

## Energiedienstleistungen

# Die Drei mit Plus

LSW Netz aus Wolfsburg, die Stadtwerke Cottbus und Nevento bündeln ihre Kompetenzen und Ressourcen. Ziel: Mehr-Service für andere Stadtwerke bieten.



Erfolgsbausteine: Wer, wenn nicht wettbewerbserfahrene Energiedienstleister, kann anderen Stadtwerken helfen, im Wandel zu bestehen?

Foto: Fotogestoeber/Adobe Stock

Innovative Dienstleistungen für Stadtwerke – das präsentieren auch auf der E-World 2019 in Essen Nevento, Stadtwerke Cottbus und LSW Netz Wolfsburg. Neu ist allerdings: Die Unternehmen bieten unter der Dachmarke „Energie-Dienstleister +“ ihre Leistungen nun gemeinsam an. Damit reicht das Angebot vom Hosten der IT-Infrastruktur über sämtliche IT-Serviceprozesse bis hin zu allen abrechnungsrelevanten Vorgängen, Heizkostenverteilung, Energiebeschaffung, Callcenter-

Dienstleistungen sowie Prozessberatung und Projektmanagement.

Alle drei Unternehmen haben selbst die Umbrüche in der Energiewirtschaft der letzten Jahre bewältigt, nun können andere von ihren Erfahrungen profitieren. Im Jahr 2015 hatte das Beratungsunternehmen Nevento ein auf die Stadtwerke Cottbus zugeschnittenes Konzept zum Aufbau einer Serviceeinheit entwickelt. „Der daraus resultierende Mehr-Service unseres Stadtwerks stößt in der Region seitdem

auf großes Interesse. Daher bauen wir für unsere lokalen Partner das Angebot stufenweise weiter aus und entwickeln sukzessive weiter – nun auch mit der LSW Netz als neuem Partner.“ Durch die Zusammenarbeit erweitern sich nicht nur die Angebote, sondern auch die Möglichkeiten, noch flexibler auf Kundenanforderungen zu reagieren. (E-World: Halle 4, Stand 224)

[www.energieservice-cottbus.de](http://www.energieservice-cottbus.de)

## Moderner Kundenservice in der Energiewirtschaft

Energieversorger können sich durch die Optimierung im Kundenmanagement von ihren Wettbewerbern absetzen. Voraussetzung hierfür sind digitale Lösungen, wie sie Enghouse Interactive anbietet, weltweit aktiver Entwickler von Software für die Kundenkommunikation. Eine der wichtigsten Softwarelösungen ist das Qualitätsmanagement „QMS“ zur Unterstützung des kompletten Kundenserviceprozesses. Konflikte können gelöst, Mitarbeiterschulungen und Produktivität beschleunigt sowie manuelle Geschäftsabläufe automatisiert werden.

Mithilfe des Customer Relationship Managements (CRM) sollen Kundenanfragen schnell beantwortet werden. In CTI-Anwendungen (Computer Telephony Integration) für das CRM stehen Kundeninformationen sofort zur Verfügung. Anfragen lassen sich deutlich schneller an einen qualifizierten Mitarbeiter weiterleiten. Im „Omnichannel“ werden unterschiedlichste Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung verwaltet. Kanal- und abteilungsübergreifend wird

der Kunde erkannt und die bisherige Kommunikation komplett angezeigt.

Welche Potenziale in der Automatisierung stecken, zeigt das Whitepaper „Digitalisierung von Serviceprozessen in der Energiewirtschaft“ (kostenfreier Download: [www.enghouseinteractive.de/digitalisierung-in-energiewirtschaft](http://www.enghouseinteractive.de/digitalisierung-in-energiewirtschaft)).

[www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)



Zufriedene Kunden auf einen Klick: Anfragen schnell beantworten und Konflikte lösen – hierbei helfen digitalisierte Serviceprozesse.

## Mieterstrom-Service

Der Energieversorger EnBW bietet ab sofort einen IT-basierten Full-Service bei der Umsetzung von Mieterstrommodellen an. „QuarterpackStart“ zielt vor allem auf Effizienz durch Automatisierung und soll den schnellen und komfortablen Einstieg in das Zukunftsthema ermöglichen. Die schlanke Full-Service-Abwicklungslösung reicht im Servicespektrum von der Kundenbetreuung über Vertragsmanagement und Abrechnung die bis Zähldatenmanagement.

Die Basis dafür legten die seit dem Jahr 2013 gesammelten Erfahrungen aus inzwischen rund 35 Mieterstromprojekten mit aktuell über 400 Zählpunkten. Der Investitionsbedarf bleibt dabei sehr überschaubar und es ist die Sicherheit im Datenverkehr gemäß der neuen Datenschutzverordnung (DSGVO) gewährleistet. „QuarterpackStart“ wird von der EnBW seit Anfang November 2018 bundesweit vertrieben. (E-World: Halle 5, Stand 402)

[www.enbw.com/operations](http://www.enbw.com/operations)

## Das Beste rausholen

Im Zuge von Digitalisierung, Automatisierung, Internet of Things und Metering wachsen sowohl die erfasste Datenmenge als auch die Komplexität der IT-Landschaften in Unternehmen. Wichtige Informationen liegen verteilt auf unterschiedlichen Systemen und lassen sich erst erkennen, wenn man diese kombiniert.

Die universelle und flexible Datenintegrationsplattform KiDIP des Softwarehauses Kisters vereint heterogene Daten aus unterschiedlichsten Quellen zu einem gemeinsamen konsistenten Pool aller Prozess-, Anwendungs- und Unternehmensdaten. Dadurch werden relevante neue Aussagen, Erkenntnisse und Trends in den Massendaten sichtbar. Die Ergebnisse dienen zum Beispiel datenbasierten Geschäftsmodellen, datengetriebenen Entscheidungen und effizientem Monitoring.

Die leicht bedienbare ETL-Lösung (ETL: Extract, Transform, Load) ist das kostengünstige Werkzeug, das die Basis für Big-Data- und Data-Analytics-Anwendungen schafft. Es liefert eine einheitliche Sicht auf die Informationen und kommt unter anderem für die schnelle Datenauswertung und -verarbeitung, für das Sichten großer Datenmengen und die Automatisierung von Datentransformationen und -kommunikation zum Einsatz. (E-World: Halle 3, Stand 131)

[www.kisters.de](http://www.kisters.de)

## Kooperationen

# Digitalisierung im Blick

Diehl Metering und das österreichische Unternehmen Symvaro kooperieren im Zeichen der Digitalisierung von Metering-relevanten Prozessen. Für Energie- und Wasserversorger bringt das Vorteile.

Seit über 20 Jahren erfasst Diehl Metering mit seiner Izar Radio-Funktechnologie Daten von kommunikativen Messgeräten der Energie- und Wasserversorgung und überträgt diese an seine



Auftakt: Symvaro-Geschäftsführer Rudolf Ball (l.) und Diehl-Metering-Vorstandsmitglied Ender Erat freuen sich über den Start der operativen Phase der Kooperation ihrer Unternehmen.

Softwareplattform. Dadurch können Wasser- und Energieversorger beispielsweise präzise Stichtagswerte zum Ein- und Auszugsdatum gewinnen. Symvaro ist in Österreich und Deutschland mit der Software Waterloo erfolgreich. Sie unterstützt etwa den Zählertausch oder die Ablesung von nicht kommunikativen Zählern.

Für Diehl Metering ist Symvaros Software die perfekte Ergänzung zu Izar. Sie unterstützt das Unternehmen bei der Digitalisierung von Metering-relevanten Prozessen bei Versorgern. Als Beispiel können hier Zählerablesung oder -tausch genannt werden. Wo Waterloo bereits zur Auslesung und zum Tausch von nicht kommunikativen Zählern genutzt wird, können im Zusammenspiel mit der Izar@Mobile-Software kommunikative Zähler etwa im Vorbeigehen oder -fahren auslesen.

Versorger, die kommunikative Zähler mit Izar auslesen, profitieren ebenfalls von der Kooperation: Durch die Verknüpfung mit der Symvaro-Lösung lassen sich Prozesse für Lagerverwaltung, Zählerinstallation und -tausch oder Terminvereinbarungen noch effektiver gestalten. (Diehl Metering auf der E-World: Halle 2, Stand 514)

[www.symvaro.com](http://www.symvaro.com)

## FLEXWELL-Fernheizkabel®

### Der Problemlöser



FLEXWELL-Fernheizkabel®  
-170 °C bis +150 °C  
PN 16/25 · DN 25 – DN 150

BRUGG Rohrsysteme GmbH  
Adolf-Oesterheld-Straße 31  
D-31515 Wunstorf  
phone +49 (0)5031 170-0  
info.brg@brugg.com · www.brugg.de  
A company of the BRUGG Group

Flexibel, schnell und platzsparend – das ist FLEXWELL-Fernheizkabel® im Horizontalspülbohrverfahren. Wegen des einzigartigen Aufbaus und der Lieferung in bedarfsgerechten Längen ist der Einzug der Vor- und Rücklaufleitung häufig innerhalb eines Tages realisierbar.

Hindernisse im Untergrund werden dabei einfach „umfahren“. Verbindungsstellen im Erdreich und Maßnahmen zur Kompensation der thermischen Dehnung sind weitgehend überflüssig. Das schont nicht nur den Geldbeutel, sondern auch die Nerven der Bürger.

Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gerne!



**BRUGG** PIPESYSTEMS  
Flexible solutions