

Smart Metering in der Onlinekommunikation

Universelle Schnittstelle zum Kunden

»Wie kommunizieren wir mit unseren Kunden in der Zukunft?« – diese Frage steht für die Stadtwerke Speyer schon seit dem Jahr 2004 im Fokus. Konsequenterweise wurde deswegen in den letzten Jahren das Internet als Kommunikationskanal für die Kunden erschlossen. Mit Schleupen.CS* wurde dabei die Onlinekommunikation direkt in die Unternehmensprozesse integriert. Auf diese Weise konnten sich die Stadtwerke Speyer (Bild 1) nun auch für die kommenden Herausforderungen des Smart Metering wappnen.

Die ersten Gehversuche in Sachen Internet waren auch in Speyer zunächst eher bescheiden und mühsam. Denn zum einen gab es im Jahr 2004 noch kaum IT-Werkzeuge, mit denen sich eine vollständig in die Unternehmens-IT integrierte Internet-schnittstelle zum Kunden aufbauen lies, und zum anderen waren auch die Kunden selbst noch nicht soweit, das Internet als zentralen Kommunikationskanal zum Stadtwerk anzunehmen. »Dennoch war uns klar, dass die Kommunikation via Internet schon bald wichtiger werden wird, als herkömmliche Kommunikationskanäle wie Telefon oder gar Brief. Das zeigte bereits damals das Beispiel der Telekommunikationsanbieter, die dies erfolgreich vorexerzierten«, erinnert sich *Stefan Nitsche*, IT-Chef der Stadtwerke Speyer (Bild 2). Deswegen wurde entschieden, erst einmal mit einfachen Formularen zu starten,

mit denen die Kunden Zählerstände oder einen Umzug melden konnten. Die vom Kunden eingegebenen Daten mussten zunächst jedoch manuell weiterverarbeitet und in den weiterführenden Systemen wie der Verbrauchsabrechnung erfasst werden. »Dieser Zustand war für uns natürlich völlig unbefriedigend. Deswegen hielten wir intensiv Ausschau nach Lösungen, mit denen wir die Prozesse und Datenflüsse integriert abbilden und so tatsächlich Mehrwerte für uns wie für unsere Kunden erschließen können«, so *St. Nitsche* weiter. Auch die Programmierung einer individuellen Softwarelösung wurde erwogen, doch schließlich verworfen. »Zum einen ist der Aufwand für eine solche Lösung immer nur schwer kalkulierbar – vor allem in Bezug auf die notwendige Weiterentwicklung. Zum anderen wollten wir die Entwicklung von Insellösungen vermeiden«, so *St. Nitsche*.

IT und Internet integriert

Die Lösung des Dilemmas brachte schließlich die Einführung der CS.IT-Internet-Tools für Schleupen.CS. Damit stand nun erstmals ein Instrument zur Verfügung, mit dem sich die Kommunikationsprozesse tatsächlich integriert und ohne Systembrüche umsetzen ließen. Schrittweise wurden deswegen ab Ende 2008 zunächst die bestehenden Internetangebote auf die neue Plattform überführt, allen voran natürlich Prozesse, mit denen sich die



Uwe Pagel, Geschäftsführer,
Press'n'Relations GmbH, Ulm.



Bild 1. Für die Stadtwerke Speyer ist das Internet ein wichtiger Kommunikationskanal zu den Kunden

Quelle: Stadtwerke Speyer



Bild 2. Statt auf Insellösungen setzen der IT-Leiter Stefan Nitsche (l.) und Andreas Küster, Bereichsleiter Energiewirtschaft bei den Stadtwerken Speyer, auf integrierte Internet-Tools

Quelle: Stadtwerke Speyer

größten Effizienzgewinne erschließen lassen, z. B. die Zählerstandserfassung. »Die Möglichkeit, die eingegebenen Daten direkt in unsere operativen Abläufe zu integrieren, war für uns ein echter Quantensprung«, beschreibt *Andreas Küster*, Bereichsleiter Energiewirtschaft bei den Stadtwerken Speyer, die ersten Erfahrungen. Denn damit bestand nun erstmals die Chance, auch bidirektional mit dem Kunden zu kommunizieren – also nicht nur Meldungen oder Anfragen des Kunden entgegenzunehmen, sondern ihm im Gegenzug auch Informationen aktiv zu Verfügung zu stellen. Das Ziel, das für das Projekt festgelegt wurde, lautete deswegen auch, möglichst viele Prozesse im Portal zur Verfügung zu stellen, um so zahlreiche Serviceleistungen zeit- und ortsunabhängig anbieten zu können (*Bild 3*).

Neben den üblichen Kontaktformularen für den Umzug, die Zählerstandserfassung oder die Änderung von Kontodaten entwickelten die Stadtwerke Speyer gemeinsam mit Schleupen eine ganze Reihe weiterer Funktionen. Beispielsweise das Dashboard, eine Seite, auf welcher der Kunde sämtliche für ihn relevanten Informationen abrufen kann (*Bild 4*). Hier kann er nicht nur seine Stammdaten wie Adresse oder Kontoverbindung kontrollieren, auch die Informationen zu den aktuellen Verträgen und Abschlägen werden angezeigt. Aber selbst Rech-

nungen können in Speyer inzwischen elektronisch abgerufen und müssen so nicht mehr auf dem Papierweg versandt werden. Dabei wurde sogar das elektronische Archiv der Stadtwerke Speyer integriert, so dass der Kunde sich neben seinen aktuellen Rechnungen je-

derzeit auch ältere Belege anzeigen lassen kann. Darüber hinaus wurde das System für die aktive Kommunikation ausgebaut. So steht neben den üblichen »frequently asked questions« – kurz: FAQ – auch eine Newsletterfunktion zur Verfügung. Auf diese Weise informieren die Stadtwerke Speyer heute ihre Kunden regelmäßig über Neuigkeiten – und dies völlig datenschutzkonform. Denn der Kunde muss seine Einwilligung online geben, sonst erhält er den Newsletter nicht.

Akzeptanz steigert Vertriebs Erfolg

Schon nach kurzer Zeit stieß das neue Internetangebot auf große Akzeptanz – und dies weit über die Stadtgrenzen hinaus. »Ursprünglich hatten wir uns beim Stromvertrieb ganz auf das Netzgebiet der Stadtwerke Speyer konzentriert. Mit dem neuen Internetangebot gelang es uns jedoch in kurzer Zeit, auch Neukunden außerhalb unseres Netzes zu gewinnen – ohne dass wir dafür unsere Vertriebskapazitäten ausbauen mussten«, berichtet *A. Küster*. Auch hier spielte die Integration der Kommunikationsschnittstelle Internet eine wichtige Rolle. Denn

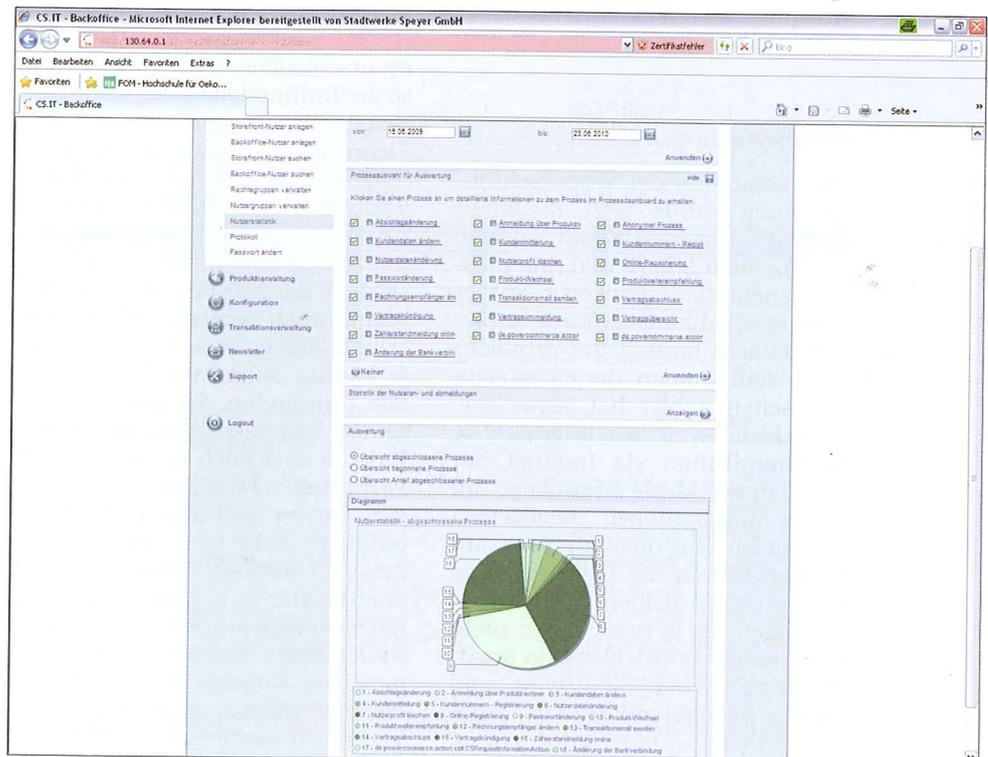


Bild 3. Mit einer Auswerteschnittstelle können z. B. die durch die Kunden online angestoßenen Vorgänge statistisch dargestellt werden

Quelle: Stadtwerke Speyer

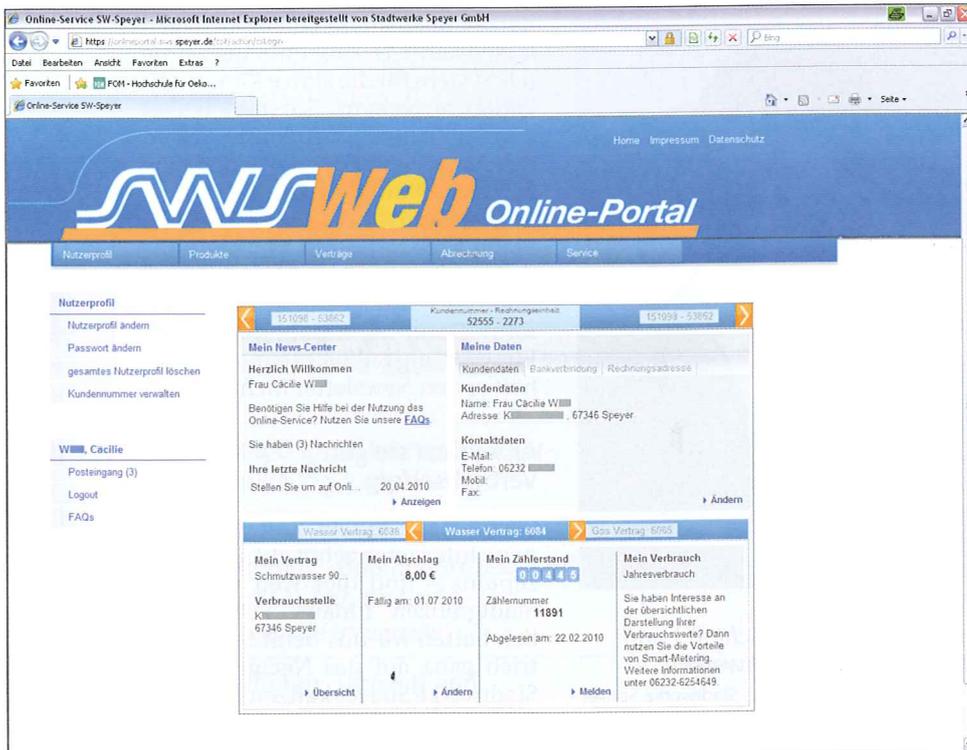


Bild 4. Über das Dashboard ist der Kunde zu seinen Vertrags- und Zählerdaten sofort im Bilde

Quelle: Stadtwerke Speyer

über die direkte Anbindung der Vertragsabrechnung wurde es möglich, sich sowohl die aktuellen Tarife anzeigen zu lassen als auch einen Tarifrechner zu integrieren, der dabei hilft, den passenden Tarif zu finden.

Für das Smart Metering gewappnet

Die Integration der Verbrauchsabrechnung wurde jetzt nochmals deutlich ausgebaut. Denn mit dem kommenden Smart Metering müssen auch die Stadtwerke Speyer künftig zeitabhängige Tarife anbieten. Zudem besteht die Verpflichtung, dem Kunden, der einen elektronischen Zähler hat, seine Verbrauchsdaten zu visualisieren. »Die Kommunikation via Internet bot uns hier die ideale Grundlage, um diese Anforderungen umzusetzen und gleichzeitig offen für die weitere Entwicklung zu bleiben. Denn neben diesen beiden Grundanforderungen ist ja noch lange nicht klar, wie die Entwicklung im Smart Metering weitergehen wird und welche Zählerstandards sich etablieren werden«, fasst A. Küster den Ansatz zusammen. Deswegen wurde zunächst die Möglichkeit geschaffen, Verbrauchsdaten im MSCons-Format automatisiert zu

importieren und sich die Verbrauchskurven im Webbrowser anzeigen zu lassen. Auf Abrechnungsseite bestünde somit auch die Möglichkeit, neben dem klassischen HT/NT-Tarif beliebige Zeiträume unterschiedlich zu bepreisen und so die Tarifmodelle völlig flexibel zu gestalten. Aus dem bestehenden Eichrecht ergeben sich jedoch noch Fragen, die vor dem Einsatz dieses flexiblen Modells zu klären sind. Die Verknüpfung der Verbrauchsdaten mit den neuen Tarifen schafft zusätzlich die Möglichkeit, den Verbrauch auch monetär zu bewerten. »Der Kunde kann so die neuen Tarife künftig online vergleichen und den Tarif finden, der am besten zu seinen Verbrauchsverhalten passt. Er kann aber auch umgekehrt sein Verbrauchsverhalten an einen günstigeren Tarif anpassen. Damit erfüllen wir heute schon wichtige Ziele, die der Gesetzgeber mit dem Smart Metering bzw. der Forderung nach Energieeffizienz verbindet«, so A. Küster. Das Vorgehen bietet daneben weitere Vorteile. Heute werden in Speyer beispielsweise die Verbrauchswerte aus ZFA-Systemen von Görlitz ausgelesen. Künftig ist es jedoch zweitrangig, von welchem Hersteller Zähler oder ZFA-Systeme stammen, solange er die

Daten im Standardformat MSCons liefern kann. »Auf diese Weise sind wir nun für die Visualisierung der Daten für das Smart Metering gewappnet, ohne selbst aufwendige Pilotversuche einschließlich der damit verbundenen Investitionen in Hardware vornehmen zu müssen, von der heute noch niemand weiß, ob sie morgen noch den gesetzlichen Vorgaben tatsächlich entspricht«, so St. Nitsche.

Internetfunktionalität als Angebot für Dritte

Inzwischen nutzen die Stadtwerke Speyer die Möglichkeiten, die die neue Internetfunktionalität bietet, nicht nur für sich selbst. Denn als Schleupen-Kompetenz-Center hat sich das Unternehmen in den letzten Jahren auch zu einem erfolgreichen IT-Dienstleister entwickelt, der weitere Unternehmen betreut. »Dabei bieten wir nicht nur die reine IT-Dienstleistung an, sondern vor allem auch unsere Kompetenz in den spezifischen Prozessen der Energiewirtschaft. Damit profitieren unsere Kunden direkt von allen Weiterentwicklungen, die wir ohnehin für uns selbst forcieren«, erläutert St. Nitsche. »Gerade bei der Internetkommunikation werden diese Entwicklungen auch in den kommenden Jahren intensiv vorangetrieben. Denn dieses Projekt hat eine besondere Eigenart: Es wird nie enden, solange sich auch das Internet weiterentwickelt«, fasst A. Küster zusammen.

(39561)

upa@press-n-relations.de

www.schleupen.de

www.sws.speyer.de

www.press-n-relations.de