine gesamtheitliche Online-Strategie entwickeln und suchen nach dem erforderlichen Beratungs- und Projekt-Know-how?
- > Sie haben intern schon eine Entscheidung und eine Strategie, wünschen aber Unterstützung und externe Begleitung beim Projektmanagement?
- > Sie haben bereits Online-Lösungen im Einsatz, sind aber mit dem Erfolg unzufrieden?

Auch hier steht Ihnen Steffen Falck kompetent zur Seite. Er analysiert die bestehende Struktur und Kommunikation und entwickelt gemeinsam mit Ihnen einen passenden Ziel- und Maßnahmenplan.

Sein breites Praxis-Know-how in Strategieentwicklung und Projektma-

nagement macht dabei den Unterschied. Für die Kunden der SIV.AG ist er DER Ansprechpartner für gesamtheitliche Online-Kommunikations- und Customer-Self-Service-Lösungen – ganz nach ihren individuellen Anforderungen. Allein in den letzten sechs Jahren wurden so in seiner Verantwortung über 100 Digitalisierungsprojekte im Kundenservice realisiert – Tendenz steigend.

Der gelernte Mediendesigner konnte schon früh im Portalteam von Christian Schletter Eigenverantwortung übernehmen und das für anspruchsvolle Individualprojekte erforderliche Know-how aufbauen. Die Möglichkeit, an einem gemeinsamen Ziel zu arbeiten und mit größtmöglichen Freiräumen selbst gestalten zu können, weiß Steffen Falck sehr zu schätzen. Gemeinsam mit den Kunden können so mit Leidenschaft und Engagement zündende Strategien entwickelt werden – für das gesamte Spektrum aller Online-Lösungen oder je nach Bedarf für ausgewählte Leistungsbereiche. (as)



Abb.: Christian Schletter, Paul Kapschitzki, Maria Etringer, Martin Grimm, Philipp Tischer, Fabian Fritz (v. l. n. r.)

Auf Augenhöhe: Das Team Enterprise Content Management

Woran merkt man, dass ein Team gemeinsam stark ist? Dass man sich selbst am Montagmorgen freut, die Kollegen wiederzutreffen, viel gelacht wird und zusammen intensiv nach der besten Lösung für den Kunden gerungen wird.

Trotz ihres ganz unterschiedlichen beruflichen Werdegangs verbindet Maria Etringer, Fabian Fritz, Martin Grimm, Paul Kapschitzki, Philipp Tischer und Christian Schletter mehr als ihre Arbeit. Jeder, der mit ihnen ins Gespräch kommt, spürt sofort die gegenseitige Wertschätzung und das freundschaftliche Miteinander im Team. Dieses Gemeinschaftsgefühl überträgt sich auch auf das Verhältnis zu Kunden und Partnern.

Kunden für Digitalisierung begeistern

Fabian Fritz ist einer DER Projektspezialisten in Sachen Elektronische Eingangsbearbeitung (ERB) und Postverteilung. Der gelernte IT-Systemelektroniker war zuvor lange als Teamleiter bei großen IT-Dienstleistern tätig und kam 2014 zur SIV.AG. Eines wurde ihm dabei schnell klar: Archivierung ist alles andere als staubtrocken und Enterprise Content Management (ECM) viel mehr als die Suche nach

geeigneten Ablagemöglichkeiten. Was ihn vor allem begeisterte, war die Möglichkeit, gemeinsam mit den Kunden einfache Wege aus dem Papiersdschungel und hin zur durchgängigen Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse zu finden. Wenn workflowgestützte Projekte wie die zur ERB erfolgreich umgesetzt werden, sind sie oft nur der Einstieg in eine umfassende Optimierung der internen Abläufe. Das reicht vom automatisierten Rechnungseingangsprozess über die Postverteilung bis hin zur elektronischen Aktenführung, Bearbeitung und Archivierung.

Dass solch tiefgreifende Veränderungen bewährter Strukturen durchaus auch Berührungspunkte erzeugen, weiß Fabian Fritz nur zu gut. Mit ihrem „goldenen Werkzeugkoffer“ – den man sich wirklich ganz plastisch als einen echten Handwerkerkasten vorstellen muss – können die Spezialisten vor Ort aber schnell gegebenenfalls vorhandene Bedenken ausräumen: „Wir bieten unseren Kunden ein um-

fangreiches digitales Leistungsspektrum. All diese Bausteine lassen sich ganz flexibel an den konkreten individuellen Bedürfnissen des jeweiligen Unternehmens ausrichten und anforderungsspezifisch kombinieren. Was letztlich in welchem Umfang genutzt wird, entscheiden unsere Kunden selbst. Diese Freiräume wissen alle Beteiligten sehr zu schätzen.“ Besonders Spaß macht die Umsetzung, wenn sich diejenigen, die anfangs auf Kunden-seite am zögerlichsten waren, in späteren Projektphasen als aktiven Motor verstehen und ihre Kollegen engagiert bei der Umsetzung unterstützen.

Für Fabian Fritz ist es die Mischung aus konzeptionellen, technisch-administrativen Tätigkeiten und dem täglichen Umgang mit Menschen, die den Reiz seiner Arbeit ausmacht. Wenn der Kunde mit der Einrichtung zufrieden ist, haben alle Kollegen ihren Anteil dazu beigetragen. „Das macht uns immer wieder gemeinsam stolz und stärkt unser Teamgefühl.“

Freiräume zu eigenverantwortlicher Projektumsetzung

Zur positiven Atmosphäre tragen für ihn das flexible Arbeitszeitmodell und die durch den Teamleiter Christian Schletter ganz bewusst geförderten Möglichkeiten zur eigenverantwortlichen, selbständigen Projektumsetzung bei. Wer anstelle zögerlichen Mikromanagements frei gestalten kann und täglich die verdiente Anerkennung für seine Leistungen erhält, ist einfach motivierter und zufriedener in seinem Job. Unternehmen, Kunden und Partnern können davon gleichermaßen profitieren.

Auch Paul Kapschitzki betont, dass sein aktuelles Arbeitsspektrum genau das ist, was er auch möchte. Der erfahrene ECM Consultant ist seit 2015 in der SIV.AG tätig und einer DER Kompetenzträger für die Bereiche Elektronische ERB, Postverteilung, Basisarchivierung, Belegerfassung und digitale Vertragsverwaltung. „Ich komme jeden Tag gern zur Firma. Es macht Spaß, sich immer wieder auf ganz unterschiedliche Projekte einzustellen, sich in neue Themen einzuarbeiten und sich selbst zu managen. Wir sechs

arbeiten auf absoluter Augenhöhe. Dass solch Freiräume in einem Unternehmen nicht selbstverständlich sind, ist uns dabei schon bewusst. Umso mehr möchte sich jeder aus unserem Team mit ganzer Kraft in die gemeinsamen Projekte einbringen.“

Voneinander lernen und den anderen den Rücken stärken

Ohnehin ist es schön zu sehen, wie wichtig es allen Kollegen ist, voneinander zu lernen und die entgegengebrachte Wertschätzung zurückzugeben. Da das Team aktuell z. B. eine Rekordzahl an ERB-Projekten umsetzt, kommt diese besondere Motivation vor allem auch den Kunden zugute.

Interessant ist auch der Werdegang von Philipp Tischer, der die SIV.AG quasi von der Pike auf kennengelernt hat und hier auch schon seine Ausbildung zum Industriekaufmann erfolgreich abgeschlossen hat. Zunächst ohne IT-Bezug kam das jüngste Teammitglied über die Mitarbeit im Portalteam, das ebenfalls von Christian Schletter geleitet wird, in den Bereich ECM Services: „So kannte ich meine Kol-

legen bereits aus der täglichen Projektarbeit. Besonders schätze ich den direkten und unkomplizierten Umgang im Team. Nah am Kunden zu sein und auf Augenhöhe organisiert im Team zu arbeiten – das passt einfach gut zusammen. Ich fühle mich sehr wohl.“ Sein Arbeitsspektrum reicht von Präsentationen vor Ort über die Analyse und gelegentliche Mitarbeit in der Hotline bis hin zur Entwicklung von Projektplänen und Fachkonzepten.

Echte Teamplayer gefragt

Ein Teamplayer ist der begeisterte Sportler auch privat. Philipp Tischer engagiert sich u. a. als Übungsleiter im Rudern und ist als Leichtathlet aktiv. Regelmäßig nimmt er mit anderen Kollegen an regionalen Firmen- und Crossläufen für den guten Zweck teil, die von der SIV.AG seit Jahren auch finanziell unterstützt werden. Sein Projekt-Know-how ist bei der Organisation und Akquise durchaus von Vorteil. Dass alle gern auch ihre Freizeit mit den Kollegen verbringen, macht einen großen Teil des gemeinsamen Erfolgs aus.

Martin Grimm verstärkt das Team

Anzeige

Halle 4 Stand 406
E-world

Fairness statt Preisdumping

Was möchten Sie fairgleichen?

Das Fairgleichsportal für Strom und Gas

simplaro.de **simplaro** get-ag.com/simplaro

seit 2012 und hat bereits auf der gesamten Bandbreite des ECM Erfahrung gesammelt. Er betreut das IT-System und die Ticketbearbeitung, koordiniert die Projektumsetzung und hält dem Team den Rücken frei. Besonders gefällt ihm die damit verbundene mentale Agilität: „Unser Arbeitsspektrum ist sehr abwechslungsreich und bringt täglich neue spannende Herausforderungen. An der Verantwortung für den kompletten Prozess – vom ersten Kundenkontakt bis hin zur erfolgreichen Einführung – wachsen wir persönlich und als Team.“

Privat kann der gebürtige Hennigsdorfer von den flexiblen Arbeitsregelungen der SIV.AG profitieren. Er arbeitet im wöchentlichen Wechsel sowohl in der Firmenzentrale in Roggentin als auch zu Hause in der Hauptstadt Berlin. Die ihm so gegebenen Freiheiten möchte Martin Grimm nicht missen: „Ich kann das Beste aus beiden Welten miteinander verbinden.“

Sein Büro in Roggentin teilt er mit Maria Etringer, die erst seit drei Monaten im Team ist und sich als wahres Or-

ganisationstalent aktuell vor allem um die Projektkoordination kümmert. Von Anfang an fühlte sie sich als anerkannter und geschätzter Teil eines starken Miteinanders. Nach erfolgreichem Abschluss ihres Studiums der Wirtschaftswissenschaften war die Mecklenburgerin zunächst mehrere Jahre im Workflowmanagement eines großen Fahrzeugkonzerns tätig, bevor sie 2018 als Consultant Prozessdigitalisierung zur SIV.AG wechselte. Bodständig und reflektiert berichtet sie: „Die reine Buchhaltung wäre mir auf Dauer zu trocken gewesen. Mir war es wichtig, ein harmonisches Team zu finden und an herausfordernden Projekten mitarbeiten zu können. Besonders schätze ich das mir unmittelbar entgegengebrachte Vertrauen – intern und im direkten Austausch mit unseren Kunden. Ich lerne viel und entwickle ein immer größeres Verständnis für deren Sicht und spezifische Anforderungen.“

Ihre Teamkollegen sind dafür die besten Sparringspartner. Dass alle mit so viel Spaß und Leidenschaft an einem Strang ziehen, ist nicht zuletzt auch ihrem Fachbereichs-

leiter Christian Schletter zu verdanken, der seit 2004 in der SIV.AG ist und alles tut, um seinem Team größtmögliche Freiräume zu geben. Ein erfolgreiches Prinzip.

Teambuilding wird auf allen Ebenen großgeschrieben. So nahm das gesamte Team im November 2018 an einem Ersthilfe-Kurs teil. Sich unter neuen Bedingungen kennenzulernen und gemeinsam wertvolle Erfahrung zu sammeln motiviert zusätzlich und stärkt das Miteinander.

Auch beruflich bringt 2019 – u. a. mit der Umsetzung der EU-DSGVO, der digitalen Ausgangsrechnung, dem E-Government-Gesetz und der damit verbundenen Notwendigkeit der Einführung von E-Akten bis 1. Januar 2020 – zahlreiche neue Herausforderungen. Echte Teamplayer auf Augenhöhe sind also weiter gefragt. (as)

>>



Christian Schletter ▾
 Fachbereichsleiter kVASy®
 Additional Services
 SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-3761
 christian.schletter@siv.de

Anzeige

enet campus

Manager Digitale Transformation Energie (zert.)

Das neu entwickelte Programm dieser Weiterbildung liefert Ihnen grundlegende praktische Fertigkeiten zur Umsetzung der Digitalisierung in energiewirtschaftlichen Unternehmen. Mit interdisziplinärem Wissenstransfer und zahlreichen Praxisphasen bereitet Sie die Weiterbildung optimal darauf vor, einen wesentlichen Beitrag zur digitalen Transformation innerhalb Ihres Unternehmens zu leisten.

Jetzt für den Kurs im Frühjahr 2019 im Großraum Frankfurt anmelden

| | |
|----------|---|
| Modul 1: | Herausforderungen & IT-Grundlagen der Digitalisierung |
| Modul 2: | Digitalisierung & Prozessautomatisierung im Geschäftsfeld Energie |
| Modul 3: | Entwicklung neuer Geschäftsmodelle |
| Modul 4: | Digital Marketing |
| Modul 5: | Digital Leadership |

5.500,- €*

*zzgl. Tagungspauschalen, Prüfungsgebühren und USt.

www.enet-campus.de

Zahlungslösungen – HESS unterstützt Energieversorger und Banken

Zahlungsprozesse vernetzen, organisieren, optimieren, verwalten und überwachen – HESS unterstützt Energieversorger dabei mit seinen Lösungen. Verbrauchsabrechnungen sollen schnell beglichen und gebucht werden, Guthaben für Prepaymentzähler aufgeladen, verschiedene Zahlarten unterstützt, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlastet werden.

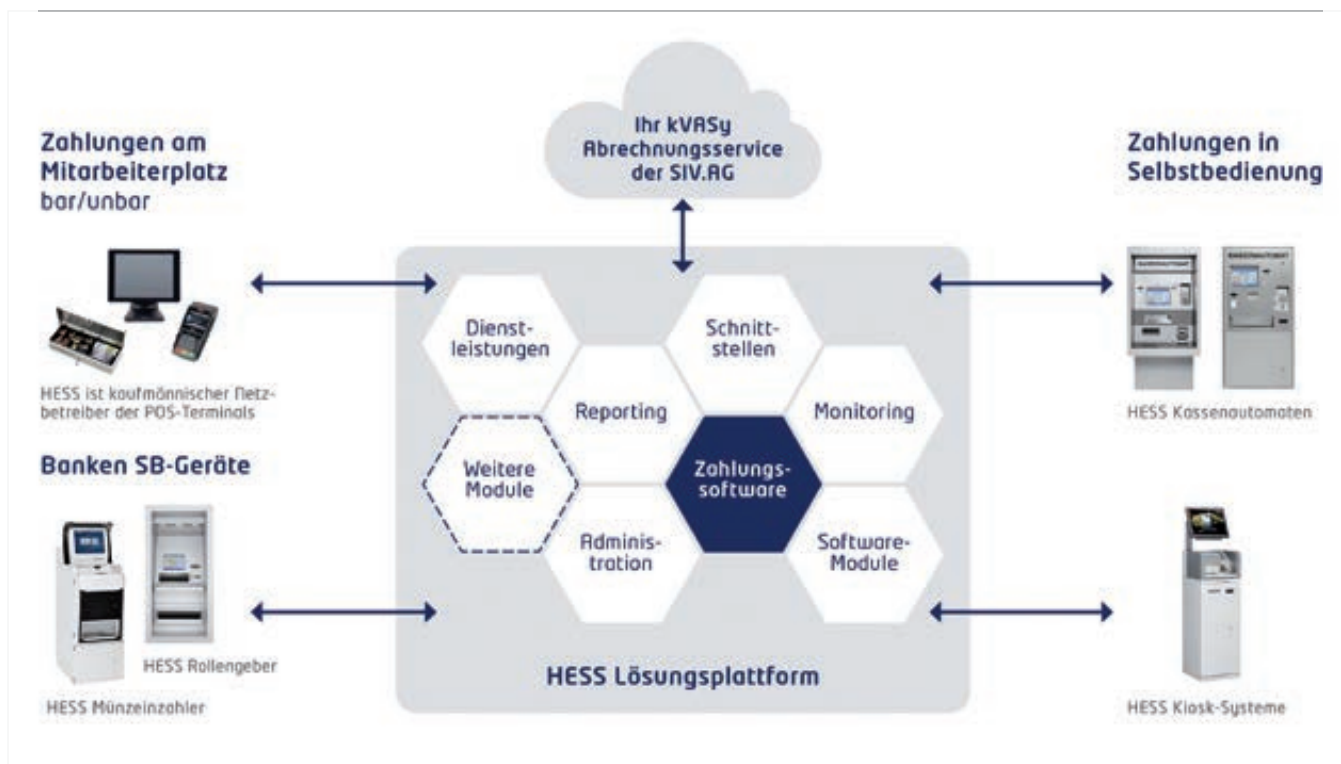


Abb. HESS Lösungskonzept für Energieversorger und Banken

Energieversorger müssen sich heute im Kundenzentrum rund um die Organisation ihres Zahlungsverkehrs kundenorientiert und effizient aufstellen. Wichtig ist dabei die Integration des Zahlungsverkehrs in bestehende Systeme und Prozesse. Alle HESS Zahlungslösungen lassen sich unkompliziert über eine praxisbewährte und moderne Schnittstelle an den kVASy® - Abrechnungsservice der SIV.AG anbinden. Das Kundenkonto wird nach jeder Zahlung anschließend sofort aktualisiert. Aktuell hat HESS das Lösungsportfolio um portable und stationäre POS-Terminals erweitert. Zahlungen können so auch direkt an Mitarbeiterplätzen bargeldlos getätigt werden. Zusätzlich werden kaufmännische Providerleistungen angeboten. Zusammen mit den nach Bankenstandard gefertigten HESS Kassenautomaten, dem neuen

HESS Kiosk-System sowie den Banken SB-Geräten bietet HESS Hard- und Softwarelösungen rund um die Organisation von Zahlungen komplett aus einer Hand. HESS reagiert damit auf die vielfältigen Anforderungen des Marktes und kann Energieversorgern und Banken individuelle, auf ihre Anforderungen zugeschnittene Lösungskonzepte erstellen. Alle HESS Produkte sind „Made in Germany“. Der HESS-eigene Service rundet den Anspruch an Qualität ab. (dsm)

Über Hess

HESS Cash Systems GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Magstadt bei Stuttgart ist Spezialist für geldverarbeitende

Systemlösungen und entwickelt, produziert, vermarktet und betreut Hard- und Softwarelösungen rund um das Münz- und Cash-Handling für Banken und Handelsunternehmen sowie Zahlungssysteme für Energieversorger, Kommunen und Bibliotheken. Mit einem Exportanteil von 50% sind die Qualitätsprodukte auch international sehr gefragt.

▷ www.hess.de



>>



Dirk Schulte-Mäter

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

Stadtwerke Cottbus erweitern Kundenserviceportal um Energiemanagement

Aufgrund neuer Energieeffizienz-Anforderungen haben sich die Stadtwerke Cottbus für die Einführung einer Energiemanagement-Plattform entschieden. Im Fokus steht die Optimierung des städtischen Fernwärmenetzes, woraus sich zahlreiche weitere Anwendungsbereiche für das städtische Netzwerk ergeben.

Die Stadtwerke Cottbus, die sowohl langjähriger Nutzer des Kundenserviceportals der ITC AG als auch des Abrechnungssystems kVASy® der SIV.AG sind, haben im Jahr 2016 ein Energiemanagement-Projekt gestartet. Formuliertes Projektziel war der Aufbau eines Kundenportals zur Energieeffizienzoptimierung, wobei der Schwerpunkt auf der Visualisierung städtischer Objekte hinsichtlich Strom- und Wärmeverbrauch lag. Mit Hilfe des Fernwärme-Monitorings sollte den Stadtwerken Cottbus ein schneller Überblick über die Einhaltung der Rücklauftemperaturen in den zahlreichen Kundenanlagen ermöglicht werden, sodass bei signifikanten Überschreitungen sofort eingegriffen werden kann. Des Weiteren wurde die Ausdehnung auf RLM-Kunden als konkretes Ziel definiert. Über alle Teilziele hinweg bestand auch der Wunsch, dass der Kunde eine erhöhte Sensibilität für den Wärme- und Strombedarf entwickelt, d.h. vom passiven Verbraucher zum aktiven Prosumer wird.

Schnelle Implementierung und hohe Verfügbarkeit

Für die Umsetzung dieser Zielstellungen wird die Energiemanagement Software ITC PowerCommerce® EnMS eingesetzt, wobei sie als Full-Service-Lösung und Cloud-Produktversion zum Einsatz kommt. Dadurch sind eine besonders schnelle Implementierung sowie eine hohe Verfügbarkeit (24/7) gewährleistet. Damit können Energiedaten systematisch und kontinuierlich erfasst werden, um die Transparenz der Energieverbräuche entlang verschiedener Prozesse zu erhöhen und somit Energiekosten verursachergerecht zuzuordnen. Im konkreten Fall kommen zur Optimierung der städtischen Energieeffizienz u. a. folgende Funktionen zum Einsatz:



- > Manuelle und automatisierte Datenerfassung zur Anbindung einer Vielzahl verschiedener Messsysteme
- > Bildung von Energiekennzahlen zur Bildung von Benchmarks
- > Visuelle Werkzeuge zum Vergleich verschiedener Messstellen (Lastganganalyse, Heatmaps etc.)
- > Automatische Alarmierungen zur Überwachung individuell gesetzter Systemgrenzen
- > Automatisierte Erstellung von Reports.

Dazu wurden zunächst die Messpunkte öffentlicher Einrichtungen der Stadt Cottbus (Schulen, Rathaus, Universität) erfasst und visualisiert, privatwirtschaftlich betriebene Gebäude (Unternehmen, Businessparks) eingebunden sowie der Ausbau der Fernauslesung der Wärmemessgeräte vorangetrieben. Letzteres betrifft Netzparameter wie die Vor- und Rücklauftemperatur, den Durchfluss und die Wärmeleistung, die im EnMS-Portal verarbeitet werden. Demzufolge konnte der Zeitaufwand für die Festlegung von Optimierungspunkten reduziert werden, was wiederum zu einer deutlichen Prozesskosteneinsparung geführt hat. Durch die vielfältigen Visualisierungsmöglichkeiten der Software konnten die Schwachstellen

Abb.: ITC-Energiemanagement-Plattform optimiert Fernwärme-Monitoring

sowie konkrete Optimierungsmaßnahmen aufgezeigt werden, wodurch eine erhöhte Akzeptanz bei den Kunden gegenüber der Energieeffizienzthematik erreicht wurde. Als universelle Portalplattform der Stadtwerke Cottbus bildet das seit vielen Jahren erfolgreich im Customer-Self-Service eingesetzte ITC-Portal im Zusammenspiel mit kVASy® jetzt auch die Basis für das Energiemanagement.

Um zukünftig das Maximum an Energiesparpotentialen im städtischen Netzwerk zu erreichen, hat Klaus Herold, Leiter des Messwesens der Stadtwerke Cottbus, folgendes vorgesehen: „Das Ziel des Einsatzes der Energiemanagement-Software ist die Erreichung eines Optimums für das städtische Netzmonitoring, d.h. es müssen ca. 75 % aller Netzpunkte angeschlossen und visualisierbar sein.“

Da die ITC-Software aufgrund ihrer nahezu unbegrenzten Skalierbarkeit mit den Kundenanforderungen wächst, kann diese Zielstellung in absehbarer Zukunft erreicht werden. (mr)



>>

Marc Litim

Leiter Vertrieb
ITC Internet-Trade-Center AG
Ostra-Allee 9, 01067 Dresden
Telefon: +49 351 32017-600
info@itc-ag.com

Fair, transparent und nachhaltig: Neues Energie-Vergleichsportale der GET AG

Vergleichsportale für Energietarife sind einflussreich, doch untergraben Lockvogelangebote und undurchsichtige Geschäftsmodelle das Vertrauen in die Online-Dienstleister. Auch gibt es kaum geeignete Vergleichsportale für Energieanbieter, die Wert auf faire Tarife legen. Daher ist es höchste Zeit, einen Paradigmenwechsel bei den Vergleichsportalen herbeizuführen, findet Lars Quiring, Vorstand der GET AG. Deshalb startet die GET AG das neue Energie-Vergleichsportale Simplaro.

SIV.NEWS: Lockvogelangebote, mangelnde Transparenz, Unzufriedenheit bei Verbrauchern und Anbietern – haben Vergleichsportale überhaupt noch eine Zukunft?

Lars Quiring: Vergleichsportale haben sicher eine Zukunft – aber nur wenn sie einige Dinge anders machen. Ein Grundübel der derzeitigen Praxis sind die Ranking-Mechanismen: Tarife mit Lockangeboten und Bonuszahlungen an Neukunden erscheinen weit oben, dies verschleiert aber, dass sich der Energieanbieter diesen Vorschuss in der Regel im zweiten Jahr durch einen kräftigen Gebührenanstieg zurückholen muss.

Deshalb wechseln viele Kunden dann erneut den Anbieter, was zwar gut für das Portal ist, aber schlecht für die Anbieter. Schließlich amortisieren sich solche Verträge nur auf lange Frist – wenn überhaupt. Auch im Ranking geschaltete Werbung und individuell ausgehandelte Provisionen sind hinsichtlich der Transparenz diskussionswürdig. Man kann also einiges anders und besser machen auf dem Vergleichsportale-Markt. Aus diesen Gründen startet die Leipziger GET AG, die als Informationsdienstleister für die Energiebranche fundierte Kenntnisse und vertiefte Einblicke in den Markt besitzt, mit Simplaro ein neues, faires Vergleichsportale für Strom- und Gastarife.

SIV.NEWS: Was macht Simplaro denn konkret anders?

Lars Quiring: Transparenz ist das Schlüsselwort. Die Verbraucher müssen klar erkennen, was sie der Tarif langfristig wirklich kostet. Deckungsbeitragsnegative Tarife, die die Kunden mit Bonuszahlungen locken, wird es deshalb bei Simplaro nicht geben. Stattdessen orientieren sich die Tarife an den Richtlinien des Verbraucherschutzes. Alle gelisteten Tarife werden etwa zu ähnlichen, fairen Konditionen angeboten, um den Verbrauchern eine bessere Vergleichbarkeit



» Transparenz ist das Schlüsselwort. Die Verbraucher müssen klar erkennen, was sie der Tarif langfristig wirklich kostet. «

Lars Quiring,
Vorstand der GET AG

zu bieten. Und außerdem eine wirklich umfassende Entscheidungshilfe: Neben dem Preis bezieht Simplaro auch Qualitätskriterien und Kundenbewertungen in den Vergleich mit ein. Nicht zuletzt verzichtet Simplaro auf Werbung im Ranking. Statt individueller Provisionen zahlen alle Anbieter die gleiche Gebühr für den Abschluss von Verträgen. Simplaro ist ein Portal für alle Energieanbieter, denen eine nachhaltige Preisgestaltung und langfristige Kundenbeziehungen wichtig sind. Und das dürften die meisten sein. Aktuell sind etwa die Stadtwerke Heidel-

berg, E wie EINFACH und GAS IN bereits beim neuen Portal-Angebot der GET AG dabei, und momentan sind wir in Gesprächen mit weiteren Partnern.

SIV.NEWS: Simplaro wird ja sicherlich auch auf der E-world energy & water 2019 Thema sein, wo die GET AG Aussteller ist. Was gibt es hier für Neuigkeiten?

Lars Quiring: Neu ist, dass wir Simplaro erweitern werden. Neben Strom- und Gastarifen können Verbraucher künftig auch solche für Heizstrom und Elektromobilität für private Hausanschlüsse fair und transparent vergleichen. Die Zuwachsraten für solche Produkte bewegen sich momentan auf hohem Niveau. Und auch die Versorger haben ein großes Interesse daran: Das Feedback, das wir auf diese Pläne erhalten, ist sehr positiv. Darüber hinaus werden wir das Portal mit dem Cockpit, unserem Vertriebssteuerungstool für Energieversorger, verzahnen. Neben generellen Marktanalysen und Produktkalkulation lassen sich mit dem Cockpit auch Tarife kalkulieren, die auf das geplante GET-AG-Vergleichsportale zugeschnitten sind. (cb)

Die GET AG ist in Halle 4, Stand 406 auf der E-world energy & water präsent.

▷ www.simplaro.de

▷ www.get-ag.com

GetAG

>>



Robert Bratzke

Key Account Manager Portale
GET AG
Telefon +49 341 39373-650
Robert.bratzke@get-ag.com
www.get-ag.com

Grenzenlose Datenkommunikation im Energievertrieb

Auch für schlank aufgestellte Energievertriebe kann der Einstieg in die Plattformökonomie lohnend sein. Insbesondere, wenn eine offene Architektur den herstellerunabhängigen Einsatz beliebiger Softwaremodule ermöglicht wie der ene't Navigator®, der auf standardisierten Geschäftsobjekten für die Energiewirtschaft basiert.

Sollte ein schlank aufgestellter Energievertrieb mit überschaubarer Personaldecke den Sprung in den bundesweiten Vertrieb wagen? Wenn die richtigen Tools zur Verfügung stehen, ist eine Hürde bereits genommen. Für ein Unternehmen, das mit begrenzten Ressourcen den maximalen wirtschaftlichen Erfolg erzielen möchte, sind effiziente Prozesse Grundvoraussetzung. Wie der Schwenk auf eine Plattform den prozessualen Aufwand reduzieren und dabei noch Kosten einsparen kann, zeigt das Beispiel eines fiktiven Versorgers aus dem süddeutschen Raum.

Manuelle Preisfindung lähmt das Tagesgeschäft

Das familiengeführte Unternehmen mit fünf Mitarbeitern ist der angestammte Grundversorger in seiner Heimatgemeinde, vertreibt seinen 100%igen Wasserkraftstrom teils aus eigener Erzeugung regional an umweltbewusste Kunden und ist vor wenigen Jahren in den bundesweiten Vertrieb eingestiegen. Doch die Kalkulation individueller Preise für alle bundesdeutschen Kombinationen aus Postleitzahlen, Orten und Netzgebieten lastet den Betrieb wenigstens einmal im Jahr für mehrere Tage fast vollständig aus.

Vom Dienstleister seines Vertrauens erwirbt das Unternehmen zu Beginn eines Jahres dazu eine CSV-Liste der aktuell gültigen Netznutzungsentgelte und lokalen Konzessionsabgaben. Mehrere Mitarbeiter beginnen in aufwendiger Kleinarbeit, im klassischen Cost-Plus-Pricing manuell Tarife in Excel-Tabellen zu kalkulieren. Dies bindet wertvolle Arbeitszeit und birgt zudem die Gefahr von Fehlern. Damit stehen die Preise für das Geschäftsjahr fest – aber auf unterjährige Veränderungen kann ohne erneute mone-

täre Aufwände und enormen personellen Einsatz nicht reagiert werden.

Individuelle Massenkalkulation in wenigen Minuten

Abhilfe schafft da der Einstieg in die Plattformökonomie des ene't Navigator®. Über die einzeln buchbare App „Regionale Angebotskalkulation“ kann jetzt in nur wenigen Minuten ein bundesweiter oder regional eingeschränkter Tarif kalkuliert werden, basierend auf tagesaktuellen Daten zu sämtlichen Netzentgelten und Fremdkosten. Die Berechnung erfolgt unter Berücksichtigung der eigenen Beschaffungssowie fixen und variablen Overheadkosten postortscharf. Dabei können beliebig viele unterschiedliche Produkte kalkuliert werden, beispielsweise um einen gesonderten Wärmestrom- oder einen HT/NT-Tarif abzubilden. Was vorher mehrere Tage an Arbeitszeit gebunden hat, lässt sich nun mit wenigen Klicks generieren und jederzeit aktualisieren. Durch flexible Lizenzmodelle, in denen die Größe der Vertriebsgebiete und die Anzahl der belieferten Marktlaktionen berücksichtigt werden, stehen Preis und Leistung der Plattform zudem in einem sehr attraktiven Verhältnis. Durch die rein browserbasierte, anwenderbezogene Nutzung entfallen außerdem jegliche mandantenseitigen Installationen oder Bindungen an einzelne Arbeitsplätze.

Datenaustausch ohne Reibungsverluste

Ihre eigentliche Stärke spielt die Plattform allerdings an anderer Stelle aus. Zwar bietet die App zur Massenkalkulation eine Clusterfunktion an, mit der sich die Zahl der individuellen Tarifkonditionen so weit

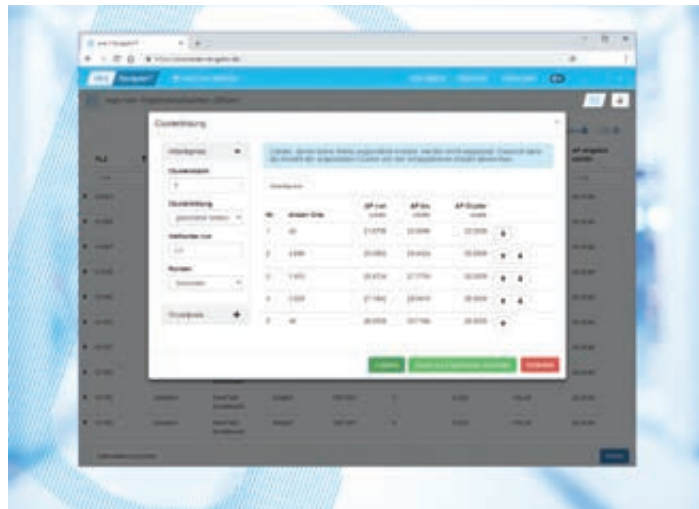


Abb.: Clusterfunktion der regionalen Angebotskalkulation Strom auf dem ene't Navigator®

reduzieren lässt, dass der anschließende manuelle Übertrag ins eingesetzte Abrechnungssystem erleichtert wird. Das Optimum aber ist ein direkter und vollständiger Übertrag. Da setzt die konsequente Ausrichtung der Plattform auf die allgemeingültigen Geschäftsobjekte für die Energiewirtschaft („Business Objects for Energy“, kurz: BO4E) an. Die BO4E werden durch eine unabhängige, gemeinnützige Interessengemeinschaft definiert und ermöglichen ohne multilaterale Schnittstellen den direkten Datenaustausch zwischen allen Softwaremodulen, die den neuen Standard unterstützen. Ein CRM oder Abrechnungssystem, das auf ein gemeinsames BO4E-Repository zugreift, kann den postortscharfen Tarif ohne Reibungsverluste in aller Komplexität abbilden.

Mit ergänzenden Apps werden ganze Prozesse abgebildet, sei es um den eigenen Tarif im Wettbewerbsumfeld zu vergleichen (App „Regionaler Tarifvergleich“), oder den zuständigen Marktpartner zu ermitteln, um einen Neukunden beim Netzbetreiber anzumelden (App „Marktteilnehmer ermitteln“). Perspektivisch sind also keine Grenzen gesetzt. (am)

ene't
Wir setzen Standards

>>



Dipl.-Ing. Roland Hambach ▾

Geschäftsführer und Vertriebsleiter
ene't GmbH
Telefon +49 2433 52601-300
hambach@enet.eu
www.enet.eu

Qualitätssicherung in der Netzdokumentation



Datenqualität von Gas-Netzanschlüssen im GIS-Datenbestand auf dem Prüfstand

Der DVGW Bonn hat in einem aktuellen Rundschreiben (G 01/18) die Geschäftsleitungen und Technischen Führungskräfte aller Gas- und Wasserversorger aufgefordert, mindestens mit Stichprobenprüfungen, wie sie z.B. in der GW 130 beschrieben sind, die Qualität der Datendokumentation insbesondere der Gashausanschlüsse zu überprüfen und sicherzustellen.

Hintergrund sind mehrere Gasunfälle in den letzten Jahren, die ursächlich auf fehlerhaft dokumentierten Gasnetzanschlüssen basieren sowie die damit zusammenhängenden, bislang einzigartigen Untersuchungen und Überprüfungen der FIGEMA DR. TREIN bei mehreren Gasnetzbetreibern. Hier wurde mit Projektteams (GIS-Fachkräften) die Überprüfung und Bereinigung des gesamten GIS-Datenbestandes Gas erstmals in der Branche umfassend beraten und umgesetzt.

Um die Vollständigkeit der Dokumentation der Gas-Netzanschlüsse im GIS-Bestand der Unternehmen zu überprüfen, wurden mit Hilfe eines eigens von FIGEMA DR. TREIN entwickelten Prüfablaufs und definierten Fehlerkategorien alle verfügbaren Datenquellen hinzugezogen. So wurden die Datenbestände in den relevanten IT-Systemen (Billing, Asset Management) und Papierarchiven (z. B. Einmessskizzen und Bauprotokolle) mit den Daten der Netzdokumentation (GIS) abgeglichen, um fehlende oder fehlerhaft dokumentierte Gashausanschlüsse und -leitungen sowie Vorverlegungen zu identifizieren. Dabei wurde nach den Merkmalen Vollständigkeit, Richtigkeit, Lagegenauigkeit und Aktualität evaluiert (DVGW-Merkblatt GW 130). Sofern Zweifel hinsichtlich der richtigen Lageerfassung von Gas-Netzanschlüssen be-



Abb.: Erdgasleitungen (oben), Netzdokumentation in Versorgungsunternehmen (unten)

standen, waren zusätzlich örtliche Ermittlungen erforderlich.

Die Anforderungen an die Dokumentation von Versorgungsnetzen im GIS sind in den letzten Jahren stetig gestiegen. Erst durch einen qualitätsgesicherten Datenbestand und die Verknüpfung von kaufmännischen und technischen Daten können viele Arbeits- und Entscheidungsprozesse verlässlich unterstützt und Risiken minimiert werden. Damit trägt die Qualitätssicherung direkt zur Effizienzsteigerung und Kostensenkung bei.

Empfehlung: Zur Erhöhung der Rechtssicherheit bietet sich zur Überprüfung zunächst eine repräsentative Stichprobenanalyse des Gasdatenbestands im GIS an. So erhält man einen ersten Eindruck über die Qualität der Gasnetzdokumentation und den erforderlichen Handlungsbedarf. Die Daten sollten dabei aus verschiedenen Phasen der Dokumentation stammen. Bei fehlerhaftem Datenbe-

stand wird eine Überprüfung und Korrektur des gesamten Gasdatenbestands im GIS empfohlen.

Damit einhergehend kann es erforderlich sein, die Geschäftsprozesse in den betroffenen Bereichen im Netz zur Erstellung des Hausanschlusses und zur Dokumentation zu optimieren und ein geeignetes Qualitätssicherungssystem einzuführen. (wt)

FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung

Dr. Wolfgang J. Trein, FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung, Waiblingen, begleitet als langjährig erfahrener Branchenexperte seine Kunden bei der Entwicklung und Implementierung von Strategien, unternehmerischen Konzepten und effizienten Geschäftsprozessen. Er unterstützt sie bei der Konzeption einer IT-Strategie und der Auswahl und dem Einsatz zukunftsweisender IT-Systeme. Gemeinsam erarbeitet er mit seinen Kunden individuelle, überzeugende Lösungen für die Umsetzung der Digitalisierung und Smart Metering unter dem ganzheitlichen Ansatz aller betroffenen Unternehmensbereiche (Netz, Vertrieb, Kundenservice). Zudem ist er führender Experte bei der Untersuchung des GIS-Datenbestands und der Herstellung der Datenqualität in GIS-Systemen von Netzbetreibern. Die FIGEMA DR. TREIN Unternehmensberatung ist in der Umsetzungsberatung tätig, d. h. neben der Erstellung von Konzepten begleitet sie auch deren Realisierung beim Kunden. Zudem ist Dr. Trein als Projekt- und Interimsmanager in Stadtwerken und Energieversorgern tätig.



>>

| | |
|--|---|
| | Dr. Wolfgang J. Trein ▾ |
| | FIGEMA DR. TREIN |
| | Unternehmensberatung |
| | Telefon +49 7151 2758570 |
| | wolfgang.trein@figema.de www.figema.de |



Die neue Freiheit in der Datenkommunikation

Nichts weniger als die Entwicklung eines revolutionären Softwarestands hat sich die Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V. auf die Fahnen geschrieben. Vor allem EVU profitieren davon.

„Weit mehr als ein IT-Thema“ ist der Inhalt der Vereinstätigkeit, sagt Peter Martin Schroer: „Unser neuer Standard hat das Zeug, die Energiewirtschaft zu revolutionieren.“ Der Vorsitzende der vor zwei Jahren ins Leben gerufenen, gemeinnützigen Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V. mit Sitz in Hückelhoven, der heute 13 Software- und Beratungsunternehmen angehören, ist davon überzeugt, dass der Markt schon bald neue Strukturen in der Datenkommunikation braucht. „Angefeuert durch die Digitalisierung und die stetige Zunahme von Produkten und Services, kommen die Akteure in der Energiewirtschaft – insbesondere die Versorgungsunternehmen – nicht umhin, innerbetriebliche Softwarestrukturen weiter auf- und aus-

»Wir wollen mit unserem BO4E-Standard Softwareanwendern eine ganz neue Freiheit bei der Gestaltung ihrer Softwarearchitektur ermöglichen.«

zubauen. Dabei wird es immer wichtiger, dass die dazu eingesetzten, vielfältigen Produkte reibungslos und effizient interagieren.“ Dazu soll der neue Standard „BO4E“, kurz für „Business Objects for Energy“ oder „Geschäftsobjekte für die Energiewirtschaft“, beitragen. Er repräsentiert ein neues, allgemein verbindliches Grundgerüst für die Programmierung von Software-Applikationen (Apps), die sich, ohne die Anforderlichkeit von Schnittstellen, sofort „verstehen“.

Abb. „Gern würden wir auch EVU bei uns begrüßen.“: Peter Martin Schroer ist Vorsitzender der Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft und unterstreicht die besonderen Vorteile der BO4E für die Versorgungsunternehmen. (Quelle: Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft)



„Schnittstellen sind immer wieder eine Herausforderung“, beschreibt Peter Martin Schroer. Sie sind überall dort erforderlich, wo Software-Applikationen untereinander Daten austauschen. Solange dies innerhalb einer Systemwelt geschieht, also die Apps von einem Anbieter stammen, ist das kein Problem: „Sie sprechen dann alle die gleiche Sprache.“ Wenn aber Produkte verschiedener Hersteller kombiniert werden, sind Brückenkonstrukte nötig – die individuellen Schnittstellen. „Deren Programmierung ist zeitaufwändig und teuer“, erläutert der Vereinsvorsitzende weiter, „und gewährleistet nicht, dass die zusammengefügte Apps danach auch wirklich störungsfrei funktionieren.“ Individuelle Schnittstellen stellen demnach sowohl ein operatives als auch ein finanzielles Risiko dar. „Viele Anwender scheuen dieses Risiko und bleiben lieber ihren angestammten Softwarelieferanten treu, als neue Lö-

warelieferanten zu verlassen, würde in Zukunft schwieriger. Er skizziert: „Smart Grid und Smart Home, das Internet der Dinge, die Dezentralisierung der Energieversorgung – Stichwort Prosumer –, aber auch geringe Margen in angestammten Geschäftsbereichen, um nur einige Beispiele zu nennen, generieren einen Gesamtbedarf an Softwarelösungen, die ein einziger Anbieter nicht mehr decken kann.“ Der Schlüssel zum Erfolg der Branche sei dann ein herstellerübergreifender Datenaustausch nach einem einheitlichen Verständnis.

schaft sind, sehen die Gestalter gelassen: „Statt Zeit in die Programmierung von Schnittstellen zu investieren, werden wir uns voll und ganz auf unser Kerngeschäft, die Inhalte unserer innovativen Softwareprodukte, konzentrieren.“ Das Engagement im Verein habe zudem den Vorteil, den neuen Standard von Anfang an mitgestalten und die eigene Position stärken zu können. Fehlen nur noch die Versorgungsunternehmen im Mitgliederkreis. Dazu Schroer: „Gern würden wir auch EVU bei uns begrüßen. Sie könnten an der Entwicklung des Standards aktiv

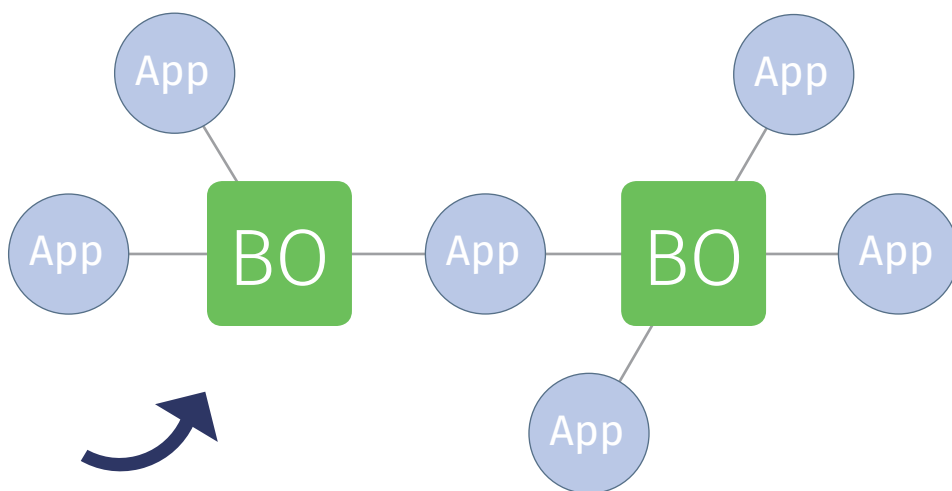
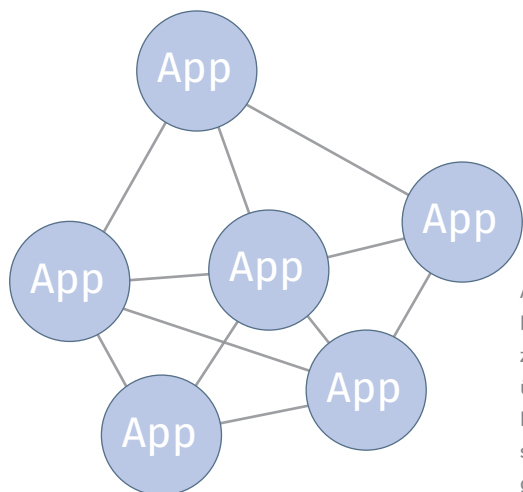


Abb. Statt über individuelle Schnittstellen zu kommunizieren (li.), soll der Datenaustausch zwischen Software-Applikationen künftig über standardisierte Business Objects for Energy erfolgen (o. re.). Die Apps verstehen sich dabei auf Anhieb. (Quelle: Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft)

mitwirken, indem sie uns aufzeigen, worauf es ihnen in der Praxis besonders ankommt. Das wäre für alle Beteiligten ein enormer Vorteil!“ (csv)

Die SIV.AG ist Gründungsmitglied der Initiative. Gern steht Ihnen auch Dr. Ulrich Czubyko, Lösungsarchitekt der SIV.AG, für Anfragen zur Verfügung.

sungen auszuprobieren“, bedauert der Experte, der mit seinem Unternehmen ene't GmbH zu den elf Gründern der Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft gehört.

Das Credo aller Vereinsmitglieder:

„Wir wollen mit unserem BO4E-Standard Softwareanwendern eine ganz neue Freiheit bei der Gestaltung ihrer Softwarearchitektur ermöglichen.“ Insbesondere Energieversorger profitieren davon, indem sie BO4E-taugliche Apps beliebig mischen können, ohne Gefahr zu laufen, dass es zu Inkompatibilitäten kommt. Was heute noch funktioniert, so Schroer, nämlich sich auf einen oder wenige Soft-

Die Förderer der Business Objects for Energy wollen monolithische IT-Strukturen im Markt und bei den EVU aufbrechen und damit eine neue Ära in der Datenkommunikation begründen: Ein ehrgeiziges Unterfangen. Doch lohnt es sich, meint Schroer, sich mit dem Open-Source-Gedanken der BO4E anzufreunden. Die Vergangenheit habe gezeigt, dass frei verfügbare Lösungen in der Datenverarbeitung zu Dynamik und Vermehrung des individuellen Nutzens führen. Dass die angestrebte freie Kombinierbarkeit von Apps verschiedener Hersteller auch die Wettbewerbssituation der Softwarefirmen verschärfen kann, die Mitglied der Interessengemein-



>>

Dipl.-Ing. Peter M. Schroer ▾

Vorsitzender
 Interessengemeinschaft Geschäftsobjekte Energiewirtschaft e. V.
 Telefon +49 2433 52601-0
 schroer@bo4e.de
 www.bo4e.de

>>

Dr. Ulrich Czubyko ▾

Lösungsarchitekt
 SIV.AG
 Telefon +49 381 2524-1501
 ulrich.czubyko@siv.de
 www.siv.de

VERANSTALTUNGEN 2019

05. bis 07. Februar 2019

E-world energy & water
Messe Essen

11. bis 12. März 2019

VKU-Verbandstagung
Hotel Estrel, Berlin

07. bis 08. Mai 2019

Euroforum Jahrestagung Stadtwerke
Hotel Titanic Chaussee, Berlin

20. bis 21. Mai 2019

GET AG Energietagung
Leipzig

05. bis 06. Juni 2019

BDEW-Kongress
STATION-Berlin

13. bis 14. Juni 2019

SIV.Anwenderkonferenz
Rostock und Roggentin

MEHR INFORMATIONEN UNTER:
akademie.siv.de/termine

SIV.AG|AKADEMIE

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

Gewinnspiel der SIV.AG

Gewinnen Sie unseren **Überraschungspreis** und beantworten Sie dazu folgende Frage:

Schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der **31. Mai 2019** (Auslösung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!

Wie viele Messlokationen werden zukünftig auf Basis der SaaS-Plattform der SIV.AG bei der Stromnetz Berlin GmbH abgerechnet?

Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels (AUSGABE 2|2018) ist: Sven Dittberner, Wasserverband Strausberg-Erkner. Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 1/2019 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Tel.: +49 381 2524-0, sivnews@siv.de, www.siv.de | V.i.S.d.P. Norman Pagel (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) | **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) | **Weitere Autoren** Axel Banoth (ab), Catrin Biberbach (cb), Marc Hüther (mh), Alexander Moll (am), Dr. Marco Richter (mr), Dirk Schulte-Mäter (dms), Christine Straßenburg-Volkman (csv), Dr. Wolfgang J. Trein (wt), Wolfgang Will (ww) | **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Bildquellen** Titel:3DSculptor, S.4:Ales_Utovko, S.5:Udo Geisler, S.7:querbeet, S.8:NicoElNino, S.10:Greenpeace, S.12:gmast3r, S.14:MoveI/photocase.de, S.24:Dmi+T **Produktion** Druckerei Weidner GmbH, Gesamtauflage: 3.000 Exemplare – Diese Ausgabe liegt auch am Fachpressestand der E-world energy & water 2019 aus.



Ihre Ansprechpartner – Wir sind für Sie da.



Regionalleiter Nord

E-Mail: michael.wolff@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4015



Michael Wolff

Regionalleiter Nord-West

E-Mail: bjoern.nazarow@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4073



Björn Nazarow

Regionalleiterin Mitte-West

E-Mail: katrin.funk@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4035



Katrin Funk

Regionalleiter Ost

E-Mail: stephan.klimas@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4025



Stephan Klimas

Regionalleiter Süd

E-Mail: andreas.reinelt@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4045



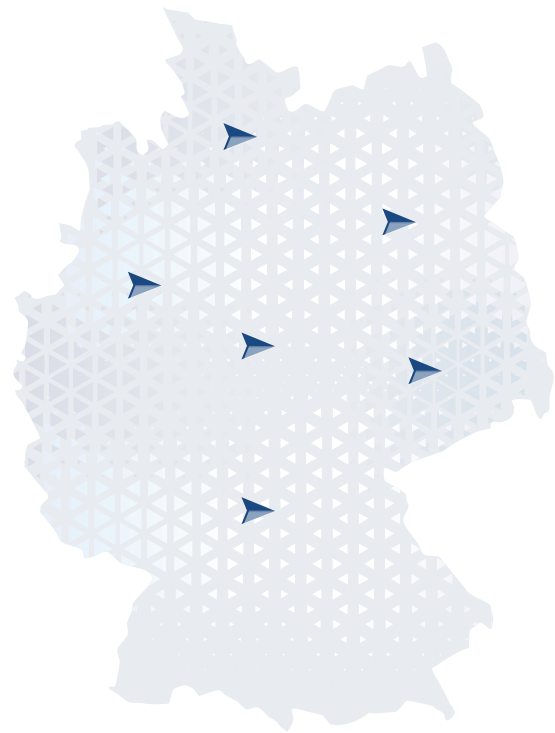
Andreas Reinelt

Regionalleiter Mitte-Ost

E-Mail: torsten.schenke@siv.de
Tel.: +49 381 2524-4025



Torsten Schenke



Milan Frieberg

Bereichsleiter Unternehmensentwicklung der SIV.AG
E-Mail: milan.frieberg@siv.de
Tel.: +49 381 2524-2511

SMART METER DATA: GESCHÄFTSMODELLE FÜR VERSORGENGS- UNTERNEHMEN

Entwickeln Sie mit uns schon heute Ihre Geschäftsmodelle von morgen! Unser Meter Data Management mit innovativen Data Services aus der Cloud eröffnet Ihnen eine Vielzahl neuer Digitalisierungsmöglichkeiten.

Wir unterstützen Sie mit intelligenten Lösungen für die Smart City der Zukunft, denn eines steht fest: Wer die Daten hat, hat auch die Kunden!

