

# IVU EXPRESS

INFORMATIONSSYSTEME FÜR VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

## DIE KACHEL MACHT'S MÖGLICH: AUFGABENORGANISATION 2.0

WARUM IT-KOSTEN STEIGEN

RISIKOMANAGEMENT – DER UNTERSCHÄTZTE  
UND VERNACHLÄSSIGTE ERFOLGSFAKTOR

DIE INNOVATIONSSPIRALE  
DREHT SICH WEITER

NEUER IVU-PARTNER FÜR PROZESS- UND  
FORDERUNGSMANAGEMENT: ABIT

# WARUM IT-KOSTEN STEIGEN

**IT-LÖSUNGEN BRINGEN ZWAR PROZESSEFFIZIENZ UND KOSTENERSPARNIS, KOSTEN ABER AUCH GELD – TENDENZ STEIGEND. WIR BERICHTEN ÜBER DIE GRÜNDE IM WANDEL DER ZEIT.**

Jeder IT-Verantwortliche und jeder Geschäftsführer und Werkleiter in den Versorgungsunternehmen kennt das Phänomen der Kostensteigerung im Bereich IT. In den meisten Unternehmen gibt es durchaus ein Bewusstsein dafür, dass die Entwicklung, Aktualisierung und Bereitstellung immer neuer Software-Lösungen nur mit einem hohen Aufwand bewältigt werden kann und dass dieser Aufwand in den letzten Jahren immer weiter gestiegen ist. Welche Faktoren allerdings im Einzelnen dazu führen, dass die IT-Kosten weiter steigen – und ob bzw. wie sich die Art der Faktoren im Laufe der Jahre verändert hat, darüber wissen Kunden oft wenig.

Seit die Liberalisierung des Energiemarktes begann, gibt es bei den Versorgungsunternehmen einen steigenden Bedarf an Unterstützung durch Softwarelösungen. Viele Prozesse, die man bis Ende der 90er Jahre noch manuell durchgeführt hat, lassen sich nun mittel- und langfristig nicht mehr ohne automatisierte Abläufe abbilden – der Zeitaufwand wäre einfach zu groß. In den Folgejahren werden die Prozesslandschaften in den Unternehmen stetig komplexer, so dass diese ohne weiter wachsende Softwareunterstützung nicht mehr effizient beherrschbar sind.

## **BNetzA als Taktgeber für Softwareproduktzyklen**

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen der Prozesse in den Versorgungsunternehmen ändern sich seit 1998 in regelmäßigen Zyklen – von der Trennung der Mandanten bis zu GPKE & Co. Aus der Sicht der BNetzA stellt dies eine regulatorische Notwendigkeit zur Sicherung des Liberalisierungskurses dar. Aus

Sicht der Softwarelösungs-Entwickler ist dies in erster Linie ein ungewöhnlich verstärkter Innovationsdruck mit Terminansage: In immer kürzeren Abständen sehen sich die Softwarehäuser am Markt seit mehr als einer Dekade mit der Anforderung konfrontiert, für die neuen und veränderten Prozessanforderungen Lösungen zu entwickeln und die Prozesslandschaft insgesamt immer wieder anzupassen.

Um sich in diesem Marktumfeld dauerhaft und erfolgreich als IT-Partner von Versorgungsunternehmen zu positionieren und zu behaupten, mussten die Lösungsanbieter im Laufe weniger Jahre nicht nur immer wieder Expertise aufbauen, sondern auch genügend Personal mit fachlicher Qualifikation für das Unternehmen akquirieren, gewinnen und dauerhaft binden. Es ist klar, dass diese Entwicklung zu erheblichen Kostensteigerungen geführt hat.

## **Steigender Beratungs- und Betreuungsaufwand**

Die Tendenz der steigenden Komplexität der Prozesse hält bis heute unvermindert an. Neue Anforderungen in der Marktkommunikation, Einspeisung von dezentralen Erzeugern, den Online-Services für Kunden, neue Beschaffungs- und Vermarktungsoptionen und die Vorbereitung auf die Umsetzung von Smart-Metering-Bereitstellungen sind einige der Faktoren, die dazu beitragen, dass die IT-Landschaft in den Versorgungsunternehmen immer vielschichtiger und dichter wird.

Ein ‚Nebeneffekt‘ dieser Entwicklung ist, dass der Beratungs- und Betreuungsaufwand rund um die Implementierung und den Betrieb der IT-Lösun-

gen kontinuierlich gewachsen ist – und auch weiter wachsen wird. Denn auch wenn die Software-Entwickler alles dafür tun, um den Anwendern die Arbeit mit den Lösungen zum Beispiel durch intuitive Bediener-Oberflächen und intelligente Workflows zu erleichtern, so werden zumindest die im Hintergrund ablaufenden Prozesse immer anspruchsvoller. Mit der Folge, dass die eigentlichen Potenziale zur Effizienzsteigerung und Prozessmodellierung, die in den Lösungen stecken, erst auf der Basis von umfassender Beratung, Schulung und Betreuung wirklich genutzt werden können.

## **Kostensteigerungen sind auch künftig zu erwarten – aber auch Möglichkeiten der Kostenreduzierung**

Es ist zu erwarten, dass sich im Umfeld der Versorgungsunternehmen auch künftig die Spirale der Anforderungen und damit auch die der IT-Kosten weiter drehen wird. Neue Themenfelder wie etwa das der IT-Sicherheit werden durch innovative Ansätze umgesetzt werden müssen – um nur ein Beispiel zu nennen. Dem Kostenaufwand wird aber auch künftig ein realer Mehrwert gegenüberstehen. Prozesssicherheit, Prozesseffizienz und Automatisierung von Abläufen zahlen sich am Ende des Tages immer als Kosten- und Qualitätsoptimierung konkret aus. Softwarelösungen von Rechenzentren betreiben zu lassen, ist oft auch wirtschaftlich ein attraktives Modell. Die IVU hostet bereits seit vielen Jahren die Anwendungen und IT-Systeme für eine große Zahl von Versorgungsunternehmen und Verwaltungen.

## **NETZENTGELTBERECHNUNG: DIE WEICHEN SIND GESTELLT!**



Die Zahl der wechselwilligen Kunden nimmt weiter zu – parallel dazu wächst auch der Aufwand rund um die Netzentgeltberechnung. Für Versorgungsunternehmen, die vertrieblisch aktiv sind und im Zuge dessen auch Kunden außerhalb ihres Grundversorgungsgebietes ansprechen, gewinnen und versorgen möchten, ist die Netzentgeltberechnung allerdings nicht nur eine Frage des Aufwandes, sondern letztlich auch ein strategisches Thema. Denn wer vertriebliche Chancen optimal nutzen will, muss seine Preismodelle auf einer möglichst präzisen Kenntnis der Netznutzungsentgelte aufbauen.

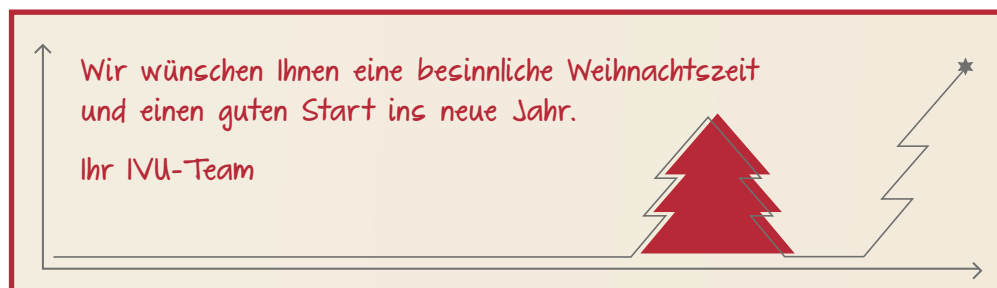
Dies war schon frühzeitig ein Grund für uns, die Vorbereitung und Einführung der neuen Netzentgeltberechnung in der Version 4 unserer Billing-Lösung, auf unserer Prioritätenliste sehr weit oben anzusetzen. Denn zur korrekten Berechnung der Entgelte und der entsprechenden ordnungsgemäßen Darstellung in der Abrechnung müssen eine Vielzahl verschiedener Daten zusammengeführt werden. Dies gilt insbesondere für Sondervertragskunden.

Auf der Basis einer neuen Datenstruktur lassen sich nun zum Beispiel die Konzessionsabgaben nach Gemeindekennziffern berechnen. Darüber hinaus können vertrieblisch relevante Daten, wie sie von der GET AG zur Verfügung gestellt werden, einfach in die Prozesse integriert werden, so dass Vertriebsaufgaben wesentlich effizienter durchgeführt werden können.

Zurzeit führen wir die notwendigen Pilotprojekte bei den Stadtwerken Waren (Müritz), Ludwigsburg und Winsen (Luhe) durch. Auf der Basis der Erfahrungen und des entsprechenden Feintunings werden wir dann Anfang 2015 mit der Produktivsetzung beginnen. Damit sind die Weichen für einen weiteren Streckenabschnitt auf dem Weg in die Zukunft gestellt.

Herzlichst Ihr

Bernd Schwencke



# RISIKOMANAGEMENT – DER UNTERSCHÄTZTE UND VERNACHLÄSSIGTE ERFOLGSFAKTOR

WENN EXCEL-TABELLEN DIE GRUNDLAGE FÜR DIE EINSCHÄTZUNG UND STEUERUNG VON RISIKEN SIND, BLEIBEN DIE RESULTATE MEIST ABSTRAKT. EIN PROFESSIONELLES RISIKOMANAGEMENT BENÖTIGT STRUKTURIERTE PROZESSE UND IT-UNTERSTÜTZUNG – UND BRINGT ENTSCHEIDENDEN MEHRWERT.



Eine systematische Analyse, Bewertung und Steuerung von Risiken steht in vielen Versorgungsunternehmen auf der Prioritätenliste sehr weit unten – oft wird nur das Nötigste unternommen, um den gesetzlichen Anforderungen zu genügen. Professionelle Unterstützung und die Einführung eines IT-gestützten Risikomanagements können jedoch eine effiziente Erfüllung gesetzlicher Pflichten in Kombination mit einem deutlichen Beitrag zur wertorientierten Unternehmenssteuerung gewährleisten.

Es gibt viele Gründe, die für ein Risikomanagement sprechen bzw. es notwendig machen. Dazu gehören zum einen rechtliche Gründe, die zum Beispiel mit dem KonTraG, dem Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich, einhergehen – oder mit dem Bilanzrechtsmodernisierungsgesetz BilMoG. Zum anderen zählen aber auch Anforderungen dazu, die durch Dritte an die Versorgungsunternehmen gestellt werden. Hier ist etwa an Aufsichtsbehörden, Banken und Versicherungen zu denken, aber auch an Kunden, Lieferanten und Anteilseigner.

Schließlich gibt es aber auch schlichtweg wirtschaftliche Gründe, die ein Risikomanagement notwendig machen. Denn sowohl die Bonität als auch die Transparenz im Hinblick auf Planungssicherheit lassen sich mit einer genau-

en Kenntnis und sachgemäßen Bewertung der vorhandenen Risiken sowie entsprechenden Maßnahmen deutlich optimieren.

## Status Quo in den meisten Unternehmen: Management mit Risiken statt Risikomanagement

In kleinen und mittleren Versorgungsunternehmen ist nur in den seltensten Fällen ein professionelles Risikomanagement im Einsatz. Stattdessen werden meist Excel-Tabellen genutzt, die für diesen Zweck von einzelnen Mitarbeitern erstellt und betreut werden. Diese Verfahrensweise bringt die typischen Schwächen von Individuallösungen mit sich: Die Bedienung ist nicht intuitiv, das Wissen zur Pflege und Nutzung der Tabelle ist an bestimmte Personen gebunden. Die Potenziale eines Risikomanagements als Steuerungsinstrument können auf dieser Basis nicht oder nur unzureichend genutzt werden. Darüber hinaus ist bei diesen offenen, individuellen Lösungen in MS Excel oder MS Access Revisionsicherheit meist nicht gegeben oder zumindest fraglich.

Die rein rechtlichen Pflichten, wie sie etwa durch den Wirtschaftsprüfer eingefordert werden, können mit solchen Individuallösungen noch erfüllt werden. Tatsächlich vorhandene Risiken fallen hier jedoch oft durch das Raster bzw. werden nicht frühzeitig erkannt.

Beispiele dafür sind etwa die Notwendigkeit von Sanierungsmaßnahmen in Freizeitanlagen, um höhere Kosten durch Folgeschäden zu vermeiden, Haftungsrisiken bei Sach- und Personenschäden durch Stör- und Unfälle in Betriebsabläufen – oder auch Verlustrisiken im Rahmen von Kraftwerksbeteiligungen oder Partnerschaften im Bereich Telekommunikation.

## Die Lösung: Professionelle Unterstützung und ein IT-basiertes Risiko-Chancen-Management

Um ein professionelles Risikomanagement in einem Versorgungsunternehmen aufzubauen, muss zunächst einmal die jeweilige Situation im Unternehmen analysiert werden: Welche Informationsdefizite gibt es in der Führungsetage – bzw. sind die genutzten Informationsmittel komprimiert und aggregiert? Ist das vorhandene Risikomanagement bereits in den operativen Teilbereichen verankert? Gibt es im Unternehmen bereits eine klar geregelte Verteilung der Verantwortlichkeit für einzelne Risiken bzw. für deren Kommunikation? Um diese und weitere relevante Fragen professionell und zielführend klären zu können, bietet es sich an, auf die Unterstützung eines externen Beratungsunternehmens zurückzugreifen. Die IVU ist auf die Situation und die Rahmenbedingungen von Versorgungsunternehmen spezialisiert und unterstützt diese in Kooperation mit SMC Consult GmbH dabei, unter Berücksichtigung der individuellen Voraussetzungen einen strukturierten Risikomanagement-Prozess aufzubauen. Dieser umfasst neben Teilschritten zur Identifikation, Bewertung und Analyse von Risiken auch Maßnahmen zur Bewältigung und zum Reporting.

Bei allen Teilschritten dieses Prozesses spielt eine Unterstützung seitens des IT-Systems eine entscheidende Rolle. So hilft etwa der branchenspezifische Risikoatlas dabei, typische mögliche Risiken systematisch zu berücksichtigen

und einzuschätzen. Dieser kann darüber hinaus an die individuellen Bedingungen des Unternehmens angepasst werden. Unter Berücksichtigung der vorhandenen Daten kann in der Software eine Bewertung der Risiken quantitativ anhand von Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß oder qualitativ vorgenommen werden.

Ein großer Vorteil des IT-gestützten Risikomanagements ist die Mehrdimensionalität der Analyse mit der Möglichkeit zur Nutzung verschiedener Verteilungen. Der Risikomanager hat dadurch über alle relevanten Ebenen und Teilbereiche hinweg immer alles im Blick. Bei der Überwachung aller Zustände und Informationen kann er sich durch automatische Benachrichtigungen unterstützen lassen. Diese werden vom System versendet, sobald bestimmte Schwellenwerte über- oder unterschritten werden – wie zum Beispiel beim Strompreis. Durch viele zusätzlich zu integrierende Informationen lässt sich das System je nach Bedarf weiter ausbauen – Beispiele dafür sind Informationen über Wettbewerber, Entwicklung der Netzentgelte, offene Forderungen und Kundenwechselraten. Hierzu erfolgt über den Datenimportserver eine Anbindung an weitere Softwaresysteme und Datenquellen ohne systemische Abhängigkeiten.

## Im Resultat: optimale Basis für effektivere Unternehmensführung

Die Vorteile eines professionellen Risikomanagements erstrecken sich über mehrere Ebenen. Zum einen lassen sich formale Anforderungen besser und mit weniger Aufwand erfüllen – von der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben über die Revisionsicherheit bis zur Haftungsbehebung. Zum anderen eröffnen sich sehr effiziente Wege, die Führung des Unternehmens auf die relevanten Chancen und Risiken auszurichten. Nicht zuletzt sind auf dieser Basis dann auch bessere Konditionen bei Banken und Versicherungen zu erzielen.

# DIE KACHEL MACHT'S MÖGLICH: AUFGABENORGANISATION 2.0

**DIE BEARBEITUNG VON WECHSELPROZESSEN ZU ORGANISIEREN, IST FÜR VIELE ABTEILUNGSLEITER EINE HERAUSFORDERUNG – WEIL DIE ZEIT UND DIE RESSOURCEN DAFÜR FEHLEN. DIE NEUE DASHBOARD-FUNKTION MACHT NICHT NUR DIE AUFGABENVERTEILUNG ERHEBLICH EINFACHER – SIE ERWEIST SICH AUCH ALS PERFEKTE UNTERSTÜTZUNG FÜR MANAGEMENT-AUFGABEN.**

Wechselprozesse erzeugen viel Aufwand und müssen meist so schnell wie möglich durchgeführt werden. Damit dies funktioniert, ist eine effektive Verteilung bzw. Organisation der Aufgaben innerhalb der Teams von entscheidender Bedeutung. Wer hierzu keine IT-Unterstützung nutzt, muss im Endeffekt alles manuell kontrollieren, hinterfragen und kommunizieren – das ist ein erheblicher Aufwand, der nicht automatisch zum Erfolg führt. Die neue Dashboard-Funktion schafft Abhilfe und bringt „nebenbei“ noch zusätzlichen Mehrwert.

Viele Abteilungsleiter und Sachbearbeiter in den Versorgungsunternehmen kennen diese Situation: weil Menge und Häufigkeit der Marktprozesse seit einiger Zeit anwachsen und alle vorhandenen Mitarbeiter ausgelastet sind, bleibt vieles oft liegen. Als Resultat geht der notwendige Überblick schnell verloren. „Arrangiert“ man sich aus Mangel an Alternativen mit dieser Situation, können daraus allerdings erhebliche geschäftliche Risiken

entstehen. Denn an nicht bearbeiteten Marktprozessen hängen Forderungen, Fristen und Vertriebsprozesse, die dann in der Folge alle in der Schwebe bleiben. Der Cash-Flow wird reduziert, Pönalen werden fällig, Kunden sind unzufrieden.

Jan Löwner, Leiter Shared Services bei den Stadtwerken Winsen (Luhe), hat diese Herausforderung bereits seit längerer Zeit als dringlich und vorrangig eingestuft. Deshalb hat er auch als einer der ersten IVU-Kunden die neue Dashboard-Funktion getestet. Seine Bewertung nach den ersten Erfahrungen mit dem neuen Tool ist sehr positiv:

„Mein erster Eindruck war, dass sich die Optik unserer Datenwelt erheblich verändert hat. Ich hatte hier plötzlich Kacheln auf meinem Bildschirm, die mir ganz von selbst Informationen anzeigten, die ich bis dahin noch gar nicht kannte. So konnte ich zum Beispiel sehen, dass wir über 400 unbearbeitete REMADV-Nachrichten hatten.

Zunächst war ich überrascht, dann folgte relativ schnell Begeisterung. Denn auf Basis der fachlichen Anleitung durch die IVU habe ich ziemlich bald herausgefunden, dass ich mit Hilfe des Dashboards die Bearbeitung der offenen REMADV-Nachrichten viel schneller als vorher abwickeln konnte.“

## **Bearbeitungsstände erkennen – Abarbeitung organisieren**

Mit der neuen Dashboard-Funktion steht ein Tool zur Verfügung, das vorhandene RUM-Daten nutzt und damit nicht nur eine genaue Analyse und Überwachung von Marktprozessen ermöglicht, sondern auch deren systematische Weiterbearbeitung optimal unterstützt. Der Wert und die Wirksamkeit dieser neuen Funktion basiert im Wesentlichen auf 2 Faktoren:

**ERSTENS** - dadurch, dass grundlegend immer vier Kacheln angezeigt werden, die je nach individueller Einrichtung automatisch den Stand verschiedener unerledigter Prozesse sichtbar machen,



Jan Löwner, Leiter Shared Services bei den Stadtwerken Winsen (Luhe), hat das Dashboard seit kurzem im Einsatz. Er hat sich sehr schnell von den Vorteilen überzeugen können und will auf keinen Fall mehr darauf verzichten.

verliert der Nutzer nie den Überblick. Im Gegenteil: er wird einfach und plakativ darüber informiert, was zu erledigen ist.

**ZWEITENS** – weil es kein reines Informationstool ist, sondern den Nutzer auch bei der Abarbeitung und Verteilung der zu erledigenden Aufgaben unterstützt, ist das Dashboard in der Nutzung besonders effektiv.

Diesen praktischen Nutzen hat auch Jan Löwner bereits schätzen gelernt:

„Seit ich mit dem Dashboard arbeite, ist das Monitoring meiner Prozesse das erste, was ich morgens mache. Das ist eine sensationelle Erleichterung meiner Arbeit. Ich verschaffe mir einen Überblick, was heute zu tun bzw. zu schaffen ist – und dann verteile ich die Aufgaben ins Team. Jeder Mitarbeiter kann sich ja seine Kacheln selbst individuell einrichten und sieht dann zum Beispiel, dass er in dieser Woche 200 REMADV-Nachrichten bearbeiten muss. Besser geht es im Grunde nicht.“



# TERMINE

## SEMINARE

13.01. – 14.01.2015:

Titel: KundenInformationsCockpit - Fortgeschrittene, Ort: Norderstedt

24.02. – 26.02.2015:

Titel: LOGA - Grundlagen, Ort: Norderstedt

24.02. – 26.02.2015:

Titel: ESM – Grundlagen, Ort: Norderstedt

24.02. – 26.02.2015:

Titel: ESM – Grundlagen, Ort: Ulm

## IVU.WASSERTAG

26.02.2015:

Ort: Hotel Pullmann in Berlin



## 12. IVU & VU-ARGE MANAGEMENTTAGUNG 2015

Am **18./19. Juni 2015** laden wir Geschäftsführer, Werkleiter und weitere Führungskräfte zur 12. IVU & VU-ARGE Managementtagung ein. Zu den Vortragenden gehört unter anderem der **ehemalige Wirtschaftsminister Rainer Brüderle**. Die Veranstaltung wird im nestor Hotel in Ludwigsburg stattfinden.



**E-world**  
energy & water

Besuchen Sie uns vom 10.02. – 12.02.2015  
auf der E-world in Essen.

## 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



## NEUE KOMPETENZ AN BORD!

Viele Unternehmen leiden heute bereits unter dem viel zitierten Fachkräftemangel. Die IVU konnte dem allerdings bis dato entgehen – durch entsprechendes Gegensteuern. Sichere, attraktive Arbeitsplätze mit vielen Entwicklungsmöglichkeiten sind dabei ein entscheidender Faktor. Auch die frühzeitige Entdeckung und Bindung von Talenten ist ein wichtiges Instrument – und unser aktueller Neuzugang ist ein gutes Beispiel dafür.



### Michael Zelewski

Bereich: Softwareentwicklung

Michael Zelewski gehört seit April 2014 als festangestellter Mitarbeiter zum IVU Team. Er unterstützt das Team von Judith Weiland im Bereich Softwareentwicklung. Zuvor war Michael Zelewski seit Oktober 2013 als Werkstudent bei der IVU tätig, während er im Fach Informatik seinen Masterabschluss gemacht hat.

## DIE INNOVATIONSSPIRALE DREHT SICH WEITER

Bei den IVU-Kudentagen im September standen erneut viele Themen-Schwerpunkte auf dem Plan – wir berichten in kurzer Zusammenfassung über die Einzelheiten.

Der erste Beitrag wurde von Jan Löwner, Leiter Shared Services der Stadtwerke Winsen (Luhe) präsentiert und drehte sich um die Einführung von IVU.InfoZoom. Seine Erfahrungen waren von Anfang an sehr positiv, und er konnte bereits über konkrete Erfolge bei der Optimierung von Datenqualität und Vertriebsprozessen berichten.

Auch der zweite Vortrag, der von Michael Pfeffer gehalten wurde, befasste sich mit dem Thema IVU.InfoZoom, in diesem Fall allerdings nicht aus der Anwenderperspektive, sondern aus der des übergreifenden Organisations-Beraters. Er wies noch einmal deutlich darauf hin, dass es sich hier um ein Multifunktionswerkzeug handelt, in dem sehr viel Potenzial steckt. Pfeffer unterstrich, dass die Technologie von IVU.InfoZoom mehr Optionen bietet als SQL-basierte Datenbanken. Ein weiterer großer Vorteil des Produktes ist aus seiner Sicht, dass man nicht mit unterschiedlichen Dateien, sondern immer mit aktuellen Daten arbeitet. Das Interesse der Kunden an dem Produkt IVU.InfoZoom ist groß. Die VU-ARGE hat da-

her inzwischen die IVU-InfoZoom-Lizenzen für alle 70 Mitglieder erworben.

Im Beitrag der VU-ARGE wurden mehrere Aspekte der Zusammenarbeit mit der IVU behandelt – ein zentraler Punkt war die erhebliche Verbesserung der Servicequalität, die durch eine Abarbeitung von Service-Calls im Rahmen von Sonderaktionen erreicht werden konnte.

Nach dem Vortrag von Manfred Diebitz zum Thema Risikomanagement, über das wir in dieser Ausgabe weiter oben schon berichtet haben, ging es im Beitrag von Lars Quiring von der GET AG darum, wie der Vertrieb durch Marktanalysen unterstützt werden kann. Die Datendienstleistungen der GET AG lassen sich nahtlos in die Vertriebsprozesse integrieren und unterstützen Stadtwerke vor allem bei der Einschätzung von Vertriebschancen und bei der Generierung von Preismodellen. Die Vorträge von Christian Enste und Bernd Schwencke zu den Themen Versionsneuerungen und Netznutzungsabrechnung rundeten das ambitionierte Tagesprogramm der Veranstaltung ab.

## NEUER IVU-PARTNER FÜR PROZESS- UND FORDERUNGSMANAGEMENT: ABIT

Seit Anfang November arbeitet die IVU mit der ABIT GmbH zusammen. Dieser neue Partner ist Spezialist für Prozess- und Forderungsmanagement. Die Softwarelösungen der ABIT GmbH unterstützen während des gesamten Geschäftsprozesses die Minimierung von Ausfallrisiken und die Verwaltung und Betreuung von zahlungsgestörten Forderungen. Auf der Grundlage dieser Partnerschaft sind wir künftig in der Lage, unseren Kunden eine etablierte „Best-Practice-Lösung“ für alle aktuellen und zukünftigen Herausforderungen im Kredit- und Forderungsmanagement anzubieten. ABIT bietet sowohl eine Lösung für den privatwirt-

schaftlichen Bereich, der für Stadtwerke geeignet ist, als auch für den öffentlichen Bereich, der die Anforderungen von Wasserversorgern erfüllt. Eine Integration in das IVU-Abrechnungssystem bzw. das IVU-ERP-System wird zurzeit entwickelt.



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

Archiv IVU EXPRESS:

