



EXPRESS

INFORMATIONSSYSTEME FÜR VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

E-WORLD 2012: KONTINUITÄT, NEUESTE VERSION



Kurze Leitung für
anspruchsvolle Sachbearbeitung

VU-ARGE: Zukunft gestalten

Portallösung, die Zweite

KURZE LEITUNG FÜR ANSPRUCHSVOLLE SACHBEARBEITUNG:

DIE IVU GMBH KOOPERIERT MIT DEM EVU-TELEFONDIENTLEISTER INVITEL – UND SCHAFFT DAMIT DEN „KUNDENBETREUER OHNE SYSTEM-WISSENSLÜCKEN“.

Die Entscheidung, für die telefonische Kundenbetreuung auf externe Dienstleister zurückzugreifen, wird für Versorgungsunternehmen attraktiver, da die Prozesse immer komplexer werden. Ein Hinderungsgrund ist jedoch oft mangelndes Vertrauen darin, dass die Sachkompetenz der externen Mitarbeiter jeden Spezialfall abdeckt. Mit dem Partner Invitel realisiert die IVU ein neues Konzept, das hier grundlegend Abhilfe schafft.

Telefonieren oder telefonieren lassen? Die Antwort auf diese Frage wird gerade bei Stadtwerken oft besonders sorgfältig abgewogen. Aus guten Gründen: Zum einen nehmen die Kunden nur sehr selten Kontakt mit ihrem Versorgungsunternehmen auf, und gerade bei diesen wenigen Gelegenheiten sollte deshalb möglichst alles optimal ablaufen. Es ist also mit Risiken verbunden, an dieser Stelle die Kontrolle ganz oder auch nur teilweise aus der Hand zu geben. Zum anderen wird externen Dienstleistungsunternehmen oft einfach nicht zugetraut, bei ihren Mitarbeitern das nötige Detailwissen vorzuhalten – insbesondere im Hinblick auf individuelle Ausprägungen bei den hausinternen IT-Prozessen.

Genau bei diesen kritischen Punkten setzt die IVU mit einer Erweiterung ihres Produktportfolios an. Zukünftig können Stadtwerke ihr telefonisches Kundenbeziehungsmanagement von der IVU unterstützen lassen. Dabei werden die Kompetenzen und Ressourcen zweier Partner zusammengeführt, die sich perfekt ergänzen: IVU und Invitel.

IVU und Invitel: Gebündelte Kompetenz für optimale Kundenbetreuung am Telefon.

Auf der Basis einer langfristig angelegten Partnerschaft mit Invitel kön-



nen Stadtwerke bei der IVU künftig eine Leistung einkaufen, die in der unternehmerischen Verantwortung der IVU liegt und hauptsächlich von Mitarbeitern der Invitel durchgeführt wird. Diese können über die IVU auf Systeme zugreifen und werden nach Bedarf auch von Mitarbeitern der IVU unterstützt.

Die Invitel gehört zu den führenden Anbietern am Markt und wurde bereits 1999 gegründet. Das Unternehmen hat sich unter anderem mit telefonischen Dienstleistungen für Energieversorger einen Namen gemacht und verfügt über Mitarbeiter mit umfassender Erfahrung. Diese Fachkompetenz wird durch das Spezialwissen der Experten der IVU sinnvoll ergänzt. Diese Kombination der Kompetenzen ist für Stadtwerke ein klarer Mehrwert – denn die Komplexität der Prozesse in der Kundenbetreuung ist durch gesetzliche Änderungen stetig komplexer geworden. Gleichzeitig ist der vertriebliche Aspekt im Kundenkontakt sehr wichtig geworden. Beides gleichzeitig ist von erfahrenen Telefon-Sachbearbeitern allein nicht

komplett beherrschbar. Hier greift das bei der IVU vorhandene Detailwissen über die Geschäftsprozesse und deren Abbildung im System.

Für Stadtwerke ein doppeltes Plus: Zuverlässigkeit in der Leistung plus Synergieeffekte.

Im Ergebnis steht für Stadtwerke eine Leistung zur Verfügung, die etwas für sie sehr Entscheidendes gewährleistet: dass der Kunde einen Ansprechpartner hat, der ihn nicht durch Wissenslücken verunsichert oder misstrauisch macht, sondern der ihm mit umfassender Sachkompetenz in jeder Detailfrage weiterhelfen kann und damit auch die Zuverlässigkeit und Verlässlichkeit eines Versorgungsunternehmens repräsentiert.

Hinzu kommt, dass sich für die Kunden der IVU Synergieeffekte ergeben: ein großes Bündel an Prozessen, die zwar verschiedene Aufgabenbereiche im Stadtwerk umfassen, aber mit vielen Überschneidungen zusammenhängen, kann sinnvoll unter ein Dach gebracht werden.

EIN WORT ZU DEN VERÄNDERUNGEN BEIM IVU-EXPRESS



Wir möchten heute ein persönliches Wort in eigener Sache an unsere Leser richten. Herr Karlheinz Hartmann, der langjährige Partner unseres Vertrauens rund um den IVU Express und unsere PR-Arbeit, ist leider verstorben.

Vielen unserer Kunden wird Herr Hartmann in Erinnerung sein als Branchenkenner mit profunden Fachkenntnissen und als ein Journalist mit ausgeprägtem Sinn für Kontaktpflege. Wir haben Herrn Hartmann in den vielen Jahren unserer Zusammenarbeit sehr geschätzt. Er hat seinen ganz eigenen Arbeitsstil von Anfang an auch prägend in seine Arbeit für uns eingebracht. Deshalb geht in gewissem Sinne auch eine Ära zu Ende.

Für den IVU Express bedeutet das zugleich aber auch, dass nun eine neue Ära beginnt. Wir haben das zum Anlass genommen, unsere Kundenzeitung im Aussehen zu modernisieren und in der Ausprägung neu auszurichten. Künftig werden Sie in Ihrer Ausgabe des IVU Express weniger oft Gesichter und Menschen sehen. Im Gegenzug wird der Fokus verstärkt auf Details in der Sache gerichtet sein – und mit visuell aufbereiteten Informationen öfter als bisher einen Überblick verschaffen.

Wir hoffen, dass Sie sich in bester Tradition des IVU Express auch künftig bestens informiert fühlen und wünschen Ihnen eine anregende und angenehme Lektüre.

Herzlichst Ihr

Reinhard Stenzel

Heiner Kloppe

E-WORLD 2012: KONTINUITÄT, NEUESTE VERSION

WACHSTUMSPOTENZIALE ERSCHLIESSEN UND ARBEITSFÄHIG BLEIBEN: DIE IVU SETZT ZUR E-WORLD 2012 AKZENTE, DIE NAHE AN DEN AKTUELLEN HERAUSFORDERUNGEN DER VERSORGUNGSUNTERNEHMEN SIND.

Es kam erwartungsgemäß: auch in diesem Jahr erlebte die E-World in Essen einen Besucheransturm, der den des letzten Jahres übertraf. Zum ersten Mal in der Geschichte dieser Fachmesse wurde die Marke von 20.000 Besuchern überschritten. Die Veranstalter sehen sich – zu Recht – in ihrem Anspruch bestätigt, die E-World als die Leitmesse der Branche zu sehen. Mit den Themen Energiewende, Smart Energy und E-Mobility gab es für die Aussteller der Messe auch in diesem Jahr viel Anlass und Gelegenheit, sich mit mittel- und langfristig drängenden Zukunftsfragen auseinander zu setzen.

Für die kleinen und mittleren Stadtwerke sind es aber vor allem auch ganz reale Fragen der Gegenwart und der kurzfristigen Zukunftsgestaltung, die sie umtreiben. Genau darauf setzte die IVU auch in diesem Jahr die entscheidenden Akzente: mit der Präsentation der neuen CS/2-ENER:GY Version 4, der vollständigen Abbildung der EEG- und KWK-Prozesse, der fristgerechten Umsetzung der neuen GPKE-, GeLiGas- und WiM-

Prozesse und einem erweiterten Dienstleistungsangebot durch zusätzliche Rechenzentrumsdienstleistungen.

Mehr Prozesseffizienz trotz mehr Prozesskomplexität

Kunden und Interessierte hatten auf dem Stand der IVU die Gelegenheit, sich live und unter realistischen Systembedingungen von den neuen Qualitäten der von der IVU bereitgestellten System- und Prozesslandschaft zu überzeugen. Wie sehen die neuen Formate für GPKE, GeLiGas und WiM aus und was muss der Nutzer beachten? Wie funktioniert der komprimierte MaBIS-Nachrichtenversand? Wie sieht eine ordnungsgemäße Prüfung der Lieferantendaten bei eingehender Netzanmeldung aus? Diese Fragen zum Thema Marktdatenaustausch wurden auf Wunsch gern direkt per System-Demonstration an einem der Cockpits auf dem Stand beantwortet.

Allein diese kurze Auflistung der verschiedenen aktuellen Fragen zum Thema Marktdatenaustausch belegt wieder einmal neu, dass



die Prozesskomplexität in den IT-Systemlandschaften der Stadtwerke kontinuierlich zunimmt. Umso mehr sind IT-Entscheider und Anwender an Lösungen interessiert, die die Prozesse vereinfachen und effektiv automatisieren. Großen Anklang fand deshalb die Vorführung der erweiterten kundenindividuellen Workflows, die alle neuen Marktdatenprozesse komplett abbilden können.

Weitere Neuerungen in punkto Prozesseffizienz und Automatisierung sind unter anderem die Automatisierung der bilanziellen Abgrenzung, Massenstammdatenänderungen und Zuordnungslisten, das neue electronic-Banking, eine Schnittstelle zum Importieren von Netznutzungs- und Vertriebspreisen sowie das zeitabhängige Führen von Netzgebieten am Zählpunkt.

VU-ARGE: ZUKUNFT GESTALTEN

ENTSCHEIDENDE WEICHENSTELLUNGEN: INVESTITION IN NEUES PERSONAL

Bereits im September 2011 fand die 61. Mitgliederversammlung der Arbeitsgemeinschaft der Versorgungsunternehmen VU-Arge statt. Zu den wichtigsten Themen gehörte die Gestaltung der Zukunft. Zentrale Punkte waren dabei die Investition in neues Personal sowie die aktuellen Erweiterungen des Personalbestandes bei den

Partnern Wilken und IVU. Die Wilken GmbH hat die Zahl ihrer Mitarbeiter auf über 400 erhöht und konnte dabei dem Wunsch der VU-Arge Rechnung tragen, insbesondere den Bereich Energie personell zu verstärken.

Wie der geschäftsführende Gesellschafter Reinhard Stenzel in seinem

Vortrag erläuterte, ist es insbesondere in der IT-Branche nicht immer leicht, passende neue Mitarbeiter zu finden. Wenn als weitere Anforderung an die Bewerber noch hinzukommt, dass sie möglichst viele Erfahrungen aus dem Bereich Versorgungswirtschaft mitbringen, wird die Auswahl noch einmal deutlich reduziert. Die Bewer-

ber ihrerseits achten heute nicht nur auf „harte“ Faktoren wie Gehalt und Karrierechancen, sondern zunehmend auch auf „weiche“ Aspekte wie Betriebsklima und Lebensqualität am Standort. Mehr zu einigen der Neuzugängen erfahren Sie auf Seite 5 dieser Ausgabe des IVU Express.

PORTALLÖSUNG, DIE ZWEITE

DAS ERFOLGSMODELL VERTRIEBSSERVICEPORTAL VSP BEKOMMT EIN VIELVERSPRECHENDES GESCHWISTER: DAS MESSSERVICEPORTAL IVU-MSP.

Eines der Themen, die im Jahre 2009 die Diskussion am Markt beherrschten, war die Mandantentrennung. Kein Wunder, denn schließlich lief die erste reguläre Frist zur Umsetzung am 1. Oktober des Jahres ab. Manche Stadtwerke hatten sie bereits umgesetzt, weil sie keine Alternative sahen, viele aber arbeiteten noch mit einem integrierten System. Das Zögern hatte vor allem einen Grund: man sah einen enormen finanziellen und personellen Aufwand auf sich zukommen.

Dann trat unvermutet eine Alternative auf den Plan, die die Möglichkeit eröffnete, die Vorgaben der BNetzA auch

innerhalb eines integrierten Systems zu erfüllen: die Portallösung der IVU. Diese wurde zunächst skeptisch bewertet – bis von offizieller Seite die Bestätigung kam, dass die Lösung rechtssicher ist. Das IVU Vertriebsserviceportal etablierte sich schnell als echte Alternative und erspart seinen Nutzern bis heute die hohen laufenden Kosten einer doppelten Führung und Pflege von Mandanten.

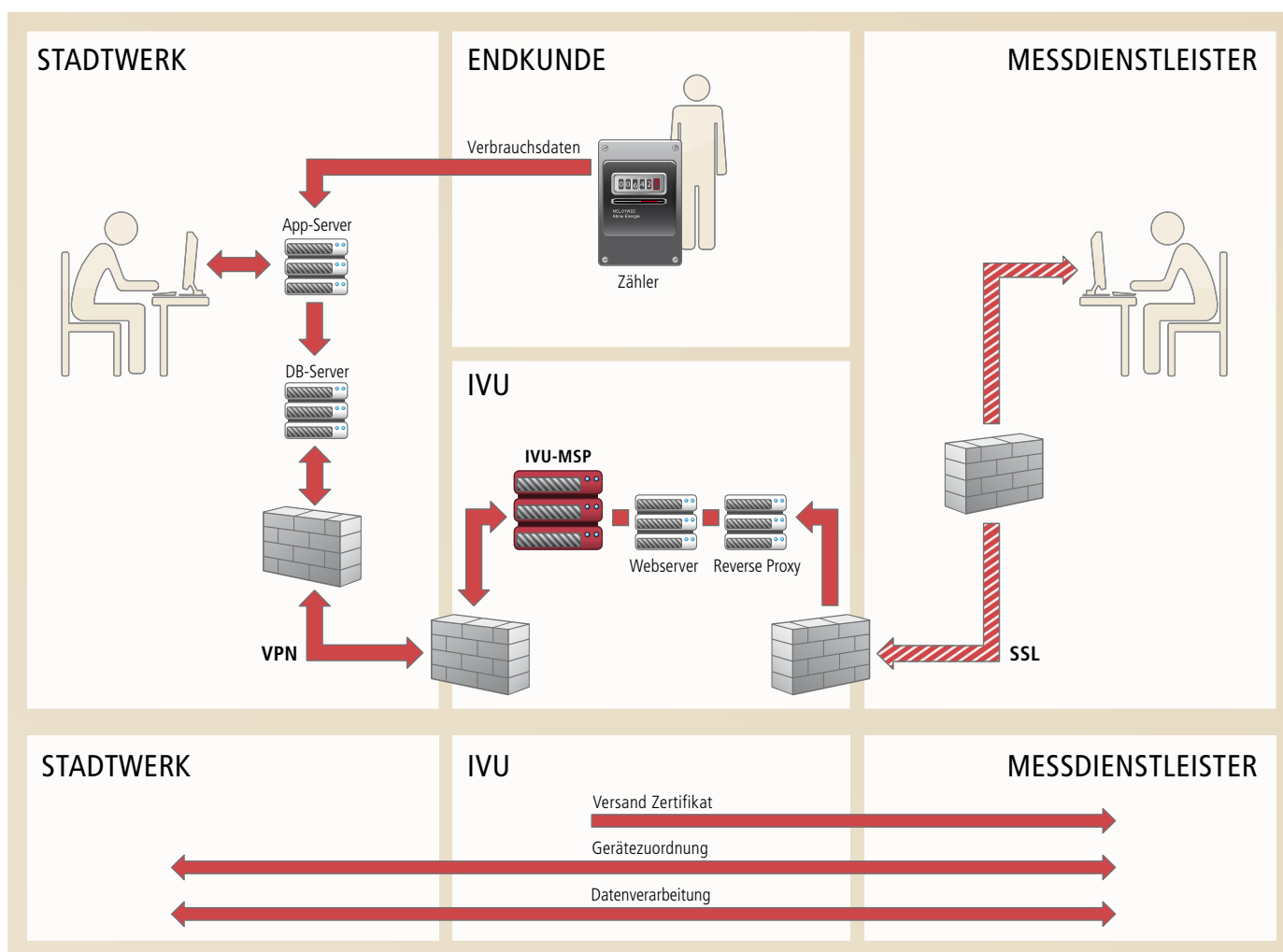
Die Vorgaben zu den Wechselprozessen im Messwesen (WIM) führen dazu, dass die Stadtwerke sich zumindest für den „Ernstfall“ entsprechend rüsten müssen, um die notwendige Diskriminierungsfreiheit rechtssicher

gewährleisten zu können. Aus diesem Grund hat die IVU das VSP-Konzept noch einmal neu aufgegriffen und für das Messwesen weiterentwickelt. Das Ergebnis ist das Messserviceportal, kurz MSP. Es leistet genau das, was das VSP für die Marktrolle „Drittlieferant“ abbildet, analog für die Marktrollen Messdienstleister bzw. Messstellenbetreiber. Sämtliche Teilprozesse von der Anmeldung über die Geräteübernahme bzw. den Gerätewechsel bis hin zur Bestätigung der Neuordnung und Anmeldung können über das IVU-MSP trotz integrierten Datensystems diskriminierungsfrei für nicht assoziierte Messdienstleister oder Messstellenbe-

treiber zur Verfügung gestellt werden. Selbstverständlich ist beim IVU-MSP die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben genau so gesichert wie beim Vertriebsserviceportal – und auch die Sicherheit des Datenschutzes ist gewährleistet. Denn – noch einmal zum Verständnis – das IVU-MSP ist strukturell analog zum VSP aufgebaut, nur die Datensätze, Formate und ein Teil der Prozessintelligenz unterscheiden sich.

Die VU-Arge ist davon überzeugt, dass das IVU-MSP auch die noch ausstehenden rechtlichen Prüfungen bestehen wird und hat bereits 10 Lizenzen für ihre Mitglieder erworben.

TECHNISCHE BESCHREIBUNG: SO FUNKTIONIERT DAS IVU-MSP



SCHULUNGEN / SEMINARE

23.04.2012 – 24.04.2012:

Titel: EASY Enterprise.i Systemadministration
Ort: Mülheim an der Ruhr

24.04.2012 – 26.04.2012:

Titel: ENER:GY Grundlagen
Ort: Norderstedt

25.04.2012 – 26.04.2012:

Titel: BelVis – AnKa-fix
Ort: Meiningen

23.05.2012 – 24.05.2012:



9. IVU & VU-ARGE Managementtagung

Unter dem Titel ZUKUNFT BEWEGEN geht es im Mai 2012 in Düsseldorf, Hotel Meliä, um Erfahrungs- und Wissensaustausch sowie Kontaktpflege für Geschäftsleitungen von Versorgungsunternehmen.

KURZ NOTIERT

Mit dem Verband der Schleswig-Holsteinischen Energie- und Wasserwirtschaft (kurz: VSHEW) wurde eine neue Institution ins Leben gerufen, die die Interessen von mittelständischen Versorgungsunternehmen in politischen Gremien und Schaltstellen vertritt. Die IVU ist Mitglied des Verbandes geworden und wird sich hier engagiert und konstruktiv einbringen.

HERAUSGEBER

IVU Informationssysteme GmbH
Oliver Vetter (V.i.S.d.P.)
Rathausallee 33
22846 Norderstedt
Tel. 040/52 50 64-00
Fax 040/52 50 64-44
www.ivugmbh.de
E-Mail: info@ivugmbh.de

DIE AUFGABEN WACHSEN, DAS TEAM WÄCHST, WIR WACHSEN MIT

Seit der letzten Ausgabe des IVU Express haben sich zahlreiche Neuzugänge beim IVU-Team bereits bestens eingearbeitet. Höchste Zeit, dass sie an dieser Stelle einmal kurz vorgestellt werden.



Julica Jensen

Bereich: Finanzbuchhaltung

Julica Jensen ist seit Juli 2011 bei der IVU und ist als Kundenbetreuerin im Bereich Finanzbuchhaltung der ERP-Software ENER:GY tätig. Zuvor hat sie als Sachbearbeiterin in der Finanzbuchhaltung bei den Stadtwerken Elmshorn gearbeitet, wo sie 2008 auch ihre Ausbildung zur Bürokauffrau erfolgreich abgeschlossen hatte.



Thies Röschmann

Bereich: Easy, Dokumentenmanagement und Kundeninformationscockpit

Thies Röschmann ist seit Juli 2011 bei uns im Hause. Er unterstützt die Kollegen Detlef Pfefferkorn und Siegfried Scheumann in den Bereichen Easy, Dokumentenmanagement und Kundeninformationscockpit (KIC). Sein Studium der Elektrotechnik mit Schwerpunkt Informatik und Systemtechnik hat er 2001 abgeschlossen, arbeitete aber bereits seit 1998 bei der ohltec HORIZONT GmbH in den Bereichen Softwareentwicklung und Support. Nach dem Studienabschluss war er als Softwareentwickler und Berater bei der b+m Informatik AG tätig.



Nils Schulz

Bereich: Kundeninformationscockpit

Nils Schulz begann seine berufliche Laufbahn bei der IVU und ist seit Juli 2011 bei uns an Bord. Zuvor hat er seine Ausbildung zum Industriekaufmann bei der Stadtwerke Soltau GmbH absolviert. Er unterstützt das KIC-Team tatkräftig.



Ullrich Wagner

Bereich: BelVis und ENER:GY

Ullrich Wagner ist seit September 2011 für die IVU als Freier Mitarbeiter tätig. Sein Aufgabenbereich ist der Support für BelVis und die Stammdatenschnittstelle zwischen ENER:GY und BelVis. Zuvor hat er gut 2 Jahre als Consultant für Energiedatenmanagement im Außendienst der Kisters AG gearbeitet. Seine erste wichtige berufliche Station war die ITF EDV Fröschl GmbH, wo er in den Bereichen internationaler Support und Consulting tätig war.

IVU INFORMATIONSSYSTEME GMBH

IT-LÖSUNGEN › BERATUNG | UMSETZUNG | SERVICE

IVU Informationssysteme GmbH
Rathausallee 33
22846 Norderstedt
Tel. 040/52 50 64-00
Fax 040/52 50 64-44
www.ivugmbh.de
E-Mail: info@ivugmbh.de