

IT-Infrastruktur: neue Herausforderungen für Energieversorger

Wolfgang Herbers

In Sachen Informationstechnologie stehen kleine und mittlere Energieversorger derzeit vor großen Herausforderungen. Auf der einen Seite müssen sie die Prozesskosten in allen Bereichen des Unternehmens senken, um sich fit für die Anreizregulierung zu machen. Auf der anderen Seite gibt es gerade bei der Informationstechnologie ständig neue Anforderungen. Hier gilt es, sich rechtzeitig zu wappnen und dabei die Kosten nicht aus dem Auge zu verlieren.

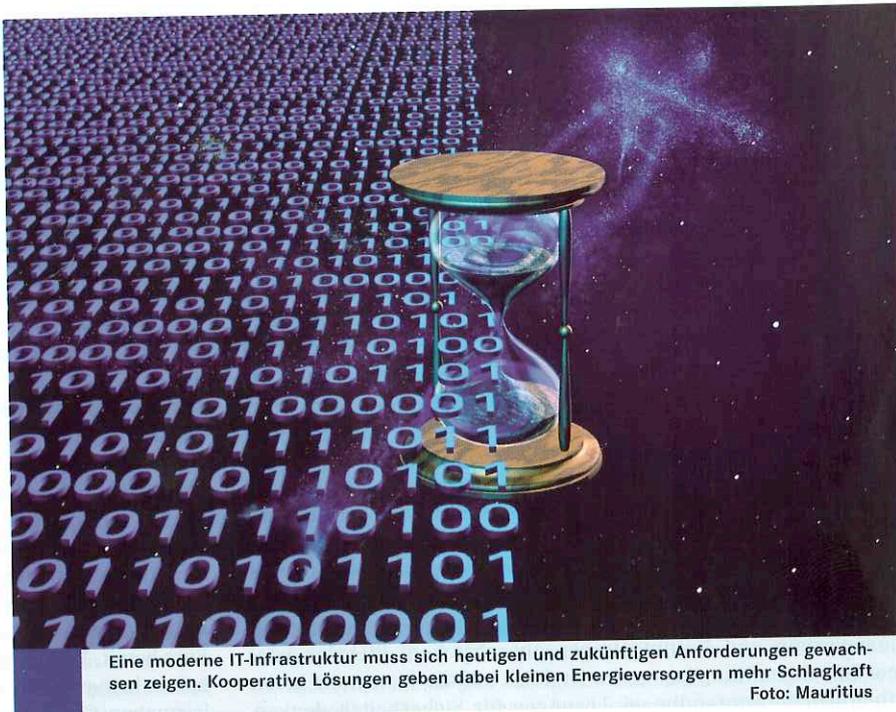
Ein ganz entscheidender Treiber von neuen Anforderungen und den damit zusammenhängenden Kosten ist die Regulierung. Sie hat die Versorgungsunternehmen gezwungen, massiv in die IT-Infrastruktur zu investieren. Waren früher Insellösungen in unterschiedlichen Unternehmensabteilungen durchaus üblich – etwa im kaufmännischen und im technischen Bereich – müssen heute die IT-Systeme im Unternehmen integriert miteinander arbeiten und auch in der Lage sein, mit den IT-Systemen anderer Marktpartner zu kommunizieren.

Ob es nun die Informationspflichten für die Bundesnetzagentur (BNetzA) sind, die die Netzbetreiber dazu zwingen, Daten aus den unterschiedlichen Systemen strukturiert zusammenzuführen, oder die elektronische Kommunikation im Energiemarkt: Ohne eine modernisierte IT-Infrastruktur sind derartige Herausforderungen kaum zu bewältigen (Abb. 1). Hinzu kommt das Thema „Compliance“, also all die Anforderungen, die aus den rechtlichen Rahmenbedingungen für den Betrieb der IT oder für die elektronische Kommunikation resultieren. Dieses Thema wird bei Investitionsentscheidungen oftmals nicht genügend berücksichtigt. Denn dabei stehen eher Fragen wie „Sind die IT-Kosten in unserem Unternehmen zu hoch?“ oder „Wieviel IT benötigt unser Unternehmen wirklich?“ im Vordergrund.

Risiko „Informationstechnik“

Wenn es um die Risiken der Informationstechnologie geht, steht zunächst die Frage im Fokus, ob die Sicherungsmaßnahmen in der IT ausreichend sind. Sind sie es nicht, entstehen erhebliche Haftungsrisiken – nicht nur für die Geschäftsführung, sondern im Zweifelsfalle auch für Bereichs- oder Abteilungsleiter, aber nicht selten auch für den einzelnen Mitarbeiter selbst.

Das Problem: Die Zahl der Risiken wächst unaufhaltsam und ist ohne entsprechende Fachkenntnisse kaum in den Griff zu bekommen. Die Zahlen sprechen dabei eine eindeutige Sprache: 60 000 Fälle von Computer-



Eine moderne IT-Infrastruktur muss sich heutigen und zukünftigen Anforderungen gewachsen zeigen. Kooperative Lösungen geben dabei kleinen Energieversorgern mehr Schlagkraft
Foto: Mauritius

kriminalität registriert das Bundeskriminalamt pro Jahr. Der Schaden liegt bei etwa 100 Mio. €. Jede Woche entstehen rund 50 neue Sicherheitslücken. So sind 5 000 neue Viren und Würmer seit 2004 verbreitet worden, das entspricht einem Anstieg von 350 % (Quelle: Secorvo Security Consulting). Will man die IT-Risikolage im Unternehmen systematisch überprüfen und bewerten, müssen rund 600 Einzelrisiken untersucht werden. Eine Aufgabe, die ein kleines oder mittleres Versorgungsunternehmen in der Regel eindeutig überfordert. Dennoch ist eine solche Untersuchung unverzichtbar, denn bei der haftungsrechtlichen Betrachtung interessiert die Unternehmensgröße wenig. Der Aufbau einer entsprechenden IT-Sicherheitspolitik ist deswegen unumgänglich. Ein entsprechendes IT-Risikomanagementsystem liefert dafür eine wertvolle Hilfestellung (Abb. 2).

Bei der Betrachtung der IT-Risiken stellt sich die Frage nach der Ausfallsicherheit, denn

ein Ausfall der IT-Infrastruktur birgt nicht nur finanzielle Risiken, auch hier stellt sich schnell die Haftungsfrage. Schließlich nimmt die Zahl der zeitkritischen Prozesse in der Energiewirtschaft zu. Ob auf der Beschaffungsseite, wo immer mehr Geschäfte zeitnah getätigt werden, oder bei den Kommunikationsprozessen zwischen den Marktpartnern, wie etwa dem Lieferantenwechsel: Überall müssen Fristen beachtet werden, deren Nichteinhaltung künftig mehr und mehr zum Gegenstand gerichtlicher Auseinandersetzungen wird. Technisch gesehen ist die Sicherstellung der Verfügbarkeit von Informationstechnologie kein Problem mehr. Die Palette reicht hier von der unterbrechungsfreien Stromversorgung über den Einsatz von RAID-Systemen bis hin zur redundanten Datenhaltung auf gespiegelten Servern. Mit der zunehmenden Komplexität solcher Infrastrukturen steigen aber auch die Anforderungen an die Administration.

IT als Qualitätsinstrument

Informationstechnologie birgt aber nicht nur Risiken, sondern auch Chancen. Gerade im schärfer werden Wettbewerb müssen die Unternehmen jede Gelegenheit wahrnehmen, sich positiv von den Marktgleitern abzuheben. Dies gelingt in den seltensten Fällen über den Preis, denn hier haben die Großen der Branche eindeutig die besseren Karten auf der Hand. Deswegen bleibt nur die Chance, die Kundennähe zu vertiefen und vor allem die serviceorientierten Prozesse zu verbessern. Auch hier spielt eine funktionierende IT-Infrastruktur eine zentrale Rolle – vom Call Center bis hin zu einer klar gegliederten und verständlichen Abrechnung, vom attraktiven Internetangebot mit integrierten Service-Dialogen bis hin zum integrierten Hausanschluss. Durch die IT-gestützte Vernetzung der Prozesse können Informationen schnell bereitgestellt und die Kunden ohne Zeitverlust bedient werden. Nötig ist dazu ein reibungsloses Zusammenspiel aller Komponenten, etwa beim Zugriff auf das elektronische Archiv, aus dem benötigte Belege schnell und einfach auf den Schirm geholt werden können. Aber bspw. auch bei der Integration des Handhelds, mit dem der Servicetechniker vor Ort alle relevanten Informationen erfasst. Zudem ist im Dialog mit der BNetzA die integrierte Sicht auf alle Informationen unumgänglich. Nur so kann den Auskunftspflichten zeitnah und widerspruchsfrei Genüge getan werden (Abb. 3).

Investitionen unumgänglich: Prozesse müssen optimiert werden

Die Unternehmen der Energiewirtschaft sind also geradezu gezwungen, in die IT-Infrastruktur zu investieren. Und dies vor dem Hintergrund der Anreizregulierung, die zu striktem Sparen anhält. Deswegen müssen gerade kleine und mittlere Versorgungsunternehmen darauf achten, die IT-Prozesskosten zu senken. Das Problem dabei ist in erster Linie auch der administrative Aufwand für die Betreuung der IT-Infrastruktur. Wachsende Serverfarmen, heterogene Betriebssysteme oder komplexere Netzstrukturen sind immer schwieriger zu handhaben. Weil die Administratoren neben der IT in vielen Unternehmen auch noch andere Aufgaben bewältigen müssen, entstehen oftmals zeitliche Engpässe: Das Gesamtsystem kann nicht durchgängig betreut und die Soft- und Hardware nicht auf dem aktuellen Stand gehalten werden. So sind Störungen geradezu vorprogrammiert, ganz abgesehen von den negativen Folgen für die IT-Compliance (Abb. 4).

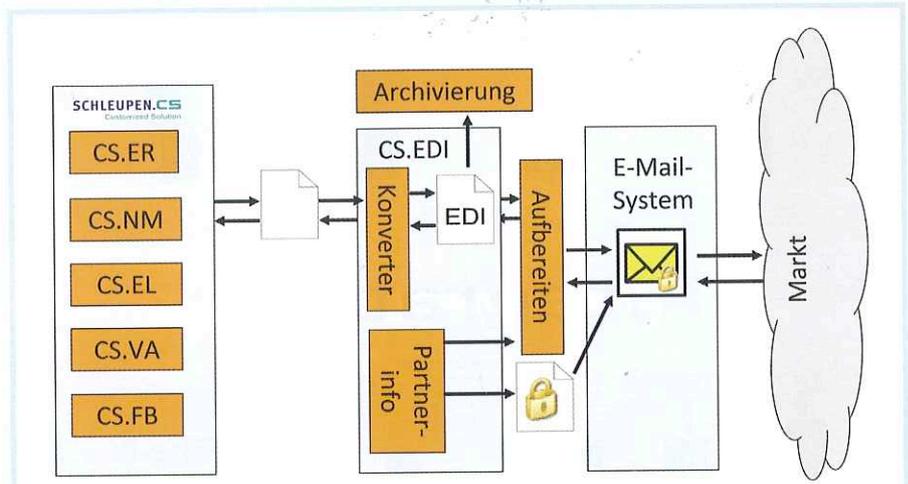


Abb. 1 Integration als Voraussetzung: Prozessregulierung am Beispiel Schleupen.CS

Kosten und Kompetenzen teilen

Eine Möglichkeit, die IT-Prozesskosten zu senken, ist die Verlagerung der IT-Infrastruktur in ein externes Rechenzentrum. Dabei hat in den letzten Jahren das Modell des Kompetenz-Centers zunehmend an Bedeutung gewonnen. Dahinter verbergen sich „Shared Service“-Organisationen, die bei vielen Stadtwerken zu einem zentralen Baustein für die Umsetzung des Unbundling geworden sind.

Mit einem eigenen Dienstleistungsbereich werden dabei sowohl der Netzbetrieb als auch die Lieferantenseite mit Abrechnungsservices, IT-Unterstützung oder mit Buchhaltungsdienstleistungen versorgt. Zunehmend vermarkten die neuen Shared Service-

Bereiche nun auch ihr IT- und Prozess-Know-how an externe Kunden.

Gerade Unternehmen, die in den vergangenen Jahren sehr viel in diesen Bereich investiert haben, können auf diesem Wege einen Teil der Investitionskosten wieder hereinholen. Dabei sind diese neuen Dienstleister für andere Stadtwerke ein sehr interessanter Partner, denn im Unterschied zu herkömmlichen Rechenzentren sind sie ein IT-Dienstleister, der speziell auf die Prozesse in der Energiewirtschaft ausgerichtet ist. Denn neben dem Vorteil der „geteilten“ Kosten für die Infrastruktur können weitere Synergieeffekte erzielt werden. Mit entsprechenden kooperativen Modellen können die beteiligten Partner bspw. auch eigene Kompetenzen in das Kompetenz-Center über-

Risk Map – Kernrisiken (Beispiele)

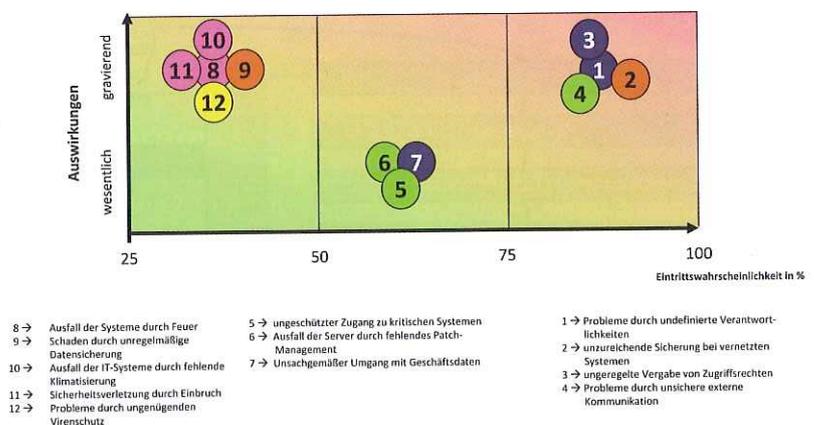


Abb. 2 IT-Risikomanagement macht IT-Risiken transparent

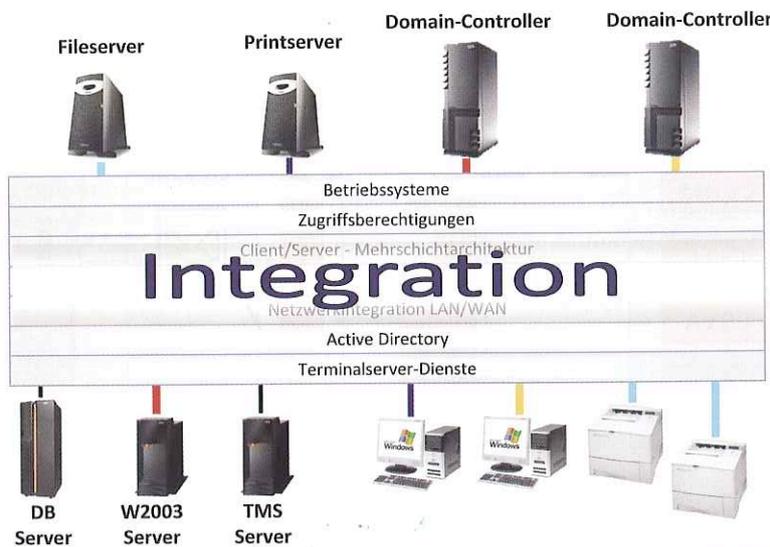


Abb. 3 IT-Integration: Alle Komponenten müssen reibungslos zusammenspielen

tragen und so Teil der Vermarktungsorganisation werden.

Konzentration auf die Kernaufgaben

Eine weitere Möglichkeit ist die Übernahme des Managements der IT-Lösungen durch einen externen Partner. Dabei stellt dieser das reibungslose Funktionieren der IT-Infrastruktur sicher und sorgt zudem für die Erfüllung aller Anforderungen an die IT-Compliance. Dazu gehören unter anderem die Bestimmungen des Telekommunikations- oder des Datenschutzgesetzes, aber auch die Regelungen zur GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler

Unterlagen) oder des Rahmenwerks Basel II zur Analyse der Kreditwürdigkeit. Neben den zahlreichen nationalen Anforderungen an die IT-Compliance kommen zunehmend auch europäische Richtlinien und internationale Vorschriften zum Tragen. So kann bspw. auch der Sarbanes-Oxley Act (SOX) für deutsche Unternehmen gelten, sobald sie mit US-Firmen in irgendeiner Geschäftsbeziehung stehen.

Mit Hilfe eines externen Partners können die Auswirkungen solcher Bestimmungen auf die IT des Unternehmens besser beurteilt und entsprechende Maßnahmen zur Einhaltung der Regelkonformität umgesetzt werden. Dazu gehört auch die Entwicklung konkreter

Verfahrensweisen für die Beachtung dieser Normen und Gesetze, damit die Geschäftsführung die Ordnungsmäßigkeit der IT-Prozesse nachweisen und ihrer Sorgfaltspflicht genügen kann.

Im Rahmen einer solchen Rundum-Betreuung übernimmt der Dienstleister zudem die Verantwortung für den gesamten Lebenszyklus der IT-Infrastruktur, von der Hardware und dem Netzwerk über alle sicherheitsrelevanten Aspekte – etwa bei der Internetanbindung – bis hin zur Software. Inbegriffen sind dabei auch Software-Engineering und -Verteilung, die Installation, das User Management sowie Remote Services, mit denen die Techniker des Dienstleisters bei Störungen jederzeit reagieren und das System von außen wieder zum Laufen bringen können.

Die Kosten für diese Betreuung werden transparent aufgeschlüsselt und zu monatlichen Festpreisen abgerechnet, die sämtliche Betreuungsleistungen beinhalten. Der Vorteil: Der Anwender hat die größtmögliche Sicherheit bei der Planung und Budgetierung. Zudem muss er für die Administration keine eigenen Personalressourcen vorhalten. Die IT-Infrastruktur ist immer auf dem neuesten Stand und das Unternehmen kann sich voll und ganz auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Gleichzeitig behält es den Zugriff auf die eigene IT-Infrastruktur, sämtliche unternehmenskritischen Daten bleiben „im Hause“.

Fazit: Einsparpotenziale ohne Qualitätseinbußen erzielen

In Zukunft werden gerade kleine und mittlere Energieunternehmen auf kooperative Konzepte für die Betreuung der IT-Infrastruktur setzen müssen. Nur so können sie den gestiegenen Anforderungen an die IT genügen, ohne dass die IT-Prozesskosten aus dem Ruder laufen. Welche Lösung die Unternehmen hier bevorzugen, hängt ganz von den individuellen Gegebenheiten ab.

Wichtig ist in jedem Falle, dass der Partner – ob externer IT-Dienstleister oder „Shared Service“ – über ein entsprechendes Know-how verfügt und sich mit den Geschäfts- und Kommunikationsprozessen im Energiemarkt auskennt. Denn nur auf diese Weise lassen sich Einsparungspotenziale erschließen, ohne dass Qualitätseinbußen hingenommen werden müssen.

W. Herbers, Marketingleiter IT-Infrastruktur, Schleupen AG, Moers
wolfgang.herbers@schleupen.de

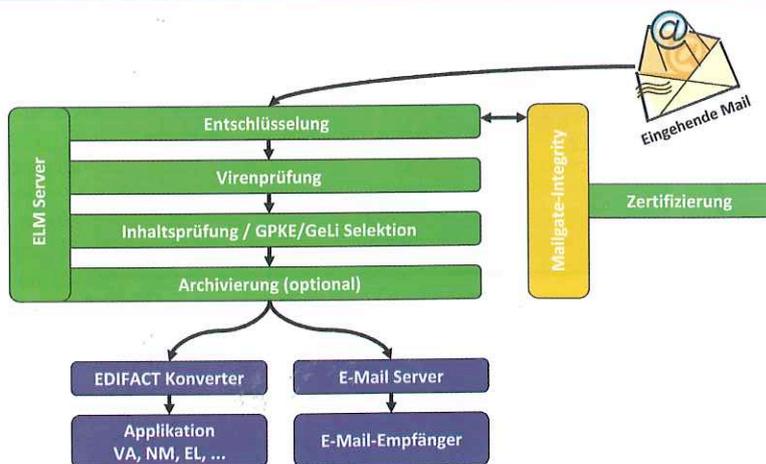


Abb. 4 Sicherheit benötigt Infrastruktur: E-Mail-Eingang bei der Prozessregulierung