

Stadtwerke im Wandel

Die optimale Gestaltung interner Prozesse: Lesen Sie unser Interview mit Volker Harnau!

Seite 8



WiM fristgerecht

Kunden der SIV.AG sind optimal gerüstet für die notwendige Umsetzung zum 01.10.2011. **6**

Alles auf grün

Die Zukunft der Stadtwerke liegt in intelligenten Technologien zur Einspeisung. **28**

Virtualisierung nach Maß

Praxisbericht: Skalierbarkeit und mehr Performance für die WAD Weidensdorf. **36**

15. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2011“

Die SIV.AG ist Haupt-Sponsor der 15. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2011“ vom 10. bis 12. Mai 2011 in Berlin. Nutzen auch Sie die renommierte Veranstaltung zum Meinungs- und Erfahrungsaustausch mit hochkarätigen Vertretern der Versorgungsbranche.

Besuchen Sie am Mittwoch, 11. Mai 2011, 9.00 Uhr bis 13.10 Uhr, die

Parallele Vortragsreihe F

Interne Strukturen, Arbeitsabläufe und Prozesse – Sind Sie optimal auf Wachstumskurs aufgestellt?

Vorsitzender: Manfred Diebitz, Vorstand der SIV.AG

Mit einem Vortrag von

Volker Harnau, Prokurist Informationsmanagement der SVO Energie GmbH, Celle

Die optimale Gestaltung von internen Prozessen – Effizient, integriert und vollautomatisiert

- Prozessoptimierung als A und O – Doch wo fängt man an?
- Die richtige Herangehensweise: Prozesse definieren, Schnittstellen finden, Kosten senken
- Bilanzierung und Kommunikation
- Monitoring und Auswertungen mit BI
- Auf die richtige IT kommt es an: Welche Anforderungen sie erfüllen muss
- Automatisierung der Arbeitsabläufe: Ist das wirklich das Ziel? Wo sind die Grenzen?



Weitere Informationen zum Konferenzprogramm unter www.energie-forum.com



Jörg Sinnig, Vorstandsvorsitzender der SIV.AG

Liebe Leserinnen und Leser,

Editorial

unsere Welt ist nicht modular. Es sind vielfältige Zusammenhänge und Wechselwirkungen, die unser Leben, unsere sozialen Netzwerke und damit auch unsere unternehmerischen Aktivitäten prägen. Um den aktuellen und zukünftigen Herausforderungen der Versorgungsbranche in ihrer gesamten Vielfalt gerecht zu werden, reicht in den eingesetzten IT-Lösungen ein modularer, rein funktionsorientierter Ansatz für die Abbildung der Welt eines Versorgungsunternehmens nicht mehr aus. Benötigt wird eine konsequente Prozesssicht.

Diesem Anspruch stellt sich unsere neue Produktgeneration kVASy® 5. Sie eröffnet eine auf modularer Basis unerreichbare neue Dimension an Prozessorientierung. Unsere Software versteht sich dabei als ein Werkzeug für unsere Kunden, individuelle und gemeinsame, bereichsinterne und zwischenbereichliche, unternehmensweite und unternehmensübergreifende Prozesse zu modellieren, zu customizen, zu implementieren, zu messen, zu monitoren und zu analysieren.

Mit unseren traditionellen Entwicklungsumgebungen konnten wir diesem Anspruch nicht ausreichend genügen. In drei Jahren systematischer technologischer Vorbereitung durch unsere Tochtergesellschaft A&T GmbH und im engen Schulterschluss mit unserem langjährigen Partner und Technologiemarktführer Oracle haben wir die Voraussetzungen dafür geschaffen, die Entwicklungstechnologien für die Herausforderungen der Zukunft bereitstellen zu können.

Für kVASy® 5 steht uns heute eine Entwicklungs-, Prozessgestaltungs- und Monitoringplattform zu Verfügung, die es uns ermöglicht, effizient und umfassend unsere neue Lösung zu modellieren, auf den Markt zu bringen, zu implementieren und zu customizen. Höchste Prozesseffizienz im Hause unseres Kunden erreichen wir durch eine flexible, schnell modifizierbare Prozessmodellierung und eine ergonomische und intuitive Nutzeroberfläche.

Mit kVASy® BI powered by Oracle stellen wir Ihnen in den aktuellen SIV.NEWS einen der ersten vier Funktionsbereiche unserer neuen Produktgeneration vor.

Als Haupt-Sponsor der 15. EUROFORUM-Jahrestagung „Stadtwerke 2011“ hoffen wir Ihnen auch darüber hinaus mit unserem Magazin für die Energie- und Wasserwirtschaft ein interessantes Themenspektrum zu bieten. Unter dem Motto „Stadtwerke im Wandel“ diskutieren erfahrene Praktiker den Schwerpunkt Prozess- und Kosteneffizienz aus unterschiedlichen Perspektiven: Welche neuen Geschäfts- und kundenbezogenen Dienstleistungsmodelle können Versorgungsunternehmen entwickeln? Wie lassen sich die regulatorischen Anforderungen der WiM kosteneffizient umsetzen? Was macht die grüne Zukunft der Stadtwerke aus? Wie sind interne Prozesse optimal zu gestalten?

Ich freue mich auf eine angeregte Strategiediskussion mit Ihnen und wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre unseres Magazins!

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Jörg Sinnig

Inhaltsverzeichnis



6



8



18



22



38



44

Aktuelles

WiM fristgerecht – Vorgehensmodell der SIV.AG zur notwendigen Umsetzung bis 01.10.2011 6

BayWa: Anspruchsvolles BSP-Full-Service-Projekt für die SIV.AG und die UTIPS GmbH. 7

Titelthema

Stadtwerke im Wandel: Die optimale Gestaltung interner Prozesse

Lesen Sie unser Interview mit Volker Harnau, Prokurist und Abteilungsleiter Informationsmanagement der SVO Energie GmbH! 8

Spielend leichte Datenbankadministration mit dem quasiDBA. 12

Vorgestellt: Das Rechenzentrum der SIV.AG. 12

kVASy® BI – Die strategische Entscheidungs- und Informationsplattform für Geschäftsführung und Management 13

Partner

Der Wechselmonitor der GET AG – Seismograph für Kundenverhalten 14

„Gütesiegel“ OPN Specialized: Sicherheit und Orientierung für Kunden. 15

EASY-Partner SIV.AG: Beste Steigerungsrate auf hohem Niveau 16

HESS und SIV.AG arbeiten eng in e-Government-Projekt zusammen. 18

DATEC: docxworld optimiert den Dokumentenprozess 19

arvato systems | Technologies GmbH: Partner bei der übergreifenden Geschäftsprozessoptimierung 20

Energiewirtschaft Schwerpunkt WiM

Becker Büttner Held: WiM, GPKE und MaBiS – Ein rechtlicher Überblick 22

Bereit für die WiM? – projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH stellt ihr Umsetzungs-konzept mit der SIV.AG vor. 26

Einspeisung: Intelligente Technologien für ein dezentrales Erzeugungsmanagement. 28

Mitarbeiterprofil: Lars Köster 30

Smart Metering: Wirtschaftlichkeitsstudie untersucht Chancen und Hürden für Stadtwerke und Verbraucher. 32

Altdatenseparierung – Reduzierung der operativen Datenbestände um bis zu 80 % 35

Wasserwirtschaft

Praxisbericht: Server-Virtualisierung nach Maß für die WAD Weidensdorf 36

Bundesweites Prozessbenchmarking „Rohrnetz betreiben“ – Zahlen und Fakten 38

Das kVASy® - Kundenportal für die Wasser- und Abwasserwirtschaft 43

Stadtwerke 2011: Gastkommentar

Dr.-Ing. Franz Hein:
Energisch in die Zukunft – Energiekunden auf dem Weg zur Marktbeteiligung 44

SIV.AG|AKADEMIE, Veranstaltungskalender, Gewinnspiel, Impressum. 46



WiM fristgerecht

Mit den Beschlüssen BK6-09-034 und BK7-09-001 der Beschlusskammern 6 und 7 der Bundesnetzagentur wurden Festlegungen zur Standardisierung von Verträgen und Geschäftsprozessen im Bereich des Messwesens (im Folgenden kurz WiM genannt) durch die Bundesnetzagentur festgelegt. Diese Regelungen treten zum 01.10.2011 in Kraft und haben weitreichende Auswirkungen auf die Prozesse und die Datenhaltung in Ihrem Unternehmen sowie auf die eingesetzte Applikationslandschaft. Als Kunde der SIV.AG sind Sie zur fristgerechten Umsetzung der WiM optimal aufgestellt.

Grundsätzlich bildet das System kVASy® die Marktrollen Netzbetreiber (NB), Lieferant (LF), Messstellenbetreiber (MSB) und Messdienstleister (MDL) ab. Für diese Marktrollen werden die in der WiM definierten Kommunikationsprozesse und deren Grundlagen umgesetzt. Folgende Teilprojekte wurden dabei durch die Spezialisten der SIV.AG definiert:

Marktrollenabhängige Tarifierung

Die verschiedenen Möglichkeiten, die einzelnen Bestandteile eines Gesamtpaketes zu einem Zählpunkt abzurechnen, bedingen neue Notwendigkeiten der Einrichtung und Abrechnung. Hierbei geht es darum, neue Möglichkeiten der Einrichtung im System kVASy® abzubilden, so dass eine prozessoptimierte Gestaltung der Abrechnung möglich wird. Es werden auch die Unterschiede zwischen regulatorischem und wettbewerbsrechtlichem Auftreten von MSB und MDL berücksichtigt.

Anpassungen GPKE / GeLi Gas / MaBiS

Neben den Umsetzungen, die ausschließlich die WiM betreffen, ändern sich zum 01.10.2011 weitere Prozesse der genannten und bekannten Aufgabenpakete. Es werden WiM-abhängige und -unabhängige Prozesse überarbeitet. Diese werden mit dem höchstmöglichen Automatisierungsgrad eingearbeitet, so dass die bestehende Prozesslandschaft im Energieversorgungsunternehmen nur moderat angepasst werden muss.

Wechselprozesse

Die in der WiM beschriebenen Wechselprozesse werden in kVASy® abgebildet. Dabei sollen die bekannten Anwendungsmuster und Oberflächengestaltung weitgehend erhalten bleiben und Wiedererkennungseffekte bei den Anwendern generiert werden, um die Sicherheit in der Prozessbearbeitung auf einem hohen Niveau zu halten und auszubauen.

Gerätewechsel / Geräteübernahme

Im Rahmen des Messstellenbetreiberwechsels sind Prozesse zum Gerätewechsel und als Alternativen die Geräteübernahme bzw. die Miete / Pacht eines Zählers vorgesehen. Diese Prozesse werden ebenfalls im System abgebildet, um damit eine zentrale Steuerung und Bearbeitung der notwendigen Schritte zu gewährleisten.

Störungsmanagement

Ebenfalls in den Prozessen enthalten ist ein Austausch von Informationen in Bezug auf Störungen an der Verbrauchsstelle. Die Vorgehensweisen der SIV.AG sollen hier dargestellt werden, um somit im Gesamtsystem zielgerichtet alle Prozesse bedienen zu können. Ebenfalls werden hier die Prozesse abgegrenzt, die über EDIFACT kommuniziert werden.

Transaktionsabrechnung / Abrechnung von Dienstleistungen

Neben den Abrechnungen nach einzelnen Marktrollen werden im Rahmen der WiM auch weitere Abrechnungen notwendig, z. B. Kontrollablesungen, zusätzliches Ablesen. Weiterhin besteht jetzt auch eine automatisierte Kommunikationsmöglichkeit, unterjährige Abrechnungszyklen zu vereinbaren. Wie diese im System abgebildet und abgerechnet werden, ist Teil dieses Pakets.

Prozesssicht

Mit einer übersichtlichen prozessorientierten Maske aller WiM-Prozesse soll dem Anwender die Möglichkeit der monatlichen Übersicht seiner Aufgaben gegeben werden.

Einführungsprojekte

Damit die Marktprozesse der WiM ausgeführt werden können, sind teilweise umfangreiche Einrichtungen in kVASy® notwendig. Diese werden übergreifend Unternehmensteilbereiche betreffen, so dass eine vorausschauende Planung notwendig wird. Die Umsetzungen für die WiM werden durch die SIV.AG im August 2011 zur Verfügung gestellt und sind im Rahmen eines Lizenzmodells verfügbar. Nach Auslieferung der Umsetzungen mit der notwendigen Version sind danach u.a. folgende Einrichtungen im System vorzunehmen:

- Änderung von Tarifen
- Abbildung von Gerätepreisen
- Aufnahme neuer Geräte
- Definition von Preisen
- Anpassung von Rahmenverträgen
- Anlage von Speicherpfaden auf dem DB-Server

Außerdem bietet die SIV.AG in Zusammenarbeit mit der projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH im Mai 2011 Infotage in Roggentin, Leipzig und Meerbusch an. Darüber hinaus gibt es Theorieschulungen, in denen die Grundlagen der Prozesse und Formate in bewährter Weise vermittelt werden. Als eine zusätzliche Option führt die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH Strategieworkshops zur Anpassung der internen Organisationsstruktur durch. So sind Sie umfassend und sicher auf alle gesetzlichen Anforderungen vorbereitet. Lesen Sie hierzu auch unseren Schwerpunkt auf den S. 26 bis 31! (sw, lk)



BayWa: Neukunde im Segment der Energiehändler

Mit dem Münchener Handels- und Dienstleistungskonzern BayWa AG hat die SIV.AG einen weiteren Energiehändler als Neukunden hinzugewonnen.

Das international tätige Unternehmen hat seinen Schwerpunkt in den Bereichen Groß- / Einzelhandel und Dienstleistungen. Die Geschäftsaktivitäten teilen sich auf in die Segmente Agrar, Bau und Energie. Der rund 16.000 Mitarbeiter zählende Konzern hat inklusive Franchise / Partnerfirmen rund 3.000 Vertriebsstandorte in 16 Ländern. Die Hauptvertriebsgebiete

liegen in Deutschland, Österreich und Osteuropa.

Mit seinem Einstieg in den Vertrieb von Ökostrom und Ökogas nimmt der Konzern eine zusätzliche Diversifikation seines Produktportfolios vor.

Zur umfassenden Abbildung der Prozesse im Bereich Energiemarktdienstleistungen / Lieferantenwechsel setzt die BayWa auf die Lösungskompetenz der SIV.AG und ihrer Tochtergesellschaft UTIPS GmbH. Die SIV.AG wurde dabei als Softwarean-

bieter (Generalunternehmer) beauftragt; die UTIPS GmbH fungiert als Prozessdienstleister in den Bereichen Abrechnung und Belieferungsmanagement.

„In der Zusammenarbeit mit der BayWa stellen wir unsere Leistungsstärke als ganzheitlicher Lösungsanbieter unter Beweis“, so Manfred Diebitz, Vorstand Vertrieb und Marketing der SIV.AG. „Zugleich zeigen wir in einem anspruchsvollen BSP-Full-Service-Projekt, dass wir Dienstleistungsprozesse kosteneffizient und in einer hohen Qualität umsetzen können.“ (as)



Die optimale Gestaltung interner Prozesse – Effizient, integriert und vollautomatisiert

Seit 2003 verbindet die SVO Energie GmbH in Celle eine intensive, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der SIV.AG. Partnerschaftlich haben beide Unternehmen ein ganzheitliches Konzept zur durchgängigen Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse in den Bereichen Zählerstandserfassung, Stammdatenpflege, Bilanzzeitreihenzugehörigkeit und Kommunikation mit den Marktpartnern entwickelt. Der Wertschöpfungsbogen reicht dabei von der Umsetzung einer komplett internetgestützten und automatisierten Kundenbeziehung (eBilling) über die Einbindung intelligenter Smart-Metering-Lösungen bis hin zur gezielten Einflussnahme auf das Verbrauchsverhalten ihrer Kunden: Prozessoptimierung als A und O – Doch wo fängt man an und welche Anforderungen werden dabei an Personal und IT gestellt? Die SIV.NEWS im Gespräch mit Volker Harnau, Prokurist und Abteilungsleiter Informationsmanagement der SVO Energie GmbH.

SIV.NEWS: Sie verantworten die Konzeption und Organisation von Betriebsabläufen sowie der dafür benötigten Systeme. Welchen Schwerpunkt legen Sie dabei auf das laufende Projekt mit der SIV.AG?

Volker Harnau: Uns ist es wichtig, alle kundenbezogenen Arbeitsabläufe durchgängig automatisiert und ohne zusätzlichen administrativen Aufwand umzusetzen – vom Portal über Web Services direkt in das Abrechnungssystem. Dabei gilt es, sowohl den Netz- als auch den Vertriebsbereich zu berücksichtigen. Wäh-

rend aus Netzbetreibersicht vorwiegend die Optimierung der Prozesskosten im Mittelpunkt steht, fokussiert sich der Vertrieb primär auf eine nachhaltige Kundenbindung und -gewinnung. Um optimal gegenüber unseren Kunden aufgestellt zu sein, wollen und müssen wir eine hohe Flexibilität bei der Gestaltung der Kunden- und Wettbewerbsbeziehungen gewährleisten.

Insofern lassen wir in unser Gesamtkonzept auch bewusst die Erfahrungen der Telekommunikationsbranche einfließen. eBil-



„Wir brauchen Hilfsmittel, um unsere internen Prozesse jederzeit übergreifend beurteilen zu können. Das beinhaltet sowohl die statistischen Auswertungsmöglichkeiten und Ampelfunktionalitäten eines leistungsstarken Managementinformationssystems wie kVASy® BI als auch ein permanentes, punktgenaues Prozessmonitoring für Zeiten und Stände.“

ling ist mehr als die Bereitstellung eines Kundenportals. Vielmehr geht es um eine durchgängig individualisierte und internetgestützte Kundenkommunikation – von der An- und Abmeldung über Rechnungserstellung und -versand bis hin zu einem zielgerichteten Kontaktmanagement und Informationen zu attraktiven Tarif- und Bonusmodellen. Um in diesem Zusammenhang insbesondere unsere Prozesse in den sensiblen Bereichen Marktkommunikation und EDM jederzeit online überwachen und steuern zu können, bedarf es eines leistungsstarken Prozessmonitorings. Das ist aus meiner Sicht

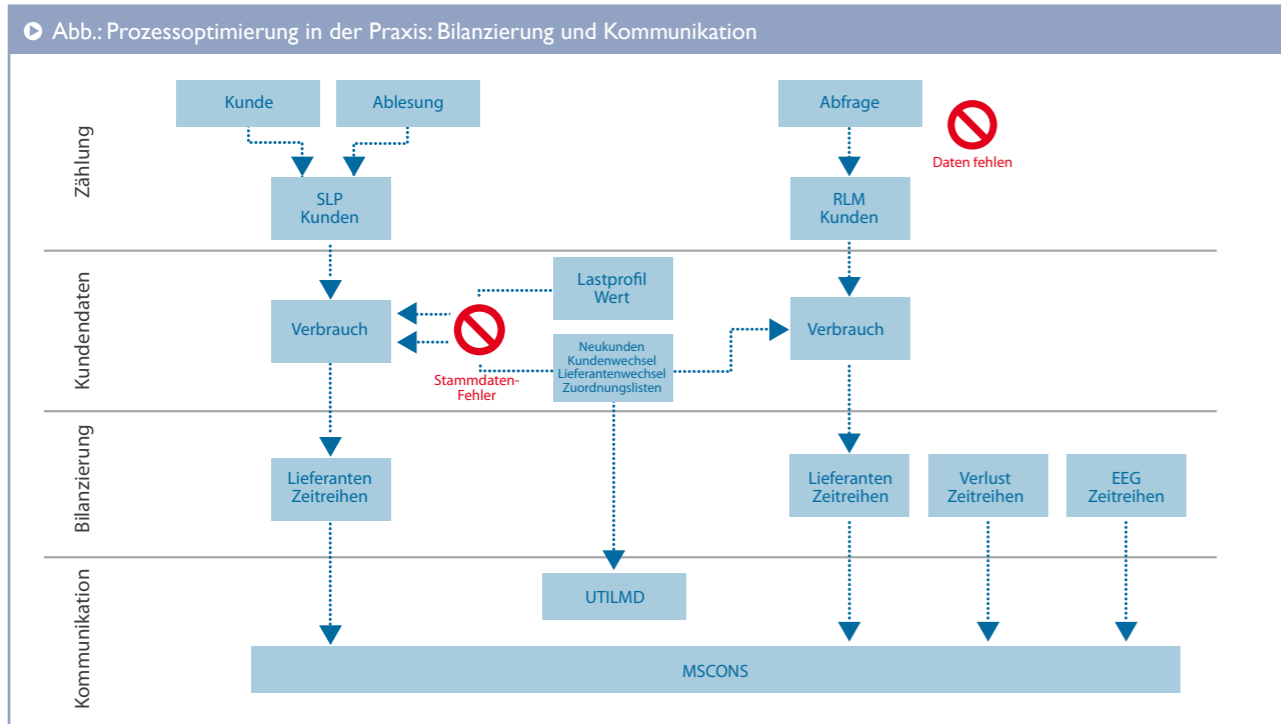
die zentrale Herausforderung unseres gemeinsamen Projektes.

SIV.NEWS: Wie geht man ein derart komplexes Projekt planvoll an?

Volker Harnau: Es sind Haupt- und Teilprozesse zu definieren, die jeweiligen Verantwortlichen festzulegen und Schnittstellen auszumachen. Unser Anspruch ist es dabei, dass jeder Teilprozess abschließend zu bearbeiten ist und die Datenqualität bei der Übergabe stimmt. Für den Bereich „Bilanzierung und Kommunikation“ bedeutet das eine automatische Prüfung

der Daten vor ihrer Bereitstellung, einen automatischen Bilanzierungslauf, eine automatische Plausibilisierung und einen automatischen Versand der Ergebnisse.

Unsere Erfahrung beweist, dass eine durchgängige Automatisierung der Arbeitsabläufe möglich ist, wenn die richtige IT dafür vorhanden ist. Das zeigt tagtäglich unsere verlässliche Zusammenarbeit mit der SIV.AG. Dennoch ist eine Vollautomatisierung – so reizvoll sie technologisch auch sein möge – nie unser ausschließliches Projektziel gewesen.



SIV.NEWS: Wo sehen Sie die Grenzen?

Volker Harnau: Die Grenzen erreichen wir dort, wo wir Gefahr laufen, den Überblick zu verlieren. Wenn alles gut läuft, sind alle Beteiligten zufrieden. Doch was ist, wenn unerwartet ein selbst bei sorgfältigster Arbeit unvermeidbarer Fehler auftritt? Wer erkennt die genaue Ursache? Was haben wir bislang in vergleichbaren Fällen gemacht? Sind sachkundige Mitarbeiter da, die sich der Korrektur annehmen können? Ist es so noch möglich, die vorgegebenen Zeiten einzuhalten?

Zur fristgerechten Umsetzung all unserer Aufgaben müssen sich die automatischen Abläufe selbst überwachen. Es bedarf der Möglichkeit zur Alarmierung, aber auch sachkundigen Personals und einer praktikablen Ersatzstrategie zum Versand von Zeitreihen.

SIV.NEWS: Welche Anforderungen stellen Sie dabei an die IT?

Volker Harnau: Wir brauchen Hilfsmittel, um unsere internen Prozesse jederzeit übergreifend beurteilen zu können. Das beinhaltet sowohl die statistischen Auswertungsmöglichkeiten und Ampelfunktionalitäten eines leistungsstarken

Managementinformationssystems wie kVASy® BI als auch ein permanentes, punktgenaues Prozessmonitoring für Zeiten und Stände. Hierfür ist zunächst eine Analyse der Kommunikationsarten erforderlich. Wie viele Telegramme wurden versandt? Welche Fehler wurden wie oft aus welchen Gründen gemacht?

Darüber hinaus müssen wir – auch im Hinblick auf die einzusetzenden personellen Ressourcen – einschätzen können, wie viele Kundenab- und -zugänge es gibt, wie sich das Zahlungsverhalten darstellt und welche Energiemengen

abgesetzt werden. Die betreffenden zentralen Kennziffern sind automatisch in einer funktionsfähigen Applikation bereitzustellen, so dass sie jederzeit aktuell verfügbar sind. Gemeinsam mit der SIV.AG setzen wir auf eine Lösung zur Online-Überwachung der Qualität unserer Geschäftsabläufe, die selbst größten Datenmengen gerecht wird.

SIV.NEWS: Vielen Dank für das Gespräch!

(as)

SVO Energie GmbH

„So nah, so gut“ – als regional verwurzelter Energiedienstleister beliefert die SVO Energie GmbH über 247.000 Einwohner und 10.000 Betriebe in der Stadt Celle, in den Landkreisen Celle und Uelzen sowie in Teilen der Landkreise Sołtau-Fallingb. und Gifhorn mit Strom, Gas, Wasser und Wärme. Anteilseigner an der SVO sind die E.ON Avacon (64 %), der Landkreis Celle (18,8 %), der Landkreis Uelzen (13,2 %) und der Wasserversorgungsverband im Landkreis Celle (4 %).

Hervorgegangen aus der Stromversorgung Ostthannover GmbH und den Versorgungsbetrieben Celle GmbH & Co KG, steht das über 350 Mitarbeiter und Auszubildende zählende Querverbundunternehmen für Versorgungssicherheit, Serviceorientierung und gesellschaftliches Engagement. Vom Anspruch der Nachhaltigkeit ist auch die strategisch-organisatorische Unternehmensentwicklung geprägt.

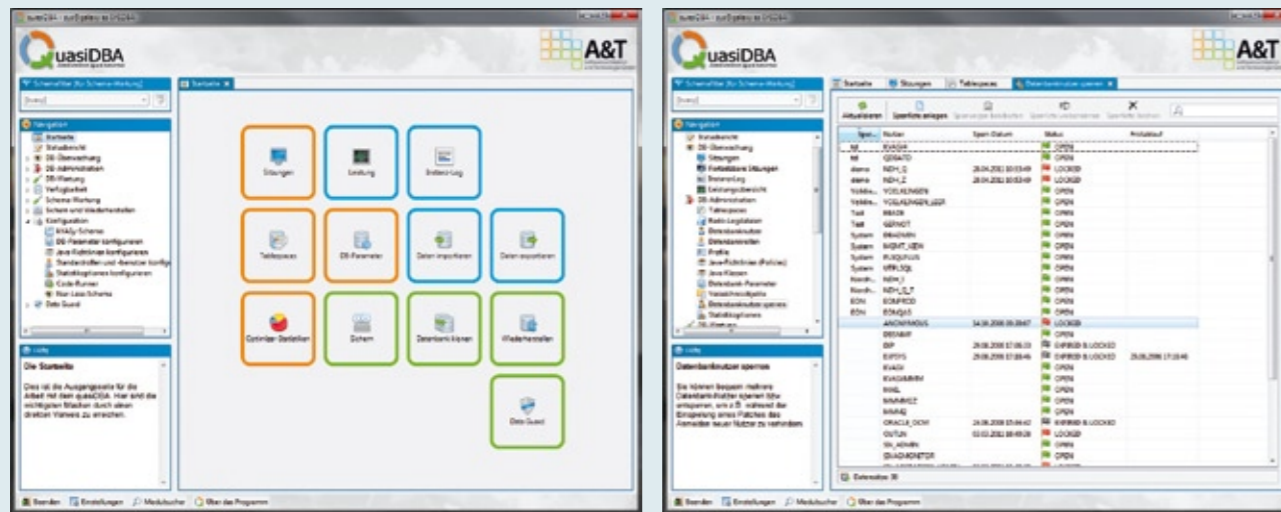


"Fest in der Hansestadt Rostock verwurzelt, verbindet uns mehr als ein enges Vertrauensverhältnis mit der SIV.AG. Seit Jahren setzen wir unsere gemeinsamen Projekte mit einer hohen Professionalität und solidem Branchen-Know-how um – absolut verlässlich, termingerecht und im vereinbarten Kostenrahmen."

Oliver Brünnich,
Vorstand der Stadtwerke Rostock AG

Rundum prozesseffizient. www.siv.de

SIV.AG Konrad-Zuse-Str. 1 • 18184 Roggentin
0381 2524-400 • info@siv.de



Administration mit dem quasiDBA

„Seit quasiDBA benutze ich den Enterprise Manager nicht mehr.“ – Martin Hofmann, Teamleiter Rechenzentrum der infra fürth dienstleistung gmbh, steht mit seiner Einschätzung stellvertretend für andere Datenbankadministratoren, denen mit dem leistungsstarken Tool der A&T GmbH, einer Tochtergesellschaft der SIV.AG, die Pflege und Kontrolle ihrer Oracle-Datenbank deutlich vereinfacht wird. quasiDBA steht hinsichtlich der benötigten Funktionalitäten der Datenbank-Konsole in nichts nach – erleichtert die Arbeit jedoch erheblich.

Vorteile

- Effizienz und Sicherheit bei der Datenbankadministration
- Sichere Implementierung von Best Practice für kVASy®
- Bequeme Systemüberwachung und -wartung
- Backup, Recovery, Clonen mit RMAN
- Unterstützung für RAC und Standby-Systeme
- Benutzerfreundliche, übersichtliche Bedienungs Oberfläche (sl)

Wo die Daten sicher zu Hause sind – Das Rechenzentrum der SIV.AG

In Sachen Hosting und Housing setzt die SIV.AG seit Jahren auf eine Topadresse – die Boreus Rechenzentrum GmbH, zu der solche namhafte Kunden wie OTTO, arvato services, der Axel-Springer-Verlag, AIDA Cruises oder AOL gehören.

Colocation erfordert ein hohes Maß an Zuverlässigkeit, Professionalität und Performance. Im modernen DataCenter der Boreus mit redundanten Internetanschlüssen ist das problemlos möglich. Das eigene Internet-DataCenter wird seit Anfang 2001 nach den neuesten Erkenntnissen und mit modernsten Techniken zusammen mit renommierten Technologiepartnern wie Oracle, IBM, Cisco oder EMC.

Damit kann die Boreus Rechenzentrum GmbH jederzeit höchsten Anforderungen an Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Schnelligkeit (mehrere hundert GBit Bandbreite) gerecht werden.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Zwei redundante Data Center in getrennten Beton-Sicherheitszellen
- Load-Balancing und Skalierbarkeit für optimale Performance
- Redundanter Hot-stand-by-Server-Betrieb
- Backup-Service mit modernsten Bandrobotern
- Intelligente Firewall-Systeme und Virenschutz
- Vor-Ort-Betreuung rund um die Uhr
- Protokollierte und gesicherte Zugangsmöglichkeit mit Zugangskarte und -code
- Videoüberwachung

Ihr Plus als Kunde der SIV.AG:

Hochmoderne IT-Techniken und Technologien auf stetig neuestem Stand sowie Schutz und Sicherheit für Ihre Daten durch funktionale und räumliche Redundanz sowie erprobte und bewährte Sicherheitskonzepte. (as)



kVASy® BI powered by Oracle: Einfach – Praktikabel – Schnell

Die Anforderungen an eine kennzahlen-gestützte Unternehmensführung sind vielfältig. Mit kVASy® BI erhalten Sie die maßgeschneiderte Business-Intelligence-Strategie für Ihr Unternehmen.

Mit kVASy® BI powered by Oracle bietet die SIV.AG eine leistungsstarke strategische Entscheidungs- und Informations-plattform für die Geschäftsführung und das Management von Versorgungsunter-nehmen. Die leistungsstarken Fachportale ermöglichen ein zielgerichtetes Monitoring, ein zyklisches Reporting und individuelle Analysen. Über 150 vorgefertigte Auswertungsszenarien und Analysemodelle sichern den Überblick über Key Performance Indicators aus allen Unternehmensbereichen.

Unabhängig vom Aggregationsgrad werden Informationen bereitgestellt – intuitiv und schnell. Quasi per Mausklick erschließen sich so der aktuelle Status, die Entwicklung und Performance der einzelnen Geschäftsbereiche. Individuelle Anpassungen oder Erweiterungen „per Drag and Drop“ lassen sich einfach und ergonomisch, schnell und hocheffektiv modellieren.

kVASy® BI powered by Oracle ist die perfekte Kombination der High-End-Technologie des Weltmarktführers Oracle mit dem energiewirtschaftlichen Know-how der Experten der SIV.AG, die das neue BI-System in engster Anlehnung an die Wünsche und Anforderungen ihrer Kunden entwickelt und designed haben.

Zugleich stellt das Managementinformati-onssystem der SIV.AG den ersten Baustein der neuen Produktgeneration kVASy® 5 dar. Neben seiner beispiellosen Performance besticht kVASy® BI durch seine Ergonomie und Ästhetik ebenso wie durch seine intuitive und effektive Bedienung und individuelle Erweiterbarkeit. Dabei

können auch externe Datenressourcen in die Monitoring- und Analysemodelle eingebaut werden.

Profitieren Sie von unseren attraktiven ESL-Konditionen und entdecken auch Sie die Vorteile einer maßgeschneiderten Business-Intelligence-Strategie!

Wir verbinden Management und IT: Mit kVASy® BI am Puls Ihres Unternehmens.

Unsere kVASy® BI - Fachportale bieten schnell und einfach per Mausklick Informationen über alle Unternehmenskenn-ziffern. Dabei umfassen Sie das gesamte Aufgaben- und Geschäftsspektrum der Energie- und Wasserwirtschaft:

- Kostenrechnung
- Bilanzanalyse
- Vertriebscontrolling
- Forderungsmanagement

- Netzcontrolling
- Management Controlling
- Technisches Anlagenmanagement
- Auftragsmanagement
- CRM
- IMS
- Wasserwirtschaft (ausgewählte Beispiele).

Mehrwerte:

- Strategische Informationsplattform für das Management
- Flexible Analysen aus dem gesamten kVASy® - Datenpool
- Ausschließlicher Fokus auf die Energie- und Wasserwirtschaft
- Fachportale für alle Unternehmensbereiche im Standard
- Einfache Erweiterung und Änderung von Auswertungen und Analysen per Drag & Drop

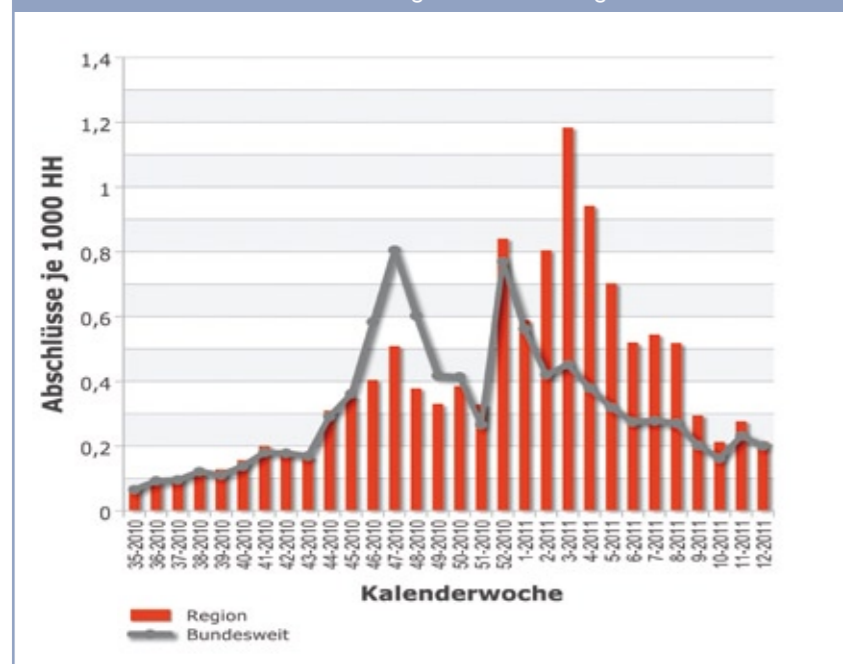
Abb.: kVASy® BI - Fachportale



Wechselmonitor: Seismograph für Kundenverhalten

Immer mehr Anbieter und überregionale Produkte kurbeln den Wettbewerb um Endkunden im Energiemarkt an. Allein im Gassegment hat sich in 2010 die Zahl der Lieferanten pro Postleitzahl etwa verdoppelt. Wie Analysen aus dem Wechselmonitor der GET AG ergeben, hat sich auch die Zahl der Onlineabschlüsse über Preisvergleichsportale in diesem Zeitraum um den Faktor 2 erhöht. Das Thema Kundenverluste und -gewinnung muss daher für alle Anbieter eine wichtige Rolle spielen.

Abb.: REGIO CHECK für das Stammgebiet eines Versorgers im Wechselmonitor



Transparenz: Überraschungen vermeiden

Der Wechselmonitor informiert über die Wechselaktivitäten auf Onlineportalen. Dabei werden sowohl die Anzahl der Tarifvergleiche – Kunden suchen nach einem neuen Angebot – als auch die Anzahl der Abschlüsse je Gebiet ausgewertet, und zwar tagesaktuell. Damit gewinnen Verteidiger Zeit, um bei einer anrollenden Wechselwelle Marketingaktivitäten zu lancieren und die Bestandskundenverluste zu minimieren, bevor nur noch die Kündigung abgearbeitet werden muss. Gleichzeitig bietet der Wechselmonitor ein gutes Instrument, das Kundenpotential abzuschätzen: sowohl im eigenen Gebiet zur KundenRÜCKgewinnung als auch in

anderen Gebieten. Er gestattet darüber hinaus das Aufspüren besonders wechselaktiver Gebiete, in denen die Aufwände zur Kundengewinnung maximale Erfolge versprechen. Der Wechselmonitor nennt auch Ross und Reiter und zeigt die Marktanteile der Anbieter bei der Neukundengewinnung über die Portale.

Egal ob zur Bestandskundenpflege oder Neukundenakquise – der Wechselmonitor eröffnet auch den Blick über den Teller. Er erlaubt die zeitlich und lokal differenzierte Überprüfung von Produkten und Marken: Im Stammgebiet können die Unternehmensstrategie rechtzeitig angepasst – und im (über-)regionalen Vertrieb die Maßnahmen zur Kundenakquise ge-

zielt auf die lokalen Wechselaffinitäten abgestimmt werden.

Marktanalyse und Pricing auf den Punkt

Sind die Wechselaktivitäten erst einmal transparent, kann auf Basis weiterer Marktdaten eine fundierte unternehmerische Entscheidung getroffen werden. Notwendig dafür ist der kontinuierliche Abgleich eigener Kennzahlen (Beschaffungskosten, Kundenwert etc.) mit den Tarif- und Entgeltarten der Wettbewerber im Stamm- oder Zielgebiet. Eine Konkurrenzanalyse mit Lösungen der GET AG wie dem VIS Online oder VIS Consult gibt Aufschluss darüber, ob eigene Produkte wettbewerbsfähig sind und eine Anpassung sinnvoll ist, ohne die Marge aus dem Blick zu verlieren.

Alternativ kann der Kundenverlust im eigenen Revier möglicherweise mit Kundengewinnen in neuen Vertriebsgebieten kompensiert werden. Doch auch hier gilt es, deren Attraktivität anhand aktueller Wettbewerberinformationen und Netzkosten zu überprüfen. Gerade im überregionalen Vertrieb ist eine einheitliche Bepreisung in der Fläche nicht sinnvoll, wenn der Deckungsbeitrag stimmen soll. Fehlinvestitionen nach dem Prinzip „Gießkanne“ lassen sich so vermeiden. (js)

Dr. Johannes Schließer

Produktmanagement

GET AG
Telefon +49 341 989808-00
Fax +49 341 989808-00
johannes.schliesser@get-ag.com

„Gütesiegel“ OPN Specialized: Sicherheit und Orientierung für Kunden

Seit Dezember 2009 gibt es das Oracle PartnerNetwork Specialized und damit für Partner die Möglichkeit, sich durch Spezialisierung auf bestimmte Produktbereiche von den Wettbewerbern abzuheben. Für Kunden ist OPN Specialized besonders wertvoll, verschafft die Zertifizierung des Partners durch Oracle doch die Gewissheit, geprüftes Expertenwissen und eine stabile Unternehmenssituation vorzufinden. Als Oracle Platinum Partner gehört die SIV.AG zu den Spitzenreitern.

Durch Akquisitionen und Entwicklungen ist das Produktportfolio der Oracle Corporation in den letzten Jahren auf rund 9.000 Artikel angewachsen. Für Kunden ist dies nicht immer leicht, sich zu orientieren – und für Partner ebenfalls nicht. Daher hat Oracle das anerkannte und preisgekrönte Partnerprogramm Oracle PartnerNetwork OPN nach mehr als zehn Jahren entsprechend weiterentwickelt: Mit OPN Specialized ist Ende 2009 aus Kundensicht sozusagen nebenbei eine Kombination aus Orientierungshilfe und Gütesiegel entstanden. Partner haben die Möglichkeit, sich auf derzeit 50 Produktbereiche zu spezialisieren – und Kunden können viel besser erkennen, welcher Partner der richtige für die Bedürfnisse ihres Unternehmens, für ihre ganz spezifischen Anforderungen ist. Damit schafft OPN Specialized eine „Win-Win-Situation“ für alle Beteiligten: Oracle erkennt die Spezialisierung an, Kunden bevorzugen sie und Partner erhalten den Vorsprung, der sie konkurrenzfähig und erfolgreich macht.

Produktwissen leicht identifizieren

Weltweit gibt es ein Netz von 30.000 Partnern im OPN, davon über 1.300 allein in Deutschland. Ende des Jahres 2010 waren fast 60 von ihnen (weltweit über 1.000) auf einen Produktbereich, zum Beispiel Data Warehousing oder Business Intelligence Lösungen, spezialisiert. Für die Spezialisierung melden sich die Partner bei Oracle an und durchlaufen einen klar strukturierten Lernpfad, um das vorgesehene Know-how zu erwerben beziehungsweise auszubauen. Bei der abschließenden Prüfung werden weltweit einheitliche Geschäfts- wie auch Kompetenzkriterien eingesetzt. Oracle prüft die entsprechende Ausbildung der Mitarbeiter des Partnerunternehmens, die geschäftlichen Erfahrungen, die Umsatzkategorie und die Referenzen, bevor der Partner die Zertifizierung „OPN Specialized“ führen darf. Über welches Produktwissen ein Partner verfügt, lässt sich anhand der Spezialisierungen ganz leicht erkennen.

Insgesamt gibt es derzeit fünf Partner Level: Remarketer, Silber, Gold, Platinum und Diamond Levels. Remarketer sind Händler, die ausgewählte Produkte mit der Unterstützung dazu befugter und regional vertretener Verteiler weiterverkaufen. Silberpartner sind ebenfalls Wiederverkäufer, die von Oracle in besonderer Weise unterstützt werden. Die drei anderen Level verfügen über Spezialisierungen: Platinum Partner verpflichten sich zum Beispiel, mindestens fünf Spezialisierungen zu erreichen und pro-

fitieren dafür auch entsprechend von der engagierten Unterstützung durch Oracle.

Spitzentechnologie für die Energie- und Wasserwirtschaft

Seit 19 Jahren verbindet die SIV.AG eine enge strategische Kooperation mit Oracle. Dem gesamten Lösungsportfolio liegen Datenbank, Analyse- und Entwicklungsumgebungen des Weltmarktführers zugrunde. Ohne das Innovationspotential des Global Players wären zahlreiche Weiterentwicklungen des Produktportfolios undenkbar; der partnerschaftliche Know-how-Transfer ist für das norddeutsche Software- und Beratungshaus der solide Kern nachhaltigen Wachstums. Dank des einheitlichen Technologiestacks profitieren die Kunden von höchster Performance, Effektivität und Effizienz. Als weltweit erstes Unternehmen wurde die SIV.AG dafür im September 2010 auf der Oracle OpenWorld in San Francisco gleich zweimal geehrt – sowohl mit dem EMEA als auch mit dem Global ISV Partner of the Year Award. Nationale Auszeichnungen folgten.

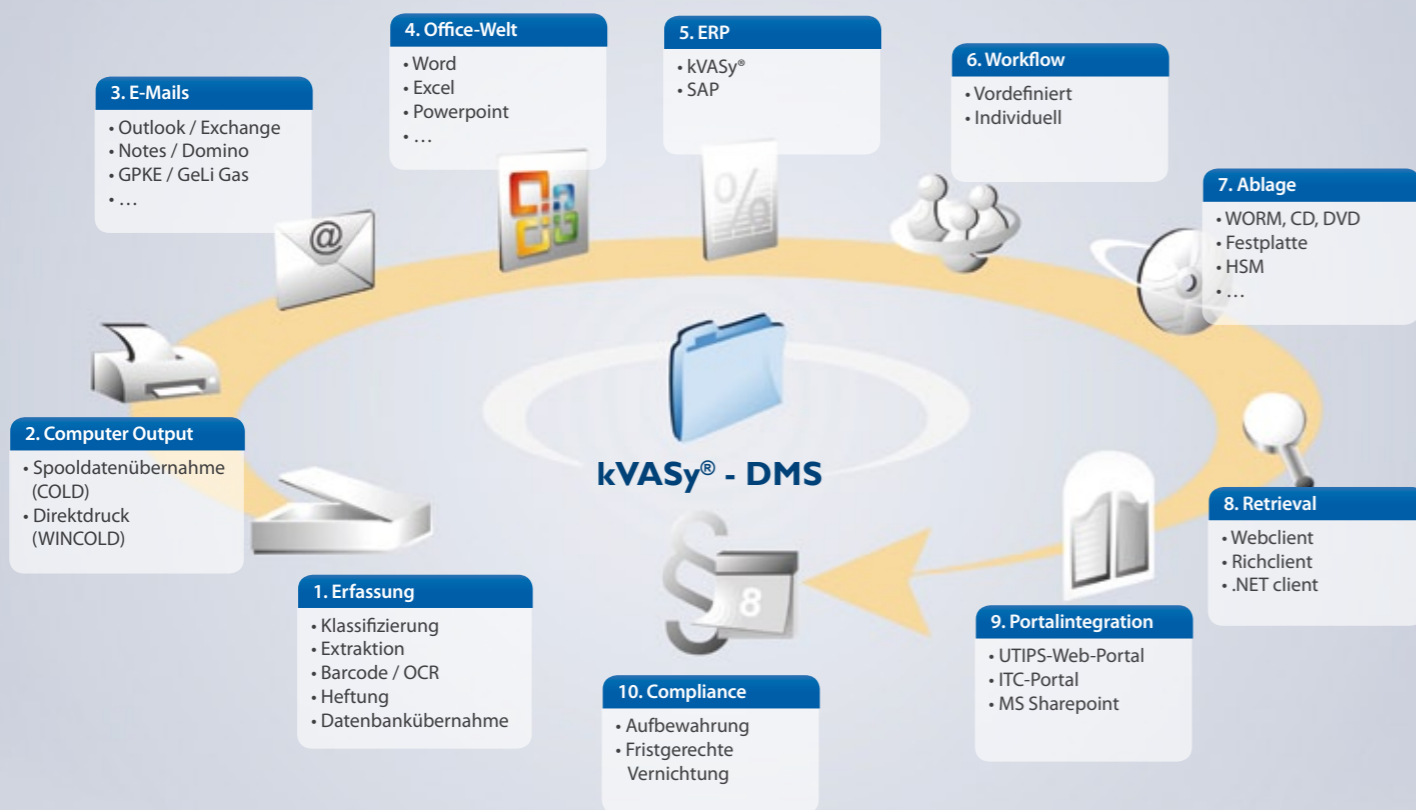
OPN Specialized hilft Neukunden zu erkennen, ob das gesuchte Know-how vorhanden ist, und bestätigt Bestandskunden in dem Gefühl, vom richtigen Oracle Partner betreut zu werden. Durch das geprüfte Know-how gehen Kunden sicher, mit ihrer Partnerwahl keine Fehlinvestition zu tätigen. Mehr Informationen unter: www.oracle.com/specialized (uo,as)

ORACLE Platinum Partner

Neugierig geworden?

Dann schauen Sie auf YouTube, wie wir gemeinsam mit unseren Kunden durch eine serviceorientierte Architektur die Weichen für die Zukunft stellen. Als langjähriger Partner der Oracle Corporation eröffnen wir dabei im Rahmen einer Embedded-Software-Lizenzierung besonders attraktive Konditionen.

www.youtube.com/watch?v=ra0-8J9loYE



EASY-Partner SIV.AG: Beste Steigerungsrate auf hohem Niveau

Die SIV.AG hat im Rahmen des EASY-Partnernetzwerkes die beste Steigerungsrate auf hohem Niveau nachgewiesen. Erst kürzlich wurde das Software- und Beratungshaus dafür zum Newcomer des Jahres 2010 gekürt und in die Riege der TOP SELLER der EASY SOFTWARE AG aufgenommen. Dass das Unternehmen damit in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu den Spitzenreitern gehört, ist vor allem der erfolgreichen Arbeit der Fachgruppe kVASy® - DMS Services zu verdanken.

Hierzu Jens Wichert, Manager Partner Sales (DACH) der EASY SOFTWARE AG: „Die SIV.AG hat in den letzten beiden Jahren eine erstaunliche Entwicklung bewiesen. In 2010 hat man auf hohem Niveau mehr als 50 % Umsatzwachstum gezeigt und sich im Kreis unserer Top 10 Partner etabliert. Aber nicht nur aus dieser Sicht ist die SIV.AG ein sehr interessanter Partner für uns. Was Herr Bußler mit seinem Team qualitativ auf die Beine gestellt hat, begeistert uns. Wir werden diesen Weg aktiv unterstützen und die Zusammenarbeit in allen Bereichen ausbauen.“

„Das Team um Mathias Bußler engagiert sich mit viel Spaß, Kraft und Eigeninitiative“, so Arno Weichbrodt, Vorstand der SIV.AG. „In relativ kurzer Zeit ist es uns damit gelungen, das Thema Re-

visionssichere Archiv- und Dokumentenmanagementlösungen nachhaltig bei unseren Kunden zu positionieren. Als langjähriger Silber-OEM-Partner der EASY SOFTWARE AG können wir so unseren Marktanteil stetig ausbauen und sind auf dem besten Weg zum begehrten Goldstatus.“

Über 50 Kunden vertrauen bislang den Archivierungslösungen der SIV.AG – teilweise schon über mehrere Jahre. „Wir haben kontinuierlich eine solide Vertrauensbasis aufbauen können“, so Marco Fiedler, Mitglied der Geschäftsführung und Bereichsleiter Systeme & Service der SIV.AG. „All unsere DMS-Kunden verfügen über einen Wartungsvertrag, der ihnen Investitionssicherheit und Beständigkeit bietet.“

kVASy® - DMS: Vom Dokument zum Prozess

Das Leistungsspektrum reicht von der intelligenten Datenerfassung und -übernahme über das prozessorientierte Management automatisierter Dokumentenprozesse bis hin zu deren abschließender revisionsicherer Ablage. Die Spezialisten der SIV.AG konzipieren und implementieren Lösungen nach Maß – sowohl beim Kunden vor Ort und vollständig in kVASy® eingebunden oder im eigenen Rechenzentrum. Die zählerbasierten Lizenzpakete beinhalten leistungsstarke Solution Packages zu attraktiven Konditionen.

Während die EASY SOFTWARE AG die Produkte und Technologie bereitstellt und die SIV.AG ihre Kompetenz für die Energie- und Wasserwirtschaft einbringt, veredelt die HENRICHSEN AG das Leistungsangebot. Der erfahrene Partner für Business Solutions hat sich auf die Erfassung, Weiterverarbeitung und Archivierung von Daten und Dokumenten spezialisiert und ist beiden Unternehmen langjährig verbunden.

Erweiterung des Lösungsspektrums durch Posteingang und -verteilung

Strategisch wird das kVASy® - DMS - Portfolio kontinuierlich erweitert und vervollkommen. Unmittelbar vor der Markteinführung stehen aktuell die Bereiche Posteingang und -verteilung. Die automatisierte Klassifizierung und Distribution erfolgt mittels Workflow. Der daraus erwachsende Mehrwert: Eine schnelle Informationsbereitstellung und -verteilung sichert ein professionelles Kundenbeziehungsmanagement, das im liberalisierten Versorgungsmarkt von unschätzbarem Vorteil ist.

In die kVASy® - Vertragsverwaltung ist EASY CONTRACT eingebunden – eine leistungsstarke Vertragsmanagementlösung der Dortmunder Tochtergesellschaft des EASY-Konzerns otis software AG, die von der Vertragserfassung und -erstellung bis hin zu dessen Überwachung und Controlling den gesamten Life Cycle eines Vertrages unterstützt. So haben Anwender selbst komplexe Genehmigungsprozesse mit Versions- und Vorlagenverwaltung sicher im Griff – egal, ob es sich um Dienstleistungs-, Wartungs-, Miet- oder Kaufverträge handelt. Das Gesamtpaket verschmilzt zu einer echten kVASy® - DMS - Vertragsverwaltung mit Outlook-Integration.

Einen Überblick über das gesamte kVASy® - DMS - Lösungsportfolio bietet die SIV.AG auf der diesjährigen SIV.Anwenderkonferenz – anhand konkreter Praxisbeispiele und im engen Fachaustausch mit Partnern und Referenzkunden. (as)



Mathias Bußler
Fachbereich
kVASy® - DMS Services
SIV.AG
Telefon +49 381 2424-422
Fax +49 381 2524-599
mathias.bussler@siv.de

**Professionelle
Portal-Lösungen mit**

Vertriebs-Portale

- Effektive Neukundengewinnung
- Lokal - regional - bundesweit

Zum Beispiel:

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

Self-Service-Portale

- Sicherung der Servicequalität
- Prozessautomatisierung

Zum Beispiel:

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

Smart-Metering-Portale

- Verbrauchstransparenz
- Neue Geschäftsfelder

Zum Beispiel:

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

www.itc-ag.com

Professionelle Portal-Lösungen - speziell für kVASy®-Anwender.
Von der Einstiegslösung bis zum Premium-Portal.
Powered by ITC AG. Mit über 160 Kunden ist die ITC AG
Marktführer für EVU-Online-Portale in Deutschland.



Am HESS-Kassenautomaten gezahlt – direkt in kVASy® gebucht

Zahlreiche Versorgungsbetriebe setzen bereits heute auf die erfolgreiche Kombination aus den per Softwareschnittstelle verbundenen Lösungen beider Unternehmen, die den wachsenden Ansprüchen an eine Optimierung und Automatisierung der Prozesse in den Kundenzentren gerecht wird.

Zusätzlich zur konventionellen „Comfortschnittstelle“, die seit fast zwei Jahren in zahlreichen Projekten erfolgreich eingeführt wurde, entwickeln HESS und die SIV.AG derzeit im Auftrag von SIS, dem Rechenzentrum der Stadt Schwerin, eine neue kVASy® - Schnittstelle auf Basis von Web Services. Sie wird erstmalig im Stadthaus Schwerin zum Einsatz kommen. Als absolutes Novum wird der HESS-Kassenautomat hier im Rahmen eines e-Government-Projektes des Landes Mecklenburg-Vorpommern zukünftig Ein- und Auszahlungen sowohl von der Kommune als auch von den Stadtwerken abwickeln und so einen noch größeren Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger schaffen.

Das HESS-Zahlungssystem mit Kassenautomat ist eine multifunktionale Hard- und Softwarelösung zum automatischen Kassieren und Buchen von Bar- und girocard-Zahlungen am Kassenautomaten sowie für die Annahme und Ausgabe von Bargeld. Der HESS-Kassenautomat ermöglicht die Begleichung der Verbrauchsrechnung durch den Kunden in Selbstbedienung. „Durch den Einsatz des modernen Zahlungssystems von HESS

werden Mitarbeiter von Routinearbeiten entlastet, Abwicklungskosten gesenkt und es steht mehr wertvolle Arbeitszeit zur Betreuung der Kundinnen und Kunden zur Verfügung“, stellt Wolfgang Ristau, Vertriebsleiter der HESS Cash Systems GmbH & Co. KG, fest. Weitere Vorteile sind die Möglichkeit einer Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit des Kassenautomaten für die Kunden sowie ein verbessertes Sicherheitskonzept. Alle Zahlungsvorgänge laufen zentral über den – nach Bankenqualitäts- und Sicherheitsstandard entwickelten und produzierten – HESS-Kassenautomaten. Darüber hinaus können die modular aufgebauten Systeme von HESS den Wünschen und Anforderungen der Anwender optimal angepasst werden.

Durch die Verbindung der beiden Systeme von HESS und der SIV.AG werden – sobald sich der Kunde am Automaten beispielsweise über das Scannen des Rechnungsbarcodes oder über die Eingabe der Kundennummer authentifiziert – alle notwendigen Kundendaten an das HESS-Zahlungssystem übergeben. Umgekehrt fließen die Zahlungsdaten – nach Abschluss der Transaktion – zurück in den Softwarestandard kVASy® und werden dort gebucht. Das Kundenkonto befindet sich somit immer auf dem aktuellen Stand. Darüber hinaus werden manuelle Buchungs- und Übertragungsfehler durch die automatisierte Schnittstelle ausgeschlossen. (mh)

docxworld – Ein Document Delivery Service

Die Welt des Dokuments ist im Umbruch. Firmen und Privatpersonen arbeiten mehr und mehr weborientiert. Transaktionsdruck und individualisierte Kundenansprache wachsen dank TransPromo zusammen. Mit docxworld von ProfiForms bietet die DATEC auch den Kunden der SIV.AG eine neue Dienstleistung und zeigt, wie mit dem IT-Service docxworld das Potential des gesamten Prozesses wirkungsvoll ausgeschöpft werden kann.



Mit docxworld ist es gelungen, eine Lösung zu schaffen, die neue Technologien wie De-Mail, Hybrid-Brief und TransPromo integriert und so ein neues Maß an Leistungsfähigkeit und Flexibilität zu attraktiven Konditionen zur Verfügung stellt.

So war es z. B. wichtig, dass man De-Mail nicht nur für individualisierte Einzeldokumente zur Verfügung stellen kann. Die neuen Kanäle sollten auch für Transaktionsdokumente – wie etwa Rechnungen – verfügbar sein. Darüber hinaus verfügt docxworld über ein leistungsfähiges Hybrid-Konzept, das es ermöglicht, Dokumente (Rechnungen oder Einzelbriefe) zunächst über De-Mail zu versenden. Können die Dokumente auf diesem Weg nicht zugestellt werden, werden sie automatisch gedruckt und gelangen per Post zum Empfänger. So kann die höchstmögliche

Menge an Dokumenten medienbruchfrei zugestellt und Papier-, Druck- und Zustellungskosten auf ein Minimum reduziert werden.

docxworld wurde ganz bewusst mit einem Redaktions-System ausgestattet. Dadurch besteht die Möglichkeit, sowohl auf Masendruck- wie auf Einzeldokumenten im Prozess individualisiert Werbung anzubringen. Dabei entscheiden Regeln, die von den Fachabteilungen wie Marketing oder Vertrieb bis kurz vor dem Drucklauf definiert werden können – darüber, welcher Empfänger welche Werbung erhält. Die Porto-Auffüllung sorgt dafür, dass kein zusätzliches Porto anfällt.

Um den Anbindungsaufwand niedrig zu halten, basiert docxworld auf dem für elektronische Dokumente üblichen PDF,

nimmt aber auch Druckformate wie AFP entgegen.

Einige wesentliche Funktionen von docxworld betreffen den Betrieb im Rechenzentrum. docxworld verfügt über ein umfangreiches Rechte- und Verwaltungskonzept, das den Zugriff regelt. Darüber hinaus ist docxworld mit einem umfangreichen Reporting- und Abrechnungstool ausgestattet. (gl)

> Besuchen Sie auch den Workshop der DATEC auf der SIV.ANwenderkonferenz 2011! <

DATEC
IDEEEN RUND UM'S DRUCKEN

Die DATEC Netzwerke & Druckerlösungen GmbH entwickelte sich seit der Firmengründung 1994 zu einem überregional erfolgreichen Systemhaus für Dokumenten Prozess Automation. Mit über 50 Mitarbeitern an 6 Standorten zählt die DATEC zu den überregional erfolgreichsten Unternehmen in diesem Marktsegment. DATEC implementierte seither über 100 Lösungen in den Branchen Energieversorger, Industrie, Gesundheitswesen und im Bereich Autohäuser. Weitere Lösungen der DATEC sind Spooling-Systeme, DV-Freimachung, Portooptimierung, elektronische Workflow-Archivierung und qualifizierte elektronische Signatur.

Gerhard Leineke
Product & Sales Manager Software
DATEC GmbH
Telefon +49 511 552610
Fax +49 511 557749
g.leineke@datec-gmbh.de

Bereichsübergreifende Geschäftsoptimierung – Eine strategische Aufgabe

Eine Umgestaltung der Organisation orientiert sich an erster Stelle an den Anforderungen des Marktes, der daraus resultierenden Geschäftsstrategie, den Vorgaben der Bundesnetzagentur sowie den Anforderungen an die bestehende Aufbau- und Ablauforganisation. Dabei sollte die Organisation selbst möglichst flexibel bleiben, sich für den zunehmenden Wettbewerb stärken, kundenorientiert agieren können und die Mitarbeiter durch transparente, benutzerfreundliche Geschäftsprozesse unterstützen. Eine optimale Ausrichtung der IT-Infrastruktur ist dabei ebenso unerlässlich wie eine klare Orientierung an der Gesamtstrategie. Themen wie Outsourcing, Outplacement oder Outtasking müssen in diesem Szenario strategisch berücksichtigt werden.

Getrieben vom Tagesgeschäft stehen viele Energieversorger heute vor der Schwierigkeit, Routineabläufe optimal abzubilden. Nicht selten werden Mitarbeiterkapazitäten durch Fragen- und Prozessklärungen sowie Beschwerden unnötig gebunden. Durchaus automatisierbare – und damit deutlich zu vereinfachende – Prozesse werden noch immer manuell abgewickelt – sei es nun bei der Rechnungserstellung oder beim Lieferantenwechselprozess. Hinzu kommen hohe Produktkosten mit langen Durchlaufzeiten (Time-to-Market, Produkt/Tarif-Anlauf, Produkt/Tarif-Einführung), eine unzureichende Liefertreue mit hohen Wartezeiten für neue Kunden und eine geringe Flexibilität.

„Die Praxis zeigt, dass eine Steigerung der Prozesseffizienz bei Unbundling-Projekten nur mit einer Geschäftsprozessoptimierung möglich ist.“ Matthias Dopjans

Praxiserprobtes Vorgehensmodell

Eine unerlässliche Voraussetzung dafür ist es, bereits im Vorfeld die Erfolgsfaktoren für ein Optimierungsprojekt klar zu definieren. Dazu gehören eine eindeutige und belastbare Zielvorgabe unter Einbeziehung des Managements sowie die Akzeptanz und Unterstützung der Mitarbeiter. Die toolgestützte methodische Beratung, eine große Branchen- und Methodenkompetenz, eine offene Kommunikationskultur und das umfangreiche Wissen aus weiteren in der Energiewirtschaft umgesetzten Projekten zeichnen einen verlässlichen IT-Dienstleister aus.

Ein praxiserprobtes Vorgehensmodell zur Geschäftsoptimierung bildet die Basis einer umfassenden Geschäftsprozessberatung mit hoher Methodenkompetenz. Zur Analyse und Optimierung der Prozesse ist ein unternehmensexterner Blick hilfreich, um bei der weiteren Umsetzung eine größtmögliche Harmonisierung zu erlangen. Eine strukturierte Vorgehensweise ist dabei ein absolutes Muss. Beginnend bei der Planung, über die Konzeption bis hin

zur Durchführung müssen alle Schritte detailliert ausgearbeitet werden. Alle Prozesse sind kontinuierlich zu verbessern, bis das gesteckte Ziel gemeinsam erreicht ist.

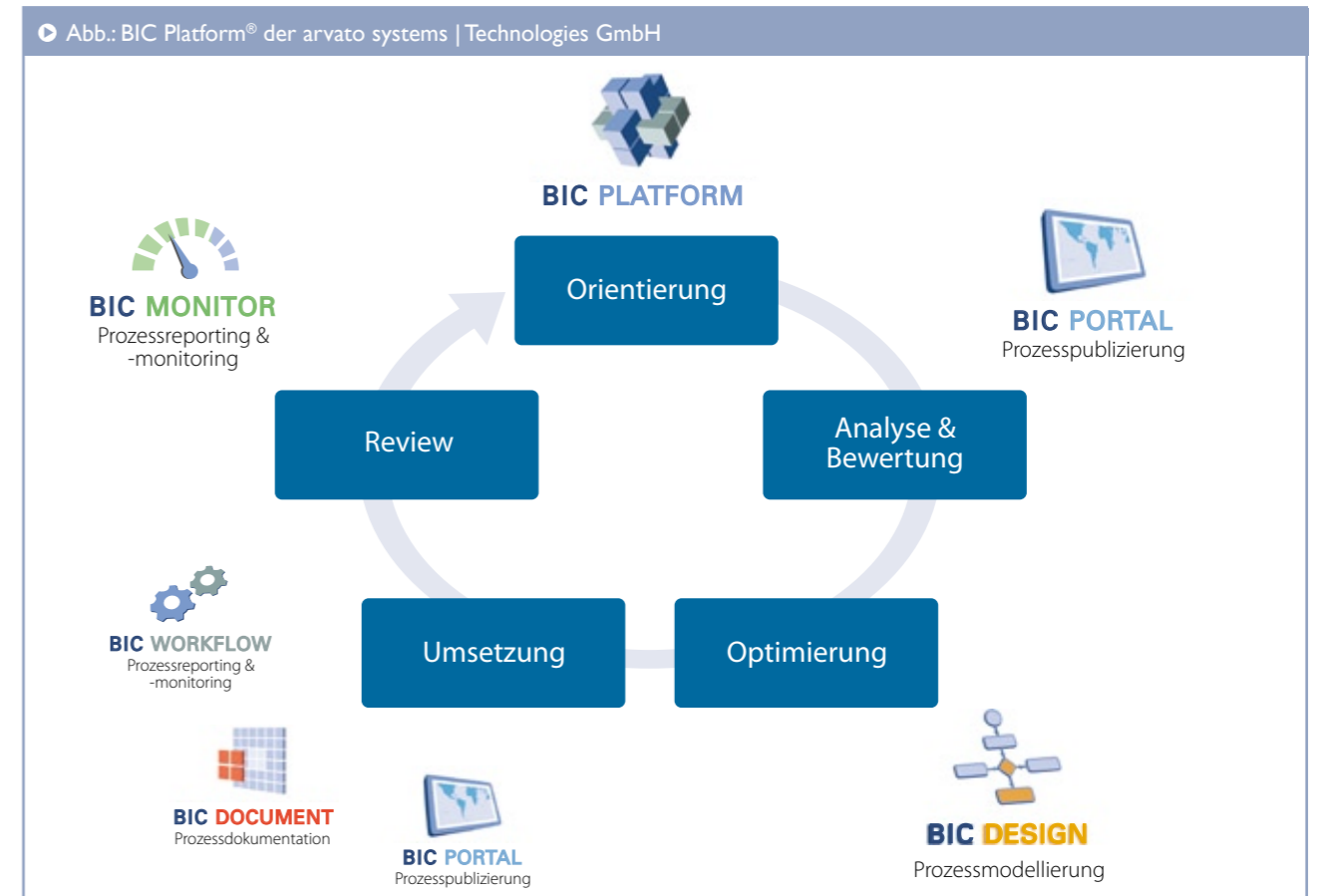
Ganzheitlich Optimierungspotentiale aufzeigen

Hier wird die Stärke der arvato systems | Technologies GmbH als leistungsstarker Partner der SIV.AG besonders deutlich: Sie identifiziert Verbesserungspotentiale, beschreibt Handlungsfelder und betrachtet gleichzeitig Geschäftsprozesse, IT-Prozesse und IT-Steuerung in ihrem Wechselspiel. Ziel dessen ist es nicht nur, einzelne Problemfelder zu entdecken oder Lösungsansätze zu beschreiben, sondern das Unternehmen in seiner Gesamtheit zu untersuchen und ein stimmiges Projektportfolio zu entwickeln. Vor allem die oft unterschätzten Details, die in jedem Unternehmensbereich zu finden sind, können ein Ansatzpunkt für eine optimale Abstimmung sein.

Gemeinsam mit dem Energieversorger erarbeitet arvato systems | Technologies GmbH eine maßgeschneiderte Lösung. Die identifizierten Optimierungspotentiale, konkrete Ratschläge und Empfehlungen der Spezialisten bilden die Basis für alle bevorstehenden Entscheidungen und geben zugleich die strategisch-organisatorische Richtung vor. Der Kompetenzbereich Smart Technology unterstützt zusätzlich innovative und zukunftsorientierte Geschäftsmodelle der Versorgungsunternehmen.

Toolgestützte Prozessmodellierung

Ist die Entscheidung für das Optimierungsprojekt gefallen, kommt die anwenderfreundliche BIC Plattform® des Full-Service-Dienstleisters zum Einsatz – ein passgenaues Werkzeug für alle Geschäftsprozesse. Dank der klaren Strukturierungsmöglichkeiten bildet sie die Basis zur Analyse und Optimierung der Prozesse direkt vor Ort – mit dem Vorteil geringer Betriebs- und Schulungskosten. Der BIC Monitor® – einer ihrer Bestandteile – dient der Real-Time-Überwachung sowie der Analyse der operativen Prozesse. Hieraus lassen sich Erkenntnisse für die praxisorientierte Prozessoptimierung ziehen. Mit dem im BIC abgebildeten Branchentemplate für



die Geschäftsprozesse der Mandanten Vertrieb und Netz hat arvato systems | Technologies GmbH zur schnellen Strukturierung der Geschäftsprozesse Lösungen geschaffen, mit denen kurzfristig Transparenz erzeugt werden kann und Verantwortlichkeiten verbindlich festgelegt und überwacht werden können.

Vorteile der Geschäftsprozess-Modellierung mit der BIC Plattform® auf einen Blick

- Schnelle Strukturierung der Geschäftsprozesse auf vorgefertigtem Branchentemplate
- Hohe Transparenz in den Geschäftsprozessen
- Flexible Anpassbarkeit auf die Geschäftsanforderungen
- Klare Verantwortlichkeiten über Abläufe und Geschäftsprozesse
- Effiziente Einbindung von Shared-Service-Organisationen
- Schnellere Integration von Personalbeistellung zur Abarbeitung von Spitzenlasten

Langjährige Methoden- und Branchenerfahrung

Das Angebot der arvato systems | Technologies GmbH umfasst eine zielgerichtete Prozessoptimierung für Energieversorger, basierend auf langjähriger Methoden- und Branchenerfahrung nach best practise- und best price-Modell. Gemeinsam mit dem Kunden übernehmen die Berater die Prozessmodellierung, die Moderation der jeweiligen Workshops, die Konsolidierung der Ergebnisse und die Einführung von Benchmark-Tools. Eine um-

fassende Schulung in Methodik und Strategie gehören ebenso zum Angebot wie die Hilfestellung bei der Ableitung von Handlungsempfehlungen, vorkonfigurierte Modelle und ein effektiver Fragenkatalog für die Potentialbewertung.

Diese Vorteile helfen Energieversorgern dabei, sich von ihren Wettbewerbern zu unterscheiden und auf Basis optimierter Prozesse auch für die zukünftigen Rahmenbedingungen gewappnet zu sein.

Als Teil der arvato AG ist die arvato systems | Technologies GmbH erfolgreich aufgestellt, um den Anforderungen des Utility-Sektors bedarfsgerecht zu begegnen. Sicher ist es dabei von großem Vorteil, dass der international agierende Full-Service-Dienstleister sein umfassendes Know-how auch in der Telekommunikationsbranche erworben hat. (md, as)



Matthias Dopjans
Director

arvato systems | Technologies GmbH
Telefon +49 5241 80-41203
Fax +49 5241 80-9568
matthias.dopjans@bertelsmann.de



Hauptsache, es funktioniert

Um das Funktionieren der liberalisierten Märkte zu gewährleisten, setzt die Bundesnetzagentur in immer mehr Bereichen auf die Standardisierung von Abläufen sowie auf eine IT-unterstützte Automatisierung. Dabei wurden die Herausforderungen seit der Umsetzung der Festlegung Geschäftsprozesse für die Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE, BK6-06-009) bzw. Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas (GeLi Gas, BK7-06-067) größer: Bestes Beispiel sind jüngst die Marktregeln zur Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS, BK6-07-002). Plötzlich ist bei Verstößen gegen die Festlegungen nicht mehr „nur“ mit regulierungsbehördlichen Sanktionen zu rechnen, sondern es besteht die wirtschaftlich erhebliche Gefahr für den Netzbetreiber, Strommengen nicht mehr bilanziell den (Dritt-)Lieferanten zuordnen zu können (Stichwort „Deltazeitreihe“).

Und wenn die MaBiS – hoffentlich – gerade von jedem Verpflichteten zum Juli 2011 implementiert ist, steht schon die nächste Umsetzung unmittelbar an: Bis zum 01.10.2011 müssen im Wesentlichen Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und Messdienstleister dafür Sorge tragen, dass die Abwicklung beim Wechsel der Zuständigkeit für den Messstellenbetrieb und/oder die Messung nach den Vorgaben der Festlegung Wechselprozesse im Messwesen (WiM, BK6-09-034/BK7-09-001) funktioniert.

Mit den Abbildungen 1 und 2 wollen die Autoren einen Überblick über den Festlegungsdschungel verschaffen und dabei eine kleine Orientierungshilfe zu Inhalt sowie Zusammenspiel von WiM, MaBiS & Co. geben.

I. Die Festlegungen im energierechtlichen System des Netzzugangs

Die genannten Festlegungen lassen sich nach Anwendungsbebereich und Marktrollen, zwischen denen sie abzuwickeln sind, systematisieren: Während GPKE und GeLi Gas das Verhältnis zwischen Netzbetreiber und Lieferant ausgestalten und Relevanz für die Abwicklung der Belieferung haben, gestaltet die WiM die Rechte und Pflichten zwischen Netzbetreiber und Messstellenbetreiber/Messdienstleister näher aus (ohne dabei zwischen Strom und Gas differenzieren zu müssen). Die MaBiS (und ähnlich die GABi Gas) soll einheitliche Prozesse und Formate beim Datenversand zur Bilanzkreisabrechnung zwischen Verteilnetzbetreiber, Bilanzkreisverantwortlichem und Übertragungsnetzbetreiber als Bilanzkoordinator gewährleisten.

Der gemeinsame Fixpunkt ist der Netzbetreiber; er steht im Mittelpunkt jeder Festlegung und ist damit Garant für ein reibungsloses Funktionieren der Märkte. Alle Festlegungen ergänzen und überlagern die erforderlichen Verträge zur Abwicklung des Netzzugangs, vom Mess(stellen)rahmenvertrag über den Lieferantenrahmenvertrag zum Bilanzkreisvertrag. Rechtlich handelt es sich bei den Festlegungen schlicht um Verwaltungsakte in Gestalt sogenannter Allgemeinverfügungen, vergleichbar „Verkehrsschildern für die Energiewirtschaft“. Achtung: Ebenso wie

im Straßenverkehr gibt es empfindliche behördliche Sanktionen bei Verstößen!

II. Ineinandergreifen der Festlegungen

Für die Umsetzung ist das Zusammenspiel der Festlegungen von entscheidender Bedeutung. Zum einen greifen die Festlegungen ineinander, zum anderen können Sachverhalte, die im Rahmen einer Festlegung anfallen, Auslöser für die Einleitung von Prozessen einer anderen Festlegung sein.

Beispiel:

Anschlussnutzer 1 hat sowohl einen dritten LF als auch MSB und MDL beauftragt. Er zieht ohne weitere Information aus. Der Auszug wird erst bekannt, nachdem der Lieferant den zwischenzeitlich eingezogenen Anschlussnutzer 2 über den Prozess „Lieferbeginn“ der GPKE/ GeLi Gas beim NB zur Netznutzung anmeldet. Unabhängig von der Abwicklung im Detail, muss der NB regelmäßig daran denken, im Rahmen der WiM die Zuordnung der Messstelle zum gegenüber dem Anschlussnutzer 2 nicht mehr berechtigten MSB und MDL zu beenden.

Neben dieser „prozessualen Abhängigkeit“ sind die Festlegungen auch logisch miteinander verknüpft (Abb. 1).

Während über die Prozesse der WiM der Netzbetreiber von einem dritten Messzuständigen die (Roh-)Messwerte entnahmestellen-scharf übermittelt bekommt, werden diese vom Netzbetreiber nach der Aufbereitung (Plausibilisierung und ggf. Ersatzwertbildung) im Rahmen der GPKE- bzw. GeLi Gas-Prozesse den Netznutzern zur Abrechnung der Belieferung gegenüber dem Kunden übermittelt. Die MaBiS (und entsprechend die GABi Gas) regelt sodann den aggregierten Datenversand als Zeitreihen weiter vom Verteilnetzbetreiber an den Übertragungsnetzbetreiber als Bilanzkoordinator, der die Daten zur Bilanzkreisabrechnung nutzt. Da zudem auch Lieferanten und Bilanzkreisverantwortliche „Mitspracherechte“ bei der Bilanzierung haben, erhalten diese die Zeitreihen ebenfalls, einmal vom direkt vom Verteilnetzbetreiber, einmal gespiegelt vom Übertragungsnetzbetreiber. Eine Fest-

Abb. 1: WiM, GPKE und MaBiS – Datenflüsse und Markttrollen

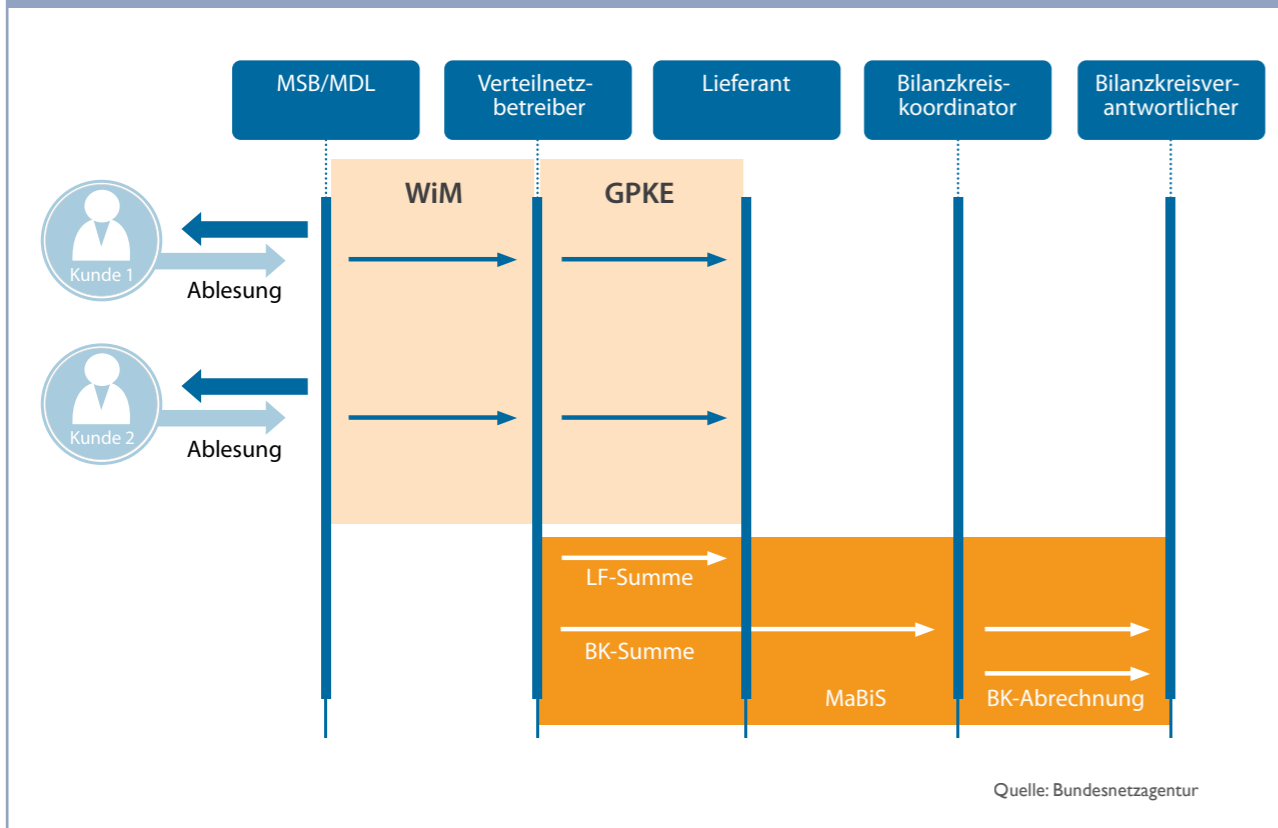
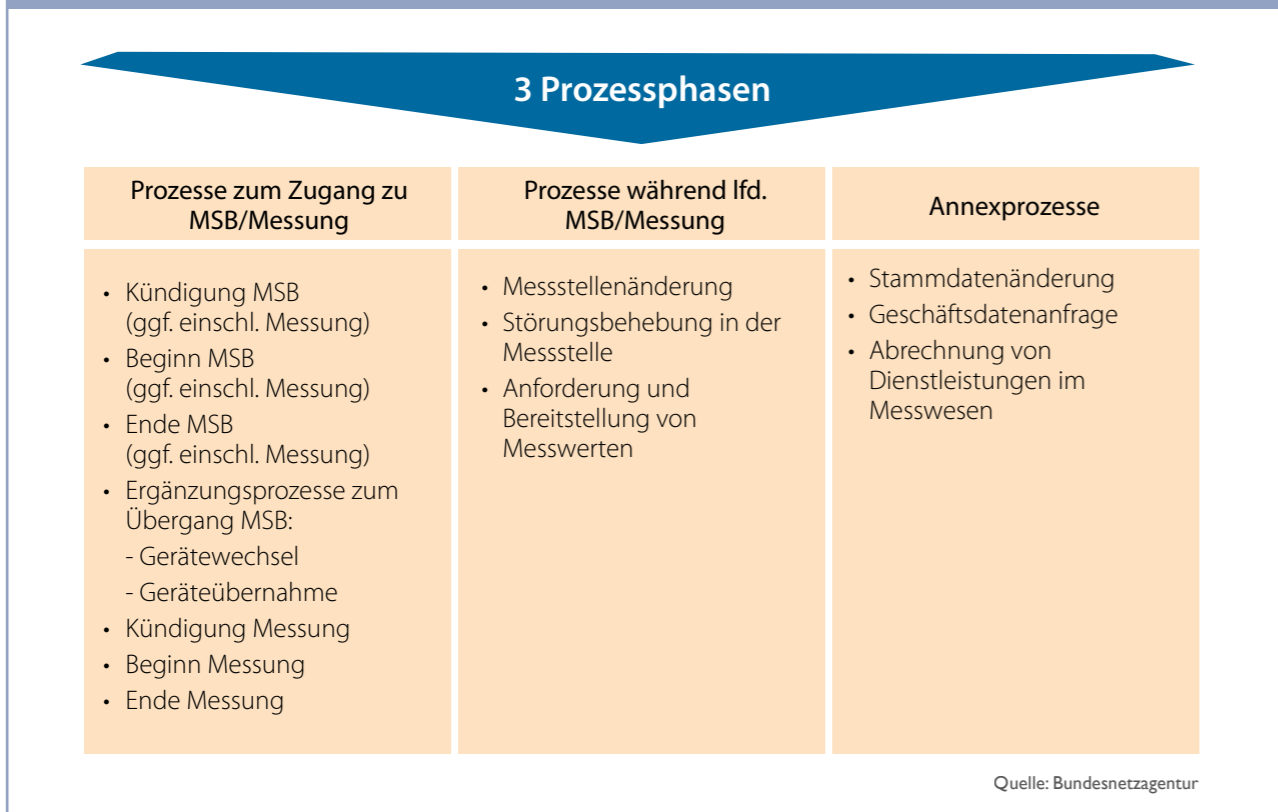


Abb. 2: Wechselprozesse im Messwesen (WiM)



legung greift in die andere. Die zeitnahe Bilanzkreisabrechnung baut auf der einwandfreien Messung auf.

III. Die Festlegungen im Überblick

1. GPKE / GeLi Gas

Mit den Festlegungen GPKE und GeLi Gas hatte die Bundesnetzagentur 2006 bzw. 2007 erstmalig Standards für eine bundesweit einheitliche und automatisierte Abwicklung der im Rahmen eines Lieferantenwechsels anfallenden Geschäftsprozesse vorgegeben. Netzbetreiber und Lieferanten sind seitdem aus dieser Festlegung verpflichtet, die Prozesse Lieferantenwechsel, Lieferbeginn und -ende, Beginn und Beendigung der Ersatzversorgung, Messwertübermittlung, Stammdatenänderung, Geschäftsdatenanfrage und Netznutzungsabrechnung unter Verwendung bestimmter Nachrichtentypen des EDIFACT-Datenformats durchzuführen. Abweichungen sind nur in engen Grenzen und über (freiwillige) bilaterale Vereinbarungen möglich.

2. WiM

Mit der WiM gibt die Bundesnetzagentur die Marktregeln, d. h. Geschäftsprozesse und Datenformate vor, mit denen Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und Messdienstleister den Zuständigkeitswechsel für Messstellenbetrieb, also Einbau, Betrieb und Wartung von Messeinrichtungen, und die Messung, definiert als Ab- und Auslesung der Messwerte und ihre Übermittlung an die Berechtigten (insb. den Netzbetreiber), ab dem 01.10.2011 abwickeln sollen. Die WiM untergliedert sich grundsätzlich in drei Prozessphasen (Abb. 2).

Zwar erfolgt die Kommunikation im Rahmen der WiM-Geschäftsprozesse ebenfalls mit EDIFACT-Nachrichten, aber das sind dann fast schon alle Gemeinsamkeiten. Besonderheit gegenüber der GPKE und GeLi Gas ist insbesondere, dass ein Wechsel des Messstellenbetreibers/Messdienstleisters unter Einhaltung bestimmter Fristen an jedem Werktag eines Monats, also untermonatlich erfolgen kann. In der Folge sind die bisher vom Lieferantenwechsel bekannten Prozesse in der WiM anders ausgestaltet. Die Marktbeteiligten sollten sich daher einmal mehr frühzeitig mit den Geschäftsprozessen im Detail auseinander

setzen. Vor allem hat die Bundesnetzagentur wegen entsprechender EU-Vorgaben bereits in Aussicht gestellt, dass auch die Lieferantenwechselprozesse zukünftig entsprechend denen der WiM ausgestaltet werden, um zukünftig einen dreiwöchigen Lieferantenwechsel darstellen zu können. Daher muss zeitnah mit einer Anpassung auch der GPKE und GeLi Gas gerechnet werden.

3. MaBiS / GABi Gas

Die MaBiS führt mit Marktregeln zur Kommunikation zwischen Verteilnetzbetreiber, Bilanzkoordinator und Bilanzkreisverantwortlichem sowie Lieferanten das fort, was in seinen Grundsätzen auch ohne Festlegung bereits Marktstandard ist. Neben den dezidierten Neuerungen insbesondere in Datenformat und Nachrichtentypen sowie in einzelnen Fristen und Prozessschritten gibt es aus Verteilnetzbetreiber-sicht zwei gravierende Punkte: Zum einen ist die gerade bei kleineren Netzbetreibern praktizierte „Top-Down-Bilanzierung“ unzulässig geworden. Statt ausgehend von der Restlastkurve zur Ermittlung des Stadtwerkeverbrauchs einfach die drittbefreierten Kunden herauszurechnen, muss jetzt von Null an – Bottom-Up – das eigene Netz ausbilanziert werden. Mehr Transparenz, aber auch mehr Aufwand. Zum anderen hatte es der Verteilnetzbetreiber bislang in der Hand, welche Daten in die Bilanzkreisabrechnung eingingen. Nach der MaBiS hat nun der Bilanzkreisverantwortliche ein Widerspruchsrecht. Alle nach dem 10. Werktag des Liefermonats zur Bilanzierung gemeldeten Daten be-

dürfen seiner positiven Prüfmitteilung. Ansonsten bleibt der Netzbetreiber, zumindest vorerst, auf nicht bilanzierten Strommengen sitzen, sie landen in der Deltazeitreihe. Dieses „Auffangbecken für Fehlbilanzierungen“ wird typischerweise mit Ausgleichsenergie bepreist und von der Bundesnetzagentur bei wiederholten Problemen überprüft.

Die GABi Gas berücksichtigt Besonderheiten im Gasbereich und weicht als einzige Festlegung – ärgerlicherweise – mit dem Datenformat ALOCAT vom ansonsten festlegungsübergreifenden EDIFACT-Format ab.

IV. Fazit

Auch wenn die Umsetzung der MaBiS bundesweit noch längst nicht überall abgeschlossen ist, steht mit der WiM die nächste Herausforderung unmittelbar bevor. Es ist zu erwarten, dass die Geduld der Marktpartner – anders als vielleicht noch bei GPKE und GeLi Gas – nicht so strapazierfähig sein wird. Neue Dienstleister, v. a. aus der Telekommunikationsbranche, entdecken den Markt für sich und werden ggf. streitlustiger sein und die sich im EnWG bietenden Sanktionsmöglichkeiten (insb. Androhung von Zwangsgeldern) nutzen, sollten die standardisierten Geschäftsprozesse nicht funktionieren. Ohne Standards mehr Aufwand, je aufwändiger desto teurer. Die Marktpartner sollten daher sicherstellen, dass sie die neuen Festlegungen zum Umsetzungsstichtag abwickeln können. Hauptsache, es funktioniert. (jhvw, tch)

Die Autoren:



Die Autoren Jan-Hendrik vom Wege und Dr. Thies Christian Hartmann sind Rechtsanwälte bei der auf Energie- und Infrastrukturrecht spezialisierten Kanzlei Becker Büttner Held, Berlin.



Becker Büttner Held
Rechtsanwälte Wirtschaftsprüfer Steuerberater

Telefon +49 30 611 284 50
Fax +49 30 611 284 099
berlin@bbh-online.de



Bereit für die WiM? – Wechselprozesse im Messwesen müssen zum 01.10.2011 laufen

Die Energiewirtschaft steht einmal wieder vor einer neuen regulatorischen Herausforderung, die in Kürze umgesetzt werden muss. Nach GPKE / GeLi Gas, Prozessidentität und MaBiS stehen nun die Wechselprozesse im Messwesen (WiM) zur Umsetzung an. Neben der Implementierung neuer Prozesse und der Anpassung bestehender Prozesse liegt ein besonderes Augenmerk auf der organisatorischen Verankerung der neuen Aufgaben. Ferner werden im Zusammenhang mit der WiM-Einführung auch immer wieder strategische Optionen zur Neuausrichtung des Zähl- und Messwesens diskutiert, die aber lediglich als „Kann“-Optionen Beachtung finden. Der Fokus muss vor allem auf der fristgerechten Umsetzung der WiM liegen.

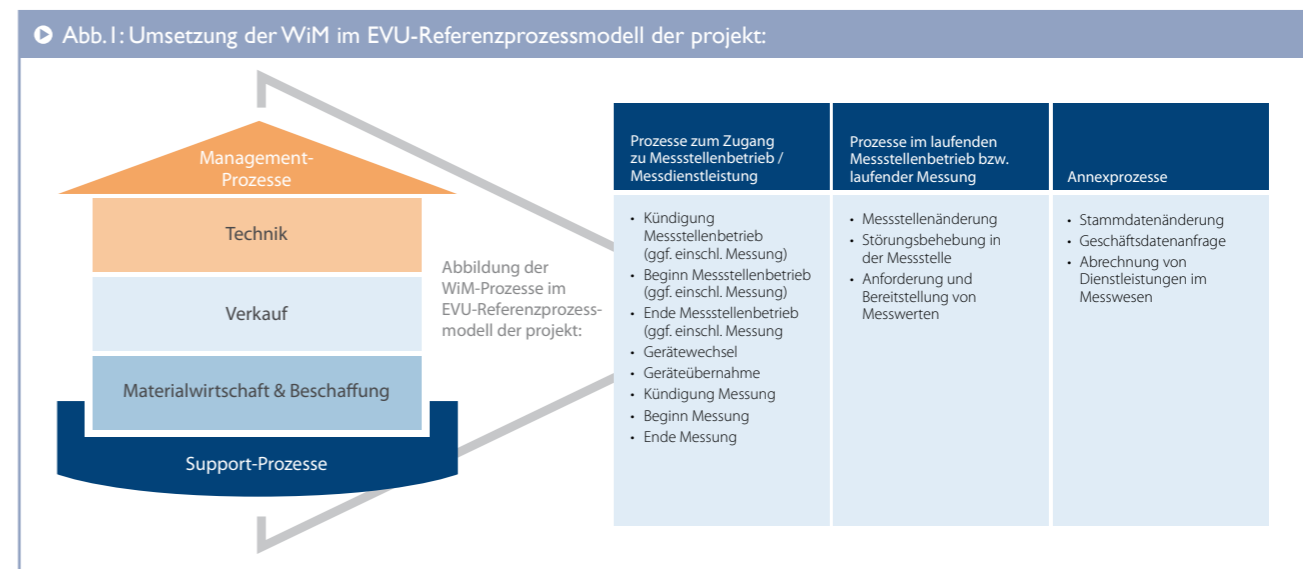
Die im Energiewirtschaftsgesetz (§ 21b EnWG) vorgesehene Öffnung des Zähl- und Messwesens für Dritte wurde durch Inkrafttreten der Messzugangsverordnung (MessZV) im Jahr 2008 in ihren Grundzügen festgelegt. Durch die im Herbst 2010 veröffentlichten Beschlüsse BK6-09-034 und BK7-09-001 sind nun auch die WiM sowie die damit verbundenen elektronischen Datenaustauschformate verbindlich festgelegt. Ab dem 01.10.2011 müssen diese von allen Marktbeteiligten beherrscht und angewandt werden. Ergänzend dazu sind seit dem 15.10.2010 die Rahmenverträge für Messstellenbetrieb (MSB) und Messdienstleistung (MDL) der Bundesnetzagentur als Grundlage für die Vertragsbeziehung zwischen Netzbetreiber und dem Dritten, der vom Kunden mit MSB und MDL beauftragt wurde, zu berücksichtigen. Im Gegensatz zu den verpflichtenden Vorgaben zur fristgerechten Umsetzung der WiM bieten sich bei der zukünftigen strategischen Ausrichtung des Zähl- und Messwesens für alte und neue Marktbeteiligte vielseitige Gestaltungsoptionen.

Die Wechselprozesse im Messwesen beinhalten zunächst acht Prozessbeschreibungen, die den Zugang zu Messstellenbetrieb

und Messung regeln. Hier fällt eine hohe Einbindung des Netzbetreibers auf, der in den meisten Fällen auch der bisherige MSB und MDL sein wird und weiterhin seiner Grundzuständigkeit für MSB und MDL gerecht werden muss.

Hinzu kommen drei Prozesse, die für den laufenden Messstellenbetrieb und die laufende Messung vorgesehen sind und sich in „Messstellenänderung“, „Störungsbehebung in der Messstelle“ sowie „Anforderung und Bereitstellung von Messwerten“ untergliedern. Auch hier kommt dem Netzbetreiber die zentrale Rolle für die Aufbereitung und Archivierung der Messwerte sowie der messstellenbezogenen Daten zu. Die drei Annexprozesse sind dahingegen weniger komplex und in Teilen schon über die GPKE und GeLi Gas bekannt.

Um die vorgenannten Prozessmodelle effizient und innerhalb der vorgegebenen Fristen abwickeln zu können, sind in den Energieversorgungsunternehmen klare Zuständigkeiten zu definieren und vorhandene Prozessdokumentationen anzupassen. Zudem ist eine zeitnahe Kontaktaufnahme mit dem Systemher-



steller empfehlenswert, um den Aufwand und die zeitliche Umsetzung für die Änderungen am IT-System zur Sicherstellung der WiM-konformen Marktkommunikation abzustimmen.

Die Ausgestaltung und Änderung der betroffenen Verträge bzw. Vereinbarungen (z. B. Rahmenverträge MSB / MDL oder Vereinbarungen zum Abrechnungsmodell gemäß Tenor 3 / 5) sollte unter Hinzuziehung des juristischen Beistandes erfolgen und ebenfalls schon jetzt geplant werden. Hinsichtlich der mittel- bis langfristigen Ausrichtung des Zähl- und Messwesens bleibt den Unternehmen dahingegen mehr zeitlicher Spielraum, da viele Energieversorger derzeit eine eher abwartende Haltung im Bezug auf die Positionierung eines eigenständigen Messstellenbetrei-

bers und Messdienstleisters einnehmen. Als Hauptgründe dafür werden die fehlende Wirtschaftlichkeit, fehlende Kapazitäten an Personal und EDV sowie der fehlende Kundenwunsch angeführt. Dennoch sind in der Neuausrichtung des Zähl- und Messwesens auch Vorteile und Optimierungspotentiale zu erkennen, die im Rahmen eines strukturierten Strategiefindungsprozesses herausgearbeitet werden können.

Die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH unterstützt mit ihrem Umsetzungskonzept „WiM“ herstellerneutral bei der Implementierung der WiM-Prozesse und hilft den betroffenen Unternehmen dabei, dass dieses wichtige Projekt in 2011 zum Erfolg geführt werden kann. Dabei liegt der Fokus zum einen auf den

„Muss“-Anforderungen der WiM und zum anderen auf den „Kann“-Anforderungen (wie z.B. Strategiefindungsdiskussionen oder Prozesskostenermittlungen). (sb, cw, mb)

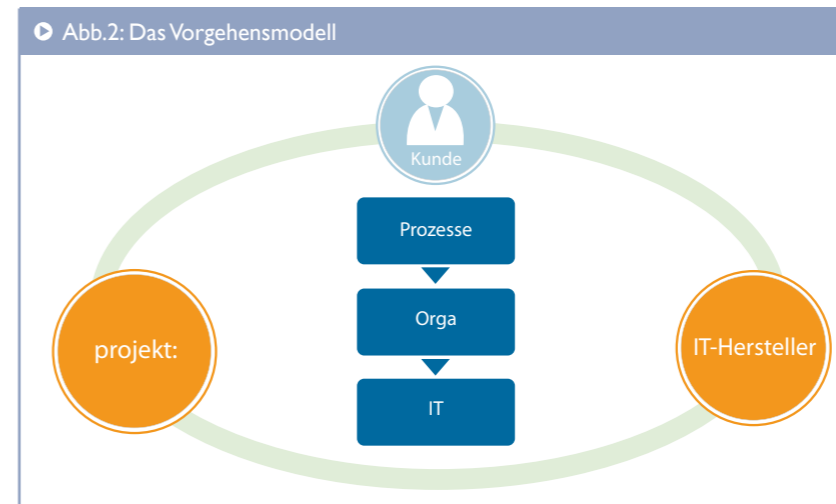
projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH

Die projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH arbeitet mit ausschließlichem Fokus auf die Energie- und Wasserwirtschaft und sieht ihre Schwerpunkte in den Bereichen Prozessmanagement, Organisationsentwicklung, Kostenoptimierung und Umsetzungsbegleitung.

Zwischen der SIVAG und projekt: besteht eine strategische Partnerschaft, deren Schwerpunkte im Bereich der Prozesseffizienz und der Prozesskostenanalyse zu finden sind. Im Rahmen dieser Kooperation wurde ein gemeinsames Vorgehensmodell zur Unterstützung der WiM bei den Kunden der SIVAG abgestimmt.

Stefan Biesalski und Dr. Christian Walther

Geschäftsführer
 projekt:unternehmensberatungsgesellschaft mbH
 Telefon +49 89 57959111
 Fax +49 89 85635068
 info@projektdp.de



Brave Green World – Intelligente Technologien zur dezentralen Einspeisung

In den kommenden Jahren vollzieht die Modernisierung der Energienetze eine ähnliche Entwicklung wie die des Internets. Hervorgerufen durch den sprunghaften Anstieg der Einspeisung erneuerbarer Energien (seit 2000 hat sich deren Anteil mehr als verdreifacht), wird das Netz dezentraler, interaktiver und wesentlich intelligenter. Wenn Matthias Kurth, Präsident der Bundesnetzagentur, von der Notwendigkeit eines Smart Market Designs spricht, bringt er damit die Eckpfeiler eines intelligenten Energiemanagements in regelbaren Versorgungsstrukturen auf den Punkt: Nur im Wechselspiel der Teilaspekte Smart Generation, Smart Metering, Smart Consumption und Smart Storage lässt sich die energiepolitische Trias aus Versorgungssicherheit, Umweltverträglichkeit und Wirtschaftlichkeit langfristig sichern. Das Energienetz der Zukunft bedarf nachhaltiger Lösungen zur durchgängigen Steuerung, Automatisierung und Integration aller einspeiserelevanten Prozesse.

(Micro) Smart Grids und das Internet der Energie

Ein solches steuerbares, dezentrales und auf Effizienz ausgelegtes Energieversorgungsnetz muss im Spannungsfeld zwischen einer sinnvollen Nutzung regenerativer Energien, den Kundenbedürfnissen und den ökonomischen Anforderungen der Versorgungswirtschaft völlig neuen Anforderungen gerecht werden – kurzum: es muss ein intelligentes, sogenanntes Smart Grid aufgebaut werden. Dieses eröffnet nicht nur umfassende Perspektiven zur Vernetzung aller dezentralen Anlagen (steuerbare Erzeuger, Versorger, Speicher), sondern bindet auch alle Netznutzer im Rahmen innovativer Smart-Metering- und Smart-Home-Technologien (inklusive flankierender Assistenzsysteme) ein.

Klug vernetzte Häuser stellen in ihrer Dreifachfunktion als Abnehmer, Produzent und Einspeiser bereits für sich genommen Micro Grids dar. In Verbindung mit der wachsenden Anzahl an Smart-Meter-Zählpunkten steigen zugleich die zu bewältigenden Datenmengen sowie die Anforderungen an die Datenverarbeitungsqualität und -geschwindigkeit. Damit einhergehend müssen die internen Geschäftsprozesse auf den Prüfstand gestellt werden, um mit entsprechendem finanziellen und personaltechnischen Ressourceneinsatz die Anforderungen des Regulators, der Kunden und des Marktes souverän zu erfüllen.

Was ein „schlaues“ Netz ausmacht, sind also nicht nur ausgeklügelte (Verteil-) Automatismen, sondern das Potential, einen großen Informationszuwachs auf Verbraucher- und Einspeiserseite intelligent zu managen.

Natürlich ist ein Umbruch auf Netzseite hin zu einem Internet der Energie nicht von heute auf morgen zu erreichen. Vielmehr ist es ein langfristiger und dynamischer Prozess, der gerade in der Übergangszeit ein netzstabilisierendes Gleichgewicht, zwischen zentraler und dezentraler Energieerzeugung gewährleisten muss.

Für ein solch komplexes Aufgabenfeld bedarf es eines adäquaten Technologieeinsatzes und damit soliden Branchen-Know-hows – nicht nur im IT-technischen Bereich, sondern auch bei der Abrechnung und Vergütung von Einspeiseleistungen.

Interaktiv und vernetzt

Stadtwerke sind der Motor für den Ausbau erneuerbarer Energien. In einem smarten Energiemarkt – mit all seinen neuen Marktrollen, -mechanismen und -produkten – sind sie jedoch gezwungen, ihre eigene Aufbau- und Ablaufstruktur so effizient zu gestalten, dass sie den Spagat zwischen Ökonomie und Versorgungssicherheit bewältigen können. Neue Serviceangebote – weg von der eigentlichen Versorgung und Abrechnung hin zu (E-) Mobilitätsdienstleistungen, Finanzierungen für Energieprojekte oder Datendiensten – fordern gerade kleine und mittelständische EVU in besonderem Maße. Wie kann ein Stadtwerk heute eine Full-Service-Versorgung im Rahmen eines intelligenten Home-Managements über das eigentliche Kernfeld Energie hinaus anbieten, wo es doch gleichzeitig einem komplexen Wettbewerbs- und Kostendruck standhalten muss? Zudem hat der Einzug der Computer- und Internettechnik in den Sicherungskasten und die sie begleitende Digitalisierung der Energiewirtschaft eine katalysierende Wirkung auf die IT-Infrastruktur bzw. die IT-Dienstleister.

Intelligente Netztechnologien werden dabei nicht nur zur Bewältigung der Energieeinspeisung, -verteilung und -verwendung (inklusive deren Abrechnung) benötigt. Mehr denn je müssen Stadtwerke auf Basis der vorhandenen Daten mit einem modernen, ressourcenbewussten und smart vernetzten Energieverwender bzw. -produzenten kommunizieren. Der heutige Prosumer möchte sich ernst genommen wissen und kann zudem als engagierter, eigenverantwortlicher Ideengeber für zukünftige Produktinnovationen mit ins Boot geholt werden. Um sich strategisch für die kommenden Marktentwicklungen aufstellen



zu können, müssen EVU den Stellenwert der IT erkennen und ein Bewusstsein dafür bekommen, dass selbstentwickelte Excel-Lösungen bei wachsenden Datenmengen ihre Grenzen haben.

Dezentrales Erzeugungsmanagement als Dienstleistung oder eigenständiges Modul

Angesichts steigender Transparenz, verstärkter Dezentralisierung und der wachsenden Ansprüche an Versorgungssicherheit und Frequenzstabilität stehen EVU vor der Aufgabe, die Vergütungs-, Prognose- und Berichtspflichten nach dem EEG und KWKG umfänglich umzusetzen. Die SIV.AG bietet ihren Kunden hierfür zwei unterschiedliche Optionen.

Einerseits können EVU den gesamten Bereich des dezentralen Erzeugungsmanagements an die SIV.AG bzw. deren Tochtergesellschaft UTIPS GmbH als Dienstleistung auslagern, andererseits ermöglicht das neue marktreife Modul kVASy® - Einspeisung die zusammenhängende und prozessorientierte Abbildung

und Abrechnung der dezentralen Stromerzeugungsanlagen. Ein echter Mehrwert dabei ist es, dass das norddeutsche Software- und Beratungshaus die heute existierenden ca. 2.500 Preisvarianten als Vergütungstemplate zur Verfügung stellt und Netzbetreiber entsprechende turnusmäßige Veränderungen der aktuell verbindlichen Vergütungskategorien nicht mehr selbst pflegen müssen. Das erledigt die SIV.AG für sie.

„Uns war es in erster Linie wichtig, eine einheitliche, einfache und nachvollziehbare Umsetzung zu gewährleisten – auf Basis der unserem System immanenten integrierten Datenhaltung“, so Christoph Rohling, Produktmanager kVASy® - Billing der SIV.AG. Aufbauend auf den Anlage- und Abrechnungsdaten ist ein umfassendes Reporting möglich, auf dessen Grundlage die Listen der Bundesnetzagentur und der Übertragungsnetzbetreiber normgerecht bearbeitet werden können. Neben der Abbildung der eingespeisten Energie wird auch die Abrechnung von Messeinrichtungen für die

Erzeugungsanlagen bzw. Netzkopplungspunkte berücksichtigt. Die durchgängige Integration hat dabei viele Vorteile für den Anwender.

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

(dv, as, erschienen im Energiespektrum, Heft 3 / 2011)

Christoph Rohling Produktmanager

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-200
Fax +49 381 2524-199
christoph.rohling@siv.de



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

Volker Harnau, Prokurist und
Abteilungsleiter
Informationsmanagement
der SVO Energie GmbH

Mitarbeiterprofil: Kompliziertes verständlich machen.



Name: Lars Köster

Jahrgang: 1976

Position: Projektentwickler für Energiedatenmanagement und Marktkommunikation

Persönliches: Unternimmt gern Städtereisen, angelt in Norwegen, arbeitet ehrenamtlich im sozialen Bereich.

Vorher: Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Universität Rostock mit Auslandssemester in London; Marketing Manager bei einem IT-Dienstleister und Internet-Unterkunftsvermittler; Berater und Trainer für Existenzgründer aus dem universitären Umfeld.

Bei der SIV.AG: Seit 2008. Zunächst Anwendungsberater für die Themen Energiedatenmanagement und Netzzugangsmanagement; seit 2010 Projektentwickler für die Bereiche Anwendungsberatung und Vertrieb.

Aufgaben: Entwickelt und testet neue Projekte, Beratungsleistungen, Workshops für die Anwendungsberatung; unterstützt den Vertrieb und das Produktmanagement bei Präsentationen.

Motivation: Komplizierte und komplexe Sachverhalte und Prozesse so verständlich machen, dass sie jeder nachvollziehen kann. Freude daran, beim Gegenüber Verständnis und Handlungskompetenz zu entwickeln.

Rundum prozesseffizient. www.siv.de

SIV.AG Konrad-Zuse-Str. 1 • 18184 Roggentin
0381 2524-400 • info@siv.de



Smart Metering – Chancen und Hürden für Stadtwerke und Verbraucher

Als langjähriger Kunde der SIV.AG steht die Energieversorgung Beckum GmbH & Co. KG (evb) für innovative Energiedienstleistungen, wobei sich das Unternehmen langfristig auch als Energieerzeuger aufstellen wird. Die erfolgreiche Entwicklung des zukunftsstarken Regionalversorgers wird seit über 14 Jahren durch Dr. Marion Kapsa geprägt, die im Frühjahr 2011 einstimmig für weitere fünf Jahre als Geschäftsführerin wiedergewählt wurde. Die promovierte Energietechnikerin gehört darüber hinaus dem Landesgruppenvorstand NRW des VKU an und engagiert sich im Leitausschuss der Arbeitsgemeinschaft für sparsamen Energie- und Wasserverbrauch (ASEW) im VKU. Als Praktikerin hat sich Dr. Marion Kapsa auch mit zahlreichen Vorträgen auf nationalen Tagungen einen Namen gemacht. Im folgenden Artikel stellt sie die Ergebnisse einer Wirtschaftlichkeitsstudie der ASEW zu Potentialen und Risiken des Smart Meterings vor.

Ein intelligenter Zähler (auch Smart Meter genannt) ist ein mit Zusatzfunktionen ausgestatteter, elektronischer Zähler, welcher üblicherweise Energie in Form eines Zählerstandes erfasst. Es gibt Zähler für die Messung von Strom, Fernwärme, Gas und Wasser. Im Gegensatz zu den alten, schwarzen Drehstromzählern, den Ferraris-Zählern, können digitale Stromzähler die jährliche Ablesung überflüssig machen, da die Zählerdaten elektronisch an den Anbieter übermittelt werden können – beispielsweise über das Internet. Außerdem kann die Höhe des Strombedarfs, z. B. Lastspitzen, erkannt, gespeichert und zu Rechnungszwecken ausgewertet werden.

Um die Wirtschaftlichkeit der neuen Stromzähler für Stadtwerke zu untersuchen, wurde in einer Arbeitsgruppe von Stadtwerken vorwiegend aus NRW – der ARGE lokaler Energieversorgungsunternehmen – zunächst eine Basisvariante konkretisiert. Dazu wurden insgesamt vier Szenarien (Größe des Stadtwerks, Anteil der Smart Meter, Auswahl der Zählertechnologie und der Einsatz neuer Tarife) definiert und einer Wirtschaftlichkeitsuntersuchung unterzogen.

Die Berechnungen ergaben folgendes:

- Wesentliche Effekte ergeben sich aus der Anerkennung der Kosten durch die Regulierungsbehörde sowie der Erlangung von Bezugskostenvorteilen.
- Es gibt einen gewissen Degressionseffekt bei vollständigem Rollout der Zähler.
- Die Art der Zählertechnologie und die Größe des Stadtwerks haben nur einen geringen Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit.

Um Deckungsbeiträge zu erzielen, ist eine stringente vertriebliche Prozesseffizienz notwendig. Voraussetzung für einen langfristigen Anstieg der Erlöse ist die Entwicklung von kostendeckenden Tarifmodellen und Produkten zu Smart Metering. Um zu attraktiven Produkten zu gelangen, ist das Bedürfnis der Kunden von entscheidender Bedeutung. Dazu hat die ASEW eine Studie in Auftrag gegeben.

Darin werden von Kunden folgende Barrieren benannt:

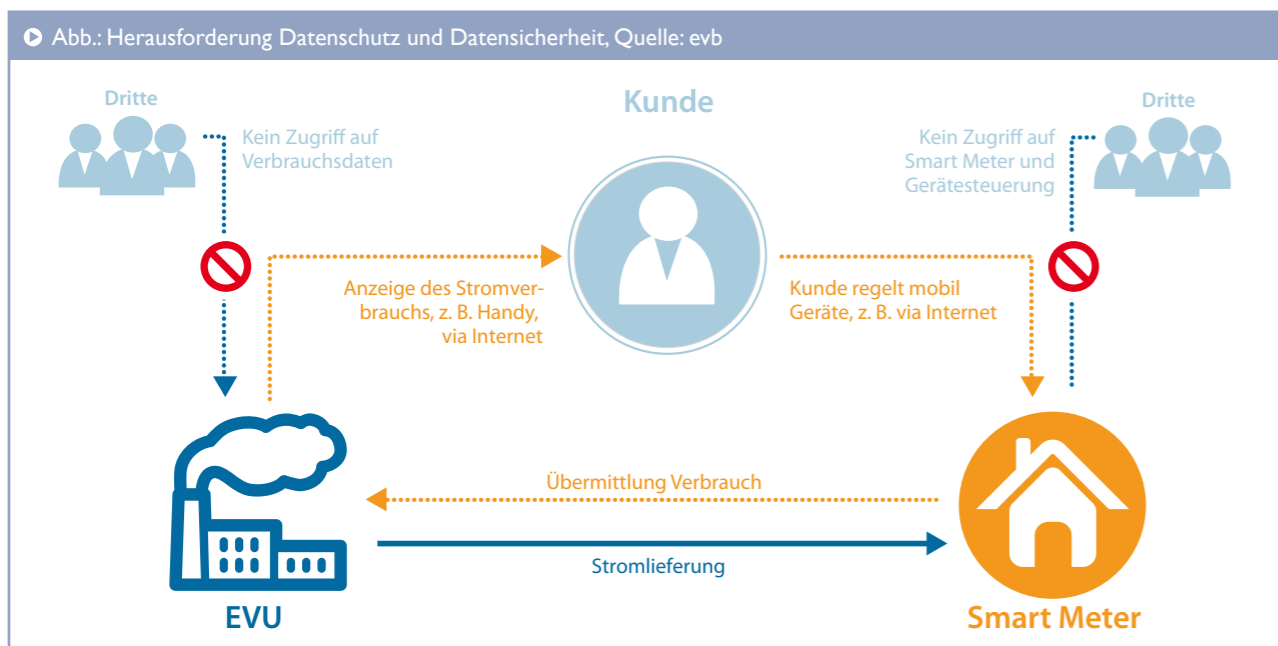
- „Wer hat Zugriff auf meinen Tagesablauf und kann mich ausspionieren?“
- „Bei mir ist nicht mehr viel zu machen, ich versuche schon zu sparen, wo es geht.“
- „So viel Technik, ist das gesund?“

aber auch positive Erwartungen geäußert:

- „Ich sehe, was ich sparen kann und kann dann die Maßnahmen verfeinern.“
- „Ich kann jetzt zumindest beobachten und dann überlegen, handeln und verändern.“
- „Wenn ich jetzt ein Panel habe, wo ich Tod und Teufel einstellen kann, würde ich das erste Mal wie ein Kind vor dem Weihnachtsbaum stehen und rumtippen und gucken, was da alles geht.“

Unsere praktische Erfahrung aus der Kundenberatung zeigt, dass vor allem eine Übersicht über den Stromverbrauch gesamt und über wichtige Einzelgeräte gefragt ist. Darüber hinaus interessiert sich der Kunde für eine Abschaltung seines Standby-Verbrauchs. Daran wird deutlich, dass der Smart Meter allein nur wenige Kundenvorteile bietet und daher mit neuen Produkten kombiniert werden muss, um die Wünsche der Kunden zu erfüllen.

Das größte Problem bei der Entwicklung variabler Tarife ist die Verhinderung von Effizienzvorteilen in der Beschaffung durch die Bilanzierung nach Standardlastprofilen. Bei den profilbeliefernden Kunden existiert der direkte Bezug zwischen Beschaffung und Belieferung nicht. Der Lieferant bestellt und beliefert nach Profilen, also unabhängig vom tatsächlichen Verbrauchsverhalten. Es besteht kein Anreiz für Lieferanten, die Beschaffung zu ändern und Preisvorteile an Kunden weiterzugeben bzw. Anreize gegenüber dem Kunden zu setzen, dass dieser sein Abnahmeverhalten am Beschaffungsmarkt ausrichtet. Daher ist zum Erfolg des Smart Meterings die Änderung des derzeitigen Bilanzierungssystems unbedingt erforderlich. Aktuell prüft die



Bundesnetzagentur eine Verpflichtung der Netzbetreiber zur Einführung zusätzlicher Standardlastprofile.

Systeme, die die Lücke zwischen dem Smart Meter und den Kundenwünschen schließen können, werden z. B. von Plugwise angeboten. Es handelt sich um ein zuverlässiges und einfaches Energiemanagementsystem zur Home Automation, das auf drahtloser Netzwerktechnologie basiert. Das System ist einfach erweiterbar zu einem oder mehreren Netzwerken und seit Juli 2008 verkaufsbereit. Durch einen intelligenten Stecker kann Plugwise den Energieverbrauch messen und auf dem PC visualisieren. Haushaltsgeräte können fern geschaltet werden.

Eine besondere Rolle kommt der IT bei der Einführung von intelligenten Stromzählern zu, vor allem wenn es sich um eine flächendeckende Einführung handelt. Alle Prozesse vom Ablesen bis zum Forderungsmanagement stellen spezielle, neuartige Anforderungen an die IT-Infrastruktur. Dies wird z. B. durch die Möglichkeit zur monatlichen Abrechnung hervorgerufen. Allein bei der viertelstündigen Messung müssen in einem Jahr 35.040 Werte pro Zähler erhoben, verarbeitet und gespeichert werden.

Auch Datenschutz und -sicherheit haben hohe Relevanz für die Auslegung der IT.

Bei der Übertragung zwischen Kunde und Netz- bzw. Messstellenbetreiber besteht eine Reihe von Herausforderungen. Daten können verloren gehen, aber auch abgefangen, manipuliert oder eingespielt werden (siehe Grafik). Zudem ist technisch die sekundengenaue Messung des Stromverbrauches ohne weiteres möglich, womit sich Nutzungsprofile der Verbraucher erstellen lassen können. Hier besteht bisher keine einheitliche Vorgabe zu Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen.

Um Standards im Bereich des Datenschutzes und der Datensicherheit zu setzen, hat das BMWi das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) mit der Entwicklung eines Schutzprofils für intelligente Messsysteme beauftragt. Mit Hilfe dieses Schutzprofils können dann die Smart-Metering-Geräte verschiedener Hersteller vom BSI zertifiziert werden. Zurzeit liegt ein Entwurf zu den Anforderungen des Schutzprofils vor, welcher noch in diesem Jahr fertiggestellt werden soll.

Smart Metering bietet einerseits viele Vorteile für den Kunden, z. B. die Wahrnehmung von Sparpotentialen oder den Einsatz einer integrierten Zählerlösung. Auch Energieversorger haben die Möglichkeit, sich vom Wettbewerb zu differenzieren, Effizienzvorteile durch Automatisierung zu generieren und das eigene Zahlungs-

management zu verbessern. Und natürlich werden durch den Einsatz von Smart Metern die gesetzlichen Vorgaben erfüllt.

Auf der anderen Seite bestehen jedoch verschiedene Risiken durch den Einsatz von Smart Metering. Dazu gehören z. B. hohe Investitionskosten und die Gefahr möglicher Fehlinvestitionen, da bisher kein einheitlicher Standard für die neuen Zähler existiert. Darüber hinaus ist nicht eindeutig geklärt, wie die Kosten im Rahmen der Anreizregulierung anerkannt werden oder welche Datenschutzvorgaben konkret eingehalten werden müssen. Schließlich besteht Ungewissheit über die tatsächlichen Kundenbedürfnisse und die Gefahr, dass Smart Metering vom Kunden nicht angenommen wird.

Letztendlich muss jedes Unternehmen entscheiden, ob es bereits jetzt flächendeckend die neuen Zähler einbaut. (mk)

Dr. Marion Kapsa

Geschäftsführerin

Energieversorgung
Beckum GmbH und Co. KG
Telefon +49 2521 8506-0
Fax +49 2521 8506-40
evivo@evb-beckum.de

GDPdU-konforme Separierung der Altdaten

Die Anforderungen der GDPdU an die digitale Aufbewahrung der in den IT-Systemen vorgehaltenen Masse an Informationen sind umfassend. Mit der GDPdU-konformen Altdatenseparierung bietet die SIV.AG eine leistungsstarke Lösung zur revisions-sicheren Auslagerung der alten Datenbestände aus dem operativen kVAsy® - System.

Das Ergebnis: Eine saubere Trennung der operativen und historischen Daten sowie eine deutliche Entlastung der IT Ihres Unternehmens.

Technologisch basiert das bereits in über 80 Projekten bewährte Verfahren auf dem in der SIV-Gruppe entwickelten Codegenerator – einem Werkzeug, das speziell für die Datentrennung von kVAsy® - Systemen entwickelt wurde. Nach der Parametrisierung des Codegenerators erfolgt die prüfungssichere Zerlegung der Datenbestände in einem weitgehend vollautomatisierten Verfahren. Je nach Einsatzdauer der Applikation kVAsy® lassen sich so die operativen Datenbestände um bis zu 80 % reduzieren.

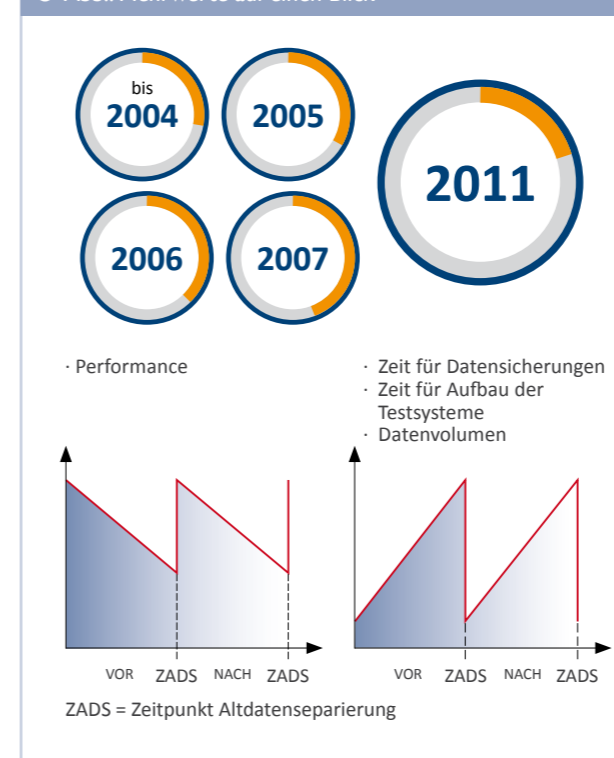
Als zusätzliche Leistung offeriert die SIV.AG das Hosting der Altdatenbestände in ihrem eigenen Rechenzentrum, das höchsten Ansprüchen an Datensicherheit, Datenschutz und Verfügbarkeit gerecht wird. Dadurch wird die hauseigene IT der Kunden komplett und kostengünstig von den historischen Daten entlastet.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Der Aufbau von Testsystemen, die Datensicherungen und die ressourcenintensiven Reports werden um ein Vielfaches beschleunigt.

Mehrwerte:

- Sofortige Entlastung des IT-Systems – dadurch höhere Prozess- und Kosteneffizienz
- Revisions-sichere Auslagerung nach Jahresscheiben
- Schneller Aufbau der Testsysteme und Beschleunigung der Datensicherungen
- Beschleunigung von ressourcenintensiven Reports
- Einfacher Zugriff auf kompletten Altdatenbestand

Abb.: Mehrwerte auf einen Blick



Anzeige

Abrechnungsbelege aus



In eigener Hand

- ✓ Keine Abhängigkeit von externen Dienstleistern
- ✓ Intuitive Handhabung der Lösung für eigene Projekte
- ✓ Eigene Pflegemöglichkeit der Abrechnungsbelege
- ✓ Flexible Anbindung an Archivsysteme
- ✓ Einbindung von Kuvertiermarken für Kuvertierung
- ✓ Freie Wahl in der elektronischen Verteilung der Dokumente



Netzwerke & Druckerlösungen GmbH
Leipzig - Netzschkau - Erfurt - Dresden - Hannover - Hamburg
Tel: 03765/797-0 vertrieb@datec-gmbh.de www.datec-gmbh.de



© WAD GmbH

Virtualisierung für die WAD Weidensdorf: Mehr Zukunftssicherheit und Kosteneffizienz

Hohe Kosteneffizienz, Flexibilität und Skalierbarkeit – das sind heute mehr denn je die zentralen Anforderungen, die an eine moderne IT-Architektur gestellt werden. Im Kern geht es darum, die steigende Anzahl und Komplexität von IT-gestützten Geschäftsprozessen sowie die wachsenden Datenmengen so unter Dach und Fach zu bringen, dass die IT-Ressourcen dabei optimal genutzt werden. Weil die klassische starre Zuordnung von Prozessen zu einzelnen physischen Servern dabei schnell an Grenzen stößt, hat sich das Konzept der Virtualisierung, bei dem diese Verkettung aufgehoben wird, längst als vorteilhafter und wichtiger Baustein von zeitgemäßen bzw. zukunftssicheren IT-Strukturen etabliert.

Zur großen Nachfrage nach diesem Konzept hat nicht zuletzt auch die Tatsache beigetragen, dass die Server selbst immer leistungsfähiger geworden sind und im „normalen“ Betrieb häufig nur mit einer Auslastung von 10-15 % arbeiten – es bietet sich daher geradezu an, mehrere virtuelle Server auf wenigen physischen Servern laufen zu lassen.

Ein möglichst wirtschaftlicher Betrieb der IT mit möglichst hoher Flexibilität ist nicht nur für größere und große Unternehmen von entscheidender Bedeutung, sondern auch für mittlere und kleine. Auch sie setzen daher zunehmend auf das Konzept der Virtualisierung. Ein gutes Praxisbeispiel dafür ist das kürzlich von der SIV.AG durchgeführte Virtualisierungsprojekt für die Westsächsische Abwasserentsorgungs- und Dienstleistungsgesellschaft mbH.

Ausgangssituation: Die Modernisierung der IT-Struktur

Die WAD GmbH ist ein kommunales Abwasserentsorgungsunternehmen. Das Einzugsgebiet umfasst rund 360 km² in Westsachsen und 19 Städte und Gemeinden mit derzeit rund 123.000 Einwohnern. Haupttätigkeitsgebiet der WAD GmbH ist die leitungsgebundene Entsorgung von Abwässern. Im Jahr 1999 wurde die Fäkalentsorgung als weiteres Geschäftsfeld aufgebaut. Um den Ablauf der Geschäftsprozesse auch zukünftig optimal gestalten und steuern zu können, stand für das vierte Quartal 2010 eine Modernisierung der IT-Architektur auf dem Plan. In Anbetracht der gegebenen Rahmenbedingungen und der Anforderungen wurde bereits vorab entschieden, dass die Einführung der Virtualisierung auf VMware-Basis wesentlicher Bestandteil der Modernisierung sein sollte. Klares Projektziel war es, neben der Sicherung der Zukunftsfähigkeit der IT auch die Auslastung der einzelnen physischen Server zu erhöhen und damit die Kosteneffizienz zu verbessern.

Die SIV.AG erhielt den Zuschlag für das Projekt aus zwei Gründen: zum einen die hohe Wirtschaftlichkeit und zum anderen die umfassende Kompetenz aus einer Hand. Da die WAD GmbH bereits seit 1998 kVASy® - Kunde ist, waren darüber hinaus weitere positive Synergieeffekte zu erwarten.

Die Durchführung: Server-Virtualisierung nach Maß

Die Beauftragung für das Gesamtprojekt erfolgte im Juni 2010 und bereits im August 2010 konnte die Migration beginnen. Abgeschlossen wurde das Projekt im Oktober – die sonst übliche Frist

von einer Woche wurde nur deshalb überschritten, weil sich beide Seiten Zeit für eine außergewöhnlich lange Testphase genommen haben. Die Lösung für die WAD GmbH ist mit zwei Servern eine Implementierung in der kleinsten Ausbaustufe.

Eine der besonderen Herausforderungen des Projekts bestand aus Sicht des Kunden darin, eine Vielzahl von Einzelaspekten bezüglich der Applikationen im Zuge einer Migration zu berücksichtigen, die selbst wiederum neue spezifische Herausforderungen mit sich bringt – und all diese Aspekte gleichzeitig in eine Gesamtlösung mit reibungslosen Abläufen zu integrieren. Der verantwortliche IT-Mitarbeiter bei der WAD GmbH, Herr Thomas Heß, fasste seine Erfahrungen nach Abschluss des Projektes so zusammen: „Die Experten von der SIV.AG bestechen unter anderem dadurch, dass ihre Fachkompetenz breit aufgestellt ist. Das Wissen ist nicht nur auf kVASy® - Aspekte oder standardisierte Abläufe beschränkt, sondern umfasst zum Beispiel auch Hardware-Themen. Gerade das hat dazu beigetragen, dass das Projekt Virtualisierung von A bis Z problemlos durchgeführt werden konnte.“

Spezifische Vorteile der Virtualisierung wurden zum Teil bereits während des Migrationsprojektes deutlich. So wird zwar die Komplexität erhöht, weil im

gesamten System eine zusätzliche Ebene eingeführt wird, unter dem Strich wird gerade dadurch jedoch vieles einfacher. So wird der Betrieb der Applikation von der Hardware – auch vom Hersteller – unabhängig. Das bedeutet im konkreten Einzelfall, dass etwa das Thema Treiber keine Rolle mehr spielt. Auch für die nächste Migration ergibt sich eine Vereinfachung: die virtuelle Maschine braucht dazu nur noch vom alten ESX-Host auf den neuen verschoben zu werden, was im laufenden Betrieb geschehen kann.

Auch während der Schulung durch Mitarbeiter der SIV.AG wurde deutlich, wie die Virtualisierung das tägliche Arbeiten vereinfacht und darüber hinaus die Performance steigert: denn auch bei der Bedienung gibt es prinzipiell zwar eine Ebene mehr als vorher, das Management ist jedoch einfacher, weil die Steuerung sämtlicher Applikationen über eine Bedienungszentrale erfolgt, den so genannte „Virtual Center Server“. Die Ausstattung mit je einem Performance-Monitor pro Server macht es leicht, die Auslastung und Verfügbarkeit der einzelnen Ressourcen im Blick zu behalten.

Etwaige Bedenken bezüglich der Datensicherheit konnten im Zuge des Projektes schnell ausgeräumt werden. Denn Virtualisierung bringt eine Erhöhung der

Sicherheit, da die einzelnen Nutzer nur noch über ein jeweiliges Nutzer-Berechtigungskonzept ihre individuell einstellbaren Zugriffsmöglichkeiten ausüben können. Durch die Virtualisierung wird die gesamte Anwendungslandschaft in ein gekapseltes System verwandelt, für dessen Ein- und Ausgänge es klare restriktive Regelungen gibt.

Das Ergebnis: Weniger Betriebskosten, einfache Bedienung, mehr Sicherheit, hohe Skalierbarkeit

Hinter das Thema Kosteneffizienz konnte die WAD GmbH schnell einen Haken machen – nicht nur wegen der verbesserten Auslastung der Hardware, sondern auch, weil die Projektkosten in einem wirtschaftlichen Rahmen geblieben sind. Von hoher Bedeutung für die Zukunft sind jedoch vor allem auch die gewonnene Flexibilität, Skalierbarkeit und eine Erhöhung der Sicherheit. Thomas Heß dazu: „Die virtuelle Plattform besitzt in ihrer derzeitigen Ausbaustufe ein großes Potential für zusätzliche Dienste und Anwendungen. Die Tatsache, dass wir bei einem weiteren Ausbau des Systems aber quasi „stufenlos“ flexibel sind, vereinfacht unsere Planungen und erweitert unseren Handlungsspielraum bei reduzierten Kosten.“ (ar)

Zurück und in die Zukunft: Prozessbenchmarking „Rohrnetz betreiben“

Am Benchmarking teilnehmen bedeutet, dass die Partner voneinander lernen wollen. In der Regel heißt das, zurückzublicken und zu vergleichen, was und wie in einem „vergangenen Jahr“ in einem Prozess von den jeweils Anderen gemacht wurde. In der Daseinsvorsorge und insbesondere der Wasserwirtschaft geht es jedoch um langfristige Betrachtungen. Es wäre also interessant zu wissen, welche Auswirkungen das Handeln von heute nicht nur jetzt bedeutet, sondern auch in der Zukunft.

Mit der Integration einer prognostischen Betrachtung zu den Auswirkungen der Rehabilitationsstrategien der Leitungsnetze in den vierten Durchgang des Prozessbenchmarking „Rohrnetz betreiben“ konnte dieser Anforderung erstmalig in einem deutschen Benchmarking-Projekt entsprochen werden.

Im Januar 2011 wurde das Projekt mit 13 Unternehmen aus Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Sachsen, Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg abgeschlossen. Die teilnehmenden Unternehmen versorgen rund 1,3 Mio. Einwohner und betreiben Rohrnetze mit einer Gesamtlänge von 11.330 km auf einer Versorgungsfläche von über 7.500 km².

Neben dem Prognosemodell zur Sanierung wurde der Gesamtprozess „Rohrnetz betreiben“ betrachtet, der Arbeiten an allen Objekten des Rohrnetzes (Verteilnetz, Armaturen, Hydranten etc.), sowie Druckerhöhungs- und Trinkwasserspeicheranlagen einschließt. Schwerpunkte der Prozessbetrachtungen waren neben den Verfahrensweisen und Strategien zu Reparatur, Ersatz-

und Erneuerung des Rohrnetzes die klassischen betrieblichen Aufgaben wie Inspektionen, Spülungen, Zählerwesen, Qualitätssicherung, Bereitschaft und Arbeitsvorbereitung.

Die Projektdurchführung unter Nutzung der seit 10 Jahren bewährten Methode für Prozessbenchmarking.

Neben der Online-Datenerhebung (www.wasser-benchmarking.de), der ausführlichen Qualitätssicherung, der grafischen und tabellarischen Auswertung ist der wichtigste Aspekt dieser Methode die gemeinsame Analyse und Bewertung der Ergebnisse durch die Teilnehmer in insgesamt drei Workshops. Dabei erfolgt eine Analyse, die sich vom Groben ins Feine bewegt und jeweils mit Auswertungen zu den Rahmen- und Strukturdaten des Versorgungsgebietes und Rohrnetzbetriebes (z. B. Netzdichte, Netzabgabe und Anschlussleitungsdichte) beginnt. Diese Größen haben Einfluss auf den laufenden Betrieb der Anlagen zur Trinkwasserverteilung und deren Gesamtkosten. Der zweite Schritt der Analyse ist die Auswertung der qualitativen und quantitativen Aussagen zum Gesamtprozess des Rohrnetzbetriebes

Abb. 1: Zu betrachtende Teilprozesse und Abgrenzung zum Gesamtunternehmen / Gesamt Wasserversorgung

1. Ebene: Gesamt Unternehmen / Gesamt Wasserversorgung
(z. B.: Rechtsform, Anzahl Druckerhöhungen, Personalverteilung)

2. Ebene: Rohrnetz betreiben

3. Ebene:

- Rohrnetz-Behälter inspizieren und reinigen
- Pumpstationen instand halten
- Inspizieren und warten
- Rohrnetz reinigen / spülen
- Rohrnetz reparieren / instandsetzen
- Arbeitsvorbereitung / Berichtswesen
- Bereitschaftsdienst
- Qualitätssicherung Trinkwasser
- Zählermanagement/-wechsel

Rohrnetz Ersatz- und Erneuerungsinvestitionen (Ist)

Vergleich Rehabilitationsstrategien

Netzdokumentation

und führte dann zur intensiven Betrachtung der zuvor mit den Teilnehmern abgestimmten Teilprozesse. Zu den Teilprozessen wurden jeweils Leistungskennzahlen, die eine Effizienzanalyse zulassen sowie erklärende Kenngrößen dargestellt.

Gesamtprozess des Rohrnetzbetriebes

Bezogen auf den Gesamtprozess des Rohrnetzbetriebes ist die zentrale Kenngröße „Gesamtkosten pro km betriebener Gesamtröhrlänge“. Diese spezifischen Kosten bewegen sich zwischen 1.126 und 4.292 €/km und ergeben zwischen dem höchsten und dem niedrigsten Wert einen Faktor 3,5. Der Mittelwert der Teilnehmer liegt bei 2.671 €/km. Auch wenn die Bandbreite der Kosten sich auf dieser Ebene nicht umfassend klären lässt, zeigt sich doch, dass der Netzzustand und insbesondere das Alter und die verbauten Materialarten im Rohrnetz als wichtige Einflussfaktoren wirken. So haben die Teilnehmer aus den neuen Bundesländern meist ältere Netze mit häufig ungünstigen Materialzusammensetzungen als z. B. die Teilnehmer aus den alten Bundesländern, was auch an den Rohrnetzverlusten ablesbar ist. Erkennbar sind der Zusammenhang zwischen dem Instandsetzungsaufwand und den Rohrnetzverlusten sowie der Anzahl der Leitungsschäden. Der Aufwand für Instandsetzungen stellt bei allen Teilnehmern den wesentlichen Anteil am Gesamtaufwand dar. Bekräftigt wird die Erkenntnis bei der Betrachtung der Rehabilitationsquote und der Schadenshäufigkeit, die im unmittelbaren Zusammenhang stehen. Ein Zusammenhang zwischen dem Gesamtaufwand und z. B. dem Outsourcing-Grad, der zwischen 20 % und 75 % liegt, konnte dagegen nicht nachgewiesen werden. Um jedoch die Effizienz der Aufgaben zum Betrieb des Rohrnetzes aussagefähig beurteilen zu können, bedarf es einer weiterreichenden Ursachenanalyse auf Teilprozessebene und der Bewertung einzelner Aufgaben.

Teilprozesse

Auch wenn die Teilprozesse „Arbeitsvorbereitung / Berichtswesen“, „Reinigung und Inspektion Behälter“, „Qualitätssicherung Trinkwasser“, „Rohrnetzspülung“, „Pumpstationen instand halten“ und Bereitschaftsdienst“ bei den meisten Teilnehmern bezogen auf den Gesamtaufwand für den Rohrnetzbetrieb einen geringeren Anteil als die Sanierung und Instandsetzung haben, hat die Erledigung dieser Aufgaben aus technischen und kundenorientierten Aspekten eine genauso hohe Priorität.

Bezogen auf die Rohrnetzinspektionen lässt sich feststellen, dass der Inspektionsaufwand in den Unternehmen sehr stark variiert (Faktor 24). Der Aufwand reicht von 34 € je km Rohrnetz bis hin zu 820 € je km Rohrnetz. Bei der Bewertung ist zu berücksichtigen, dass sich der Aufwand insbesondere bei kleineren Netzen nicht kontinuierlich über mehrere Jahre verteilt, sondern wie beim Teilnehmer mit dem höchsten Aufwand in größeren Abständen jährliche Spitzen entstehen. Der Mittelwert der Gruppe liegt bei 275 € je km Netzlänge. Einfluss auf den Aufwand haben auch die unterschiedlichen Strategien zur regelmäßigen Inspektion von Schiebern, Be- und Entlüftungsventilen, Übergabestationen, Druckminderern, Kreuzungsbauwerken sowie Hydranten. Die Intervalle bzw. die Häufigkeit dieser inspezierten Anlagen- und Einbauteile / Armaturen weichen zwischen den Unternehmen erheblich voneinander ab.

Ein weiterer besonders wichtiger Teilprozess ist die Durchführung des turnusmäßigen Zählerwechsels. Der Aufwand je gewechselten Zähler hat eine Spannweite mit einem Faktor größer

drei bei den beteiligten Unternehmen. Er reicht von 31 € bis hin zu knapp 100 € je gewechseltem Zähler. Der Mittelwert über alle Unternehmen beträgt ca. 53 € je gewechselten Zähler. Dabei ist der Materialaufwand für den Wechselzähler sehr unterschiedlich. So liegen z. B. die Kosten für einen Qn 2,5-Flügelradzähler zwischen ca. 7,20 € und über 20 € je Zähler. Der Prozess „Zähler wechseln“, auch dargestellt in der Kennzahl „Anzahl Wechsel Mitarbeiter pro Tag“, wird neben dem rein physischen Vorgang vor allem durch die Vor- und Nachbereitung des Wechsels beeinflusst. Eine hohe Erfolgsquote beim ersten Wechserversuch und eine optimierte Tourenplanung beeinflussen diese Kennzahl positiv. Bei der Datenerfassung setzen fünf Unternehmen die mobile Datenerfassung (MDE) ein. Ein Teilnehmer konnte nachweislich durch den Einsatz von MDE-Geräten und einer damit einhergehenden Prozessoptimierung die technischen und kaufmännischen Bearbeitungszeiten mehr als halbieren.

Der Teilprozess „Instandsetzung“ macht bezogen auf den Aufwand bei allen Teilnehmern mit 40 % bis 85 % den größten Anteil am Gesamtprozess „Rohrnetz betreiben“ aus. Die Spannweite reicht von 584 bis 2.675 € pro km betriebener Gesamtröhrlänge. Um den Umfang und die Effizienz der Instandsetzungsaktivitäten am Rohrnetz vergleichen zu können, müssen die Gesamtausgaben für Instand-

setzungen und Ersatz/ Erneuerungen unabhängig von der Finanzierungsart (Aufwand oder Investition) betrachtet werden, da die Spielräume zur Definition einer abschreibungsrelevanten Investition von den Unternehmen unterschiedlich genutzt werden.

Ausschlaggebend für die Höhe der Ausgaben für Instandsetzungen ist der Zustand des Netzes. Die Anzahl der Leitungsschäden pro km Rohrnetz variieren dabei recht stark von 0,02 Schäden bis zu 0,40 Schäden pro km Rohrnetz. In der 5-Jahresbetrachtung der Schadenshäufigkeit wird deutlich, dass das Niveau der Leitungsschäden in diesem Zeitraum nur bedingt beeinflussbar ist. Gleichzeitig zeigen die Rehabilitationsquoten, dass diejenigen Teilnehmer, die viele Schäden zu verzeichnen haben, in der Regel auch mehr Leitungsrehabilitation betreiben (müssen).

Best-Practice-Vorgehen

Anhand der Auswertungen der Daten und Kennzahlen wurden faktenbasierte Diskussionen unter den Experten und Führungskräften aus den Unternehmen geführt und gemeinsam gute Vorgehensweisen (Best-Practice-Vorgehen) identifiziert. Während des Abschluss-Workshops wurden die Best-Practice-Berichte von Experten aus dem jeweiligen Unternehmen vorgestellt und diskutiert. U. a. wurden Vorgehen zu „Erfahrungen mit der Ball-

spülung“, „Planung und Durchführung von Maßnahmen zur Leckortung“, „Ausarbeitung eines Vertrages mit der Gemeinde über die Löschwasservorhaltung“, „Softwareunterstützter Zählerwechsel mit mobilen Geräten“, „Erarbeitung von Sanierungsstrategien“ und zum „Auftragswesen bei der Armatureninspektion“ vorgestellt und diskutiert. Auch wenn kein Teilnehmer innerhalb der Vergleichsgruppe bereits ein durchgängiges Instandhaltungsmanagementsystem einsetzt, war dies ein weiteres wichtiges Thema des Erfahrungsaustausches, da der Großteil der Versorger sich mit diesem Thema beschäftigt oder sich im Anfangsstadium zur Einführung eines softwareunterstützten IHM-Systems befinden.

Rehabilitationsstrategien

Aus obigen Betrachtungen wird deutlich, dass die Kosten für die Reparatur und Instandsetzung den Gesamtaufwand des Rohrnetzbetriebs dominieren. Um nun abzuschätzen, welche Auswirkungen das gegenwärtige Handeln auf die Zukunft hat, wurde erstmals im Prozessbenchmarking ein Modell zur Betrachtung von Rehabilitationsstrategien verwendet. Das Modell wurde in Kooperation mit der Kappeler Infra Consult AG (Schweiz) von der confideon entwickelt. Mit Hilfe dieses Ansatzes sollen frühzeitig erste Hinweise auf den erwarteten Rehabilitationsbedarf und die Auswirkungen verschiedener Rehabilitationsstrategien gefunden werden. ▶



Fällige Beträge am Kassenautomaten bezahlen

Mehr Service und Sicherheit für Ihr Kundenzentrum

- Flexible Kassenzzeiten und Zahlungsmöglichkeiten
- Entlastung der Mitarbeiter im Kundenzentrum von allen manuellen Kassiervorgängen
- Mehr Zeit für die Beratung
- Sicherheit im Kassenwesen
- Datenaustausch über Schnittstelle zum Abrechnungssystem kVASy
- Vielfältige Auswertungsmöglichkeiten

Für weitere Informationen:
 HESS Cash Systems GmbH & Co. KG
 Vertriebsleitung Zahlungssysteme
 Ludwig-Sütterlin-Straße 3
 28355 Bremen, GERMANY
 TEL + 49 (0) 421 330097-0
 FAX + 49 (0) 421 330097-18
 wolfgang.ristau@hess.de
 www.hess.de

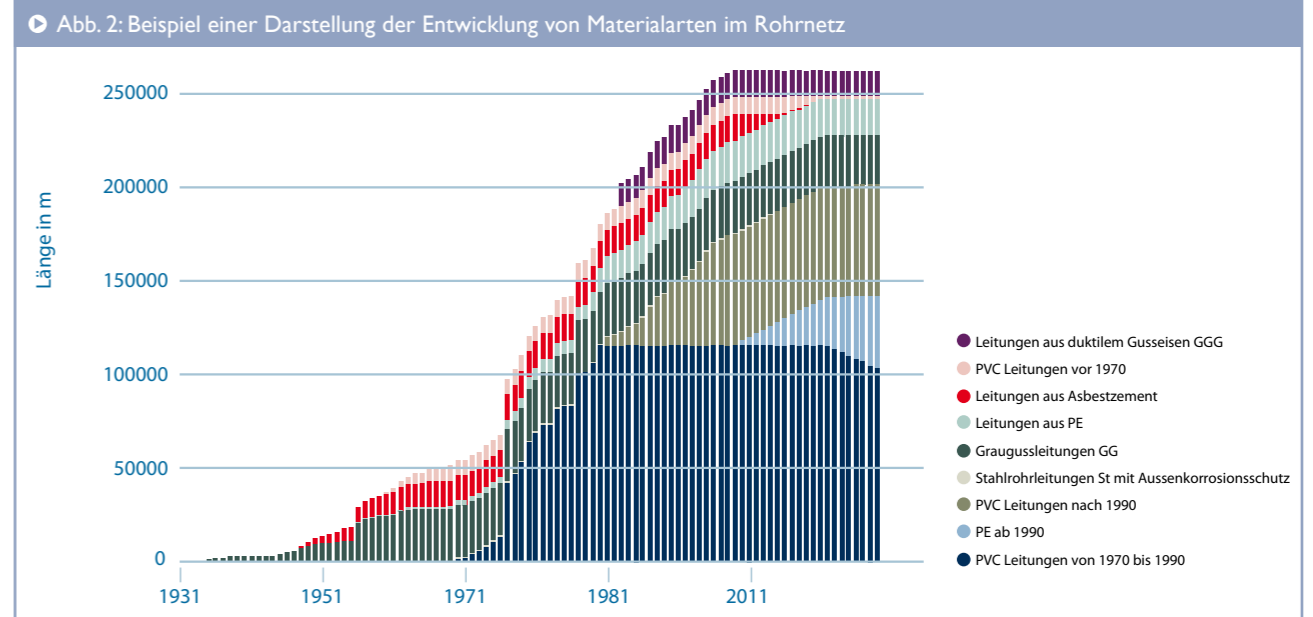
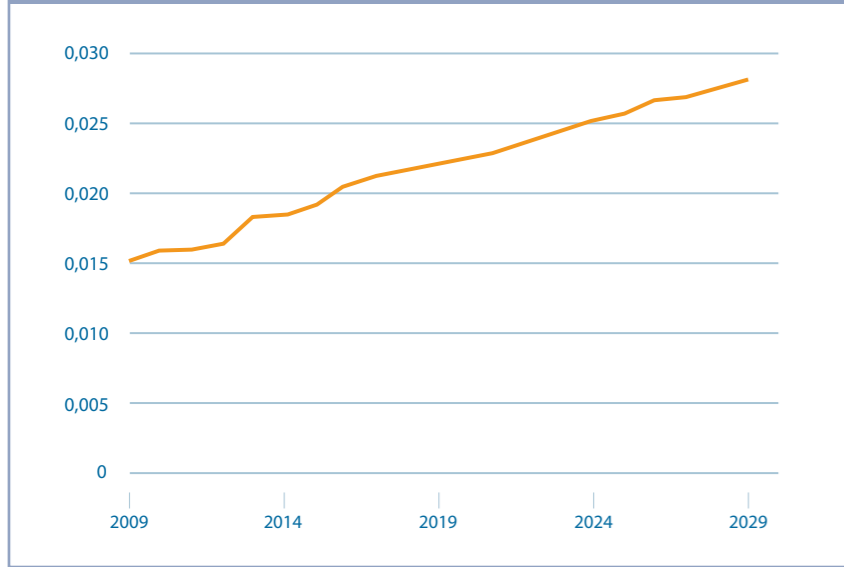


Abb. 3: Beispiel einer Darstellung der Entwicklung der Netzausfallrate



Der Ansatz basiert auf dem Überlebensmodell von R. Herz. Ausgehend von Katasterdaten (Alter, Material und Schäden der Netzabschnitte etc.) und betriebswirtschaftlichen Daten (Anschaffungskosten, Nutzungsdauern, Preisindizes etc.) wurden mögliche Entwicklungen des Zustandes der Netze prognostiziert. Mit Hilfe von Überlebensfunktionen lässt sich in Abhängigkeit von Netzalter und Material eine Aussage treffen, wie viel Prozent des Netzes noch intakt sind.

Auf Basis des Modells wurden Risikobetrachtungen zu verschiedenen Szenarien erarbeitet:

- 1.) Wie entwickelt sich der Netzzustand, wenn jährlich, dass zurzeit eingesetzte Budget umgesetzt werden würde,
- 2.) wenn die bestehende Rehabilitationsquote in % des Netzes fortgeschrieben wird oder
- 3.) wie viel muss rehabilitiert werden, um die Netzausfallrate aus dem Beobachtungsjahr 2009 zu halten?

Durch die Integration in das Benchmarking-Projekt konnten die Unternehmen sich darüber austauschen, wie effizient ihre jetzigen Strategien wirklich sind. Dabei zeigte sich auch die hohe Abhängigkeit bei der Durchführung von Investitionen, von Maßnahmen anderer Leitungsträger und des Straßenbaus, welche nicht immer

zu einer optimierten Sanierungsstrategie führt. Außerdem wurde deutlich, dass bei einem Großteil der Unternehmen ein Risiko besteht, dass bei einer mittel- bis langfristigen Betrachtung die Ausgaben für Rehabilitation teilweise deutlich angehoben werden müssten, um den bisherigen Zustand des Netzes zu erhalten. Der Vergleich erfolgte anhand von Kennzahlen wie dem Barwert der zukünftigen Aufwendungen, der Entwicklung der Netzausfallrate oder dem durchschnittlichen Netzalter. In diesem Zusammenhang wurden auch die verschiedenen Aktivierungsansätze und deren Auswirkung auf die spezifischen Kosten der Wasserabgabe (€/m³) analysiert. Insgesamt wurde der zukunftsorientierte Ansatz als sinnvolle und eigentlich notwendige Ergänzung des Benchmarking bewertet.

Fazit / Ausblick

Mit dem Projekt „Benchmarking Rohrnetz betreiben“ wurde erstmals in der deutschen Wasserwirtschaft in einem Benchmarking ein Modell zur Betrachtung von Rehabilitationsstrategien verwendet. Die wesentlichen, insbesondere technisch geprägten Prozesse zum Rohrnetzbetrieb wurden detailliert und umfassend untersucht und verglichen. Der Blick in die Zukunft ist auch für die Fortentwicklung des Benchmarking insgesamt wichtig, damit ein weiterer Schritt zu einer vollständigeren Vergleichbarkeit von Unternehmen der Wasserwirtschaft

geschaffen wird und im Rahmen der Modernisierungsdiskussion auch die in der Verbändeerklärung vereinbarte Weiterentwicklung der Benchmarkingsysteme belegt wird.

Die wesentlichen Erkenntnisse aus der Durchführung des Benchmarking „Rohrnetz betreiben“ lassen sich wie folgt zusammenfassen:

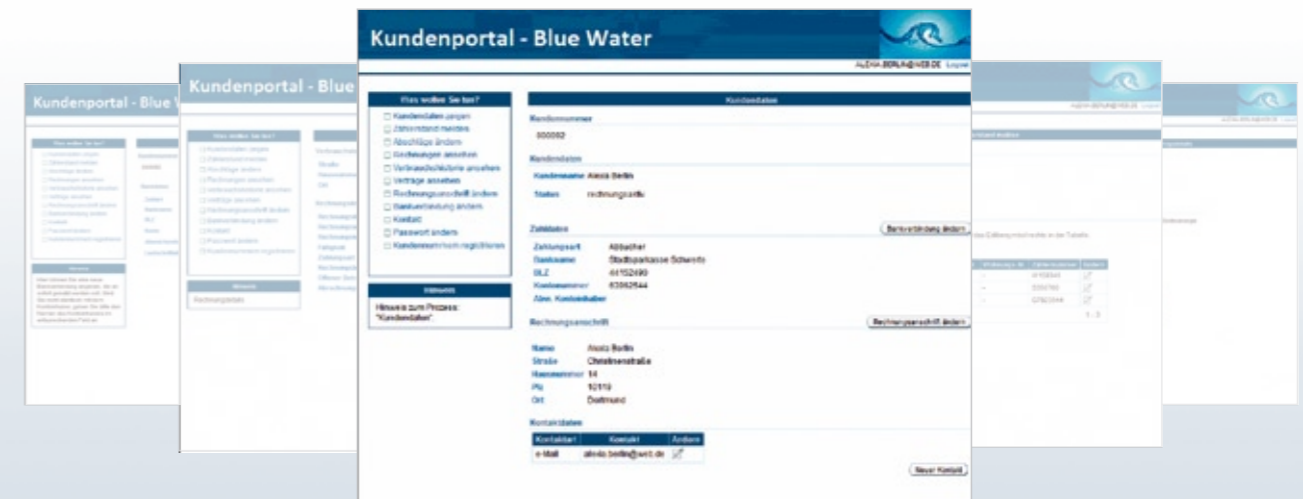
- Es konnte eine Standortbestimmung der teilnehmenden Unternehmen hinsichtlich ihres internen Aufwandes für die betrachteten Geschäftsprozesse erreicht werden.
- Das Ziel des faktenbasierten Erfahrungsaustausches und der Möglichkeit zum Voneinanderlernen beim Benchmarking wurde erreicht.
- Ein Prozessbenchmarking ist mit vertretbarem Aufwand möglich, die Komplexität der Prozesse und die Vielfalt der Einflussfaktoren machen eine Bewertung jedoch nicht immer einfach.
- Mögliche Optimierungspotenziale in einzelnen Prozessen wurden aufgezeigt und Erfolgsmodelle anderer Unternehmen konnten gegenseitig kennengelernt werden.
- Die Erweiterung des Prozess-Benchmarking um ein Modell zur Betrachtung und der Vergleich von Rehabilitationsstrategien sind sinnvoll.

Für das Jahr 2011 ist eine Fortsetzung des Projektes geplant. (mp, mm)

confideon Unternehmensberatung GmbH

Die Beratungsgesellschaft arbeitet seit Jahren eng mit den Kunden der SIVAG zusammen.

Markus Pielorz und Markus Müller
confideon Unternehmensberatung GmbH
Telefon +49 30 7949099-0
Fax +49 30 7949099-19
info@confideon.de



Steigerung der Servicequalität durch Einsatz des kVASy® - Kundenportals

Die Unternehmen der Wasserversorgungs- und der Abwasserentsorgungswirtschaft beweisen erhebliche Anstrengungen, um ihren Auftrag der Daseinsfürsorge für ihre Kunden mit höchster Qualität und zu sozial verträglichen Preisen sicherzustellen. Das ist eine hohe Verantwortung gegenüber den Bürgern in den Kommunen und zugleich eine anspruchsvolle Aufgabe.

Die Unternehmen der Wasserbranche sind heute als moderne und hocheffizient agierende regionale Versorgungsunternehmen aufgestellt, die neben der Gewährleistung der hohen Versorgungs- und Entsorgungsqualität auch die permanente Verbesserung des Kundenservice sowie eine Reduzierung der eigenen Prozesskosten in den Fokus ihrer Unternehmensstrategie gerückt haben – u. a. durch den Einsatz modernster IT-Systeme.

Dem Einsatz von Kundenportalen, die auf der einen Seite Informationen über die kundeneigenen Daten ermöglichen und auf der anderen Seite eine hocheffiziente „Selbstbedienungsplattform“ für den Kunden darstellen, kommt dabei eine ganz besondere und immer stärker werdende Bedeutung zu.

Das kVASy® - Kundenportal ist eine hochflexible Internetlösung, die den Kundenservice nachhaltig weiter verbessern kann

und gleichzeitig gewährleistet, dass die Kosten der Kundenbetreuung spürbar gesenkt werden können.

Dabei hat es zwei Wirkrichtungen:

1. Informationsplattform

Die Kunden können über das Portal folgende Informationen einsehen wie:

- Allgemeine Kunden- und Verbrauchsstellendaten
- Zählerstände
- Abschläge
- Bei Zugriff auf das kVASy® - Archiv: alle Rechnungen und Bescheide
- Verbrauchshistorie

2. Self-Service-Plattform

Die Kunden können u. a. folgende Daten bearbeiten:

- Anschrift
- Kontaktdaten
- Bankverbindung
- Zählerstände erfassen
- Zwischenrechnungen anfordern
- Abschläge

Selbstverständlich werden alle Kundendaten durch kVASy® plausibilisiert und können – je nach der Organisation der Kundenprozesse Ihres Unternehmens – direkt oder über eine zwischengeschaltete Freigabestufe des Fachbereiches in das operative System geschrieben werden. Dabei ist es unerheblich, ob das kVASy® - Kundenportal

gemeinsam mit kVASy® - CRM oder ohne ein CRM-System zum Einsatz kommt. Und noch ein großes Plus: Das Kundenportal ist schnellstens einsatzbereit. Bereits nach zwei Tagen ist das Portal auf die Prozessabläufe eingestellt, farblich an das individuelle CD/CI angepasst, IT-technisch aufgesetzt, in den Internetauftritt integriert und für die Nutzung freigeschaltet. Dabei kann das kVASy® - Kundenportal auf dem hauseigenen IT-System betrieben oder durch das SIV-Rechenzentrum gehostet werden – all das zu besonders attraktiven Lizenz- bzw. Hostingpreisen.

Ergo: Ein kleiner Schritt für Ihr IT-Budget und ein großer Schritt für die Servicequalität und Prozesskostensenkung.

Mehrwerte:

- Schnelle und nachhaltige Unterstützung der Kundenbetreuung
- Steigerung und Sicherung der Servicequalität
- Senkung der Kundenbetreuungskosten
- Individueller Leistungsumfang, beliebig erweiterbar
- Sicher im Betrieb, einfach in der Pflege
- Installiert und eingerichtet in nur zwei Tagen



Energisch in die Zukunft – Energiekunden auf dem Weg zur Marktbeteiligung

Energie kommt als Strom aus der Steckdose, ob von Kraftwerken stammend, die fossile Rohenergie umwandeln, oder von solchen Anlagen, die direkt oder sehr zeitnah die uns dauernd zuströmende Sonnenenergie nutzen. Bisher hat das Bereitstellen von elektrischer Energie sehr wenige Kunden gekümmert. Es war offenbar immer genug Energie da, gleichgültig wann sie gebraucht wurde und woher sie auch immer den Weg zum Kunden fand. Paradiesische Zustände, unglaublich bequem, extrem zuverlässig – wenn nur nicht die Kraftwerke und die Leitungen so stören würden und im näheren Umfeld sichtbar die Landschaft verschandeln. Warum nur hängt das eine vom anderen ab? Warum gelingt es andauernd, diese Zusammenhänge zu ignorieren?

Wir Menschen sind zwar ein Teil der Schöpfung, aber wir sind dabei, diese so für uns zu beanspruchen, dass wir dabei unsere Lebensgrundlagen selbst zerstören. Nur ein sehr rasches Umsteuern auf das ausschließliche Nutzen erneuerbarer Energien kann uns aus dieser fatalen Situation wieder herausführen. Das ist längst kein rein betriebswirtschaftliches Thema mehr, obwohl zu viele mit ihrer Betrachtungsweise über Geldströme meinen, damit die elektrischen Ströme beherrschen zu können. Dass uns die erneuerbaren Energien nur in stark schwankendem Ausmaß zur Verfügung stehen, lässt sich nicht durch Wunschvorstellungen abändern. Deren Volatilität ist so groß, dass die heute vorhandenen (indirekten) Speichermöglichkeiten nicht ausreichen. Neue – auch „virtuelle“ Speicher – werden dringend benötigt, denn für echte Speicher wird genauso wie für Kraftwerke, Lei-

tungen und anderen Infrastrukturen die Anwendung des St. Floriansprinzips voll zu Geltung kommen: „Heiliger St. Florian, verschon mein Haus, zünd's andere an.“

Durch Assistenzsysteme bereits bei der Netzregelung aktiv mitwirken

Ist bei den Infrastrukturen „nur“ das Zulassen von Investitionen der Energiewirtschaft notwendig, so verlangt die hohe Volatilität, dass künftig die Stromkunden aktiv bei der ständigen Sicherstellung der Energieversorgung mitwirken. Das kann aber nicht das dauernde Betrachten des Stromzählers sein, gleichgültig wie bunt oder „smart“ dieser ist. Vielmehr muss bereits bei der Netzregelung ein Mitwirken sein – also in Echtzeit und online. Nur durch ein Mitwirken bei der Primärregelung und ein bewusstes

Verschieben von Belastungen bei Energiemangel oder -fülle wird die Regelaufgabe im Netz leistbar. Dazu braucht es beim Kunden eingebaute, automatisch reagierende Assistenzsysteme. Ein Mithelfen bei der Primärregelung kann aufgrund der lokalen Messung der Netzfrequenz völlig autonom erfolgen. Beim Verschieben von Belastungen brauchen die Assistenzsysteme Informationen über die Gesamtsituation und sie müssen zudem dafür sorgen, dass die Lebensqualität beim Kunden weiterhin gewährleistet bleibt sowie die Funktionalität seiner Einrichtungen keinen Schaden nimmt.

Dass solche Assistenzsysteme völlig automatisch, mit sehr hoher Verfügbarkeit und Verlässlichkeit arbeiten müssen, versteht sich von selbst, ist aber keine einfache Aufgabenstellung. Durch die informationstechnische Einbindung der Kunden über die neuen Zähler, die nun der maschinellen, bidirektionalen Kommunikation fähig (aber deshalb nicht bereits „intelligent“) sind, können auch weitere Informationsverbindungen von und zum Kunden aufgebaut werden – etwa das Verschieben von Belastungen in Echtzeit oder Engpassmanagement. Da damit gerechnet werden muss, dass der Leitungsausbau nicht so wie erhofft vorankommt und dass auch Kraftwerke außer Betrieb gehen (müssen), die in der Nähe von Lastschwerpunkten einspeisen, wird die Situation in den Transport- wie auch in den Verteilnetzen ausgesprochen schwierig. Durch ein bewusstes auch räumliches Verschieben der Lasten könnte der Lastfluss in den Netzen so beeinflusst werden, dass entweder die (n-1)-Sicherheit weiterhin gewährleistet oder in extremen Situationen ein Netzausfall verhindert werden kann.

Heute greifen netzweit wirkende Frequenzrelais ein, wenn das Toleranzband an zulässigen Abweichungen bei der Netzfrequenz verlassen wird. Das damit bei Leistungsmangel erfolgende Abschalten trifft alle Kunden im zugehörigen Netz. Künftig könnten durch Assistenzsysteme bei den Energiekunden auch dafür günstigere Lösungen angepeilt werden. Ein prioritätsgesteuertes Abschalten beim Kunden könnte bei Leistungsmangel

schon viel früher für ein stufenweises Entlasten sorgen und damit einen drohenden Netzausfall verhindern helfen. Damit könnten Krankenhäuser, Verkehrsampeln oder auch andere besonders wichtige Einrichtungen bis zum Schluss am Netz verbleiben. Beim Netzwiederaufbau wäre mit Assistenzsystemen wiederum prioritätsgesteuert und passend zur Einspeisesituation ein frühes Wiederzuschalten besonders wichtiger Einrichtungen bei den Kunden möglich.

Erfahrungen anderer Branchen nutzen

Die vorgenannten Unterstützungsleistungen sind deshalb möglich, weil zum einen nun eine automatisch ablaufende, bidirektionale Kommunikation von und zum Kunden vorhanden sein wird und zum anderen, weil die Fortschritte in der IKT die entsprechende Leistungsfähigkeit bei geringem Preis und extremer Miniatürisierung die aufgezeigten Chancen der Mitwirkung auf lokaler Ebene erst eröffnen. Der unschätzbare Vorteil ist die direkte, auf physikalischen Gesetzmäßigkeiten beruhende und technisch einwandfrei umsetzbare Einbindung von automatisch wirkenden Einrichtungen auf Kundenseite.

Wir müssen dazu nur von anderen Branchen lernen – z. B. vom Gesundheitswesen oder von der Automobilbranche mit ihrer immensen Anzahl an Assistenz- und Sicherheitssystemen.

Die genannten Fortschritte bei der IKT könnten noch zu einer weiteren, bisher nicht in Betracht gezogenen Einbindung der Energiekunden genutzt werden – der Istwertaufschaltung. Diese in der Verbundebene schon Jahrzehnte lang genutzte Methode, Kraftwerksanteile regelungstechnisch in die jeweils eigene Regelzone zu „versetzen“, ermöglicht bei der Netzregelung außen liegende Kraftwerke wie eigene, im Inneren der Regelzone einspeisende Kraftwerke zu behandeln.

Künftig kann die informationstechnische Anbindung der Energiekunden auch dafür genutzt werden, einen dem Kunden gehörenden (gekauften / gemieteten) Kraftwerksanteil ihm auch direkt als Online-Messgröße zuzuordnen. Der besondere Pfiff dieser Methode ist, dass so wirklich „grüne“ Energie beim Kunden nachweisbar ankommt und aus dem intransparenten Strommix herausgehalten werden kann.

Wird die Einbindung der Kunden vorurteilsfrei betrachtet, könnte sogar an eine „plombierte“ Abrechnung beim Kunden gedacht werden. Der maschinell kommunizierende Zähler und ein ihm beim Kunden zugeordnetes Assistenzsystem könnten einwandfrei die gemessenen kWh in einen Preis für die bezogene (oder auch gelieferte) Energiemenge umformen. Der Transport von einer Unmenge von Daten aus der Privatsphäre könnte so vermieden werden. Bei einer Tankstelle ist es doch auch möglich, dass der Messwert von der Tanksäule an der Kasse zu einem Geldbetrag umgeformt wird und dann dort eine Rechnung erstellt wird. Warum sollte das in der Energiebranche unmöglich sein? Es muss nur um- und etwas tiefer nachgedacht werden. Und schon kann energisch die Zukunft angepackt werden. Die Kunden müssen doch nur auf diesem Weg mitgenommen werden. (fh)



Dr.-Ing. Franz Hein

mpc management project coaching
Telefon +49 711 9371-306
Telefax +49 711 9371-307
FHein_ES@web.de

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

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

www.siv.de/akademie 

► Veranstaltungskalender 2011

Veranstaltungen	Datum	Ort	Informationen
EUROFORUM-Jahrestagung Stadtwerke 2011	10. - 12.05.2011	Hotel InterContinental Berlin	www.stadtwerke-tagung.de
IT-Strategietreff im IBM Forum	19.05.2011	IBM Forum Ehningen	www.siv.de/it-strategietreff
IT-Strategietreff im IBM Forum	24.05.2011	IBM Forum Düsseldorf	www.siv.de/it-strategietreff
SIV-Anwenderkonferenz	16. - 17.06.2011	Rostock/Roggentin	www.siv.de
BDEW-Kongress	28. - 30.06.2011	Hotel InterContinental Berlin	www.bdew.de
STRATEGIEDIALOG 2011	22. - 23.09.2011	Hamburg	www.siv.de
VKU-Verbandstagung	12. - 13.10.2011	Bonn	www.vku.de

► Gewinnspiel der SIV.AG

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

Wie lassen sich, je nach Einsatzdauer der Applikation kVAsy®, die operativen Datenbestände um bis zu 80% reduzieren?

Schreiben Sie die richtige Antwort auf den Coupon (s. Beileger) und faxen Sie diesen bitte an **+49 381 2524-288** oder schicken Sie uns die Antwort per E-Mail (sivnews@siv.de). Einsendeschluss ist der 30. Juni 2011 (Auslosung unter Ausschluss des Rechtsweges). Viel Glück!



Der Gewinner unseres letzten Gewinnspiels ist:
AUSGABE 1 / 2011: **René Fabreg** (Freitaler Strom+Gas GmbH). Herzlichen Glückwunsch!



SIV.NEWS 2/2011 – Impressum

Herausgeber SIV.AG, Konrad-Zuse-Straße 1, 18184 Roggentin, Telefon +49 381 2524-0, Telefax +49 381 2524-288, E-Mail sivnews@siv.de, www.siv.de **Vi.S.d.P.** Steffen Lewerenz (SIV.AG), Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung) **Chefredaktion** Dr. Anke Schäfer (Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung, as) **Weitere Autoren** Markus Bäumler (mb), Stefan Biesalski (sb), Matthias Dopjans (md), Dr. Thies Christian Hartmann (tch), Dr. Franz Hein (fh), Mario Hoffmeister (mh), Dr. Marion Kapsa (mk), Lars Köster (lk), Gerhard Leineke (gl), Steffen Lewerenz (sl), Markus Müller (mm), Ulrike Oettl (uo), Markus Pielorz (mp), Andreas Rauschenberg (ar), Dr. Johannes Schließer (js), Dieter Varelmann (dv), Dr. Christian Walther (cw), Jan-Hendrik vom Wege (jhvw), Sebastian Weiße (sw) **Anzeigenkoordination** Dr. Anke Schäfer, Telefon +49 381 666 58 58, info@dr-schaefer-pr.de **Gestaltung, Layout und Umsetzung** Maik Scheler **Produktion** Stadtdruckerei Weidner GmbH **Auflage** 4.000 Exemplare



Werden Sie Teil unseres Erfolges! Querdenker und Senkrechtstarter gesucht

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

SIV.AG • Katja Riegner • Konrad-Zuse-Str. 1 • 18184 Roggentin
Tel. 0381 2524-355 • bewerbung@siv.de

SIV.AG

**SOFTWARE.
HARDWARE.
COMPLETE.**



ORACLE®

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