

## Von WiM bis Telekommunikation

### VU-Arge: Mitgliederversammlung und Landesgartenschau

Schon am 15. und 16. September 2011 wurden Mitgliederversammlung, Abendveranstaltung und Regularien der Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge in Hamburg, Hotel Treudenberg, ausgerichtet. Grund: Die seit April 2011 laufende Landesgartenschau Norderstedt bietet einen attraktiven Rahmen für die VU-Arge-Tagung mit Gästen aus ganz Deutschland.



Für die Mitgliederversammlung gab es folgende Themen: »WiM – Umsetzung der Wechselprozesse im Messwesen« (Uwe Wagner, IVU GmbH); »Green-IT« (Markus Dietz, Grass-Merkur GmbH & Co. KG); »Das Zusammenwachsen von Energie und Telekommunikation« (Jesper Schack, TeleBilling); »Moderne Telekommunikation bei den Stadtwerken Quickborn« (Dr. Panos Memetzidis, Stadtwerke Quickdorn, tel. quick).

Nach dem Vortrag »Vom Baggersee zur Landesgartenschau« von Jens Seedorff, Werkleiter Stadtwerke Norderstedt, folgte



*Natürlich passen Pflanzen und Blumen zu Stadtwerken, sie tragen, wie die Landesgartenschau zeigt, ein starkes kommunales Lebensgefühl mit – so Jens Seedorff.*

eine Führung durch die Landesgartenschau, wobei auch der Klimapavillon der Stadtwerke vorgestellt wurde.

### Smart Mieter ...

*... oder wer soll das bezahlen, könnte man kalauern; und wer will den Begriff Smart Meter eigentlich noch hören. Nutzen, Kosten, Übertragungsmedien, Datenschutz und -sicherheit. – Diese Aufzählung ist nicht vollständig. Dafür ist die (Investitions-) Unsicherheit umso größer.*



*Nur eins scheint sicher. Die maßgeblichen Politiker haben den Begriff der Energiewende nicht von ungefähr in den historischen Bezug zur politischen Wende Anfang der Neunziger gesetzt. Bundespräsident Wulff vergleicht die Energiewende gar mit dem Aufruf Kennedys an die Amerikaner, den ersten Menschen auf den Mond zu schicken.*

*Das neue Energiewirtschaftsgesetz EnWG spricht nun denn auch von intelligenten Mess-Systemen. Nicht der vordergründige (Rechnungs-) Nutzen des Kunden oder des Messstellen-beziehungsweise Netzbetreibers steht im Vordergrund der Betrachtungen. Nein, es ist die gesamtwirtschaftliche Betrachtung (Energiebilanzen im weiteren Sinne und deren Auswirkung auf die deutsche Volkswirtschaft), die qua Gesetz die Ansprüche an die Mess-Systeme steigen lässt.*

*Keinesfalls schaffen intelligente Mess-Systeme die Energiewende. Jedoch: Eine Änderung des Verbraucherverhaltens, zeit- und mengenvariablen Tarife, die den Verbrauch regenerativer Energien befördern, oder auch Eingriffe in den Haushalt des Kunden sind ohne das Vertrauen des mündigen »Energiebürgers« nur schwer vorstellbar. Intelligente Mess-Systeme stellen hier gleichsam eine notwendige Bedingung dar.*

*Lassen Sie uns auf dem Smart-Meter-Infotag der VU-Arge in Fulda am 27. Oktober 2011 weiter diskutieren (siehe Seite 4 dieser Ausgabe).*

*Jens Willendorf*

Jens Willendorf,  
Leiter Organisationsberatung / Vertrieb

[jwillendorf@ivugmbh.de](mailto:jwillendorf@ivugmbh.de) · [www.ivugmbh.de/presse\\_aktuelles](http://www.ivugmbh.de/presse_aktuelles)

## Smart-Metering-Portale in Berlin

Durch das ins Haus stehende neue Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) werden in Verbindung mit der Umsetzung der Wechselprozesse im Messwesen (WiM) neue Verpflichtungen der Unternehmen relevant, aus denen sich unmittelbar Gestaltungsmöglichkeiten ableiten lassen. Hierbei steht insbesondere die Verpflichtung zum Einbau intelligenter Messsysteme mit

Kommunikationsmodul im Vordergrund. Durch die Einrichtung des IVU-Mess-Service-Portals (MSP) wird eine Mandantentrennung nicht erforderlich. Analog zum bekannten IVU-Vertriebs-Service-Portal (VSP) bietet die IVU mit ihrem bewährten Partner ITC AG eine Lösung an. Auch diese Lösung dient in erster Linie der Rechtssicherheit.

*IVU-Mess-Service-Portal ante portas: Ausstellung der ITC AG auf dem BDEW Kongress 2011 in Berlin. Von links: Reinhard Stenzel, IVU Informationssysteme GmbH; Marc Litim, ITC AG; Heiner Kloppe, IVU*



### KMU Aktuell

#### Foren der Kleineren

Die EW Medien und Kongresse GmbH, Frankfurt am Main, veranstaltet in Kooperation mit dem BDEW am 29. September 2011 in Tübingen das 6. Forum für kleinere und mittlere Stadtwerke.

Ein weiteres Forum wird am 17. November 2011 in Osnabrück ausgerichtet.

Informationen sind von Meike Jähnel, Telefon (0 30) 28 44 94-1 82, [meike.jaehnel@ew-online.de](mailto:meike.jaehnel@ew-online.de), erhältlich.

## Ein Traumort für Tagungen

# Memories of Heidelberg

Unter dem Motto ›Treffpunkt, Technik, Thesen‹ begegneten sich am 26. und 27. Mai 2011 in Heidelberg Werkleiter, Vorstände, Geschäftsführer und leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Versorgungsunternehmen zur VIII. Managementtagung der IVU Informationssysteme GmbH und der Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge, beide Norderstedt. Auch Stadtwerke, die nicht zur VU-Arge beziehungsweise zum Kundenkreis der IVU GmbH gehören, wurden begrüßt. Tagungsort war das Hotel Europäischer Hof, Friedrich-Ebert-Anlage 1 in Heidelberg.

Die IVU und VU-Arge-Managementtagung bot auch in diesem Jahr Entscheidern Erfahrung- und Meinungsaustausch, Wissenstransfer auf hohem Niveau für fachlichen und persönlichen Nutzen sowie die Erörterung der Branchenperspektiven und deren Diskussion.

### Smart Metering in Theorie und Praxis

Bei seiner Begrüßung ging der Geschäftsführende Gesellschafter der IVU GmbH, Reinhard Stenzel, insbesondere auf IVU-SMARTmeter ein, das gerade kleineren und mittleren Stadtwerken ein ganzheitliches Messdatenmanagement ermöglicht. IVU-SMARTmeter umfasst die gesamte Wertschöpfungskette von Zählerbeschaffung, Installation, Wartung und Störungsbeseitigung im Mess-Stellenbetrieb über Datenauslesung, Datenhaltung, Plausibilisierung, Ersatzwertbildung, Datenverteilung und Mengenermittlung beim Messdienstleister bis zur Abrechnung.

Ein ›Geschäftsmodell Smart Meter‹ wurde auf der Managementtagung von Thomas Klein, Klein & Märkte Unternehmensberatung, Bremen, präsentiert. Durch eine zielgerichtete Nutzung der Informationen aus Smart Metern, abgestimmt auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen sowie unterstützt durch geeignetes Marketing, bringen die ›intelligenten Zähler‹ Wertschöpfung und Erfolg.

Einen ›Praxisbericht Smart Meter‹ wurde von Norbert Zösch, Geschäftsführer

Stadtwerk Haßfurt GmbH, vorgelegt. Ein flächendeckender Roll-out bei rund 7 000 Zählern ist in Haßfurt bereits Realität. Für die Datenübertragung und Anbindung an CS/2 ENER:GY wird Powerline genutzt.

### Erstarken der kleineren und mittleren Stadtwerke

Besonderes Gewicht hatten auf der Heidelberger Tagung die kleineren und mittleren Stadtwerke, genuines Arbeitsfeld der Veranstalter, der seit dreißig Jahren bestehenden IT-Anwendergemeinschaft VU-Arge und des IT-Betreuungsunternehmens IVU GmbH.

Rechtsanwältin Heike Schoon, Leiterin der Vertretung der kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) beim BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V., Berlin, sprach über ›Kleine und mittlere Energieversorger – Herausforderungen und Chancen‹.

Dass Kommunales wieder ›in‹ ist, unterstrich Rechtsanwalt Stefan Söchtig, Geschäftsführer der Technischen Werke Friedrichshafen GmbH, wobei er die Vielfalt in den Stadtwerken als großes Potenzial für erfolgreiche Projekte wertete.

### IT-Sicherheit und Krisenmanagement für Stadtwerke

Als hochaktuelle Herausforderung für die Werkleitung mahnte Helmut Hartung, Geschäftsführer der Grass-Merkur GmbH & Co. KG, Hannover, und Gert Karalus die

noch vielfach gefährdete IT-Sicherheit bei Software und Hardware an. Für ein wirksames IT-Risiko-Management wurden Beispiele und Anregungen gegeben.

Mit seinem Vortrag ›Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement für Trinkwasserversorger‹ zeigte Dr. Günter Horn, Dipl.-Ing. Verfahrenstechnik, Frankfurt am Main, auf, wie kompetentes Handeln im Notfall gewaltige Zusatzkosten erspart, wirksam eine weitere Eskalation verhindert und das Schadensereignis begrenzt.

### Von KIC und WiM

Das als Gemeinschaftsprojekt der VU-Arge geführte Kunden-Informations-Cockpit KIC war auch in Heidelberg auf dem Programm. Stefan Babis, Vorstandsvorsitzender der VU-Arge, und Volker Reiners, Geschäftsführer der VU-Arge, zeigten die Effizienzsteigerung durch die Abbildung von Unternehmensprozessen durch das KIC und dessen komfortable Customer-Relationship-Management-Funktionen.

Ohne Scheu vor machtvollen Agenturen nutzte Uwe Wagner, Leiter Neue Informationssysteme der IVU GmbH, in vielen Vorträgen die Satire dezent, um manches in der Energieszene deutlicher zu machen, als es mit dünnen Worten gelänge. Im Mai nahm er die Wechselprozesse im Messwesen WiM ›aufs Korn‹: ›Wie WiM wirklich wirkt! – Eine mithin heitere und nicht immer satirefreie Betrachtung aus ganzheitlicher Sicht‹.

### E-Mail-Kommunikation kritisch betrachtet

Keine IVU und VU-Arge-Managementtagung ohne Gastvortrag. Prof. Dr. Christoph Moss, International School of Management, Dortmund, hat in Heidelberg Kurioses und Wissenswertes aus der Welt der E-Mail-Kommunikation berichtet. »E-Mails sind wie Süßigkeiten. Wir wissen, dass sie süchtig machen. Aber wir können und wir wollen nicht auf sie verzichten.«

KHH



Reinhard Stenzel



Thomas Klein



Norbert Zösch



Heike Schoon



Stefan Söchtig



Helmut Hartung



Günter Horn



Stefan Babis



Volker Reiners



Uwe Wagner



Christoph Moss



Heiner Kloppe

# Erfolgreiches Mahnen und Beitreiben von Forderungen

## Neuer IVU-Partner Schiller-Software im Bereich Forderungsmanagement

›Trauteinsamkeit‹ kann durchaus nützlich sein für die Entwicklung und Pflege von Qualitäts-Software. Ruhe für Konzentration und Ideen ist über die Maßen gegeben im waldreichen, romantischen Bad Endbach im Mittelhessischen zwischen Herbborn, Biedenkopf und Marburg, Firmensitz des neuen IVU-Partners Schiller-Software. Das Kneipp-Heilbad bietet harte Anwendungen vom martialischen Blitzguss bis zum sanfter wirkenden wassergefluteten Barfußweg. Und wer seit fast dreißig Jahren für das Forderungsmanagement entwickelt, weiß entsprechend zu unterscheiden.



Die von Schuldnern gefürchtete Beitreibungssoftware VollKomm in Aktion

Der ›Gerichtsvollzieher‹ für Verwaltungen und Versorgungsunternehmen

Die Verwaltungsvollstreckungs-Software VollKomm unterstützt die Sicherung der Liquidität merklich.

Die optimale Unterstützung der Vollstreckungsmaßnahmen durch eine schlagkräftige Vollstreckungssoftware ist umso bedeutender angesichts der zunehmenden Fallzahlen und des abnehmenden Personalbestandes. Die Variabilität von VollKomm erlaubt einen breiten Einsatz: von kleinsten Gemeinden über Kreisverwaltungen sowie Versorgungsunternehmen bis hin zu Großstädten und Landeshauptkassen. Die Spezialsoftware arbeitet mit allen gängigen Finanzverfahren zusammen. VollKomm zeichnet sich seit über dreißig Jahren durch ihre anwenderfreundliche und übersichtliche Gestaltung aus.

Durch individuelle Menügestaltung bietet VollKomm eine benutzerfreundliche und gut strukturierte Arbeitsumgebung, die sich als leistungsstarkes Werkzeug im Bereich Forderungsmanagement auszeichnet.

Umfangreiche statistische Auswertungen, eine variable Textgestaltung und eine Überwachung der Vorgänge mittels eines individuell einstellbaren ›Ersuchen-Managers‹ erleichtern die Arbeitsprozesse wesentlich. Es ist sowohl schuldnernerbezogene als auch fallorientierte Bearbeitung möglich.



IT-Hilfen für Vollstrecker: Software-Entwickler Walter Schiller

### Integrierte Textverarbeitung für Massenschriftverkehr

Durch die integrierte Textverarbeitung oder wahlweise auch die Anbindung an Microsoft Word kann mittels weniger Mausklicks jedes Vollstreckungs-Dokument mit den Daten des aktuellen Falles erstellt und ausgedruckt werden.

Über die umfangreichen Stapeldruckfunktionen in VollKomm kann der gesamte Massenschriftverkehr überwacht und gesteuert werden.

Mit der Dokumentenarchivierung können jederzeit die bereits gedruckten oder versendeten Dokumente schuldnerner- oder fallbezogen abgerufen werden.

### VollKomm und CS/2 ENER:GY

Mit der Kooperation der IVU GmbH mit Schiller-Software werden CS/2 ENER:GY und VollKomm zusammengeführt. Ganz aktuell wurde der Zweckverband Wasserversorgung und Abwasserbehandlung Rügen als Kunde gewonnen.

KHH

## Stadtwerke Wedel:

# Virtuoser Energievertrieb für Heimatnetz und Out of Area

Was dem Journalisten hier augenzwinkernd knapp gestattet ist, gefällt Marek Wilken, Leitung Vertrieb der Stadtwerke Wedel



GmbH, der weder verschwört noch verschwärt mit der Ulmer Wilken-Dynastie ist, eher nicht. Und auch Heike Böttcher, Vertrieb Haushalts- und Gewerbekunden, zieht die klaren Bezeichnungen ›netzinterne und netzexterne Kunden‹ vor.

Nach Öffnung der Energiemärkte setzen die Stadtwerke Wedel alles daran, einerseits ihren heimischen Markt zu verteidigen und andererseits draußen in die Offensive zu gehen – auch zusammen im Nordverbund, der ursprünglich vornehmlich für die Beschaffung gegründete Kooperation

der drei Stadtwerke Elmshorn, Schleswig und Wedel.

›Wechselstrom‹ und ›Wechselgas‹

Mit diesem genialen ›Wording‹ attackierte ›David Wedel‹ unter anderem ›Goliath Vattenfall‹, den angestammten Haus- und Hoflieferanten der Hamburger für Strom. Danach kam der Eon Hanse-Konzern bei Gas in die Schusslinie. Auch die Aktion Stromverkauf in Bäckereien, über die sogar von der Bild-Zeitung berichtet wurde, bleibt mit dem Slogan ›Strom und Gas aus Tüten‹ unvergesslich.

Dem kleineren, sauberen, sympathischen Stadtwerk ohne Atom- und Abrechnungsprobleme sowie mit null Monopolistenimage gelang es, manchen Monats bis

zu 4 000 netzexterne Neukunden zu gewinnen – dies mit 85 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, davon elf im Vertrieb. Dass hinter solchen Erfolgen Wissen um modernes Vertriebsmarketing, Motivation und Einsatzfreude steht ist klar. Eine Öffentlicher Dienst-Mentalität – keine Lust, keine Laune – ist in den Stadtwerken Wedel unbekannt. Mit neuen Vertriebs-Ideen will man alsbald forsch weiter den Markt aufmischen.

Marek Wilken sieht sich selbst als ›Quereinsteiger‹. Er kommt aus dem Maschinenbau, einer klassischen deutschen Schlüsselbranche mit tiefem, ja genuinem Selbstverständnis für Qualität.

### Gemeinsames Lebensgefühl mit Kunden

Um die ›selbstverständliche‹ Güte der Versorgung bei Strom und Gas macht sich keiner der Wedeler internen und externen Kunden Gedanken. Das klappt ja perfekt und nachhaltig. Den Stadtwerken ist es – weit darüber hinaus betrachtet – gelungen, ein gemeinsames ›energiereiches‹ Lebensgefühl mit jeweils einem Kick Lifestyle,



Mit außergewöhnlichen Einfällen zu unternehmerischen Erfolgen: Marek Wilken, Vertriebsleiter der Stadtwerke Wedel, mit Heike Böttcher, Vertrieb Haushalts- und Gewerkekunden im Gespräch mit IVU EXPRESS

Gesundheitsvorsorge und Fitness zusammen mit ihrer Klientel vom Jugendlichen bis zum Senior zu entwickeln. Stadtwerke werden so zum Teil öffentlichen Lebens.

Ein vitaler Ort solchen Gegenübers ist das am 16. April 2011 eröffnete Kundenzentrum, das in kurzer Zeit angenommen wurde und zur Diskussion etwa um Elektromobilität und das neue »Stadtwerke EnergieRad« einlädt. Auch bar bezahlen kann man hier an einem modernen Kassensystem. Zum Mit-nachhause-nehmen und im Abonnement steht das Kundenmagazin »Stadtwerk Fluss« zum Nachlesen aller Aktivitäten zur Verfügung.

### Schlagkräftiges Vertriebsmarketing mit IT-Unterstützung

Das moderne Stadtwerk Wedel zeigt, wie es zukunftsfähig bleibt. Die Kernidee ist, den »Verbraucher« zum souveränen »Kunden« zu machen, der sich auch für »Wechselstrom« und »Wechselgas« öffnet. Damit es Stadtwerken wie Wedel nicht an Mut gebricht, stehen IT-Betreuer der IVU Informationssysteme GmbH und die Kollegen der Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge mit ständig erweiterter und neuer Software zur Seite. In dieser Zei- tung wurde von allen Software-Innovatio-

## VU-Arge Nachrichten

### Smart-Meter-Infotag in Fulda



Am 27. Oktober 2011 lädt die Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge zu einem »Smart-Meter-Infotag« nach Fulda ein. Die Veranstaltung beginnt um 11 Uhr und endet um circa 16 Uhr. Tagungsort ist das Hotel Esperanto Fulda, Esperantoplatz. Die Tagung richtet sich an Geschäftsführung, Marketing, Technisches Zählerwesen, Billing und so weiter.

Nach der Begrüßung durch Stefan Babis und Volker Reiners, beide VU Arge, referiert Uwe Wagner, IVU Informationssysteme GmbH, zum Thema »Wesentlicher Treiber für den Wandel – Darstellung des rechtli-

chen Rahmens«. – Danach werden von Ulrich Feldmüller, Deutsche Zählergesellschaft Oranienburg mbH, »Anforderungen an zukünftige Mess-Systeme« dargestellt. – Dr. Arno Wedel, Kisters AG, beantwortet die Frage »Was ist Meter-Daten-Management und warum ist dies notwendig«. – Auf »Forderungen für das Abrechnungssystem« weist Gerd Gillich, Wilken GmbH, hin. – »Marktchancen und konkrete Umsetzungsstrategien« legt Thomas Klein, Unternehmensberatung Klein & Köpfe, dar. – Mit der »Positionierung der IVU im Smart-Meter-Markt« beendet Jens Willendorf, IVU GmbH, den Themenkreis.

Es wird gebeten, die Teilnahmewünsche per Fax an (0 40) 521 04 117 oder per E-Mail an vreinners@stadtwerke-norderstedt.de zu richten (siehe Seite 1).

nen für Kundenwechselprozesse berichtet – vom Regulierungsmanager RUM über das IVU Vertriebs-Service-Portal VSP bis zum hoch aktuellen Kunden-Informationen-Center KIC, das über reiche Möglichkeiten verfügt, Prozesse abzubilden, Abfragen zu formulieren und Kundenselektionen durchzuführen. Auch CRM-Funktionen stehen zur Verfügung. Wenn man an die ersten Versuche denkt, per Excel- und CSV-Daten Lieferantenwechselprozesse ohne vorgeschriebene Formate mit den Netzbetreibern und Altlieferanten durchführen zu wollen, ist der erreichte Fortschritt enorm.

Unternehmerisches Wollen und Wirken, subtiles Vertriebsmarketing und hochentwickelte IT führen bei den Stadtwerken Wedel zu einem deutlichen Unternehmenserfolg.

Karlheinz Hartmann,  
Fachredaktion Energie

## IVU Team

Tom Reith, geboren am 24. April 1986, ist am 1. Juli 2010 bei der IVU Informationssysteme GmbH mit Schwerpunkt Sonderabnehmer eingetreten. Zuvor war er bei der ISG Abrechnungsmangement



GmbH, Elmshorn, in folgenden Bereichen tätig: Kundenservice, Sachbearbeitung, interne IT-Betreuung,

Abrechnung von Sonderkunden sowie Unterstützung der Benutzer bei Softwarefragen im Tarifikundenbereich.

Alex Biethahn, geboren am 28. Juli 1986 ist seit dem 1. April 2010 bei der IVU Informationssysteme GmbH in den



Bereichen IVU-Online-Service-Portal-Design und Technik/Rechenzentrum tätig. Seine Aufgaben sind hier die interne IT-Landschaft sowie die Netzwerk- und Firewall-

betreuung. – Biethahn absolvierte nach dem Abitur eine Ausbildung zum Fachinformatiker für Systemintegration. Ein Schwerpunkt hierbei war der Technische Support per Telefon und Fernwartung sowie die interne IT-Betreuung.



IVU EXPRESS wird herausgegeben von der IVU Informationssysteme GmbH, Rathausallee 33, D-22846 Norderstedt, Telefon (0 40) 52 50 64 -00, Telefax (0 40) 52 50 64 -44, E-Mail: info@ivugmbh.de, Internet: www.ivugmbh.de

Copyright 2011 by IVU GmbH, Norderstedt

ISSN 1614-9963

Litteraturverlag Karlheinz Hartmann, Schneckenhofstraße 17-19, D-60596 Frankfurt am Main, E-Mail: litteraturverlag@web.de

Redaktion: Fachredaktion Energie

Satz und Layout: GrafikService Skrentny, Kriftel am Taunus, E-Mail: Skrentny@arcor.de, www.grafikservice-skrentny.de

Reproduktion: Lithostudio Krecksch, Hösbach, E-Mail: litho-krecksch@t-online.de

Druck: JD Druck GmbH, Lauterbach, E-Mail: info@jd-druck.de, www.jd-druck.de

Fotos: Amt für Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Heidelberg (1) IVU GmbH (2), Landesgartenschau Norderstedt 2011 gGmbH (2) Litteraturverlag (16), Schiller Software (1), Stadt Wedel (1)

# Beratung mit Energie



Ihr IT-Dienstleister in der Versorgungswirtschaft:  
**IVU Informationssysteme GmbH**

Rathausallee 33 · D-22846 Norderstedt · Tel. (0 40) 52 50 64 -00 · Fax (0 40) 52 50 64 -44 · www.ivugmbh.de · E-Mail: info@ivugmbh.de