

## AUS DER PRAXIS

Stadtwerke Ettlingen sehen  
in Flexibilität deutliche  
Wettbewerbsvorteile **SEITE 4**

## IM FOKUS

Entflechtung als Chance genutzt:  
Mittelständische Stadtwerke  
erhöhen Effizienz **SEITE 6**

## SCHLEUPEN AKTUELL

Schleupen CS.IT-Portale:  
Smart-Metering-Informationen  
auf allen Kanälen **SEITE 12**

## IM FOKUS:

---

# „Die Weisheit fällt nicht einfach so vom Himmel“

– Learning for Business. **AB SEITE 6**



## Liebe Leserinnen und Leser,

zum Jahresende sind Rückblicke ja recht beliebt. Im Bereich der Versorgungswirtschaft bleibt allerdings kaum Gelegenheit zum Durchatmen, denn die letzten Monate haben den meisten von Ihnen, genauso wie uns als Softwareanbieter, viele Anstrengungen abverlangt. Denken wir nur an die Umsetzung der Entflechtungsvorgaben, die bei einigen Unternehmen noch heute nicht endgültig abgeschlossen sind. Oder die Thematik 1. Beiblatt bzw. Arbeitsblätter G685, die sich als alles andere als trivial offenbarte.



Ich freue mich daher besonders, wenn es immer wieder Kunden mit Schleupen-CS gelingt, gleichzeitig eine Steigerung ihrer Effizienz zu erreichen und sie so im Benchmark-Vergleich zu einer besonders bemerkenswerten Prozess-Lösung kommen. In diesem Sinne finden Sie auch in dieser Ausgabe der IT:flash wieder einige Beispiele für „Best Practice“.

Wir alle wissen, das hohe Anforderungspensum wird sich auch in 2011 weiter so fortsetzen. Nehmen Sie die Veränderungen in der Marktkommunikation in Verbindung mit den Wechselprozessen im Messwesen (WiM). Dann kommt zum 1. April 2011 mit den „Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS)“ erneut ein hoher Umsetzungsaufwand auf uns alle zu.

Wir verstehen es daher als eine wichtige Aufgabe für uns als Anbieter, unsere Kunden frühzeitig auf die notwendigen Maßnahmen hinzuweisen und ihnen das notwendige „Begleitmaterial“ – also von der Beratung über Checklisten, selbstverständlich Softwaretools, aber auch die aktive Unterstützung bei der Umsetzung – zur Verfügung zu stellen.

Um dem hohen Unterstützungsbedarf bei den Versorgungsunternehmen weiter Rechnung zu tragen, setzen wir Fortbildung und Wissen, praktische Umsetzungstipps sowie Qualifizierung von Führungskräften und Mitarbeitern zu den relevanten Prozessen weiter in den Fokus. Ich freue mich besonders, unseren Kunden mit der neu ins Leben gerufenen Schleupen.Akademie ab Januar 2011 ein noch vielseitigeres Seminarangebot zu Marktprozessen, Anwendungssoftware und IT-Infrastruktur anbieten zu können. Damit können wir gemeinsam dieses wichtige Kapital „Mitarbeiter“ und „Wissen“ weiter ausbauen. Schauen Sie ab Januar einfach mal auf unsere Internetseiten!

Ich wünsche Ihnen einen erfolgreichen, aber nicht zu hektischen Jahreswechsel und bleiben Sie uns gewogen!

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

Dr. Volker Kruschinski  
Vorstand

*Die Schleupen AG wünscht Ihnen alles Gute zum Jahreswechsel!*

# „Die Weisheit fällt nicht einfach so vom Himmel“

Wie das Wissen als wichtiges Unternehmenskapital für Versorgungsunternehmen wertschöpfend einsetzbar wird.



IT-FLASH 12 | 10 – DAS MAGAZIN FÜR DIE ENERGIE- UND WASSERWIRTSCHAFT

## IN DIESER AUSGABE:

### AUS DER PRAXIS

- 04 Stadtwerke Ettlingen sehen in Flexibilität deutliche Wettbewerbsvorteile
- 05 Ver- und Entsorgung Norddörfer GmbH in Wenningstedt/Braderup und Kampen

### IM FOKUS: LEARNING FOR BUSINESS

- 06 Mit Wissen und Erfahrung zu „Best Practice“
- 06 Entflechtung als Chance genutzt: Mittelständische Stadtwerke erhöhen Effizienz
- 08 „Herzstück Controlling“: Integrierter Wertefluss bei den Stadtwerken Troisdorf
- 10 „Schleupen Akademie“: Wissenstransfer als Schlüssel zum Erfolg

### SCHLEUPEN AKTUELL

- 11 Für mehr Energieeffizienz: Schleupen integriert den interaktiven Energiespar-Ratgeber
- 12 Schleupen CS.IT-Portale: Smart-Metering-Informationen auf allen Kanälen
- 13 Reaktion auf das Achtzehnte Hauptgutachten der Monopolkommission 2008/2009:  
Kooperationen in der Wasserwirtschaft
- 15 Rückblick auf die 31. Schleupen Anwendertagung: Prozesseffizienz steht im Mittelpunkt



## SCHLEUPEN AG

### IMPRESSUM

#### Herausgeber

Schleupen AG  
Albert-Einstein-Straße 7  
D-31515 Wunstorf

#### Telefon

+49(0) 50 31\_96 31-0

#### Telefax

+49(0) 50 31\_96 31-19 09

#### Redaktion

Martina Nawrocki  
Press'n'Relations GmbH:  
Uwe Pagel

#### Bildnachweise

istockphoto.com (5),  
Fotolia.de (2).  
Alle weiteren Fotos und  
Grafiken © Schleupen AG  
oder bei den jeweiligen  
Fotografen/Stadtwerken.

#### Layout

hmmh multimediahaus AG,  
Bremen

#### Druck

MüllerDitzen,  
Bremerhaven

# Stadtwerke Ettlingen sehen in Flexibilität deutliche Wettbewerbsvorteile

Gemeinsam mit Schleupen Basis durch eigene IT-Infrastruktur schaffen



Als mittelständisches Versorgungsunternehmen haben die Stadtwerke Ettlingen ihre IT bisher über ein kommunales Rechenzentrum abgewickelt. Um die Anforderungen des liberalisierten Marktes und der Bundesnetzagentur deutlich schneller und flexibler umsetzen zu können, hat sich das Versorgungsunternehmen für den Aufbau einer eigenen IT-Infrastruktur entschieden. Die Umsetzung erfolgt dabei mit Unterstützung der Schleupen AG, als Software-Lösung wird Schleupen.CS – insbesondere auch für den technischen Netzbetrieb – zum Einsatz kommen. „Mit einer eigenen IT im Haus können wir nicht nur die Marktanforderungen schneller umsetzen, sondern auch beispielsweise mit neuen Tarifen deutlich flexibler gegenüber unseren Kunden agieren. Damit sind wir optimal für den Wettbewerb aufgestellt und können unsere Stärken, wie unsere hohe Fachkompetenz und die regionalen Nähe, noch besser ausspielen“, so Eberhard Oehler, Geschäftsführer der Stadtwerke Ettlingen GmbH (SWE).

Mit der Entscheidung für den Aufbau einer eigenen IT-Infrastruktur wurden zunächst verschiedene Softwaresysteme auf den Prüfstand gestellt. „Da wir auch den technischen Netzbetrieb in eine neue IT-Lösung übernehmen wollten, suchten wir einen Anbieter, der sowohl alle kaufmännischen, vertrieblichen als auch technischen Anforderungen möglichst integriert abdeckt“, erläutert Thomas Steuer, Projektleiter IT bei der SWE die Anforderungen. Die Entscheidung fiel schließlich auf Schleupen.CS und damit auf eine durchgängige Komplettlösung inklusive Anbindung an das bereits vorhandene Geoinformationssystem.

In der ersten Projektstufe wird zunächst die IT-Infrastruktur bei den Stadtwerken Ettlingen auf- und ausgebaut. „Hier profitieren wir sicher von der räumlichen Nähe der technischen Berater bei Schleupen“, freut sich Eberhard Oehler. Die Projektbegleitung sieht parallel auch vor, das Know-how der eigenen Mitarbeiter der Stadtwerke noch weiter auszubauen. Da sich das Unternehmen für eine komplette Entflechtung entschieden hat, wird die Migration auf Schleupen.CS direkt im Anschluss vorgenommen, so dass der Echtbetrieb in 2011 erfolgen kann. „Mit der neuen Lösung können unsere Mitarbeiter dann endlich auch Kundenverträge selbst anlegen“, kommentiert Oehler. „Das klingt zunächst banal, verschafft uns aber den Vorteil, dass wir wirklich sehr flexibel auf Kundenwünsche reagieren und sie so auch weiterhin an uns binden können.“ ■



**Eberhard Oehler,**  
Geschäftsführer

Die Stadtwerke Ettlingen sind ein kommunales Querverbundunternehmen und werden als selbstständiges Unternehmen in der Form einer GmbH geführt. Die Stadt Ettlingen ist alleinige Gesellschafterin. Die Stadtwerke Ettlingen sind in den Versorgungssparten Strom, Gas, Wasser und Wärme tätig. Gleichzeitig betreiben sie die Ettlinger Bäder sowie das Tagungszentrum Buhlsche Mühle.

Als Arbeitgeber, Ausbildungsbetrieb und Auftraggeber, vor allem für die regionale Wirtschaft, sind die Stadtwerke Ettlingen Partner für die Stadt und die Region. Diese Position zu stärken und weiter auszubauen ist für die Stadtwerke Ettlingen Auftrag und Leitlinie ihres täglichen Handelns. Die Stadtwerke verstehen sich als wichtiger Bestandteil der Daseinsvorsorge für die Bürger der Stadt Ettlingen.



## Schleupen.CS jetzt auch bei der Ver- und Entsorgung Norddörfer GmbH in Wenningstedt/Braderup und Kampen

„Integriert und einfach zu bedienen“ lautet die Maxime

Elegant, exklusiv und weltoffen, klein aber fein: die Rede ist von Wenningstedt/Braderup und Kampen, zwei der bekanntesten Gemeinden der Insel Sylt. Bei der Ver- und Entsorgung Norddörfer (VEN) GmbH stehen allerdings weder endlose Sandstrände noch prickelnder Champagner, sondern ganz nüchtern der effiziente Betrieb der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung im Mittelpunkt. Daher war auch der Einsatz der unterschiedlichsten IT-Systeme nicht mehr tragbar. „Wir wollten eine Lösung aus einer Hand, die einfach in der Handhabung ist. Daher haben wir uns für Schleupen.CS entschieden“, erläutert Björn Hansen, Geschäftsführer der VEN GmbH, worauf es ankam.

In den Gemeinden leben weniger als 2.500 Einwohner aber mindestens doppelt so viele Zweitwohnungsbesitzer. Uwe Schulze, verantwortlich für den Bereich Verwaltung, ist bei der VEN für alles zuständig, was mit der Abrechnung der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung für Kampen, Wenningstedt und Braderup zu tun hat. „In der Vergangenheit haben wir für jeden Bereich wie beispielsweise der Verbrauchsabrechnung oder der Buchhaltung eigene IT-Systeme eingesetzt. Das führte auf Dauer zu immens hohem Arbeitsaufwand und war zuletzt einfach ineffektiv“, erklärt Uwe Schulze den Anlass für einen Systemwechsel. Gemeinsam mit dem Geschäftsführer der VEN, Björn Hansen, besuchte

er bereits im Jahr 2008 die CeBIT, um sich gezielt die Lösungen der unterschiedlichen Anbieter anzusehen. Gesucht wurde eine integrierte Lösung, mit der sich die immer komplexer werdenden Aufgaben einfacher bearbeiten lassen sollten. Die Entscheidung fiel dann ein Jahr später auf Schleupen.CS. Den letzten Ausschlag dazu gab ein Besuch bei den Stadtwerken in Husum, die mit ihrer langjährigen Erfahrung mit Schleupen.CS überzeugten. „Diese Anwendung erschien uns am praktikabelsten. Die einfache Handhabung sorgt nicht nur für ein effizienteres Arbeiten, sondern erweist sich damit auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten als erste Wahl“, fasst Björn Hansen zusammen. ■



Das zuverlässige Team der VEN mit Verwaltungsleiter Uwe Schulz (rechts)

## „Die Weisheit fällt nicht einfach so vom Himmel“

### Mit Wissen und Erfahrung zu „Best Practice“

Bereits in unserer letzten Ausgabe haben wir unter dem Fokus „Best Practice“ Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft vorgestellt, die im Branchenvergleich optimale Methoden und Vorgehensweisen gefunden haben, die zu mehr Transparenz und Effizienz in den Geschäftsprozessen und damit auch in den Kosten geführt haben.

Der Weg dorthin ist selten einfach, sondern basiert auf einer Vielzahl an Analysen, Erkenntnissen und Erfahrungen des eigenen Unternehmens oder auch von Marktpartnern. Eine weitere wichtige Voraussetzung sind auch Wissen, Fortbildung, praktische Umsetzungstipps und Qualifizierung von Führungskräften und Mitarbeitern, die ein Unternehmen zum Erfolg und damit zu „Best Practice“ führen. In unserem Fokusthema zeigen wir Ihnen weitere Beispiele dazu auf.



## Entflechtung als Chance genutzt

### Mittelständische Stadtwerke erhöhen Effizienz und automatisieren Prozesse

In Sachen Unbundling haben viele Stadtwerke zwei ganz unterschiedliche Strategien verfolgt. Während die einen versucht haben, die Aufwände für die Entflechtung möglichst gering zu halten, indem sie ausschließlich die Mindestanforderungen der Bundesnetzagentur umgesetzt haben, sind andere Stadtwerke offensiv vorgegangen. Viele haben dabei die Chance genutzt ihre Strukturen und Prozesse grundsätzlich zu überdenken. Ihr Ziel war es, die Effizienz zu erhöhen, und dadurch die unvermeidlichen Mehraufwände für die Trennung von Netz und Vertrieb möglichst auszugleichen.

Mit schwäbischer Gründlichkeit haben sich auch die **Stadtwerke Schorndorf** des Themas angenommen. Denn parallel zur Entflechtung stand für sie vor allem die Optimierung der Prozesse im Vordergrund. „Wir haben die Chance genutzt und unsere komplette Ablauforganisation durchleuchtet. Ziel war es, die einzelnen Vorgänge wo immer möglich zu automatisieren und die Mitarbeiter bestmöglich mit IT-Werkzeugen zu unterstützen“, beschreibt Andreas Seufer, Geschäftsführer der Stadtwerke Schorn- ▶

► dorf, den Ansatz. So wurden in einem ersten Schritt die bislang im externen Rechenzentrum betriebene IT ins eigene Haus zurückgeholt und die technischen Prozesse im Netzbetrieb mit Hilfe der Branchenlösung Schlepen.CS optimiert – inklusive der Integration der mobilen Datenerfassung. In einem zweiten Schritt wurde dann das Kundencenter aufgebaut, in dem die Prozesse der Vertragsabrechnung, der Energielogistik und des Vertriebs spartenübergreifend für Strom, Wasser und den Gasvertrieb gebündelt wurden. Sowohl das Front Office als auch das Back Office werden seitdem durch zahlreiche Workflows bei alltäglichen Arbeiten entlastet. Statt auf Papier fließen die Informationen durch die parallele Einführung eines Dokumenten-Managements nun elektronisch durch das Unternehmen, was die Produktivität und vor allem auch die Transparenz in allen Bereichen deutlich verbessert hat. „Früher hat die Buchhalterin Rechnungen rausgesucht, heute macht sie Buchhaltung. Aber auch sonst hat sich die Effizienz in allen Bereichen deutlich erhöht, von der Instandhaltung bis hin zur gesamten Kundenkommunikation“, fasst Vera Steiner, kaufmännische Prokuristin der Stadtwerke Schorndorf, zusammen.

Auch bei den **Stadtwerken Achim** war die konsequente Entflechtung von vornherein beschlossene Sache. Schon 2005 hatte sich das Unternehmen organisatorisch neu aufgestellt und den Bereich Handel verselbstständigt. „Wenn man den Aufwand betrachtet, der für eine diskriminierungsfreie Marktkommunikation ohnehin notwendig geworden ist, machte für uns auch aus Kostengründen nur eine konsequente Entflechtung Sinn“, so Jens Ruschenbaum, Prokurist bei den Stadtwerken Achim. So wurden die bestehenden Bereiche Netz, Energie-Handel sowie der Shared Service in diesem Jahr pünktlich zum Stichtag 1. Oktober auch IT-technisch getrennt abgebildet. Die Kommunikation wird dabei seitdem sowohl untereinander als auch mit den anderen Marktpartnern über den Vertragsdatenmanager von Schlepen abgebildet. „Für uns stand dabei im Vordergrund, unsere traditionell flachen Hierarchien zu erhalten und die

„Ziel war es, die einzelnen Vorgänge wo immer möglich zu automatisieren und die Mitarbeiter bestmöglich mit IT-Werkzeugen zu unterstützen ...“



Andreas Seufer, Geschäftsführer Stadtwerke Schorndorf

durch die Entflechtung notwendig gewordenen Änderungen sowohl in der Struktur als auch in den Prozessabläufen wirtschaftlich abzubilden. Das ist uns gelungen“, beschreibt Jens Ruschenbaum das Ergebnis.

Nicht im Alleingang, sondern gemeinsam sind die **Stadtwerke Garbsen**, die **Stadtwerke Neustadt am Rübenberge** sowie die **Stadtwerke Wunstorf** das große Projekt „Entflechtung“ angegangen. „Für uns war es besonders wichtig, bei der Umsetzung des Unbundling möglichst viele Synergien für die drei Werke zu erschließen“, beschreibt Birgit Kallmeyer, Leiterin Marktkommunikation & Abrechnung bei den Stadtwerken Garbsen, die Zielvorgabe. Dazu wurde ein gemeinsames Kompetenzzentrum geründet und mit Mitarbeitern aus allen drei Werken besetzt. Die strikte Rollentrennung wurde nicht auf einmal, sondern schrittweise umgesetzt – sowohl was die einzelnen Themenfelder als auch die

Projektfolge in den einzelnen Stadtwerken angeht. „Auf der einen Seite konnten wir so sehr standardisiert vorgehen. Auf der anderen Seite konnten wir dadurch aber auch aus den gemachten Erfahrungen in jedem Teilprojekt lernen und die Umsetzung auf diese Weise laufend optimieren“, so Birgit Kallmeyer. Nacheinander wurden so zunächst das technische Gerätewesen sowie die Energielogistik für die Netzbetreiberseite und anschließend die Marktkommunikation sowie die Abrechnung implementiert. „Gerade durch die Bündelung der Kompetenzen und die weitgehende Vereinheitlichung der Prozesse in den drei Stadtwerken konnten wir die Effizienz deutlich steigern. Die Automatisierung von Abläufen und Senkung des manuellen Aufwands insbesondere in Bezug auf die mit dem Grundversorger ab dem Entflechtungszeitpunkt zu lebenden Prozesse konnten somit weitestgehend optimiert werden“, so die erste Bilanz von Birgit Kallmeyer. ■



# „Herzstück Controlling“: Integrierter Wertefluss bei den Stadtwerken Troisdorf



Mit CS.CT\_Controlling Toolbox alle wichtigen Zahlen tagesaktuell im Zugriff



Das Thema „Controlling“ steht bei vielen Stadtwerken erst seit kurzem auf der Tagesordnung. Nicht zuletzt, weil im Zuge der Anreizregulierung immer mehr transparente und vor allem aktuelle Informationen zum Stand des Unternehmens benötigt werden. Bei den Stadtwerken Troisdorf ist das anders: Dort ist das Controlling schon seit mehr als zehn Jahren ein „Herzstück“ der internen Prozesse. Jetzt wurde mit CS.CT\_Controlling Toolbox eine integrierte Lösung eingeführt.

Bis dato war das Controlling bei den Stadtwerken Troisdorf eine separate Lösung, die über Schnittstellen mit dem operativen System Schleppen.CS kommunizierte. „Auf Dauer war dies für uns wenig befriedigend. Denn im Gegensatz zu einem vollintegrierten System sind Schnittstellen pflegeintensiv und müssen an jede neue Anforderung angepasst werden. Zudem müssen viele Daten manuell erfasst werden, weil die Schnittstelle noch nicht entsprechend ausgebaut ist“, beschreibt Markus Wienand, Leiter Controlling bei den Stadtwerken Troisdorf, die Gründe für die Entscheidung zur Einführung eines neuen Systems. Vor allem die direkte Anbindung der Verbrauchsabrechnung war eine zentrale Voraussetzung, um den Abgleich von Plan und Ist zu erleichtern.

Zentrale Prozesse bei den Stadtwerken Troisdorf sind die Umlage der Gemeinkosten und die interne Leistungsverrechnung. Dabei müssen die Kosten für zentrale Funktionen wie etwa die Buchhaltung nicht nur separat an die entflochtenen Bereiche wie Netz oder Vertrieb weiterverrechnet werden. Denn das Con-

trolling wird konzernweit für alle neun Tochtergesellschaften wie etwa die Verkehrsgesellschaft oder das Freizeitbad eingesetzt. „Das neue System unterstützt uns dabei optimal, denn wir können einzelne Umlagen sehr einfach berechnen“, berichtet Markus Wienand. Beispielsweise bei der Kostenstelle „Gebäude“: Hier rechnet das System selbstständig die Kosten pro Quadratmeter und verteilt diese dann auf die Kostenstellen weiter. Auf diese Weise können etwa die Mietaufwände, die durch die Buchhaltungsabteilung entstehen, sauber umgelegt werden.

### Plan und Ist aktuell im Blick behalten

Der Wirtschaftsplan ist ein weiterer Kernprozess des Controllings in Troisdorf. Über das Modul CS.CT.cost center wurden im Rahmen des Gemeinkostencontrollings klare Verantwortungsbereiche gebildet. Somit ist jeder Kostenstellenverantwortliche heute direkt in den Controlling-Prozess eingebunden. Die Planungsdaten werden von den Mitarbeitern selbst über das so genannte „Mehrjahresplanungsfeld“ erfasst. „Dieses Formular funk-



► tioniert ganz ähnlich wie Excel. So fällt es auch Mitarbeitern, die nicht täglich mit dem Controlling zu tun haben, sehr einfach, die Plandaten vollständig und korrekt zu erfassen“, so Markus Wienand.

Die Planung der Erlöse erfolgt parallel im Modul CS.CT.sales&profit. Im Rahmen der Deckungsbeitragsrechnung werden die Plandaten regelmäßig mit dem Ist abgeglichen und im Rahmen der Deckungsbeitragsrechnung zusammengeführt. In CS.CT.balance&cashflow werden die Informationen schließlich nach oben verdichtet und im Rahmen der Gewinn- und Verlustrechnung ausgewertet. „Als Versorgungsunternehmen müssen wir dabei natürlich in der Lage sein, die Ergebnisse spartenscharf zu trennen“, betont Wienand.

### ■ Tagesaktuelle Informationen

Über die Integration der Finanzbuchhaltung werden Plan und Ist mit dem neuen System tagesaktuell abgeglichen. Die Aktualisierung erfolgt automatisiert über Nacht, so dass die Kostenstellenverantwortlichen bereits am Folgetag genau wissen, wo sie stehen. Ampelfunktionen zeigen zudem sofort an, wenn bestimmte Grenzwerte überschritten sind und steuernd eingegriffen werden muss. Die einzelnen Berichte werden für jeden Mitarbeiter generiert und individuell aufbereitet, egal ob er nun für eine oder mehrere Kostenstellen verantwortlich ist. Diese Auswer-

tungen können einfach per Mausklick nach Microsoft Excel exportiert werden. So hat er immer all die Informationen im Blick, die er für seine täglichen Steuerungsaufgaben benötigt. „Auf diese Weise sind die Kostenstellenverantwortlichen von der Planung bis zur Auswertung aktiv in den Controlling-Prozess eingebunden. Denn auch die Auswertungen erhalten sie nicht passiv per E-Mail, sondern sie greifen direkt auf das System zu“, beschreibt Markus Wienand den Ablauf.

Mit dem neuen Controlling-Prozess konnten sowohl die Transparenz als auch die Effizienz deutlich gesteigert werden, die früher üblichen Doppelerfassungen sind überflüssig geworden. „Auch die Darstellung der Daten ist heute sehr viel übersichtlicher. So können wir einfach Vergleichsdaten wie etwa Vorjahresverläufe oder alte Pläne aufrufen und am Bildschirm nebeneinander stellen und vergleichen“, freut sich Wienand. Insgesamt ist das Controlling bei den Stadtwerken heute tatsächlich ein Herzstück und auf einem „industriellen Niveau“, wie es ein externer Berater einmal ausgedrückt hat. Und dieser Kernprozess soll weiter ausgebaut werden.

So wird das Projekt-Controlling künftig noch enger integriert. Zudem wurden bislang lediglich die Sondervertragskunden vom Controlling erfasst, für die Mengen, Erlöse und Deckungsbeiträge heute auf Knopfdruck zur Verfügung stehen. Über

die neue Integration zur Vertragsabrechnung werden in einem weiteren Schritt nun auch die Tarifikunden integriert. „Bislang hatten wir hier das Problem, die Daten vernünftig zu strukturieren und zu sortieren. Denn wir arbeiten mit einer Vielzahl und Vielfalt von Verträgen und müssen deswegen Wege finden, die Kunden sinnvoll in Kundengruppen zusammenzufassen. Und die laufende Entflechtung macht dies nicht einfacher“, beschreibt Markus Wienand die Herausforderung. Er ist jedoch zuversichtlich, dass dies über die Integration schon bald gelingen wird. Zudem sollen künftig auch weitere Bereiche wie der Einkauf oder die technischen Prozesse in das Controlling integriert werden. „Auf diesem Weg wissen wir künftig direkt, welche Bestellungen ausgelöst wurden und welche Kosten damit verbunden sind. Aber wir sehen beispielsweise auch, welche Trafostationen im kommenden Jahr zur Wartung anstehen und welche Mittel dafür einzuplanen sind – und dies automatisch und ohne dass wir wie heute diese Daten manuell erfassen müssen“, fasst Wienand die nächsten Ausbauschritte zusammen. Aber auch heute schon ist für ihn das Controlling das zentrale Steuerungswerkzeug für die strategische Unternehmensführung: „Der Controlling-Prozess ist für uns wirklich das ‚Herzstück‘, in dem alle Informationen zusammenlaufen, die alle Verantwortlichen im Unternehmen für die tägliche Führungsarbeit benötigen.“ ■



## Schleupen.Akademie

### Wissenstransfer als Schlüssel zum Erfolg

Das Wissen ist ein wichtiges Kapital jedes Unternehmens. Zielsetzung bei Schleupen ist es, dieses Kapital für Versorgungsunternehmen wertschöpfend einsetzbar zu machen.

Das Verstehen der Marktprozesse der Energie- und Wasserwirtschaft ist eine äußerst anspruchsvolle Herausforderung. Das gilt gleichermaßen für die Umsetzung in die eingesetzte IT-Lösung. Um dieser Bedeutung gerecht zu werden und um hier die Kunden noch gezielter und strukturierter unterstützen zu können, wurde jetzt die Schleupen.Akademie ins Leben gerufen. Unter diesem Dach werden ab Januar 2011 die verschiedenen Schulungsangebote zu Marktprozessen, Anwendungssoftware und IT-Infrastruktur gebündelt. Gleichzeitig soll das Seminarangebot noch vielseitiger und umfangreicher werden.

Der Erfolg von Beratungs- und Schulungsleistungen hängt vor allem auch von den Menschen ab, die diese Leistungen erbringen. Die Trainer der Schleupen.Akademie verfügen über umfangreiche Kenntnisse und Erfahrungen aus der Energie- und Wasserwirtschaft. Viele von ihnen waren in der Vergangenheit selbst bei einem Stadtwerk oder in einem energiewirtschaftlichen Beratungsunternehmen tätig. Um den hohen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, durchlaufen sie regelmäßig Fortbildungsmaßnahmen, die in einer Zertifizierung bestätigt werden. Besonders wichtig ist auch die enge Verzahnung der Trainer mit der Softwareentwicklung. Hier wird das Wissen zu Neuerungen im Rahmen von Softwarereleases oder Zusatzfunktionen regelmäßig und strukturiert vermittelt und kann so zeitnah in alle Schulungsinhalte einfließen. Die Trainer der Schleupen.Akademie bringen ihr umfassendes Branchen-Know-How und ihre Erfahrung in die Schulungen ein und machen die Anwender fit für ihre komplexen Aufgaben.

Das Seminarangebot der Schleupen.Akademie richtet

sich an alle Ebenen und adressiert gezielt Geschäftsführer, Abteilungsleiter, Sachbearbeiter oder auch die Partner in den Kompetenz-Centern. Gleichmaßen finden „Neueinsteiger“ als auch erfahrene Mitarbeiter hier Unterstützung für eine optimierte Nutzung des Systems oder zu Neuerungen. Neben den klassischen Anwendungsschulungen zu den einzelnen Modulen von Schleupen.CS, werden auch Seminare und Expertenworkshops zu den relevanten und aktuellen Marktprozessen angeboten.

Ob das Angebot zentral oder beim Anwender vor Ort genutzt wird, bestimmt der Kunde. Und das Besondere der Schleupen.Akademie: der Kunde kann sich auch sein ganz individuelles Ausbildungs- und Weiterbildungskonzept zusammenstellen lassen. So können identifizierte Wissensdefizite, egal ob zu speziellen Handhabungsfragen bis hin zu den Geschäftsprozessen allgemein, ganz gezielt abgestellt werden.

Um die Qualifikation im Umgang mit Schleupen.CS auch dauerhaft abzusichern, erweitert die Schleupen.Akademie auch zukünftig beständig ihr Leistungsangebot – ganz eng orientiert an den Anforderungen der Kunden. Das können beispielsweise die aktive Unterstützung im Tagesgeschäft, Fragen zu einer effizienteren Handhabung sein bis hin zu einer Zertifizierung. ■

**Ab Januar 2011 finden Sie das detaillierte Angebot der Schleupen.Akademie im Internet unter [www.schleupen.de](http://www.schleupen.de).**

# Für mehr Energieeffizienz: Schleupen integriert den interaktiven Energiespar-Ratgeber

Mehr Beratungsqualität im individuellen „Look & Feel“

Mit den neuen „Online-Energiesparberatern“ baut Schleupen sein Portfolio der CS.IT\_Internet-Tools weiter aus. In Kooperation mit cozonline, der gemeinnützigen Beratungsgesellschaft für den Klimaschutz, werden dazu die cozonline-Beratungsfunktionen in Schleupen.CS integriert. Mit deren Hilfe können Stadtwerke und andere Energielieferanten nun ein umfangreiches Beratungsangebot in die eigene Website integrieren und die Qualität deutlich steigern – angepasst an das Look & Feel des eigenen Web-Auftritts. Ihre Kunden erhalten mit Hilfe der interaktiven Energiespar-Ratgeber nicht nur eine transparente Sicht auf das eigene Verbrauchsverhalten, sondern sehen auch, wo und wie sie durch Verhaltensänderungen Kosten und Energie sparen können. Online-Ratgeber stehen dabei für verschiedene Bereiche zur Verfügung, von der Heizung über den Stromverbrauch bis hin zur Unterstützung bei Modernisierungsmaßnahmen.

Interessierte Kunden erfassen mit Hilfe der interaktiven Energiespar-Ratgeber ihre individuelle Verbrauchssituation und erhalten anschließend speziell auf sie zugeschnittene Lösungsvorschläge – bis hin zur Empfehlung energieeffizienter Technik oder örtlicher Energieberater und Handwerker, die helfen, den Energieverbrauch zu senken. Damit können sich Stadtwerke schon jetzt auf die Umsetzung der Anforderungen des Energieeffizienzgesetzes vorbereiten, in dem verstärkte Anstrengungen bei der Beratung zur Verbesserung der Energieeffizienz vorgeschrieben werden. Und dies mit einem überschaubaren Aufwand. Denn die Beratungsfunktionen greifen auf eine umfangreiche Datenbank zu, die zentral gepflegt und auf dem aktuellsten Stand gehalten wird. Auf diese Weise kann das einzelne Stadtwerk eine Vielzahl von Erfahrungswerten nutzen, ohne selbst eine entsprechende Datenbasis aufbauen und pflegen zu müssen. Die Energiespar-Ratgeber sind dabei sowohl „stand-alone“ oder integriert mit weiteren Modulen der Branchenlösung Schleupen.CS einsetzbar.

Über die Integration des cozonline-Energiesparkontos in Schleupen.CS, insbesondere in die Vertragsabrechnung, können Stadtwerke auch weitergehende Angebote aufbauen. So können beispielsweise Zählerwerte, die von Kunden in die Internet-Formulare eingetragen werden, über die Mechanismen von CS.IT\_Internet-Tools direkt in die Verbrauchsabrechnung überspielt werden. Im Gegenzug wer-



Geräte zum cleveren Energiesparen: von der Funksteckdose bis zum Optokoppler.

den auch die bestehenden Lieferverträge in die Verbrauchsanalysen miteinbezogen und die Kunden über mögliche Alternativen informiert. Besonders interessant wird dies im Zusammenhang mit dem Smart Metering und den kommenden zeitabhängigen Tarifen. Denn auch die aktuellen Verbrauchswerte, die über die neuen digitalen Zähler erfasst werden, sind auf diese Weise in Beratungsangebote integrierbar. Langfristig lässt sich so eine zentrale Kommunikationsschnittstelle zum Kunden aufbauen, über die Mehrwerte angeboten und Prozesse optimiert und automatisiert werden können. ■

### ENERGIESPAR-RATGEBER

				<b>Vom Check der Heizung, Thermostate, Pumpe oder der Kühlgeräte bis zu Tipps zur Modernisierung oder dem Energieausweis – die Online-Ratgeber unterstützen beim Energiesparen.</b>

# Schleupen CS.IT-Portale: Smart-Metering-Informationen auf allen Kanälen

Aktuell und online: Ob Internet, iPad, Smartphone oder Embedded



Damit Energiekunden ihr Verbrauchsverhalten tatsächlich optimieren, müssen sie einen möglichst einfachen und transparenten Zugriff auf die Informationen zu Energieverbrauch und Kosten erhalten. Deswegen hat Schleupen seine CS.IT-Portale jetzt deutlich ausgebaut. Versorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber oder Messdienstleister können ihren Kunden diese Informationen ab sofort über die unterschiedlichsten Kommunikationswege anbieten: Ob Web-Browser, Smart-Phones, iPads, Home-Display oder TV – einsetzbar sind alle Kommunikationsschnittstellen, die im Haushalt bereits vorhanden sind. Über USB-Sticks oder SD-Cards können die Informationen auch ausgelesen und an anderer Stelle ausgewertet werden.

Die „Multi-Channel“-Portale können dabei jederzeit auch optisch an den Auftritt des jeweiligen Versorgers oder Dienstleisters angepasst und somit als individuelles Mehrwertangebot gekennzeichnet werden. Sie bieten dem Endkunden umfangreiche Informations- und Analysemöglichkeiten sowohl zum Verbrauch von Strom als auch von Erdgas, Wasser, Wärme oder Kälte. Über die Integration der Vertragsabrechnung sind dabei nicht nur die Verbrauchswerte, sondern darüber hinaus die damit verbundenen Kosten auswertbar.

„Wenn das politische Ziel der Steigerung der Energieeffizienz um 20 Prozent bis zum Jahr 2020 erreicht werden soll, müssen die Kunden aktiv mitarbeiten. Das funktioniert aber nur, wenn sie dabei durch Werkzeuge unterstützt werden, die sich wie selbstverständlich in die alltäglichen Abläufe integrieren lassen“, beschreibt Dr. Volker Kruschinski, Vorstand der Schleupen AG, den Ansatz.

Für die professionelle Verbraucherinformation sind, neben den reinen Zählwerten, auch Daten zu Kunden, Preisen und Vertragslaufzeiten erforderlich. Dazu können die aktuellen Zählwerte mit Daten aus der Schleupen.CS Vertragsabrechnung verbunden werden. Über die CS.IT-Portale werden Verbraucher zudem nicht nur passiv informiert. So ist es möglich, Verbrauchsobergrenzen individuell zu definieren, beispielsweise auch in Zusammenhang mit den kommenden zeit- oder mengenabhängigen Tarifen. Bei Überschreiten der Grenzen wird der Kunde sofort per E-Mail oder SMS informiert und kann somit verhindern, dass durch ungewollten Mehrverbrauch zusätzliche Kosten entstehen. Zudem können die Kunden ihr Verbrauchsverhalten jederzeit nachvollziehen. Denn das Portal bietet die Möglichkeit, die aktuellen Verbrauchsinformationen auf Basis von Kilowattstunden, Brennwert, Kubikmetern, Kosten oder CO<sub>2</sub>-Emissionen mit den historischen Daten zu vergleichen. Auch Periodenvergleiche, Benchmarks oder Durchschnitts-/Trendberechnungen sind möglich.

### Integration in Smart-Metering-Umgebungen

In der Praxis fehlen derzeit noch die Standards für die Kommunikation der Verbrauchswerte, der Zugriff auf die jeweiligen digitalen Zähler erfolgt deswegen auf unterschiedlichen Wegen. Die CS.IT-Portale unterstützen aus diesem Grund die Integration in individuelle Systemlandschaften wie beispielsweise ZFA-, EDM-, AMI-, MDM- oder MSB/MD-Systemen. ■



# Kooperationen in der Wasserwirtschaft?

Reaktion auf das Achtzehnte Hauptgutachten der Monopolkommission 2008/2009:

Angesichts der Ausführungen der Monopolkommission zur Wasserwirtschaft in Deutschland und einer möglichen Regulierung hält die kontroverse Debatte zwischen Wettbewerbshütern, Verbänden der Wasserwirtschaft sowie des Umweltschutzes und der Verbraucher weiter an. Das Urteil des Bundesgerichtshofes von Februar 2010 stärkte den Kartellwächtern den Rücken, führte aber bei Wasserversorgern zu Rechtsunsicherheit über die zukünftige Ermittlung von Wasserpreisen. Neben den Wasserpreisen wurden auch Themen der Trinkwasserqualität, Umweltschutz und Versorgungssicherheit genauso wie die Wasserversorgung als kommunale Kernaufgabe der örtlichen Daseinsvorsorge in die Diskussion mit eingebracht. Sind Kooperationen der Königsweg für Städte, Gemeinde und ihre Versorger zur Absicherung von Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz?

## Die Ausgangslage:

Mit der Vorlage des 18. Hauptgutachtens empfiehlt die Monopolkommission 2008/2009 der Bundesregierung im Zusammenhang mit der Entscheidung des Bundesgerichtshofs „Wasserpreise Wetzlar“ vom 02. Februar 2010, dass eine sektorspezifische Regulierung periodisch wiederkehrend Entgelte auf den Wassermärkten kontrollieren und vergleichen sollte. Folgt man ferner den Ausführungen, so ist eine Entgeltregulierung aus technologisch-ökonomischen Erwägungen unerlässlich, wobei auf eine Unterscheidung zwischen öffentlich-rechtlichen und privatrechtlichen Wasserversorgern abgestellt werden sollte. Die Monopolkommission unterscheidet dabei zwischen einer technischen und einer wirtschaftlichen Regulierung. Erstere sollte sich auf Vorgaben zur Wasserqualität beschränken, letztere kurzfristig als „Anreizregulierung“ für alle Wasserversorger nach einheitlichen

Standards vorgenommen werden. Sofern sich die Monopolkommission in ihren Ausführungen an den Bestimmungen der Anreizregulierungsverordnung – (ARegV) orientiert hat, wäre das zentrale Element dieser sektorspezifischen Anreizregulierung die Bestimmung der zulässigen Erlösobergrenzen eines (Wasser-)Netzbetreibers. Das von der Regulierungsbehörde für die Bestimmung der Erlösobergrenze ermittelte Ausgangsniveau würde sodann durch eine Kostenprüfung erreicht werden. Der (Wasser-)Netzbetreiber würde auf der Grundlage seiner Kosten für die Dauer einer Regulierungsperiode die Erlösobergrenzen vorgegeben bekommen. Diese Erlösobergrenzen wären somit von den tatsächlichen Kosten unabhängig. Auf diese Weise wird für den (Wasser-)Netzbetreiber der Anreiz gesetzt, innerhalb der Regulierungsperiode den ineffizienten Teil seiner Kosten zu reduzieren. Dies werde – so die Ausführungen der Monopolkommission – durch die Zusammenlegung von Wasserverteilnetzen und/oder Netzverwaltungen erreicht, um erhebliche Größenvorteile zu heben und weitere Kostendegressionspotenziale auszunutzen.

## Hebung von Synergien bei der Kooperation von Wasserversorgern?

Grundsätzlich liegt dieser Analyse der Optimismus zugrunde, dass die von der Monopolkommission vorgeschlagenen Maßnahmen dazu geeignet sind, positive Synergieeffekte zu realisieren. Grundsätzlich also ein Konzept gegenseitigen Nutzens, das von der Kooperation über die Konzentration bis hin zur Fusion reichen kann.



► Dementsprechend sollten grundsätzlich gewisse quantitative Vorbedingungen für Kooperationen vorherrschen: Nicht immer ist es gewährleistet, dass das Realisieren von Synergien stets zu gleichen Lasten der Kooperationspartner führt. Oftmals stehen hierbei u.a. lokale Arbeitsplätze und die (IT-)Infrastruktur zur Disposition. Eine Kooperation sollte auch gewisse qualitative Vorbedingungen zu Tage bringen und muss stets von dem grundsätzlichen Gedanken einer ausgewogenen und fairen Zusammenarbeit geleitet sein. Diese Vorbedingungen sollten als Beurteilungskriterium herangezogen werden, um einen potenziellen Kooperationspartner identifizieren zu können. Zudem eignet sich eine strukturierte Aufnahme zur präzisen Formulierung eines konkreten Kooperationsziels.

Zu Beginn sind die allgemeine Ausgangssituation zu analysieren sowie die Zielsetzung des zu betrachtenden Aufgabenträgers. Die Identifikation der Herausforderungen der Ausgangssituation dient der Orientierung für Handlungsoptionen, die unter organisatorischen, technischen und rechtlichen Restriktionen gewürdigt werden müssen. Die gesetzten Anforderungen an eine Kooperation sind die Kriterien, an denen potenzielle Partner gemessen werden. In der Phase der Partner-

suche und -bewertung werden potenzielle Kooperationspartner identifiziert und geprüft. Als Partner kommen grundsätzlich benachbarte kommunale Aufgabenträger oder private Wasserversorger in Betracht. Neben Partnern, die eine vollständige Aufgabenerfüllung übernehmen könnten, sind unter Umständen auch Teile der betrieblichen Wertschöpfung mit einzubeziehen, die technische und/oder kaufmännische Betriebsführungsdienstleistungen anbieten. Hierbei sind die potenziellen Synergiebereiche zu identifizieren, die sodann der Bewertung hinsichtlich ihres Wertbeitrages ein wesentliches Entscheidungskriterium bilden. Weiterhin bedarf es der Analyse der sich einstellenden Synergieeffekte, die durch eine Kooperation dem Grunde nach entstehen. Als einen Synergieeffekt benennt die Monopolkommission den sogenannten Größeneffekt. Dem Hauptgutachten ist zu entnehmen, dass durch eine sektorspezifische Anreizregulierung für (Wasser-) Netzbetreiber der Anreiz gesetzt wird, bei hohen unspezifischen Gemeinkosten ihre Größe durch Fusion mit einem anderen Trinkwasseranbieter zu erhöhen, um so die Degression der unspezifischen Gemeinkosten zu verbessern. Das Ausschöpfen der Größendegression ist nicht notwendigerweise an eine physische Zu-

sammenlegung von Netzen gebunden. Vielmehr sei grundsätzlich angedacht, eine Umlage spezifischer Gemeinkosten auf eine möglichst große Zahl von Kostenträgern zu erreichen.

Auch ein verstärktes Outsourcing könne die Effizienz erhöhen. Dies werde bereits auch dadurch erreicht, wenn durch die Zusammenlegung von Redundanzen betriebsnotwendige Rationalisierungsmöglichkeiten ausgeschöpft werden. Vorstellbar ist aus praktischer Sicht eine Zusammenlegung der IT-Systeme. Beispielhaft sei die Stadtwerke Herborn GmbH erwähnt, die als Full-Service-Rechenzentrum den Kunden aus der Versorgungswirtschaft umfangreiche IT-Dienstleistungen anbieten. Mit der Auslagerung der IT an das Rechenzentrum Herborn können Prozesskosten signifikant gesenkt werden und schaffen die Basis für eine Optimierung der Prozesse. Langfristig wollen sich die Stadtwerke Herborn so als spezialisierter IT-Dienstleister positionieren und sich als Kompetenz-Center für Versorger etablieren.

Am Beispiel Herborn kann belegt werden, dass gerade auch den mittleren und kleineren Versorgungsunternehmen eine partnerschaftliche Lösung angeboten werden kann, die auf der einen Seite einen Beitrag zur Kostensenkung liefern kann. Auf der anderen Seite wird für effizientere Prozesse gesorgt, die die Wirtschaftlichkeit verbessern können.

Als 100% Tochter der Schleupen AG begleitet die VISOS GmbH die in der Mehrzahl mittelständischen Kunden bei der Entwicklung von neuen Geschäftsmodellen zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit. Die VISOS GmbH berät Wasserversorger hierzu zielgerichtet und kompetent mit der Erfahrung aus einer großen Anzahl von Analyseprojekten in der Versorgungswirtschaft.

**Pasqual Roselt, Sasa Vaskovic,**  
**VISOS GmbH** ■

### Quellen:

18. Hauptgutachten der Monopolkommission 2008/2009. Unterrichtung durch die Bundesregierung. Drucksache 17/2600.  
Jansen (2000): Mergers & Acquisitions. Unternehmensakquisitionen und -kooperationen, 3. Auflage, Wiesbaden.



## Das war die 31. Schleupen Anwendertagung in Hannover

### Prozesseffizienz steht im Mittelpunkt

Vom 8.-10. September jährte sich die Schleupen Anwendertagung zum 31. Mal. Im Mittelpunkt der Tagung standen wie immer zahlreiche Workshops zu aktuellen und relevanten Themen und Geschäftsprozessen. Dabei zogen sich Prozesseffizienz und Kostentransparenz für alle regulierten und nicht regulierten Sparten wie ein roter Faden durch die gesamte Veranstaltung. Rund 450 Teilnehmer informierten sich über die Umsetzung aktueller Themen in Schleupen.CS und nutzen die Gelegenheit zu einem intensiven Erfahrungsaustausch mit Kollegen und weiteren Fachexperten.

Auf hohe Resonanz trafen die Themen Energieeffizienz, Messstellenbetrieb/Messdienstleistung, Prozessoptimierung sowie die Umsetzungsmöglichkeiten für einen effizienten Netzbetrieb. Ebenfalls stark besucht waren die Workshops, in denen die Tipps&Tricks zu den aktuellsten Softwareversionen präsentiert worden sind. Ein weiteres Highlight bot der Gastreferent Vinzenz Baldus, der „Service Coach“, mit seinem Beitrag „Lust auf Service? Vorsicht! Tierische Fallen!“. In seinem „Dienstleister-Kabarett“ stellt er sehr unterhaltsam und kurzweilig

mit seinen Nilpferden, Spitzmäusen und Delfinen symbolhaft die Art der Kommunikation dar, mit der Kunden heute betreut werden.

In den verschiedenen Workshops konnten sich die Anwender von Schleupen.CS auch intensiv über ihre Erfahrungen austauschen und so viele Anregungen für ihren Arbeitsalltag mit nach Hause nehmen. Auch die Abendveranstaltung nutzen die Teilnehmer, um bei einem guten Essen und nettem Unterhaltungsprogramm die Themen in entspannter Atmosphäre weiter zu vertiefen.

Diese Veranstaltung bietet den Anwendern von Schleupen.CS für alle Einsatzbereiche viele praktische Anregungen und wird aufgrund der hohen Qualität und des umfangreichen Themenangebots von einer Vielzahl der Anwender regemäßig besucht. Der Termin für die nächste Anwendertagung steht daher auch bereits fest:

**14.-16. September 2011 in Hannover. ■**



# Besuchen Sie uns auf der E-world energy & water 2011

Essen 8.-10.2.2011

Die aktuelle Lage der Energiewirtschaft

[www.e-world-2011.com](http://www.e-world-2011.com)

Sie finden uns  
wie gewohnt in

**Halle 3**  
**Stand 436**

