



Smart Metering

## IT-Betrieb wird zur Gretchenfrage

Im Zuge des Smart Meterings ist der künftige Anpassungsbedarf der IT-Systeme bei Energieversorgungsunternehmen beträchtlich. Allein die verbindliche Einführung zeit- und lastvariabler Tarife ab Januar 2011 erfordert eine Umstrukturierung der Prozesslandschaft. Die vielfach monolithischen IT-Landschaften stehen im Gegensatz zur geforderten Flexibilität. Johannes Brüssermann, Geschäftsführer der Count+Care GmbH, Mainz, erläutert Handlungsoptionen der Marktakteure in dieser Situation.

### Wo sehen Sie derzeit Schwächen bei der Umsetzung von Smart Metering?

Meiner Beobachtung nach fehlt es oftmals noch an innovativen Ideen, um das aus Sicht der Energieversorger durchaus gewünschte Smart-Metering-Konzept in bestehende Geschäftsmodelle zu integrieren. Dies betrifft vor allem die informationstechnische Umsetzung. Hier lähmt sich die deutsche Energiebranche durch die weit verbreitete „Das haben wir schon immer so gemacht“-Mentalität selbst und befindet sich – überspitzt ausgedrückt – vielerorts noch in einer informationstechnischen Steinzeit. In anderen Ländern ist eine deutlich höhere Lösungsorientierung zu erkennen. So entwickelt sich das Smart Metering zum Beispiel in England oder den USA als Brückentechnologie für die werthaltigen Geschäftsmodelle der Zukunft viel schneller. Sicherlich sind die Bedingungen unterschiedlich. Aber es wird viel ausprobiert, während in Deutschland zunächst technische Detailvorgaben vom Gesetzgeber gefordert werden.

### Wo muss man IT-seitig als erstes ansetzen?

Hier sehe ich, quasi herkunftsbedingt, zum Beispiel den Prozess der Abrechnung. Es geht darum, beliebige vorstellbare Mehrwerte abzurechnen. Dabei muss die Echtzeitfähigkeit, Transparenz und Allverfügbarkeit sachlich richtiger

Informationen und Daten in kundengerechter Form sichergestellt werden – unabhängig von der Zeit oder dem Medium. Exakt an dieser Stelle muss ein Energieversorger eine strategische Entscheidung treffen und abwägen, ob er sich der Herausforderung zukünftig selbst stellen will oder auf die Kompetenz eines externen Dienstleisters setzt.

### Welche Vorteile bringt ein externer Dienstleister?

Die Abwicklung der Prozesse trifft bei einem externen Dienstleister auf andere systemtechnische Voraussetzungen: Bei Count+Care sind das Angebot und die zugrunde liegende IT-Architektur standardisiert und modular aufgebaut. So können wir neue Vorgaben punktgenau umsetzen und unsere Leistungen effizient und individuell bereitstellen. Das Stichwort lautet: intelligentes Bewirtschaften von Schnittstellen und Formaten sowie zielgerichtete Anpassung der Prozesse an die Anforderungen. Dieser Spagat wird nur wenigen Unternehmen gelingen. Vermutlich stoßen viele klassische Energieversorger in dieser Hinsicht in den nächsten Jahren an ihre Grenzen, auch wenn sie heute oftmals noch gut mit einer monolithischen, gewachsenen Lösung mit vielen „goldenen Henkeln“ auskommen. Wir gehen davon aus, dass zukünftig bestenfalls noch eine Hand-

voll Dienstleister mit marktgerechten Preisen im Wettbewerb steht.

### Das Geheimnis liegt also in der Standardisierung?

So ist es. Anpassungen auf der Seite der Energieversorger oder Netzbetreiber sind natürlich auch weiterhin möglich, zu beachten bleibt jedoch der finanzielle und zeitliche Aspekt. Es bedarf in vielen Fällen eines immensen personellen Aufwands – auf Kosten der preislichen Wettbewerbsfähigkeit. Hier bietet die Beauftragung eines externen Dienstleisters oft einen spürbaren Mehrwert, vor allem vor dem Hintergrund der geforderten Reaktionsfähigkeit. Gehen wir einmal von folgender Situation aus: Ein Vertrieb will innerhalb von zwölf Stunden auf das Angebot eines Wettbewerbers reagieren. Es ist dann eine Sache, einen Tarif zu konzipieren, mitunter aber eine vollkommen andere Sache, dafür zu sorgen, dass der neue Tarif auch sofort abrechenbar wird – also im Abrechnungssystem hinterlegt wird. Die Umsetzungsgeschwindigkeit entwickelt sich zum Wettbewerbsfaktor.

### Dies bezieht sich doch nicht nur auf die Abrechnung, oder?

Bei Weitem nicht. Nehmen wir den Lieferantenwechsel, der bei vielen Unternehmen trotz Vorgaben der Bundesnetzagentur immer noch stockt. Was passiert denn, wenn nach Verkürzung der Wechselfrist von fünf auf drei Wochen bald vielleicht ein wöchentlicher oder gar täglicher Wechsel ansteht? Aus wettbewerblicher Sicht macht das ja durchaus Sinn. Denkbar ist auch der Einsatz zweier oder mehrerer Lieferanten gleichzeitig, einen für die Grundlast und einen für die Spitzenlast. Dies erhöht natürlich die Anforderungen an die IT-Systeme, Schnittstellen und Prozesse



**Johannes Brüssermann, Geschäftsführer der Count+Care GmbH, Mainz: „Bei den Summen für heutige IT-Systeme sollte sich jedes Unternehmen rechtzeitig überlegen, ob es bestimmte Prozesse selbst abdecken und die nötige Flexibilität schaffen kann oder ob es eventuell sinnvoller ist, diese Prozesse an einen Dienstleister abzugeben, um die Kosten variabel zu halten.“**

aus heutiger Sicht immens. Da muss dann bei allen Akteuren alles sitzen. Nur so kommen wir davon weg, dass die unzureichende Umsetzung eines Akteurs bei uns zu Kosten durch manuelle Nachbearbeitung und Klärung führt.

### **Welchen Rat geben Sie Vertriebsgesellschaften und Netzbetreibern?**

Bei den Summen für heutige IT-Systeme sollte sich jedes Unternehmen rechtzeitig überlegen, ob es die jeweiligen Prozesse selbst abdecken und die nötige Flexibilität schaffen kann oder ob es eventuell sinnvoller ist, diese Prozesse an einen Dienstleister abzugeben, um die Kosten variabel zu halten. Ärzte schreiben ihre Rechnungen zum Beispiel auch schon lange nicht mehr selbst, da dies nicht zur originären Wertschöpfung beiträgt. Trotzdem muss Liquidität sichergestellt werden. Fakt ist doch: Das Besetzen eines Vertriebskanals oder der Betrieb eines Netzes sind das Kerngeschäft, nicht die Abrechnung. Und die Bundesnetzagentur ebenso wie der informierte Endkunde werden hohe Kosten für Messung und Abrechnung von Energie nicht ewig hinnehmen. Das ist einfach nicht mehr zeitgemäß.

### **Welche Rolle spielt dabei der Kunde?**

Das Wissen beim Kunden, aber auch über diesen zählt mehr denn je – sowohl für das Netz als auch für den Vertrieb. Heute wird ein mehr oder weniger großer Teil der Kundeninformationen noch im Abrechnungssystem abgebildet. Das ist aber nicht die Aufgabe eines solchen Systems. Dies wird durch steigende Anforderungen auch immer deutlicher. Ein Beispiel: Für das künftige Kundenbeziehungsmanagement (CRM) wird es erforderlich sein, nicht nur die Verbrauchsmenge zu kennen, sondern auch mit dem Zeitpunkt des Verbrauchs als Information umgehen zu können. Erst dann kenne ich den Kunden und kann ihm die Tarife anbieten, die seinem Lebensstil entgegenkommen. Darum geht es. Kaum einer wird für drei Euro Ersparnis im Monat seine Nutzungsgewohnheiten ändern. Gefordert ist ein klarer Mehr-

wert, damit Verbraucher ihre Daten gerne zur Verfügung stellen – wie dies in anderen Branchen bereits der Fall ist. Hier ist eine innovative, ganzheitlich ansetzende Produktentwicklung gefragt. Das Entwickeln und Abrechnen von Tarifen wird zum Selbstverständnis. Wer das langfristig nicht selbst in der notwendigen Flexibilität und zum niedrigen Preis gewährleisten kann, fährt mit einer ausgereiften externen Lösung vermutlich besser. Anderenfalls wird sich die eingeschränkte Leistungsfähigkeit der IT-Architektur auch in der Produktwelt des Vertriebs widerspiegeln. Insbesondere dann, wenn das Abrechnungssystem Aufgaben übernehmen muss, für die es niemals gedacht war.

**Herr Brüssermann, vielen Dank für das Gespräch.**

