Web: www.ivugmbh.de · E-Mail: info@ivugmbh.de

IVU EXPRESS 20

Informationstechnologie in der Versorgungswirtschaft · Dezember 2009 · ISSN 1614-9963

Strategieentscheidung in der Marktkommunikation

Stefan Richtstein, Stadtwerke Norden: für IVU Vertriebs-Service-Portal

Karl Heinz Kolb, Neustadtwerke: für IVU Mandantentrennung

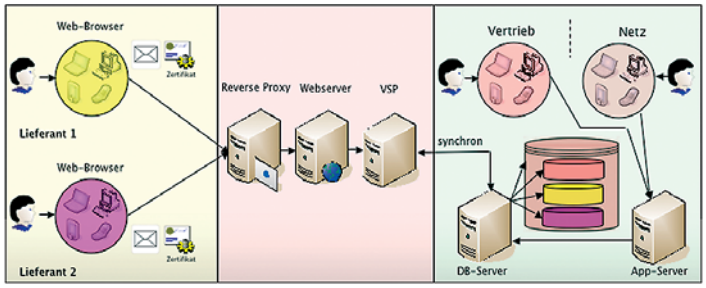
Mit der Entwicklung des IVU Vertriebs-Service-Portals VSP steht für die diskriminierungsfreie Marktkommunikation erstmals eine behördlich anerkannte, rechtssichere, einfache und kostengünstige Alternative zu der nur mit hohem organisatorischen und IT-Aufwand zu realisierenden Mandantentrennung von Netz und Vertrieb zur Verfügung. Die Bundesnetzagentur akzeptierte IVU VSP als »eine geeignete und dauerhafte« Lösung.

Zwei Konzepte stehen zur Auswahl

Zwei Konzepte zur Erfüllung der BNetzA-Forderung nach zeitgleichem Zugriff von konkurrierenden Vertriebsfirmen auf Kundendaten von Versorgungsunternehmen in identischer Form und Qualität, wie sie dessen eigenem Vertrieb zur Verfügung stehen, – per IVU VSP beziehungsweise IVU Mandantentrennung – sind nun die Optionen. Als Erfinder der Portallösung und als erfahrener IT-Dienstleister für Beratung, Implementierung und Betreuung ist die IVU Informationssysteme GmbH für beide Wege der solide Partner.

Kein Stadtwerk gleicht dem anderen. IVU Vertriebs-Service-Portal oder IVU Mandantentrennung? Es ist die Stunde der Beratung mit ›Energie‹, um die unternehmensindividuell vorteilhafte Lösung zu finden. Neben der Kostenbewertung wird dabei die Kernfrage sein, wie sich ein Stadtwerk zukünftig ›aufstellt‹, welche langfristige unternehmerische Strategie verfolgt wird und welche IT-Konfiguration dafür von Nutzen ist.

IVU EXPRESS wollte es wissen: Stefan Richtstein, Geschäftsführer der Stadtwerke Norden, ein Anhänger der Portallösung IVU VSP, und Karl Heinz Kolb, Geschäftsführer der Stadtwerke Neustadt an der Aisch GmbH, der ›Neustadtwerke‹, erklärter Befürworter der IVU Mandantentrennung, hatten dieser Tage Fachpressebesuch und bezogen Stellung zu den Gründen ihrer Entscheidung: IVU VSP versus IVU Mandantentrennung (siehe Berichte auf den beiden folgenden Seiten).



So funktioniert das IVU Vertriebs-Service-Portal VSP: Hier bietet ein Stadtwerk je fremdem Vertriebsunternehmen je einen separaten Zugang zu dessen Kunden.

Als das Bundesverfassungsgericht…

… sein Urteil zur Kilometerpauschale gesprochen hat, haben wir uns alle gefreut. Im Prinzip erreichen wir mit dem IVU Vertriebs-Service-Portal einen ähnlichen

Effekt. Zugegeben: Es handelt sich um ein anderes Rechtsgut auf einer anderen Rechtsebene. Aber: Gewaltenteilung und Rechtsstaat schaffen letztlich Rechtsnormen, die verbindlich sind. Es gibt kein Vertun, das IVU VSP ist rechtssicher und schafft für die Energiewirtschaft eine äußerst preisgünstige strategische Option für den 1. Oktober 2010.

Stark vereinfacht ist der Einsatz des Portals für folgende Unternehmen sinnvoll:
1. Kleine Unternehmen, bei denen die Mitarbeiter gleichsam ›mehrere Hüte‹ tragen und diesen Spagat auch noch beherrschen müssen.
2. Unternehmen, die beobachten, in wie weit sich die Marktrollen ausdifferenzieren. Diese Unternehmen prüfen zunächst den ökonomischen Sinn der Entflechtung und halten sich alle Optionen offen. Hier erinnert man sich an den eigentlichen Seinsgrund der IT: Produktivitätssteigerung und Effizienz. Folgerichtig wird unvoreingenommen und ergebnisoffen ein Wechsel zu CS/2 ENER:GY analysiert.
3. Unternehmen, denen die Zeit davon läuft und die das IVU VSP als eine Art Versicherung nutzen. Sie wollen rechtsicher den 1. Oktober 2010 bewältigen, später jedoch aus strategischen Gründen entflechten.

Wie auch immer Sie sich entscheiden, die IVU beherrscht sowohl die Portallösung als auch das Mehrmandantenmodell!

Unser Dank gilt an dieser Stelle unserem Partner Wilken GmbH, der das IVU Vertriebs-Service-Portal aktiv unterstützt und über kurzfristige, eigene wirtschaftliche Nachteile souverän hinweg sieht.

Es bleibt zu hoffen, dass dieser Pragmatismus mit zunehmendem Zeitdruck Nachahmer findet. Der Opportunismus ist ja bekanntlich eine starke Produktivkraft und Wettbewerb belebt das Geschäft.

Herzliche Grüße und alles Gute für das Neue Jahr, Ihr

Jens Willendorf, Leiter Organisationsberatung / Vertrieb IVU Informationssysteme GmbH, Norderstedt

Siebte IVU- und VU-Arge-Managementtagung: 10. und 11. Juni 2010 in Hamburg

In der IT-Heimat zurück

Stadtwerke Norden: Softwarewechsel zu CS/2 ENER:GY und Entscheidung für IVU Vertriebs-Service-Portal VSP

Stefan Richtstein, diplomierter Kaufmann und hinter sich viele lehrreiche Engagements in der Energiewirtschaft, weiß, was er will. Seit 2008 wirkt er als Geschäftsführer der Stadtwerke Norden, ein agiles, bürgernahes Versorgungsunternehmen unter dem Dach der Wirtschaftsbetriebe der Stadt Norden GmbH.

In der kleinen, rund 26 000 Einwohner zählenden, in unmittelbarer Nordsee-Nähe gelegenen ostfriesischen Stadt zeugen wunderschön erhaltene und fein restaurierte historische Bauten von bürgerlich-nordischer Tradition. Neben Fischfangflotte und leistungsstarken kleineren und mittleren Gewerbebetrieben ist der Nordsee-Tourismus ein bedeutendes wirtschaftliches Standbein der Stadt. Der Ortsteil Norddeich, der mit seinem Fährhafen und Bahnanschluss die vorgelagerten Inseln Juist und Norderney mit dem Festland verbindet, ist als staatlich anerkanntes Nordseebad weithin bekannt und verbucht jährlich rund 1,3 Millionen Übernachtungen. »Man könnte unseren Feriengästen, die mit unserer Stadt erholsamen Urlaub und gute Luft verbinden, mit sensiblem Marketing auch umweltschonende Energie aus eigener Erzeugung verkaufen. Unsere Windanlagen produzieren ›sauberen‹ Strom, für potentielle Kunden weithin arbeitend sichtbar in der Küstenbrise.« So sinniert Stefan Richtstein über neue Wachstumsmöglichkeiten der Stadtwerke.

Von übergroßer Konzernsoftware befreit

Zwei für die Zukunft des Stadtwerks wichtige Entscheidungen hat der Stadtwerke-Chef schon jetzt getroffen. Die 2001 begonnene IT-Kooperation mit dem großen norddeutschen Regionalversorger, der Oldenburger EWE AG, und der Einsatz der Konzernsoftware wurden gecancelt. Die zu arbeitsteilig angelegte, eher für ein großes Versorgungsunternehmen geeignete Software passte für die vergleichsweise kleinen Stadtwerke Norden nicht. »Wir möchten unsere Vertriebskooperation mit EWE gerne weiter fortsetzen, aber auf dem Gebiet der IT wollen wir unsere Prozesse selbst managen«, so Stefan Richtstein. Auch aus diesen Worten spricht das wachsende Selbstbewusstsein der Kommunalbetriebe, die andere Voraussetzungen als Großunternehmen und entsprechend andere Anforderungen haben. »Das Gesetz der Größe, ›economy of scale‹, nach dem Größe mit Effizienz korreliert, ist bei Energieversorgern noch nicht bewiesen. Auch die im Zusammenhang mit den Netznutzungsentgelten von der Bundesnetzagentur bei Energieversorgern durchgeführten Erhebungen haben keine Wechselwirkung zwischen Größe und Effizienz belegt.«

Kleiner Gastronomie-Kunde am Bahnhof und Fährhafen von Norddeich

Jetzt CS/2 ENER:GY und IVU-Rechenzentrum

Der neue und vorletzte IT-Dienstleister der Stadtwerke Norden ist die IVU Informationssysteme GmbH, Norderstedt. Einst ENERGIE 2000-Anwender, fand man sich mit CS/2 ENER:GY und dem Andocken an das IVU Rechenzentrum vertrauensvoll als

Die Stadtwerke Norden sind für Wünsche ihrer Kunden offen.

quasi »natürliche Partner« zusammen. Die IVU GmbH brachte ihre reichen Erfahrungen bei kleineren und mittleren Stadtwerken ein – nicht zuletzt als IT-Betreuer der Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge. »Es passt alles«, so Richtstein.

Entscheidung für IVU Vertriebs-Service-Portal

Mit der IVU kommt auch das innovative IVU Vertriebs-Service-Portal VSP nach Norden. »Einfach, kostengünstig und effizient. Ideal für kleinere Stadtwerke.« So begründet der Stadtwerke-Chef auf den Punkt gebracht die Entscheidung für IVU VSP. »Wir glauben, dass die Portallösung der bessere Weg ist. Wir halten es organisatorisch für zu aufwändig, personalintensiv zwei Mandanten zu pflegen.« Auch technisch gesehen wertet Richtstein IVU VSP als den moderneren, »schickeren« Weg, wenn konkurrierende Vertriebe über ein ›Eingangstor‹ in einen geschützten Netzbereich gelangen und hier auf Kundendaten diskriminierungsfrei zugreifen.

Stefan Richtstein weiß, was er will: eine IT, die alle Module von Verbrauchsabrechnung über Finanzbuchhaltung und Einkauf bis hin zu Vertrieb und Netzmanagement integriert – eine einfach zu bedienende ERP-Lösung für den Mittelstand mit entsprechenden Synergieeffekten. KHH

Kontakt: www.stadtwerke-norden.de

Stadtwerke NORDEN

Die Stadtwerke Norden, hier Kundenzentrum und Verwaltung in einer umgebauten ehemaligen Klinik, sind verantwortlich für die Versorgung mit Strom, Erdgas, Wasser und Wärme. Den Stadtwerken obliegt auch die öffentliche Straßenbeleuchtung. Die Eigenerzeugung von Strom setzt auf Windkraft, Sonne und Biomasse. Beschäftigt werden 65 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Vertriebs-Psychologie des 2-Mandantenmodells

Stadtwerke Neustadt an der Aisch: Nach IVU Mandantentrennung Vertrieb als eigenständiger Unternehmensteil fit für den Wettbewerb

Gastronomischer Kunde: das weitbekannte historische Restaurant Kohlenmühle

Karl Heinz Kolb, Industriekaufmann, seit neuestem auch Verwaltungsbetriebswirt (VWA) und mit der Summe seiner Erfahrungen in diversen Branchen seit 2000 bei den Stadtwerken Neustadt an der Aisch aktiv, weiß was er will. Zunächst Kaufmännischer Leiter und mit dem Jahr 2004 zum Geschäftsführer berufen, ist er auch Mitglied des Vorstandes der branchenbekannten Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge, in der rund 60 Stadtwerke als IT-Anwendergemeinschaft zu aller Nutzen kooperieren.

Neustadt live

Neustadt ist eine kleine Kreisstadt mit rund 12 500 Einwohnern in Mittelfranken von intimem touristischen Reiz – 120 000 Übernachtungen werden jährlich vermeldet.

Der historische Kern Neustadts ist geprägt von anheimelnden Fachwerkhäusern, schönen Brunnen, der mittelalterlichen Stadtmauer, dem Pulverturm und dem Nürnberger Tor. Ein Karpfenmuseum lockt einschlägig Interessierte. Etwas gruselig mutet den Touristen ein weit verzweigtes Kellersystem an. Wieder im Tageslicht freuen sich besonders Kinder an einem mechanischen hölzernen Geißbock, der auf einem Türmchen des Rathauses meckernd und springend immer Punkt zwölf eine Runde dreht. So wird an einen sagenhaften Schneider erinnert, der 1461 während einer Belagerung eingenäht in ein Ziegenfell auf der Stadtmauer ein wohlgenährtes Nutztier mimte, den Feinden damit ausreichende fleischliche Versorgung in der Stadt vorgaukelte und sie zum Rückzug animierte.

Fleiß webt in der umtriebigen Stadt, und Fleiß in Gewerbe und Handel braucht Energie. Hierfür sorgen – geschickt getextet, Kompliment – die ›Neustadtwerke‹ unter der Führung von Karl Heinz Kolb mit Aktion und Dynamik.

Mandanten Netz und Vertrieb angelegt

›Verharren‹, das ist für den Chef des Versorgungsunternehmens ein Unwort. »Gerade die kleineren und mittleren Stadtwerke haben in der Vergangenheit viel zu lange ›verharrt‹. Es ist jetzt von ganz großer Bedeutung, angesichts verstärkt aggressiven Wettbewerbs mit allen Mitteln den Vertrieb zu stärken und zu mobilisieren«, wie Kolb betont.

Mit allen Mitteln? – Auch die Erfüllung der Anforderungen der Bundesnetzagentur weiß der geschickte Taktiker zu nutzen. Für die diskriminierungsfreie Marktkommunikation, also dem zeitgleichen Zugang

Karpfen der Einzelhandels-Werbegemeinschaft im Kundenzentrum der Stadtwerke

zu Netzdaten von fremden Lieferanten in gleicher Form und Qualität, wie sie der eigene Vertrieb nutzt, gab es zunächst nur die IVU Mandantentrennung als Voraussetzung für den Marktdatenaustausch. Auf der E-world 2009 wurde die Alternative IVU Vertriebs-Service-Portal VSP vorgestellt.

Zu diesem Zeitpunkt hatten die ›Neustadtwerkler‹ die Mandanten Netz und Vertrieb bereits angelegt. Eine Befragung der Mitarbeiter ergab die demokratische Entscheidung: Wir machen weiter mit der 2-Mandantenlösung. Der Aufwand für die Migration, also die Separation der Daten auf zwei Mandanten, ist schwer zu beziffern, doch blieben die erforderlichen Manntage deutlich unter dem Voranschlag. Die Buchhaltung des Neustadtwerks zuckte nicht, da sie bereits fünf Firmen neben dem Stadtwerk betreute. Mehr Aufwand bedeutet natürlich zwei Jahresabrechnungen für Netz und Vertrieb. Es bleiben reine Handlingsfragen: Wie funktioniert jetzt was aus welchem Mandanten heraus? Und für das Netz wurde ein eigenes Bankkonto eingerichtet.

Vertriebsfeeling entsteht

Karl Heinz Kolb räumt ein, dass vom IVU VSP die Marktkommunikation bestechend einfach realisiert wird und dass sich die IVU Mandantentrennung organisatorisch deutlich aufwändiger darstellt und mehr Kosten verursacht, doch bringt das neue ›Vertriebsgefühl‹ in dieser separierten Unternehmensdivision neue Nutzen.

»Der Mehraufwand für die Mandantentrennung ist für den daraus entstandenen Mehrwert, der durch den eigenständigen Vertrieb entstanden ist, gerechtfertigt.« – Karl Heinz Kolb weiß, was er will. »Mit der IVU Mandantentrennung haben wir einen echten Vertrtieb etabliert und können so dem Wettbewerb vital und aktiv begegnen. Synergieeffekte sind verloren gegangen, dagegen entstand eine neue, quasi unternehmerische Handlungsfreiheit.« – Ursachen und andere Wirkungen – wollen wir Herrn Kurth danken? KHH

Kontakt: www.neustadtwerke.de

NEUSTADTWERKE

Die Stadtwerke Neustadt an der Aisch GmbH, kurz und frisch ›Neustadtwerke‹ genannt, versorgt die kleine Kreisstadt in Mittelfranken mit Strom, Erdgas und Wasser: hier Kundenzentrum und Verwaltung in einem modernen, freundlich-hellen Bürogebäude. Der lokal orientierte Energie-Dienstleister beschäftigt 35 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das IT-Treffen von Potsdam

59. Mitgliederversammlung der VU-Arge: Prozesse mit KIC · Automatisierte Rechnungsverabeitung · Kassenautomaten · Hardware-Wartung · Mehrmandantenmodell · Vertriebs-Service-Portal VSP · Neues bei CS/2 ENER:GY · Software-Wartungsvertrag für vier Jahre verlängert

Das TOM TOM tat sich, wahrscheinlich verschreckt durch einen heimtückischen Blitzer auf der A9 Richtung Berlin nach dem Hermsdorfer Kreuz, zunächst dabei recht schwer, am frühen Morgen des 12. November 2009 in Potsdam das Tagungshotel der 59. Mitgliederversammlung der Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge zu orten. Nach einer kleinen Irrfahrt durch unbekannte Baustellen wurde schließlich eine schmale Toreinfahrt mit feiner historischer Fassade erreicht, durch die man in den Innenhof, zur Rezeption und in die Tiefgarage des Hotels NH Voltaire – sein preußischer Bewunderer Fridericus Rex lässt grüßen – steuerte.

Die VU-Arge-Mitgliederversammlung war wie immer separiert in einen Fachteil und eine nur für Mitglieder offene Sitzung hinter verschlossenen Türen sowie die begehrte Abendveranstaltung, zu der jeder Gast ›diskriminierungsfrei‹ Zugang hatte. Auch 2009 war es dem VU-Arge Vorstandsvorsitzenden Stefan Babis und VU-Arge-Geschäftsführer Volker Reiners gelungen, Referenten zu laden, die aktuelle Fachthemen erörterten. Der Saal im ›Voltaire‹ war entsprechend bis auf den letzten Platz besetzt.

Wilken mit neuem Geschäftsführer

Der Software-Entwickler Wilken GmbH hat seit 1. Oktober 2009 einen neuen Geschäftsführer: Oswald Gomolka, der zuvor in verschiedenen Positionen bei SAP und der All-for-One Systemhaus AG tätig war und langjährige Erfahrungen aus der IT-Welt mitbringt, nutzte die Mitgliederversammlung, sich der VU-Arge vorzustellen. – Sein Vorgänger Dr. Andreas Lied, der aus persönlichen Gründen die Wilken GmbH verlässt, bedankte sich für die über ein Jahrzehnt währende erfolgreiche Zusammenarbeit mit der VU-Arge, insbesondere in der Entwicklungspartnerschaft von VU-Arge, IVU und Wilken.

IVU Vertriebs-Service-Portal und IVU Mandantentrennung erfolgreich

Der Geschäftsführende Gesellschafter der heutigen IVU Informationssysteme GmbH, Reinhard Stenzel, ist seit der Gründung der VU-Arge 1980 als IT-Zulieferer und beratender Partner mit dabei. Nicht ohne Stolz berichtete er auf der Mitgliederversammlung über die zunehmende Akzeptanz der IVU GmbH und ihrer IT-Dienstleistungen Beratung, Implementierung und Betreuung bei kleineren und mittleren Versorgungsunternehmen. Neben neuen Kunden, wie die Stadtwerke Norden und das Überlandwerk Schäftersheim, sind weitere Stadtwerke ›ante portas‹. Mit dem GISA-Rechenzentrum in Halle ist eine Kooperation vorgesehen, in deren Zusammenhang weitere kleinere Stadtwerke, die nicht mehr die Kosten ihrer bisherigen IT-Lösung zu tragen bereit sind, sukzessive zu CS/2 ENER:GY wechseln wollen.

Die 2009 vorgestellte Eigenentwicklung IVU Vertriebs-Service-Portal zur diskriminierungsfreien Marktkommunikation wurde von der Bundesnetzagentur als geeignete und dauerhafte Lösung akzeptiert. »Die nur von der IVU angebotene Portallösung hat Wellen in der Branche geschlagen«, wie Reinhard Stenzel sagte, »und hat uns als IT-Unternehmen ungeahnte Aufmerksamkeit beschert. Bei der Entwicklung von IVU VSP wurde das Ziel verfolgt, an der Seite der Stadtwerke eine wesentlich kostengünstigere Alternative zur Mehr-Mandantentrennung zu schaffen.« 30 VU-Arge-Werke haben sich bereits für IVU VSP entschieden. Wie Stenzel hervorhob, vermarktet auch die Wilken GmbH partnerschaftlich IVU VSP. Konzerngebundene Rechenzentren führen mit der IVU Gespräche, um ihren kleineren Stadtwerken die pekuniären Vorteile der Portallösung nutzbar zu machen, was die Möglichkeit von Kooperationen andeutet.

Doch als erfahrener IT-Dienstleister von Versorgungsunternehmen ist die IVU GmbH auch im Bereich Mehrmandantenlösung unterwegs und bietet damit beide Lösungen an. Bei 13 Kunden wurde bislang die klassische IVU Mandantentrennung durchgeführt.

Auch das IVU Rechenzentrum hat sich »hervorragend« entwickelt: Über 20 Stadtwerke buchten das Gesamtspektrum, wie Stenzel berichtete.

»Um Ihre Aufgaben noch besser erfüllen zu können, ist die IVU ständig bestrebt, ihre Crew zu erweitern. Wir haben da einige hervorragende junge Leute, die sich täglich draußen bei Ihnen bewähren“, so Reinhard Stenzel zum Abschluss.

Prozessdokumentation und Transparenz im Kunden Informations Cockpit KIC

Ein liberalisierter Energiemarkt funktioniert nur dann, wenn unter allen Marktpartnern Regeln, Standards und Verantwortlichkeiten klar definiert sind und eingehalten werden. Dies gilt auch für die Unternehmen intern. Somit werden besondere Anforderungen an transparente Prozessabläufe und deren Dokumentation gestellt, damit eine ständige Anpassung und Optimierung möglich ist. Die Nutzung optimierter Prozesse wird durchaus als Erfolgsfaktor deutlich.

Außerdem kann dem ständigen Kostendruck durch eine gewisse Automatisierung spezieller Abläufe, wie beispielsweise Erstellung eines Netzanschlusses, erfolgreich begegnet werden. Darüber hinaus gilt es, klare Aussagefähigkeit gegenüber den Kunden und den aktiven Prozessteilnehmern zu schaffen.

Die VU-Arge beauftragte die ESN Consult GmbH, Hamburg, in Zusammenarbeit mit der IVU Informationssysteme GmbH

Gipfeltreffen im Potsdamer NH Voltaire Hotel: Oswald Gomolka, neuer Geschäftsführer der Wilken GmbH; VU-Arge Vorstandsvorsitzender Stefan Babis; der scheidende Wilken-Geschäftsführer Dr. Andreas Lied; VU-Arge-Geschäftsführer Volker Reiners; Reinhard Stenzel, Geschäftsführender Gesellschafter der IVU Informationssysteme GmbH (von links)

kaufmännisch-technische Prozesse der Versorgungswirtschaft im Kunden Informations Cockpit KIC darzustellen. An dem auf der VU-Arge-Mitgliederversammlung von ESN Consult-Geschäftsführer Rolf Förster (im Bild links) vorgestellten Prozessablauf ›Erstellung eines Hausanschlusses‹ demonstrierte Uwe Wagner, Leiter Neue Informationssysteme der IVU GmbH, in einem ge-

meinsamen Vortrag, wie das KIC transparent, anwenderfreundlich und optimal in seiner Aussagefähigkeit gestaltet werden kann. Diese Möglichkeit besteht für alle Prozessabläufe eines Unternehmens.

Vertragsmanagement, Rechnungsverarbeitung und E-Mail-Archivierung

waren die Themen von Albrecht Lüdemann, Geschäftsführer der WMD Vertriebs GmbH,

Ahrensburg, (Bild links) und Tim Glaesner, Bereichsleiter Enterprise Content Management im gleichen Haus. WMD stellt standardisierte, individuell anpassbare Lösungen für eine Workflow-gestützte Aktenverwaltung zur Verfügung.

Vertragsmanagement mit EASY CONTRACT unterstützt den kompletten ›Life-Cycle‹ eines Vertrages: Vertragserfassung, Vertragserstellung, Vertragsüberwachung und Vertragscontrolling. Selbst komplexe Genehmigungsworkflows mit Versions- und Vorlagenverwaltung können sicher verwaltet werden.

Die digitale Bearbeitung von Eingangsrechnungen mit dem EASY LOGISTICS CENTER (ELC) sorgt für schnellen Durchlauf der Rechnungen, erhöht die Transparenz der Abläufe und sichert Skonti-Erhalt. Die Buchhaltung weiß jederzeit, wer welche Rechnungen bearbeitet und welche Rechnungen wo genau im Umlauf sind. Die Durchlaufzeiten verkürzen sich oft auf weniger als einen Tag und das auch bei verteilten Unternehmensstandorten.

Das E-Mail-Management für Microsoft Exchange mit EASY xBase erhöht die Datensicherheit, steigert die Transparenz der E-Mail-Korrespondenz und legt sie ab.

Cash-Management mit Kassenautomaten im Stadtwerke-Einsatz

Trotz weit verbreiteter Zahlung der Energierechnungen per Einzugsermächtigung oder Online-Banking, gewinnt wieder die Barzahlung direkt bei den Stadtwerken an Bedeutung. Vetriebsleiter Thomas Fett (Bild links) und Vertriebsbeauftragter Heinz Prange, beide Crown Technologies

GmbH, Rellingen, Kooperationspartner der IVU GmbH, stellten die Crown SYSTEMS Kassenautomaten dem interessierten Publikum vor: vom auf der VU-Arge-Tagung ausgestellten Modell BGT für kleine bis mittlere Geldmengen bis hin zum Crown MAXI-PAY für mittlere und große Geldmengen, der bis zu 200.000 EUR versicherbar ist.

Thomas Fett und Heinz Prange präsentierten einige Vorteile der Kassenautomaten für Stadtwerke: automatische Verbuchung von Bareinzahlungen per intelligentem Interface zu Verbrauchsabrechnungs- und Finanzbuchhaltungssystemen; erweiterter Kundenservice durch rund um die Uhr mögliche Bargeld-Einzahlungen; sichere Geldverwahrung im Automatentresor; Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und mehr Sicherheit im Kundenzentrum. Diese »Werkzeuge zur Optimierung des Forderungsmanagements« können den Anforderungen des jeweiligen Versorgungsunternehmens gemäß individuell konfiguriert werden. (Siehe auch Anwenderbericht Stadtwerke Norderstedt Seite 7 f. in dieser Ausgabe: ›Bares ist Wahres‹)

Einsparpotentiale bei Hardware-Wartungskosten

Grundidee bei der 2003 gegründeten Amalphi AG mit Sitz in Hahnstätten bei Limburg ist die Wartung von EDV-Hard-

ware-Produkten.

Hans-J. Grusewski, Amalphi AG Vertrieb Nord, Hamburg, stellte das Verfahren dar. Das Produkt Amalphi IP steht für ›Investment Protection‹, das heißt Investitionsschutz.

Der angebotene Service wird bundes- und europaweit erbracht. Amalphi arbeitet mit zuverlässigen und langjährig erfahrenen Wartungsfirmen zusammen. Den Kunden wird auch Service für Hardware geboten, die vom Hersteller mit dem Status ›End-of-Life‹ geführt wird.

Erfahrungsbericht mit dem Mehrmandantenmodell

Christian Krause, Leiter der Verbrauchsabrechnung der Bad Honnef AG, gab aus eige-

ner Erfahrung Anregungen bei der von der IVU sorgsam betreuten Einführung des Mehr-Mandantenmodells.

Die Bad Honnef AG verfügt über ein Kernversorgungsgebiet Strom mit 27 000 Kunden, ein erweitertes Versorgungsgebiet Wasser mit 40 500 Kunden und ein Gesamt-Versorgungsgebiet Erdgas mit 76 000 Kunden. Entsprechend inhomogene Netzgebiete erfordern das Mehr-Mandantenmodell ebenso, wie es bei rechtlicher Trennung von Netz und Vertrieb, einem großen Anteil von Exportkunden sowie bei klar abgegrenzten Arbeitsabläufen notwendig ist.

Christian Krause erläuterte eine Checkliste mit unbedingt notwendigen vorbereitenden Arbeiten, um die Migration zu erleichtern. Die interne Ablauforganisation hat sich nach der Umstellung stark geändert. Das neue System funktioniert gut, doch ist mehr Personal erforderlich.

Christian Krauses Fazit: »Wenn man das Mehrmandantenmodell notwendig braucht, gibt es keine Alternative. Ansonsten sollte man das IVU Vertriebs-Service-Portal wählen, das kostengünstiger ist und weniger personalintensiv.«

IVU Vertriebs-Service-Portal versus Mehr-Mandantenmodell

Uwe Wagner ergriff am Freitagmorgen erneut das Wort und stellte Vor- und Nachteile der Mehr-Mandantenlösung und des IVU VSP gegenüber.

Setzt ein Stadtwerk außerhalb seines Versorgungsgebietes strategisch auf Expansion, ist das Mehr-Mandantenmodell aufgrund seiner sauberen Prozess-Strukturen die einzig richtige Wahl. Auch bei inhomogenen Netzgebieten ist dies gegeben. Für die Besetzung von neu entstehenden Marktrollen, wie etwa als Messstellenbetreiber und dies möglicherweise in einer Kooperation, bietet die Mehr-Mandantentrennung große Vorteile. Auch ein eher ›psychologischer‹ Vorteil ist bei der Mandantentrennung festzumachen: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der getrennten Bereiche Netz und Vertrieb entwickeln bezogen auf ihre jeweiligen Aufgaben einen besonders hohen Identifikationsgrad, wie Wagner ausführte.

Die Nachteile der Mehrmandantentrennung sind prekär bei den hohen Einführungskosten, die um ein etliches über

Blick ins Publikum: Volles Haus im Tagungshotel NH Voltaire

dem Aufwand für die Portallösung liegen. Problematisch ist auch die Notwendigkeit, die Aufbau- und Ablauforganisation grundlegend neu zu ordnen.

Auch deutlich höhere und damit teurere Verwaltungs- und Arbeitsaufwände begleiten nachteilig die Mehrmandantentrennung. Bestimmte Prozess-Schritte müssen doppelt abgearbeitet werden, was den Einsatz von mehr Personal erfordert.

Die Einführungskosten bei der bestechend einfachen Portallösung IVU VSP sind, wie Uwe Wagner darlegte, sehr gering. Mit der Beibehaltung des 1-Mandantenmodells und integrierter IT-Systeme bleiben bestehende Synergieeffekte erhalten. Die Aufbau- und Ablauforganisation in den Werken muss nicht teuer mit hohem Aufwand geändert werden. Und der Einsatz von IVU VSP ist im Vergleich zur Mehr-Mandantenlösung weit weniger personalintensiv. Bei defensiver Unternehmensstrategie kann ein Versorgungsunternehmen gerade angesichts des Termins Oktober 2010 den Markt in Ruhe beobachten und abwarten, welche optimalen Marktstrategien und Organisationsstrukturen sich entwickeln.

Nachteilig kann bei der Portallösung die zunehmende Komplexität der Prozesse bei neu entstehenden Marktrollen sein.

Auf dem Weg in die VU-Arge: Stefan Richtstein, Geschäftsführer der Stadtwerke Norden (Bildmitte)

Wilken: EVU-Lösung 2011

In Potsdam hat die Wilken GmbH erstmals ihre zukünftige Strategie offengelegt und einen Blick in ihre künftige Lösung für Versorgungsunternehmen gewährt. Wie Vertriebsleiter Peter Öfele ausführte, soll 2011

der neue EVU Prozess Client Wirklichkeit werden. Dieser nutzt die Synergien von Neutrasoft und Wilken. Beide Software-Welten bleiben getrennt und wachsen dabei doch zusammen.

Dieser scheinbare Widerspruch wird wie folgt gelöst: Wilken-Kunden arbeiten in der Verbrauchsabrechnung weiter mit ENER:GY und im Rechnungswesen mit dem Wilken ERP-System. Neutrasoft-Kunden bleiben in der Microsoft-Welt mit nts.billing und dem Microsoft Dynamics NAV im ERP-Bereich. Der neue EVU-Prozess Client, der 2011 erstmals vorgestellt werden soll, arbeitet mit beiden Servervarianten: Oracle und Microsoft SQL.

Neues bei ENER:GY

Einen ganzen Katalog von Neuerungen in der neuesten ENER:GY-Version 3.3.02.04 referierte Gerd Gillich, Wilken GmbH.

Unter anderem wird Folgendes geboten: Erweiterungen im Technischen Zählerwesen wurden eingeführt und für Gerätebewegungen können Aufträge erzeugt werden. Die Gasabrechnung nach der Richtlinie G 685 einschließlich Beiblatt 1, die ab dem 1. Januar 2010 zwingend vorgeschrieben ist, kann durchgeführt werden. Im Kunden Informations Cockpit KIC ist jetzt eine fehlertolerante Suche von Geschäftspartnern möglich. Der Fristenmanager überwacht die einzuhaltenden Fristen im Marktdatenaustausch. Bei Änderung eines Bilanzkreises durch den Vertrieb wird automatisch eine UTILMD ans Netz versendet. Der Wechsel von einem 1-Tarifzähler auf einen Mehr-Tarifzähler wird jetzt im Vertrieb automatisch importiert.

VU-Arge-Geschäftsführer Volker Reiners drängte, denn über Wichtiges galt es noch am Freitagvormittag in Klausur zu beraten und abzustimmen. Aus dem Saale gewiesen, blieb den Nichtmitgliedern nur die Möglichkeit, sich von den Anstrengungen der Abendveranstaltung in den Sesseln der Hotel-Lobby zu erholen oder, wenn noch gut zu Fuß, den Alten Fritz und seinen Freund Voltaire auf Sanssouci zu besuchen.

Karlheinz Hartmann, Fachredaktion Energie

Kontakt: www.vuarge.de

VU-Arge-News aus Potsdam

Wartungsverträge: Der nunmehr auf vier Jahre angelegte Software-Wartungsvertrag der VU-Arge beziehungsweise der beauftragten VUA Software-Haus GmbH mit der IVU GmbH und der Wilken GmbH wurde ›abgesegnet‹. Damit wurde für alle Parteien für einen längeren Zeitraum gegenseitige Sicherheit geschaffen.

Kostenumlage: Die interne Abrechnungsmethode der VU-Arge wurde geändert: Von Clients wurde auf Zählpunkte umgestellt, die nach Netz und Vertrieb aufgegliedert wurden und monetär unterschiedlich bewertet werden. Vertriebs-Zählpunkte sind die etwas teureren.

Regeln: Geänderte VU-Arge-Regeln ermöglichen es, dass nicht nur klassische Stadtwerke, sondern auch Kooperationen, Abrechnungsgesellschaften, Dienstleister und Rechenzentren Mitglied der VU-Arge werden können.

Mitglieder: Die Stadtwerke Norden und die bbsw Energie GmbH, eine Betriebsgesellschaft der Stadtwerke Beverungen, Borgentreich, Steinheim und Warburg, treten dieser Tage der VU-Arge bei. Das Überlandwerk Schäftersheim bezeugt Interesse an einer Mitgliedschaft.

Projekt: Das Kunden Informations Cockpit KIC wurde zum VU-Arge-Projekt und wird damit für alle Mitgliedswerke beschafft.

Bares ist Wahres

Automatisiertes Cash-Management mit Crown SYSTEMS Kassenautomat und CS/2 ENER:GY bei den Stadtwerken Norderstedt · Sichere Barzahlung für zwei Mandanten: Energie und Telekommunikation

Am neu investierten, für Barzahler-Kunden sowie ec-Kartenbesitzer und die Stadtwerke nützlichen Crown SYSTEMS Kassenautomaten im Eingangsbereich der Stadtwerke Norderstedt: Volker Reiners, EDV-Leiter, und Jens Seedorff, Werkleiter, beide Stadtwerke Norderstedt; Thomas Fett, Vertriebsleiter Crown Technologies GmbH; Axel Gengelbach, Werkleiter Stadtwerke Norderstedt (von links)

Es ist ganz schön was los im modernen Entree unter den hohen Glasdächern der Stadtwerke Norderstedt. Jedem der kommt gehört hier ein Lächeln und die freundliche Frage nach dem Begehr. Geht es um Strom, Gas, Wärme oder Wasser? Oder wird ein Anschluss bei wilhelm.tel gewünscht, dem in Norderstedt, im nördlichen Hamburg und in umliegenden Gemeinden höchst erfolgreichen Tochterunternehmen der Stadtwerke, das Telefon-, Internet- und Kabel-TV bietet?

Bürgertreffpunkt Stadtwerke

In der Heidbergstraße 101 der agilen Mittelstadt betritt man ein Forum der Ideen: Ein städtischer Eigenbetrieb beweist Innovationskraft für Energieerzeugung, Energieanwendung und -effizienz sowie für die Entwicklung der Kommunikations-Infrastruktur – für die Öffentlichkeit transparent. Ein Besucher blättert hier in der frisch erschienenen Kundenzeitung ›Netz und Werk‹, Jugendliche ›surfen‹ konzentriert an vier Computern im Internet, in einem Mini-Fernsehstudio wird eine regionale Informationssendung aufgezeichnet und an einem mit auffällig rot blinkendem Einführschlitz versehenen Automaten werden Geldscheine eingeführt: Klicker-diklick. Auch Münzen werden geschluckt. Kann man hier etwa Tickets für die recht kurze, an das Hamburger U-Bahn-Netz angeschlossene schnelle Norderstedter Underground kaufen?

»Mitnichten. Hier in Aktion zu sehen ist unser neuer Crown SYSTEMS Kassenautomat, mit dem unsere Barzahler-Kunden ihre Rechnungen für Strom und Gas sowie Telefon, Internet und Kabel-TV begleichen. Der Automat, der somit ausbaufähig zwei Mandanten bedient, wurde im Frühjahr 2009 von Crown SYSTEMS installiert. Er wurde zusammen mit der IVU Informationssysteme GmbH bei Strom und Gas in CS/2 ENER:GY integriert – und entsprechend von dem für wilhelm.tel eingesetzten Software-Anbieter in dessen Abrechnungssystem. Der Automat wird von den Kunden sehr gut angenommen. Schon im September 2009 wurden 421 Stadtwerke-Kunden und 196 wilhelm.tel-Kunden registriert.« So berichtet Volker Reiners, EDV-Leiter der Stadtwerke Norderstedt.

Björn Becherer: »Gegenüber den Stadtwerken erhalte ich durch den Kassenautomaten eine gewisse Souveränität, da ich auch Teilbeträge einzahlen kann.«

Teil des Sicherheitskonzeptes

Die Installation des Crown SYSTEMS Kassenautomaten ist Teil eines neuen Sicherheitskonzeptes der Stadtwerke Norderstedt. Energieversorger sind verpflichtet, ihren Kunden auch Barzahlung zu ermöglichen. Das automatisierte Cash-Management bedeutet Schutz und eine große Arbeitsentlastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenzentrum. Das nicht ungefährliche ›Hantieren‹ mit Geld und Wechselgeld, hier in der Vergangenheit oft mit höherem Kassenbestand, sowie das manuelle Schreiben von Quittungen für erhaltenes ›Stromgeld‹ entfallen.

»Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können mit wertvolleren Aufgaben betraut werden als mit Geld abzählen und Quittungen ausstellen«, meint Volker Reiners und weist so auch auf Rationalisierungseffekte im Zusammenhang mit dem Kassenautomaten hin.

Bedienung leicht gemacht

Die Bedienung des Automaten, der von Crown SYSTEMS maßgeschneidert und flexibel ausbaufähig im Zusammenwirken mit

Martina Nissen (oben) und Christa Wolff, Empfang Stadtwerke Norderstedt: »Wir helfen gerne mit, wenn's am Kassenautomaten erstmal noch nicht so richtig klappt.«

Haupteingang der Stadtwerke Norderstedt in der Heidbergstraße: Gleich hinter der Glastür wartet links der Crown SYSTEMS Kassenautomat auf Hartgeld und Scheine. Er ist während der Öffnungszeiten des Kundenzentrums zugänglich. Geplant ist die Öffnung auch an Sonn- und Feiertagen, um die Benutzung für die Kunden noch flexibler zu ermöglichen.

den Stadtwerken Norderstedt konzipiert wurde, ist aufgrund der mehrsprachigen Bedienerführung denkbar einfach.

Der Kunde identifiziert sich während der Öffnungszeiten des Kundenzentrums mit einem Balkencode auf einer Art Kundenkarte und zahlt einen Betrag mit Scheinen und Münzen ein. Der Automat gibt Rückgeld und stellt einen Beleg aus. Auch die Zahlung mit ec-Karte ist möglich, wobei in Norderstedt zur Zeit circa 50 bis 60 Kunden diesen Weg wählen. Und wenn

Gaye Dönmez: »Stromgeld bar einzahlen? Aber ja. Das Geld ist pünktlich und ohne lästige Gebühren bei den Stadtwerken.«

Großmama wieder einmal unsicher ist, wie es geht, helfen die netten Damen an der Empfangstheke.

Der Crown SYSTEMS Kassenautomat meldet jeden Abend die eingezahlten Beträge buchhalterisch an CS/2 ENER:GY beziehungsweise an das Abrechnungssystem von wilhelm.tel. Die Buchung erfolgt in der Nacht, wobei insgesamt der IT-Aufwand gering gehalten wird.

Mehr als hundert Jahre Automaten-Erfahrung

Die ›Hardware‹ ist sicher wie ein Panzerschrank, wiegt eine halbe Tonne und ist heftig mit der Gebäuderückwand verschraubt. Eine kleine Chance hätte allenfalls ein Caterpillar-Angriff. Ein ausgeklügeltes Schließsystem mit mehreren Schlüsseln ist ein weiterer Sicherheitsfaktor.

Und wie das Geld perfekt rollt und wie es fällt im Automaten, darum wissen die Konstrukteure bei Crown SYSTEMS in Rellingen bei Hamburg, setzen sie doch die über hundert Jahre lange Gewusst-wie-Tradition des Vorläuferunternehmens Bergmann Automaten fort.

Hartmut Bielstein: »Auch als ›älteres Semester‹ habe ich die Bedienung des Kassenautomaten perfekt verstanden.«

Für Barzahler und ec-Kartenbesitzern

»Der Crown SYSTEMS Kassenautomat ist eine gute Sache«, konstatiert Volker Reiners. Mit der Perspektive, den Automaten auch an Sonn- und Feiertagen zu betreiben, wird die Möglichkeit der Barzahlung zeitlich noch flexibler und attraktiver.

Und was sagen die Kunden? Müssten nicht eigentlich die Zeiten der Barzahlung vorbei sein angesichts Abbuchung, Online-Banking und -Portale? – Die Barzahlung wird aus praktischen Gründen, mentalitätsbedingt und natürlich auch bezogen auf die wirtschaftliche Situation der Kunden begrüßt. Vorteile sind die kostenfreie Zahlung mit Gutbuchung noch in der Nacht, die Vermeidung von Abbuchung und Rücklastschrift sowie die Diskretion des Automaten bei Nur-Teilzahlung. Und für manch einen ist eben wirklich nur Bares Wahres.

Karlheinz Hartmann, Fachredaktion Energie

Kontakt: www.crown-tec.de

IVU Aktuell

Stadtwerke Elmshorn: Zeitwirtschaft und Zugangskontrolle

Seit langem im Bereich Personalwesen Anwender des Softwaresystems IVU LOGA, haben die Stadtwerke Elmshorn für ihre Lohnbuchhaltung zwei neue Module geordert: Zeitwirtschaft und Elektronische Zugangskontrolle.

Stadtwerke Attendorn: Einstieg bei CS/2 ENER:GY und IVU VSP

Die Stadtwerke Attendorn GmbH, von der die kleine, im nordrhein-westfälischen Kreis Olpe im südlichen Sauerland gelegene Stadt mit Strom, Gas, Wasser und Wärme versorgt wird, ist mit der IVU Informationssysteme GmbH bei CS/2 ENER:GY eingestiegen. Auch das IVU Vertriebs-Service-Portal VSP wurde ebenso mitgebucht wie das EDM-System BelVis und EASY ARCHIV. Konsequent wird auch das IVU Rechenzentrum genutzt.

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 2009 by IVU GmbH, Norderstedt

ISSN 1614-9963

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

Redaktion: Karlheinz Hartmann, Fachredaktion Energie

Satz und Layout: Gerhild Krauß-Kashani
für Druckerei Wolf, Ingelheim
E-Mail: kontakt@druckerei-wolf.de

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

Druck: Druckerei Wolf, Helga Winternheimer, Ingelheim,
E-Mail: kontakt@druckerei-wolf.de

Fotos: IVU (1), NT Hotel Voltaire (1), Kohlenmühle (1), Litteraturverlag (24)

Kompetenz in Energie

IVU
Ihr IT-Dienstleister in der Versorgungswirtschaft:
IVU Informationssysteme GmbH
Rathausallee 33 · D-22846 Norderstedt · Tel. (040) 52 50 64-00 · Fax (040) 52 50 64-44 · www.ivugmbh.de · E-Mail: info@ivugmbh.de