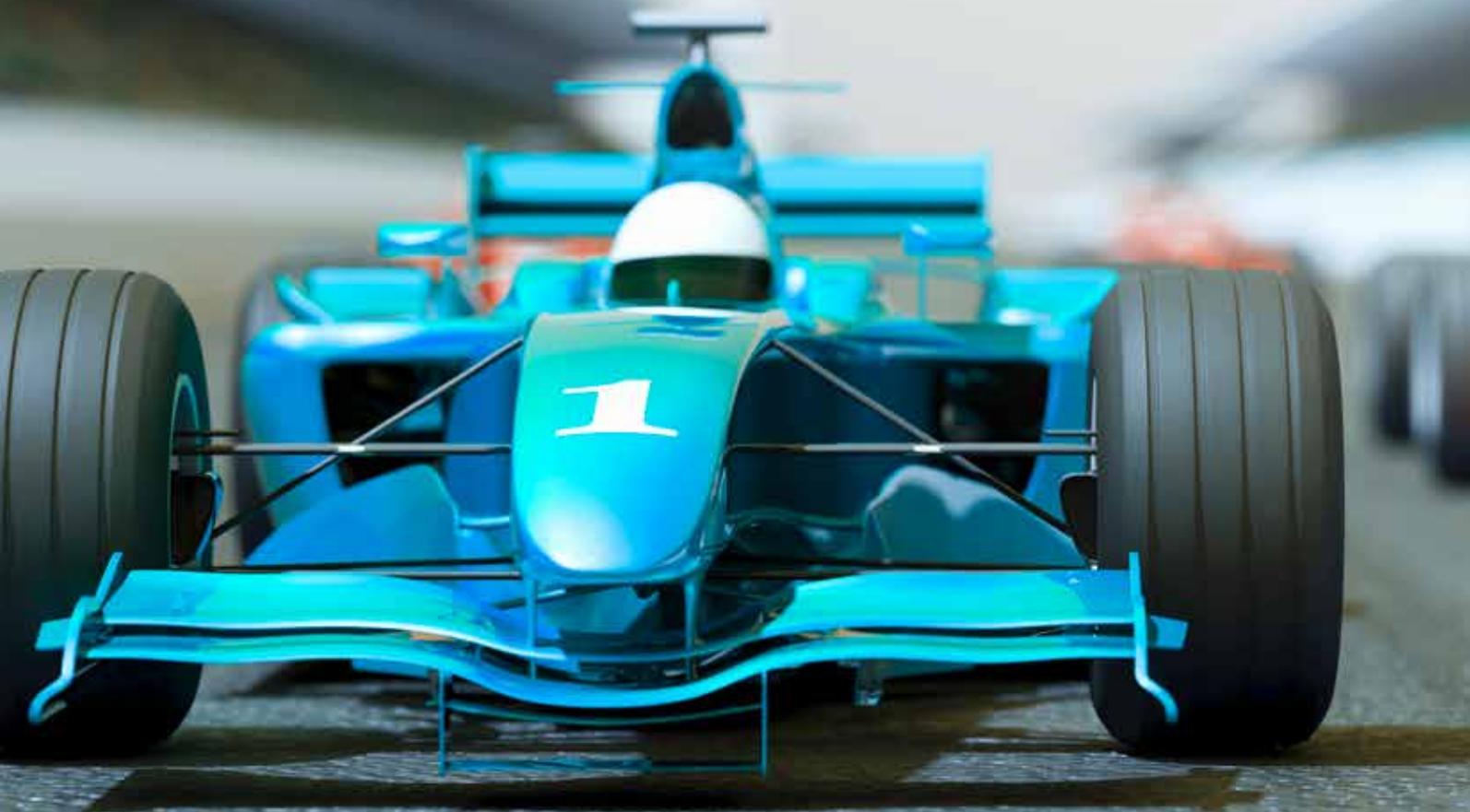


SMART METERING:

Starten von der Pole Position



Sicher sein beim Thema Sicherheit

Ein Penetrationstest half den Stadtwerken Neumarkt, ihre IT-Sicherheit zu optimieren

Mit CLS-Steuerboxen auf neue Geschäftsmodelle zusteuern

Wie die neue Technologie Profitabilität schaffen kann

Digitalisierung als Chance

Wo die Schleupen AG Potenziale für Versorger sieht

Liebe Leserinnen und Leser,

aufgrund der fehlenden Markterklärung steht der flächendeckende Rollout bislang immer noch aus. Dazu muss das Bundesamt für Sicherheit (BSI) insgesamt drei Smart Meter Gateway Systeme zertifizieren. Seit der Zertifizierung des ersten Gerätes im Dezember 2018 hat sich allerdings im Markt nichts bewegt. Dennoch stehen die Zeichen gut und es könnte bis Jahresende eine Markterklärung geben. Ich vermute, dass in den nächsten Wochen ein weiteres Smart Meter Gateway zertifiziert sein wird. Das dritte nötige Gerät könnte dann zum Ende des vierten Quartals die Zertifizierung schaffen. Das wäre nicht nur für unsere 115 Kunden gut, die unsere SMGWA-Komplettlösung einsetzen und mit ihren mehr als 2,7 Millionen Zählern auf den Wirkbetrieb warten.



Dr. Volker Kruschinski

Vorstandsvorsitzender
Schleupen AG

Trotz ausstehender Markterklärung haben erste Unternehmen bereits den aktiven Betrieb der Smart Meter Gateway Administration begonnen. Andere Unternehmen setzen sich sogar bereits mit dem Thema CLS-Steuerung auseinander. Es lohnt sich, die Themen SMGWA und CLS-Management von Anfang an zusammen zu planen, um so den kreativen Freiraum zur Entwicklung spannender Geschäftsfelder zu nutzen.

Wir haben daher in dieser Ausgabe das Thema Smart Metering nochmals mit verschiedenen Beiträgen und Erfahrungen aus der Praxis in den Fokus gestellt.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Herzliche Grüße

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Volker Kruschinski', written in a cursive style.

Dr. Volker Kruschinski
Vorstandsvorsitzender

Aus der Praxis

- 04 Die GGEW setzt an der Stromtankstelle auf Schleupen.CS
Effizienz in der Ladekartenabrechnung
- 07 Bestehende Probleme gelöst, Performance gesteigert
Stadtwerke Lübbecke optimieren ihre Datensicherung mit Veeam
- 08 Sicher sein beim Thema Sicherheit
Ein Penetrationstest half den Stadtwerken Neumarkt, ihre IT-Sicherheit zu optimieren

Im Fokus

- 11 Smart Metering
Starten von der Pole Position
- 12 Smart Metering – smarte Chancen für Versorger
Vorne dabei sein im Rennen um die attraktivsten neuen Angebote
- 13 Starten statt warten
Soluvia und Schleupen starten SMGW-Admin-Wirkbetrieb für MVV
- 14 Mit CLS-Steuerboxen auf neue Geschäftsmodelle zusteuern
Wie die neue Technologie Profitabilität schaffen kann
- 17 Stadtwerke Ingolstadt setzen bei Smart Metering auf Schleupen
Rund 80.000 neue Zählpunkte für die SMGW-Admin-Lösung
- 18 Schleupen AG überzeugt Confer IT mit SMGW-Admin-Lösung
SMGW-Admin-Kundenzahl wächst weiter

Schleupen aktuell

- 19 Digitalisierung als Chance
Wo die Schleupen AG Potenziale für Versorger sieht
- 21 Künstliche Intelligenz – echt zuvorkommend
Chatbots im Kundenservice
- 22 Die Schleupen Anwendertagung feierte in diesem Jahr ihr Jubiläum
40 Jahre in digital (e)motion

Impressum

Herausgeber

Schleupen AG
Richard-Löchel-Straße 7
47441 Moers
Tel. +49(0)2841 912 -0
Fax +49(0)2841 912 - 1993

Redaktion

Martina Nawrocki
Marc Schubert

Bildnachweise

iStock:
S.1 © mevans
S.9 © Cecillie_Arcurs
S.11 © mevans
S.12 © mevans
S.14 © Django
S.19 © ipopba
S.20 © FedotovAnatoly
S.21 © NicoElNino
Adobe Stock:
S.16 © urbans78

Alle weiteren Fotos und Grafiken

© Schleupen AG oder bei den
jeweiligen Fotografen/Stadtwerken

Layout

hmm multimediahaus AG, Bremen

Druck

Müller Ditzten AG, Bremerhaven

Schleupen@SocialMedia

Auf unseren Social-Media-Kanälen versorgen wir Sie mit informativen, inspirierenden, unterhaltsamen und wissenswerten Neuigkeiten aus unserer Schleupen-Welt.

Besuchen Sie uns auf:



Die GGEW setzt an der Stromtankstelle auf Schlepen.CS

Effizienz in der Ladekartenabrechnung

Der Bensheimer Energiedienstleister startet beim Ausbau der Ladeinfrastruktur durch. Inzwischen betreibt die GGEW (Gruppen-Gas- und Elektrizitätswerk Bergstraße Aktiengesellschaft) 85 Ladepunkte. Das ergibt eine Ladepunktdichte, die viele größere Städte in den Schatten stellt. Um die Leistungen als E-Mobility Provider (EMP) IT-seitig abwickeln zu können, setzt das Unternehmen auf eine E-Mobility-Lösung im Rahmen der Plattform Schlepen.CS. Wir sprachen im Interview mit Rainer Babylon, Bereichsleiter Vertrieb und Services sowie Mitglied der Geschäftsleitung, über die Erfahrung im aktiven Betrieb.

Herr Babylon, Ihr Unternehmen ist Pilotkunde der E-Mobility-Lösung der Plattform Schlepen.CS. Welche Anforderung muss eine IT-Lösung für Sie erfüllen?

Erstmal muss die IT-Lösung das tun, was ich von jeder IT-Lösung erwarte: Sie muss stabil laufen und die Komplexität der Aufgabe bewältigen. Das ist bei uns erfreulicherweise der Fall. Zum anderen ist die Investition in die E-Mobility eine Investition in die Zukunft. Ladeinfrastruktur aufzubauen, ist mit Kosten verbunden, die sich nicht einfach so reduzieren lassen. Dem stehen zurzeit noch relativ geringe Umsätze gegenüber. Deshalb ist uns die effiziente Abwicklung der Prozesse extrem wichtig, um überhaupt noch Marge generieren zu können. Dabei hilft uns das System Schlepen.CS. Zurzeit drucken wir beispielsweise noch Papier-Rechnungen. Aber das wird in einigen Wochen Geschichte sein. Dann werden wir für die Kunden elektronische Rechnungen hinterlegen. So verhindern wir, dass die Prozesskosten die Gewinne auffressen.

Sie beschreiben Ihr Engagement als Investition in die Zukunft. Fühlen Sie sich mit Ihrer IT fit für den Markt von morgen?

Definitiv. Das System läuft sehr stabil und ist skalierbar angelegt. Ob wir nun 70 Verträge im Monat abrechnen oder 7.000, macht keinen so großen Unterschied. Bei der Ladekartenabrechnung sind wir Partner im Lade-netz.de. Die einzelnen Tankvorgänge werden über das

Ladnetz Informationssystem (LISY) erfasst. Die Mengen werden der jeweiligen Tankkarte zugeordnet und uns als Charge Detail Record (CDR) übermittelt. Im System erfolgt dann die Abrechnung der Verbrauchsinformationen. Da wir sowieso mit Schlepen.CS arbeiten, können wir hier natürlich auch große Mengen bewältigen.

Nur wenn Kunden in LISY schneller angelegt sind als bei uns im System, läuft der Prozess auf einen Fehler. Aber das ist ja logisch und zum Glück selten. Für uns ist es auch ungeheuer praktisch, dass die Abrechnung in unserem bestehenden Abrechnungssystem läuft. Das erfordert viel weniger Schulungsaufwand und erleichtert die Einführung des Systems. ↪



GGEW
WIR SIND ENERGIE.

Über die Gruppen-Gas- und Elektrizitätswerk Bergstraße Aktiengesellschaft

Gegründet 1886, zeichnet sich der südhessische Energiedienstleister seit jeher durch seine Innovationskraft aus. Als Treiber der Energiewende investiert die GGEW AG massiv in Photovoltaik und Windenergieanlagen. Schnelle Internetverbindungen sowie Telefonie zählen ebenso zum Portfolio des Unternehmens wie eine stetig wachsende Ladeinfrastruktur für die Elektromobilität in der Region. Als zukunftsorientierter und kundennaher Energiedienstleister arbeitet das Unternehmen intensiv an neuen Konzepten und Produkten für seine bundesweit über 140.000 Kunden.



Apropos Einführung, wie liefen die ersten Schritte mit dem neuen System?

Als Pilot-Kunde waren wir bei dem Prozess sehr früh an Bord und konnten sehr viel beeinflussen. Die fertige Lösung war also schon gut an unsere Bedürfnisse angepasst. So hatten zu Anfang unsere Projektbetreuer Alexandra Schütz und Thomas Stephan zwar eine ganze Menge Arbeit, aber am Ende ein System, das wirklich passt. Natürlich gab es in der Anlaufphase kleinere Probleme, die aber schnell gelöst waren. Aus unserer Sicht lief die Startphase also sehr gut.

Sie sprachen von hohen Investitionen und kleinen Umsätzen. Lohnt es sich für einen Energiedienstleister überhaupt, beim Ausbau der Infrastruktur vorne mit dabei zu sein?

Aus unserer Sicht auf jeden Fall. Erstens merken wir, dass sich langsam etwas bewegt im Markt. Wir haben inzwi-

schen jeden Monat Anträge auf neue Ladekarten. Das ist eine Entwicklung, über die wir uns sehr freuen. Für nächstes Jahr haben großen Marken wie VW und Mercedes angekündigt, E-Autos im großen Stil auf den Markt zu bringen. Wenn man dann in der Fläche nicht präsent ist, könnte es zu spät sein. Es geht darum, jetzt schon Standorte zu besetzen.

Wenn die großen Autohersteller sich stärker engagieren, werden sie auch Ladeverträge anbieten. Sehen Sie da eine Gefahr für die Stadtwerke?

Wenn Neuwagen mit Ladeverträgen verkauft werden, können wir wenig tun. Aber die Ladeverträge werden nicht ewig laufen und es gibt auch einen Gebrauchtwagenmarkt. Hier haben die Stadtwerke durch den Querverbund und die große Breite ihrer Dienstleistungen meines Erachtens dann wieder sehr gute Chancen. ↪

Wo sehen Sie die größten Stolpersteine für die E-Mobilität?

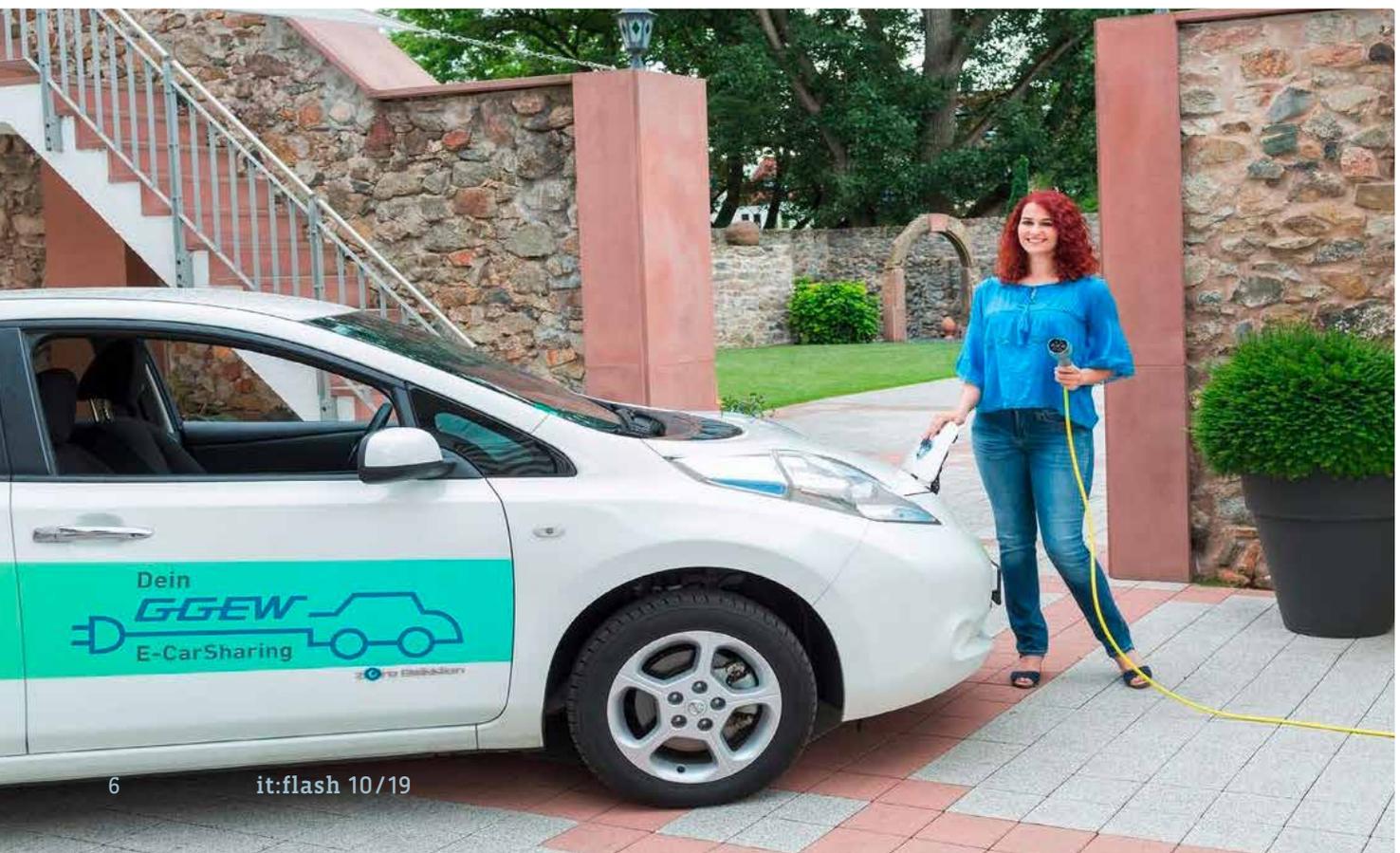
Ganz klar beim Roaming. Für den Konsumenten ist es einfach unkomfortabel, wenn er mit seiner Ladekarte nur an einem Teil der Ladepunkte bezahlen kann, weil der andere Teil zu einem anderen Verbund gehört. Hier versucht im Moment noch jeder, Claims abzustecken und möglichst viele Nutzer zu gewinnen. Jeder möchte unbedingt sein Produkt und seine Software am Markt halten. Der Wille zur Zusammenarbeit bleibt dabei auf der Strecke. Für Kunden ist das ähnlich unangenehm wie früher das Roaming beim Telefonieren. Dabei könnte eine Vereinfachung auch die Akzeptanz der E-Mobilität fördern. Vielleicht ist hier irgendwann auch der Gesetzgeber gefragt.

Vielen Dank für das interessante Gespräch.
Das Interview führte Marc Schubert ■

» *Als Pilot-Kunde waren wir bei dem Prozess sehr früh an Bord und konnten viel beeinflussen. Die fertige Lösung war also schon sehr gut an unsere Bedürfnisse angepasst.*



Rainer Babylon, Bereichsleiter Vertrieb und Services, sowie Prokurist der GGEW AG



Bestehende Probleme gelöst, Performance gesteigert

Stadtwerke Lübecke optimieren ihre Datensicherung mit Veeam

Die Stadtwerke Lübecke haben ihr Datensicherungskonzept überdacht. Anlass dazu waren die Schwächen der bisherigen Lösung, speziell das Migrieren vom Backup-Storage auf Tape. Das Problem: Die Sicherung und die Wiederherstellung haben viel Zeit benötigt. Außerdem hatte die bisherige Sicherungslösung immer wieder mit Ausfällen zu kämpfen.

Gesucht wurde eine schlanke und schnelle Lösung. Nach einem Screening der am Markt befindlichen Lösungen stellte sich heraus: Einige Lösungen waren zu groß und sperrig, andere garantierten nicht die Zuverlässigkeit, die für eine Datensicherung unerlässlich ist. Veeam war zwar schon im Vorfeld bekannt, aber den eigentlichen Anstoß gab ein Workshop bei einer Anwendertagung der Schleppen AG. Das Produkt schien genau die Erwartungen der Stadtwerke Lübecke zu treffen.

Das Produkt ist eine hochmoderne Lösung auf dem neuesten Stand der Technik. Sie wurde von Grund auf für das Sichern virtueller Infrastrukturen entwickelt und bewältigt mühelos große Datenmengen. Dazu bietet Veeam eine hohe Geschwindigkeit. Das bedeutet: Virtuelle Speicher können innerhalb von Minuten lauffähig wiederhergestellt werden – unabhängig von der Größe der Virtuellen Maschine. Auch wenn bei Updates des Betriebssystems Fehler auftreten, kann die Veeam-Lösung mit ihrer Geschwindigkeit punkten. Der Rollback des Betriebssystems ist innerhalb kürzester Zeit möglich. „Besonders überzeugend sind die kurzen Sicherungszeiten.“, fasst Marvin Sontberg, Teamleiter EDV/IT seine Erfahrungen zusammen. „Wir sind durch die Umstellung wesentlich schneller geworden. Der tägliche Betrieb wird nicht gestört. Die komplette Sicherung mit Migration auf Band findet jetzt in der Nacht statt und nicht in 1,5 Tagen“. Außerdem ist er sehr zufrieden mit der schlanken Lösung, die im täglichen Betrieb sehr übersichtlich ist. Denn Veeam kommt auf virtuellen Systemen ohne Agenten aus. So entfallen Installation und Updates. Anwendungskonsistente Sicherung sowie Wiederherstellung auf Elementebene ohne Agenten ist für SQL- und Exchange-Server sowie für Active Directory möglich. Darüber hinaus sind natürlich auch alle üblichen Features im Angebot. Es reicht von der Deduplizierung und Komprimierung bis hin zur Unterstützung modernster Hypervisoren.



In finanzieller Hinsicht verspricht die Veeam-Lösung den Stadtwerken Lübecke viel Stabilität. Denn das Preismodell für die Lizenzierung beruht auf der Zahl der CPU-Sockel. Auch der Erwerb von Lizenzen mit 36-monatiger Laufzeit sorgt für Preisstabilität. Allerdings mussten die Stadtwerke Lübecke vor der Umstellung in neue Hardware beim Backup-Storage investieren. Geschuldet war dies der andersartigen Sicherung gegenüber der Vorgängerversion. Da aber alle SQL-Server virtualisiert waren, fielen keine weiteren Hardware-Lizenzen an. Der Umstellungsprozess selber ist nicht nur unkompliziert abgelaufen, sondern auch sehr schnell. Ende September 2018 hat Veeam das Angebot abgegeben. Bereits im November wurde das System installiert und konnte Mitte Dezember live geschaltet werden. Zwischen Angebot und Go live lagen also keine drei Monate. Mit verantwortlich für den reibungslosen Ablösevorgang dürfte gewesen sein, dass die Stadtwerke Lübecke auf von Veeam lizenzierte Hardware gesetzt haben.

Eine positive Wirkung hat sich schnell gezeigt, nachdem die Veeam-Lösung ihren Betrieb aufgenommen hat: Die Zahl der Hotline-Tickets hat sich extrem reduziert. Auch die anfängliche „Kinderkrankheit“, dass vom System unglaublich viele Monitoring-Nachrichten produziert wurden, ist behoben. Inzwischen läuft sowohl die tägliche als auch die monatliche Sicherung reibungslos, zuverlässig im 10-Gigabyte-Netzwerk. Damit wird ein Datenvolumen von 15 Terabyte gesichert. ■



Die Stadtwerke Lübecke sind ein fest in der Region verwurzelt Dienstleistungsunternehmen. Sie versorgen die Menschen in Lübecke mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Nahwärme.

Marvin Sontberg
Teamleiter EDV/IT



Sicher sein beim Thema Sicherheit

Ein Penetrationstest half den Stadtwerken Neumarkt, ihre IT-Sicherheit zu optimieren

IT-Sicherheit hat viele Facetten, aber ein übergreifendes Ziel: Sie muss den Zugang zu digital verwalteten Informationen auf allen erdenklichen Wegen schützen, ohne die Mitarbeiter unnötig zu behindern. Dabei sind die Wege, auf denen Unberechtigte auf Daten und Informationen zugreifen können, vielfältig. Aber unabhängig davon, ob Informationen unkontrolliert abfließen, die IT-Systeme missbräuchlich genutzt oder Daten verändert werden, kann der Schaden immens sein.

Dem Angreifer einen Schritt voraus

Laut Statistik vergehen oft Monate bis ein Unternehmen bemerkt, dass es ungebeten Besuch im Netzwerk hat. Da die Stadtwerke Neumarkt i.d.OPf. Energie GmbH ein Rechenzentrum für neun weitere Stadtwerke betreibt, legen sie ganz besonderen Wert auf die Sicherheit ihrer IT-Landschaft. Aber es gibt auch ganz andere Gründe, denn die Stadtwerke sind in der Region bekannt und haben einen guten Ruf zu verlieren.

Daher haben sie als vorbeugende Maßnahme zu einem hochwirksamen Mittel gegriffen: dem Penetrationstest. Im Rahmen eines solchen Tests ermittelt ein Experte aus Hacker-Sicht, wie er in ein Unternehmensnetzwerk eindringen kann. Mithilfe der gewonnenen Erkenntnisse

kann ein Unternehmen dann effizient seine Schutzmaßnahmen verbessern und vorhandene Schwachstellen schließen.

Auswahl des geeigneten Partners

Vielen kommt beim Thema IT-Sicherheitsprüfung zunächst der Gedanke, dies durch eigene Mitarbeiter und fertige Software-Werkzeuge zu erledigen. Dabei werden allerdings essenzielle Punkte nicht berücksichtigt:

- IT-Sicherheit ist hochkomplex und kann durch Nicht-Experten kaum umfassend betrachtet werden.
- Einsatz und Verwendung der benötigten Software-Hilfsmittel erfordern nicht nur intensive Einarbeitung, sondern auch langjährige Erfahrung, um die Ergebnisse zu verstehen und zu deuten.
- Eigene Mitarbeiter tragen stets eine unsichtbare „Unternehmensbrille“ und sind oftmals blind für unkonventionelle Angriffsmethoden.
- Die eigene IT ist meist auch durch das laufende Tagesgeschäft ausgelastet.

„Im Bereich IT-Sicherheit verlässliche Referenzen zu finden, ist nicht einfach. Kaum jemand mag öffentlich über das Thema reden, weil es dann so klingt, als hätte man Sicherheitslücken gehabt.“ erläutert Dominique Kinzkofer die Probleme bei der Suche nach einem verlässlichen Anbieter. Die Stadtwerke Neumarkt i.d.OPf. Energie GmbH haben sich daher für ihren geplanten Security ↪



» *Im Bereich IT-Sicherheit verlässliche Referenzen zu finden, ist nicht einfach. Kaum jemand mag öffentlich über das Thema reden, weil es dann so klingt, als hätte man Sicherheitslücken gehabt.*

*Dominique Kinzkofer
Geschäftsführer
Stadtwerke Neumarkt*

Check an ihren langjährigen Partner, die Schleupen AG, gewandt. Da diese jedoch mit vielen Bereichen der vorhandenen IT-Umgebung bereits Kontakt hatte, wäre eine Untersuchung durch Schleupen-Mitarbeiter nicht neutral und unvoreingenommen. Aus diesem Grund wurde der Penetrationstest an das Partnerunternehmen schuelke.net vergeben. schuelke.net ist ein ausgewiesener Experte auf dem Gebiet der Informationssicherheit und der Schwachstellenanalyse.

Um für den Test realistische Bedingungen zu gewährleisten, wurden die eigenen Angestellten im Vorfeld nicht informiert, nicht einmal die eigene IT-Abteilung. Der Test traf die Belegschaft also wirklich unvorbereitet. Das sorgte anfangs zwar für Irritationen, die aber durch Erklärungen schnell aus der Welt geschafft werden konnten. In der Folge haben die Mitarbeiter das Projekt mit Feuereifer unterstützt. ↪

Der Penetrationstest: Die Sicherheit der IT-Systeme mit Methoden der Hacker unter realistischen Bedingungen überprüfen.



» *Basierend auf den Erkenntnissen konnten Investitionen in Folgeprojekte gezielt gesteuert werden, um die Messlatte für Angreifer noch höher zu legen.*



Jürgen Bruhn
Leiter IT
Stadtwerke Neumarkt

Der Penetrationstest – vorgehen wie ein Hacker

Ein Penetrationstest beginnt damit, den Testumfang und die zur Verfügung stehenden Mittel abzustimmen. So wird z. B. festgelegt, wie weit die Prüfungen gehen sollen, beziehungsweise wie hartnäckig die Eindringversuche sein dürfen. Schließlich finden die Zugriffsversuche auch während der Arbeitszeit statt. Da möchte man ungern einen selbst verursachten Systemstillstand erleben. Dieser könnte eintreten, wenn untersuchte Komponenten Schwächen besitzen oder mit unerwarteten Zugriffen nicht umgehen können.

Bei den Stadtwerken Neumarkt wurden mehrere Angriffs-szenarien simuliert – angefangen von einem externen Zugriffsversuch via Internet, über einen Angriff aus dem internen Netz (was dank ausgeklügelter Schadsoftware durchaus üblich ist) bis hin zum persönlichen Zutrittsversuch in das Unternehmensgebäude. Auch die bei Hackern beliebte Methode des sogenannten Social Engineering, also das gezielte Ausnutzen typisch menschlicher Verhaltensweisen, wurde getestet. So war der erste Schritt ein Social Scan, bei dem einfach versucht wurde, frei verfügbare Informationen abzugreifen – auch über das Personal des Unternehmens.

Schwachstelle? Sicherheitsgewinn!

Am Abschluss des Penetrationstests stand die Präsentation der Ergebnisse. Die wichtigste Erkenntnis: das Netzwerk ist vollständig in eigener Hand – die etablierten Sicherheitsvorkehrungen wurden bisher nicht überwunden. Die Angriffsversuche wurden von den Mitarbeitern bemerkt, bevor die Tester Schaden anrichten konnten. Jedoch zeigten sich auch Verbesserungspotenziale: u. a. könnte eine stärkere Segmentierung der internen Netze einen unbefugten Zugriff effektiv im Zaum halten. Ebenso gab es Optimierungspotenzial bei der Passwort-Richtlinie sowie beim Sicherheitsbewusstsein des einzelnen Mitarbeiters. Sorglosigkeit von Mitarbeitern ist eines der effektivsten Einfallstore für Angreifer.

In Summe zeigte sich, dass das Sicherheitsniveau der Stadtwerke Neumarkt bereits hoch ist, jedoch über einige gezielte Maßnahmen deutlich angehoben werden kann. „Basierend auf den Erkenntnissen konnten Investitionen in Folgeprojekte gezielt gesteuert werden, um die Messlatte für Angreifer noch höher zu legen.“, erläutert Jürgen Bruhn, Leiter IT der Stadtwerke Neumarkt. Beispielsweise wurde ein Mitarbeiter bestimmt, der die Ergebnisse und die neuen Prozesse ins Unternehmen trägt. Vorstand Dominique Kinzkofer fasst seine Erfahrungen zusammen: „Aus dem Test entsteht ein Projekt, das man einplanen sollte. Aber dann lohnt es sich auch.“ Bereits für das nächste Jahr ist ein Workshop fest eingeplant, um den entstandenen Prozess zu monitoren und weiterzuentwickeln. ■



Über die Stadtwerke Neumarkt

Die Stadtwerke Neumarkt sind ein modernes und expandierendes Querverbundunternehmen der Stadt Neumarkt. Sie versorgen derzeit über 40.000 Einwohner im Stadtgebiet und in der Region mit ihren Produkten und Dienstleistungen. Zu ihren Aufgaben gehört die Versorgung mit Strom, Erdgas, Wasser und Fernwärme, der Betrieb des „Stadtbus Neumarkt“, des Neumarkter Freibades, einer mobilen Kunsteislaufanlage, zweier Parkhäuser, einer Tiefgarage sowie die Bereitstellung eines leistungsfähigen Glasfasernetzes. Als Energiedienstleister vor Ort übernehmen sie Verantwortung im Sinne einer nachhaltigen Zukunftsgestaltung. Darüber hinaus zählt unser Betrieb mit rund 140 Mitarbeitern zu einem gut strukturierten, mittelständischen Arbeitgeber in der Region.

Starten von der Pole Position

Die ersten Geräte gehen in den Wirkbetrieb. Die Markterklärung wird noch in diesem Jahr erwartet. Aber noch nicht bei allen Energieversorgern steht die Strategie für den Umgang mit der neuen Technik.

Dabei ist jetzt schnelles Handeln gefragt, damit die Mitbewerber beim Erschließen der Potenziale nicht überholen.





Smart Metering – smarte Chancen für Versorger

Vorne dabei sein im Rennen um die attraktivsten neuen Angebote

Die Zeit des Warmlaufens ist vermutlich bald vorbei. Informierte Kreise erwarten noch in diesem Jahr die Markterklärung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und damit den offiziellen Startschuss zur Smart Meter Gateway Administration. Für viele Stadtwerke stellt sich die Frage, von wo sie in den Wettlauf um die attraktiven Mehrwertangebote starten, die mit der Einführung der intelligenten Messsysteme einhergehen. Geht es darum, hektisch die letzten Grundsatzentscheidungen zu treffen und dann dem Feld hinterher zu hecheln? Oder ist man schon in einer komfortablen Position und kann sich jetzt fundierte Gedanken machen, wie sich mit der neuen Technologie neue Geschäftsfelder aufbauen lassen?

Fest steht, immer mehr Stadtwerke haben ihre Entscheidung gefällt, wie sie mit dem Thema Smart Meter Gateway Administration (SMGW-Admin) umgehen wollen.

Mit über 2,7 Millionen Zählpunkten zählt die Schleupen AG hier zu den großen Anbietern im Markt. Besonders interessant: Die Lösung bringt gemeinsam mit dem Partner Soluvia Energy Services ihre PS bereits auf die Straße, denn der Wirkbetrieb für den MVV-Konzern läuft schon.

Neben einer technologisch leistungsfähigen Lösung wird aber auch die Strategie hier eine große Rolle spielen – ganz wie beim Autorennen. Es gewinnt nicht immer das Team mit den meisten PS. Manchmal reicht es, zur rechten Zeit an die Box zu fahren oder die richtigen Reifen aufzuziehen. In diesem Sinne freuen wir uns auf einen spannenden und kreativen Wettbewerb um neue Dienstleistungen. Die Schleupen AG und ihre Partner werden die Versorgungsunternehmen dabei mit einem leistungsfähigen Angebot unterstützen – von der SMGW-Administration bis zum CLS-Management. ■

Starten statt warten

Soluvia und Schleupen starten SMGW-Admin-Wirkbetrieb für MVV

Mit dem Start des Wirkbetriebs für die MVV Unternehmensgruppe gehört die Soluvia Energy Services GmbH deutschlandweit zu den ersten Unternehmen, die den aktiven Betrieb als Smart Meter Gateway Administrator aufnehmen. Soluvia übernimmt damit die Smart Meter Gateway Administration für die Netze in Mannheim, Kiel und Offenbach mit mehr als 560.000 Zählpunkten. Sie setzen dabei auf die SMGW-Admin-Plattform der Schleupen AG. Dieser Lösung vertrauen bereits insgesamt mehr als 115 Stadtwerke mit über 2,7 Millionen Zählpunkten. Damit sind sie einer der führenden Anbieter von SMGW-Admin-Lösungen am Markt.

Offiziell ist der Wirkbetrieb der SMGWA-Umgebung bereits am 11. April 2019 aufgenommen worden. Der Bestellprozess für die ersten Gateways rollt an. Soluvia Energy Services macht sich dabei die Regelung zunutze, dass die Installation von Smart Meter Gateways auch schon vor der Erklärung der Marktverfügbarkeit gestartet werden kann, wenn die Kunden zustimmen. „Wir können jetzt endlich das tun, worüber wir seit zehn Jahren reden.“, freut sich Thorsten Causemann, Abteilungsleiter Messdienstleister und -systeme bei der Soluvia.

Die gemeinsame SMGWA-Paketlösung der Soluvia Energy Services GmbH und der Schleupen AG vereint Sicherheit, Skalierbarkeit und Kosteneffizienz. Sie verfügt über alle nötigen Zertifikate nach ISO 27001 und TR-03109-6. So entfällt der eigene Zertifizierungsaufwand für den Betreiber. Als zertifizierte Sub-CA kann die Schleupen AG die Anwender mit allen notwendigen Zertifikaten ausstatten, die zum rechtskonformen Betrieb intelligenter Messsysteme notwendig sind. Damit ist der Softwarehersteller einer der wenigen Anbieter, die eine vom BSI freigegebene Sub-CA und gleichzeitig eine Plattform zur Gateway Administration betreiben.

Neben Inbetriebnahme und Regelbetrieb der Lösung bietet die Soluvia Energy Services GmbH eine ganze Reihe von Dienstleistungen rund um die intelligenten Messgeräte – von der Rolloutberatung über die Gerätebeschaffung bis hin zum Firmware-Update-Service. Auf



diese Weise können Messstellenbetreiber die hochkomplexen Abläufe der Smart Meter Gateway Administration komplett abgeben. ■



Als Unternehmen der Mannheimer MVV-Gruppe bündelt die Soluvia Energy Services GmbH (SES) mit Sitz in Offenbach alle Aufgaben des Konzerns rund um das Zähler- und Messwesen sowie die Abrechnung und den Kundenservice.

Die Soluvia Energy Services verantwortet mit ihren rund 330 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Messstellenbetrieb und die Dienstleistungen für rund 900.000 Zählpunkte. Gleichzeitig übernimmt die SES den Kundenservice für mehr als 715.000 Kunden in Mannheim, Kiel und Offenbach.



Mit CLS-Steuerboxen auf neue Geschäftsmodelle zusteuern

Wie die neue Technologie Profitabilität schaffen kann

CLS (Controllable local systems)-Steuerboxen geben Antworten auf viele offene Fragen der Energiewende. Beispielsweise wenn es um Netzstabilität, Datenschutz und IT-Sicherheit geht. Obendrein bietet die Technologie interessante Möglichkeiten, neue Mehrwertdienste zu kreieren und Erlöse zu optimieren. Dreh- und Angelpunkt der Lösung ist das Smart Meter Gateway (SMGW). Jetzt, da die ersten Unternehmen beginnen, die SMGWs tatsächlich auszurollen, ist die richtige Zeit, sich näher mit dem Thema zu beschäftigen.

Während die Situation beim Gateway und der Gateway-Administration vor allem von Vorgaben, Zertifizierungshürden und gedeckelten Margen geprägt ist, gibt es beim Thema CLS-Steuerung viele Freiheiten. Da im Zentrum der

neuen Steuertechnologie das SMGW steht, profitiert der Kanal von der hohen, durch das BSI zertifizierten Sicherheit der Gateways, die Daten von einem oder mehreren Messgeräten verschlüsselt an die verschiedenen Markrollen kommunizieren können.

Der Aufbau des Systems umfasst drei Netzwerke: Das Local Metrological Network (LMN) überträgt Daten vom Zähler an das Gateway. Das Wide Area Network (WAN) schließt die Lücke vom Gateway zu den externen Marktteilnehmern und Gateway-Administratoren. Geräte wie PV-Anlagen, Wärmepumpen oder auch Smart-Home-Einrichtungen werden über das Home Area Network (HAN) per Ethernet verbunden. Hier ist auch das Interface für den CLS-Kanal, über den sich beispielsweise Geräte steuern lassen. ↪

So entsteht ein gesicherter Kommunikationskanal für Schalt- und Steuerbefehle. Daten werden vom Gateway an die Box gesendet, die alle angeschlossenen Endgeräte steuert. Damit der CLS-Kanal zwischen SMGW und Netzleitsystem bereitgestellt werden kann, bedarf es eines entsprechenden CLS-Managements. Der so geschaffene Kanal hat neben der hohen Sicherheit einen weiteren großen Vorteil: Er verläuft in beide Richtungen. Er kann sowohl Steuerbefehle versenden als auch Messwerte empfangen.

Netzstabilität bei dezentraler Erzeugung sichern

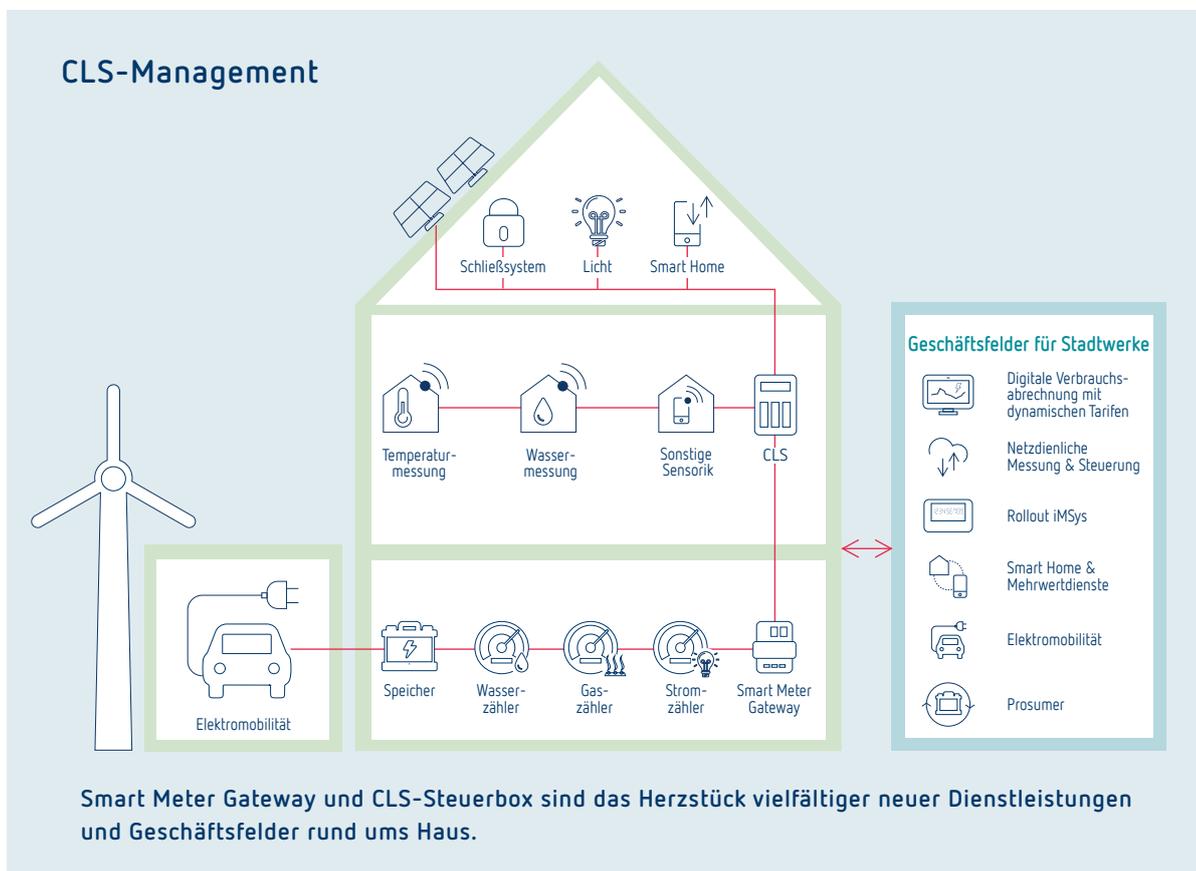
Dass mit der Energiewende die Zahl der dezentralen Erzeuger steigt, ist eine Binsenweisheit. Gleichzeitig liegen ca. 70 Prozent der Speicherkapazität in der Zuständigkeit der Verteilnetze. Eine wirksame Steuerung von Verbrauch und Erzeugung sollte also auch sinnvollerweise hier koordiniert werden. Bis jetzt wird diese Aufgabe von der Funkrundsteuerung auf Basis von Tonfrequenzsignalen übernommen.

Hier kann das intelligente Messsystem mit CLS-Kanal entscheidende Vorteile ausspielen: Zum einen macht das intelligente Messsystem Einspeise- und Verbrauchsdaten hochverfügbar. Sie werden manipulationssicher über-

tragen. Damit ist die Integrität der Daten ebenfalls gesichert und der Netzzustand kann auf einer zuverlässigen Basis beurteilt werden. Schalt- und Steuerbefehle werden ebenfalls mit höchster Zuverlässigkeit übertragen. Den entscheidenden Vorteil gegenüber der Funkrundsteuerung spielt der CLS-Kanal aber durch seine Offenheit in zwei Richtungen aus. Es gibt sofort eine Rückmeldung darüber, ob Schaltbefehle ordnungsgemäß ausgeführt wurden. Durch diesen Vorteil bei Sicherheit und Zuverlässigkeit wird die Steuerung dezentraler Erzeuger und Verbraucher über den CLS-Kanal vermutlich die Funkrundsteuerung ablösen.

Messdienstleistungen ökonomisch optimieren

Für Messdienstleister bietet das intelligente Messsystem ein hohes Potenzial, weil Mehrspartenmessungen einfach möglich sind. Spannend wird das Modell aber in Zusammenhang mit der CLS-Box. Hier werden beispielsweise variable Tarifmodelle möglich, die Teil komplexer Energielösungen sind. So lassen sich Tarife kreieren, die die Eigenstromerzeugung beim Endkunden optimieren. So könnten Kunden beispielsweise gezielt mit günstigeren Preisen belohnt werden, wenn sie ihre Geräte und Anlagen durch den Netzbetreiber steuern lassen. ↪



E-Mobilität standardisiert und sicher machen

E-Mobilität und Ladestrom sind ein recht neues Geschäftsfeld. Entsprechend gering ist das Maß an Standardisierung. Auch das Sicherheitsniveau vieler öffentlich zugänglicher Ladesäulen ist erschreckend gering. Wie der Chaos Computerclub nachweisen konnte, ist die Sicherung der Ladesäulen teilweise unzulänglich. Nicht nur, dass sich Daten der Ladekarten stehlen ließen, sondern Hacker konnten sich über die Ladesäule auch relativ leicht Zugang zum Backend des Anbieters verschaffen. Somit ist die Kommunikation über das SMGW oftmals eine lohnende Investition in die Sicherheit kritischer Infrastruktur.

Flexibilitäten ökonomisch nutzen

Im Smart Grid gibt es vielfältige Möglichkeiten, Erzeugung, Verbrauch, Speichermöglichkeiten und Einkauf abzustimmen und zu optimieren. So können Stromlieferanten auf dem Spotmarkt teilweise deutlich günstigere Einkaufspreise erzielen und die Marge verbessern. In dem Moment, wo eine größere Zahl regelbarer, starker Verbraucher besteht, wird diese Option spannend. Hier geht es nicht nur um Ladepunkte für E-Autos. Das Thema wird zwar mit der Zunahme der E-Mobilität an Bedeutung gewinnen. Aber schon heute sind Verbraucher wie Wärmepumpen und Nachtspeicherheizungen hoch interessant.

Heizstrom wird oft über temperaturabhängige Lastprofile beschafft, die recht große Ungenauigkeiten aufweisen. Manchmal wird er sogar mittelfristig beschafft. Durch eine genaue Steuerung der Anlagen und Abstimmung auf die Zeiten mit geringen oder sogar negativen Strompreisen ließen sich große Einsparpotentiale realisieren.

CLS-Einsatz genau planen

Während beim Thema Smart Metering für viele Versorger regulatorische Aspekte im Vordergrund stehen, eröffnet das CLS-Management neue Geschäftsfelder. Hier ist Kreativität gefragt. Es lohnt sich, die Themen Smart Metering und CLS zusammen zu denken und von Anfang an zu planen. So kann sich ein Unternehmen durch innovative Angebote absetzen und neue Potenziale voll ausschöpfen. Die Technik ist bereits einsatz- und marktfähig.

Die Schleupen AG sieht beim CLS-Management große Chancen für ihre Kunden. Deshalb hat sie im Bereich CLS-Management eine Partnerschaft mit der Oldenburger BTC geschlossen und bietet ihren Kunden den Betrieb einer Komplettlösung des BTC AMM Control Managers als Service (SaaS) an. So bietet sie von Anfang an einen zeitgemäßen Zugang in die Welt der neuen Geschäftsmodelle, des Internet of Things und der stabilen, smarten Netze. ■

Das Smart Grid ökonomisch nutzen





Stadtwerke Ingolstadt setzen bei Smart Metering auf Schleupen

Rund 80.000 neue Zählpunkte für die SMGW-Admin-Lösung

Bereits mehr als 115 Stadtwerke setzen auf die ISMS-zertifizierte und BSI-konforme Komplettlösung zur Smart Meter Gateway Administration (SMGWA) der Schleupen AG. Im Frühjahr ist auch bei den Stadtwerken Ingolstadt Beteiligungen GmbH (SWI) die Entscheidung gefallen. Damit hat die Schleupen AG, die mit über 2,7 Mio. Zählpunkten einer der führenden Anbieter für SMGWA-Lösungen ist, rund 80.000 weitere Zählpunkte hinzugewonnen.

„Das Produkt der Schleupen AG passt einfach ideal in die Geschäftsprozesse der SWI.“, begründet Geschäftsführer Matthias Bolle die Entscheidung. „Jetzt sind die SWI bereit für den Rollout, sobald das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik die ausstehende Zertifizierung weiterer Geräte abgeschlossen hat und den Startschuss gibt.“

Die Lösung der Schleupen AG verfügt über eine moderne Software-Architektur und ist dank ihrer hohen Skalierbarkeit für große und kleine Energieversorger geeignet. Da sie alle nötigen Zertifikate nach ISO 27001 und TR-03109-6 mitbringt, hilft sie dem Betreiber, den eigenen Zertifizierungsaufwand in engen Grenzen zu halten oder sogar zu vermeiden. Wie bei allen anderen Anwendern wird die SMGWA-Plattform für die SWI als Service in der Schleupen Cloud betrieben. Mit einem zertifizierten Rechenzentrum in Karlsruhe stellt das Unternehmen sicher, dass die hohen Anforderungen des deutschen Datenschutzrechts eingehalten werden. ■



Über die Stadtwerke Ingolstadt

Als Teil von Ingolstadt und der Region sind die Stadtwerke Ingolstadt aus dem täglichen Leben nicht wegzudenken. Bürger wie Unternehmen vertrauen auf eine zuverlässige und sichere Versorgung mit Energie. Denn die Stadtwerke Ingolstadt nehmen Kundennähe wörtlich. Das bedeutet: persönliche Beratung statt Hotlines, Verlässlichkeit statt Anonymität und Individualität anstelle von Standards.

Mit ihrem lokalen Fernwärme-Energiekonzept sowie dem kontinuierlichen Ausbau erneuerbarer Energien investieren sie in eine sparsame, sichere und nachhaltige Energieversorgung – und damit in die Zukunft. Sie übernehmen Verantwortung und setzen sich ein für Ingolstadt und die Region. Sie fördern Kultur und Kunstveranstaltungen, unterstützen soziale Projekte, engagieren sich für den Breiten- und Spitzensport und investieren in Forschung und Bildung. Darüber hinaus verstehen sie sich als ein dynamischer Motor für die Wirtschaftskraft.

Schleupen AG überzeugt Confer IT mit SMGW-Admin-Lösung

SMGW-Admin-Kundenzahl wächst weiter

Während sich der Markt für die Smart Meter Gateway Administration konsolidiert hat, konnte die Schleupen AG einen weiteren Erfolg für sich verbuchen: Die Confer IT GmbH setzt auf ihre SMGW-Admin-Lösung. Der Entscheidung ging ein dreijähriger Auswahlprozess durch die an der Confer IT beteiligten Stadtwerke Brühl, Jülich und Neuwied voraus, in dem sich die Lösung der Schleupen AG gegen zwei Mitbewerber durchgesetzt hat. Damit hat Schleupen 50.000 weitere Zählpunkte für ihre SMGW-Admin-Lösung hinzugewonnen und konnte seine Marktposition mit mehr als 115 betreuten Stadtwerken mit über 2,7 Millionen Zählpunkten weiter ausbauen.

Letztendlich hat die Lösung, die die Schleupen AG in enger Kooperation mit der Soluvia Energy Services GmbH anbietet, in einem Pilotprojekt überzeugt. Hier mussten die verschiedenen Anbieter die Qualitäten ihrer Produkte bei realen Bedingungen unter Beweis stellen. „Die Schleu-

pen AG hat im Auswahlverfahren durch ihre hohe Zuverlässigkeit bei der Lieferung überzeugt.“, begründet Thorsten Wittich, Geschäftsführer der Confer IT GmbH die Entscheidung. Außerdem seien die beiden Anbieter Schleupen und Soluvia Energy Services groß genug, um sicher zu sein, dass sie die Lösung auch in fünf Jahren noch anbieten können. Diese langfristige Sicherheit sei ebenfalls ausschlaggebend gewesen.

Udo Engel, Prokurist bei den Stadtwerken Neuwied, ergänzt: „Wir arbeiten schon seit Jahren sehr erfolgreich mit Schleupen zusammen. Das schafft Vertrauen. Die Lösung von Schleupen und Soluvia Energy Services besticht außerdem durch das attraktive Preis-Leistungsverhältnis und vor allem auch durch ihre Vollständigkeit.“ ■



Über Confer IT

Die Confer IT ist aus IT-Abteilungen verschiedener Stadtwerke hervorgegangen und wurde im Jahr 2015 gegründet. Sie ist ein flexibles Unternehmen mit dem Ziel, einen stabilen Rechenzentrumsbetrieb sowie Service und Beratung für Stadtwerke, kommunale Energieversorger und andere kommunale Unternehmen auf Augenhöhe zu bieten. Sie agiert als Rechenzentrum mit dem Schwerpunkt Schleupen-Hosting und bietet darüber hinaus zusätzliche IT-Dienstleistungen an. Die Stärken liegen dabei in individuellen Lösungsansätzen, die gemeinsam mit dem Kunden erarbeitet werden. Ihre Besonderheit ist das EVU-spezifische IT- und Prozess-Knowhow.

Neuwied / Standort Confer IT





Digitalisierung als Chance

Wo die Schleupen AG Potenziale für Versorger sieht

Für viele Energieversorger und ihre IT-Dienstleister ist die Umsetzung der Anforderungen der Marktkommunikation 2020 eine gewaltige Kraftanstrengung. Die Schleupen AG ist überzeugt, dass sich derartig umfangreiche und kurzfristige Änderungen der regulatorischen Rahmenbedingungen häufiger wiederholen könnten. Die Digitalisierung der Energiemärkte wird zu mehr Kommunikationspartnern, höheren Datenvolumina und komplexeren Prozessen führen.

„In der Digitalisierung sehen wir mehr Chancen als Probleme. Die intelligenten Netze bieten ungeheure Möglichkeiten, die sich umso besser nutzen lassen, je effektiver die Prozesse und Formate reguliert, standardisiert und automatisiert werden. In den wachsenden und wechselnden Anforderungen an die IT erkennen wir aufgrund der

modernen Serviceorientierten Architektur (SOA) unserer Plattform Schleupen.CS einen wichtigen Wachstumstreiber.“, erläutert der Vorstandsvorsitzende Dr. Volker Kuschinski die Position des Unternehmens. Die Verbindung einzelner Anwendungsdomänen über Webservices, die Nachbildung von Prozessen über Workflows und moderne Techniken der Prozessmodellierung wie Business Process Model and Notification 2.0 (BPMN 2.0) erleichtern es der Schleupen AG, neue regulatorische und technische Anforderungen zeitnah und effizient umzusetzen. Diese Fähigkeit, die neue Komplexität nicht nur zu bewältigen, sondern sie effizient zu gestalten, wird Kunden und Unternehmen voranbringen.

Digitalisierung – durch Beweglichkeit Chancen nutzen
Die Digitalisierung bietet neue Möglichkeiten, die vorher undenkbar waren. Dezentrale Erzeugung und Einspeisung, zeit- und mengenvariable Tarife, effizienter Messstellenbetrieb, netzdienliche Steuerung des Verbrauchs durch CLS-Boxen – die Liste könnte immer weitergeschrieben werden. Schleupen.CS ist aufgrund seiner Architektur flexibel genug, sie abzubilden. So lassen sich neue Geschäftsmodelle schnell realisieren und neue Geschäftsfelder





In allen Größen verfügbar: Schleupen.CS, die Plattform der Möglichkeiten

zuverlässig und effizient abrechnen. Das ermöglicht Versorgungsunternehmen im Wettbewerb, ihre Chancen zu nutzen. So ist mit Schleupen.CS die Abrechnung von Ladevorgängen an Ladesäulen einfach möglich oder der wettbewerbliche Messstellenbetrieb.

Ganz besonders bei diesen Detaillösungen sieht die Schleupen AG ihre Chance. Sie passen nicht nur zu den Herausforderungen der modernen Energiewirtschaft, sondern sie arbeiten aufgrund standardmäßiger Schnittstellen auch mit dritten ERP- und Abrechnungssystemen zusammen.

Für Kunden, die eine möglichst einheitliche Systemstruktur wünschen, bietet die Plattform Schleupen.CS ein vollständiges Produktportfolio, das alle kaufmännischen Prozesse der Versorgungswirtschaft umfasst.

Skalierbarkeit - von groß bis klein

Mit der neuen Technologie ihrer Software-Plattform nimmt die Schleupen AG auch die großen Versorgungsunternehmen als Zielgruppe ins Visier. Das System ist skalierbar angelegt. Es lässt sich aufgrund seiner Struktur sehr einfach erweitern, indem man neue Server hinzufügt. So können auch sehr große Datenmengen verwaltet werden. Eine extrem effiziente, automatisierte Vertragsabrechnung

sorgt für wettbewerbsfähige Verarbeitungszeiten bei großen Datenmengen. Bei kleineren und mittelständischen Unternehmen rückt der Betrieb des Systems als Service in der Cloud immer mehr in den Vordergrund. Bereits über eine Million Zählpunkte werden so betreut, Tendenz steigend.

Wettbewerb – erfolgreich mit Kostendruck umgehen

Durch die Digitalisierung der Versorgungsmärkte stehen die Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft zunehmend unter Wettbewerbsdruck. Das bedeutet: Auch die IT-Prozesskosten werden genau ins Visier genommen. Schleupen.CS bietet aufgrund der Architektur höchste Prozesseffizienz. Häufige Prozesse werden zu Prozessketten zusammengestellt, die automatisch ablaufen. Nur bei Sonderfällen oder Fehlern muss ein Mitarbeiter eingreifen. Dazu sorgt eine einheitliche Oberfläche für Bedienungsfreundlichkeit. Das hilft, Personal- und Schulungskosten einzusparen.

Bei der IT-Infrastruktur haben die Entwickler der Plattform die Kosten im Blick. Das System setzt auf gängige Standards und verzichtet auf teure Sonderlösungen. Von Vorteil dürfte für viele Unternehmen auch sein, dass Schleupen.CS immer als funktionsfähiges System ausgeliefert wird, das ↪

nur noch konfiguriert werden muss. Sonderlösungen können programmiert werden, aber meist ist das nicht nötig. Das spart nicht nur Kosten bei der Einrichtung, sondern auch bei der laufenden Wartung.

Stärke, Nähe, Fokus

Die Schleupen AG ruht auf einem starken ökonomischen Fundament. So kann es langfristig weiter in Innovationen

und die Zukunftsfähigkeit der Software investieren. Das sichert auch die Investitionen der Kunden ab. Diese Sicherheit wissen die vielen Versorger zu schätzen, die teilweise schon seit Jahrzehnten mit der Schleupen AG zusammenarbeiten. Diese enge Partnerschaft mit den Kunden und die konsequente Fokussierung auf den deutschen Versorgungsmarkt hilft der Schleupen AG bei der laufenden Weiterentwicklung ihrer Software-Plattform. ■



Künstliche Intelligenz – echt zuvorkommend

Chatbots im Kundenservice

Kunden wollen heute nicht mehr warten. Sie erwarten rund um die Uhr Service auf allen Kanälen – nicht nur am Telefon, sondern auch über E-Mail oder Messenger-Dienste wie WhatsApp oder den Facebook Messenger. Am liebsten hätten sie, wenn der Vorgang dann auch über alle Kanäle hinweg einheitlich vorliegt und überall bearbeitet wird – eine echte Herausforderung für den Kundenservice. Da der weitaus größte Anteil der Anfragen aber Standards wie beispielsweise Adresswechsel betrifft, bietet sich hier technische Unterstützung durch künstliche Intelligenz an.

Chatbots, die mit dem CRM-Systems eines Unternehmens vernetzt sind, können eine Vielzahl dieser Aufgaben über-

nehmen und so die Mitarbeiter im Kundenservice entlasten, damit sie mehr Zeit für Aufgaben haben, die eine individuelle Bearbeitung erfordern, beispielsweise Reklamationen.

Mit dem Vormarsch von sprachgesteuerten digitalen Assistenten wie Alexa, Echo und Siri, wird sich die Entwicklung auch immer weiter auf das gesprochene Wort verlagern. Die Schleupen AG verfolgt die Entwicklung mit großer Aufmerksamkeit. Im Rahmen der Softwareprozesse für den Kundenservice besteht beispielsweise eine Schnittstelle, über die sich WhatsApp und die oben genannten digitalen Assistenten anbinden lassen. Auf die Frage: „Alexa, wie hoch ist mein Abschlag?“, hätte die Plattform Schleupen.CS also durchaus eine passende Antwort parat. Auch mit dem Thema Chatbot-Integration setzt sich das Unternehmen zurzeit intensiv auseinander. Damit sind Schleupen.CS-Anwender heute schon auf dem Weg in die Zukunft der intelligenten Kundenserviceprozesse. ■



Der Vorstandsvorsitzende Dr. Volker Kruschinski begrüßt die Teilnehmer.

Die Schleupen Anwendertagung feierte in diesem Jahr ihr Jubiläum

40 Jahre in digital (e)motion

Mit neuem Besucherrekord, einem prall gefüllten Tagungsprogramm sowie einigen neuen Highlights auf der Agenda beging die Schleupen AG in diesem Jahr ihre 40. Anwendertagung. Mehr als 550 Experten aus der deutschen Energie- und Wasserwirtschaft reisten vom 11. bis 13. September nach Hannover, um sich von Schleupen zu aktuellen Themen wie der Marktkommunikation 2020 oder der Smart Meter Gateway Administration auf den neuesten Stand der Dinge bringen zu lassen.

Die Beziehung zwischen der Schleupen AG und ihren Kunden ist eine ganz besondere. Das hat die diesjährige Anwendertagung erneut gezeigt. Auf kaum einer anderen Tagungsveranstaltung in der Branche herrscht eine derartig entspannte und herzliche Atmosphäre, die sich jedoch gleichermaßen durch hohe Professionalität und brancheninternes Knowhow auszeichnet. Stilian Bardele von den Stadtwerken Fürstfeldbruck arbeitet

bereits seit vielen Jahren mit der Software Schleupen.CS. An Schleupen schätzt sie vor allem die Nahbarkeit und den partnerschaftlichen Umgang. „Schleupen weiß, wo den Kunden der Schuh drückt.“, sagt sie während der Anwendertagung, an der sie immer wieder gerne teilnimmt.

Auch Jürgen Thoma vom E-Werk Mittelbaden bestätigt diese Ansicht: „Unsere Beziehung zur Schleupen AG ist geprägt von Professionalität und gegenseitigem Vertrauen. Auf Schleupen kann man sich verlassen.“, lobt der Leiter Informationstechnik und Metering-Service. Mit Schleupen arbeitet er bereits seit mehr als 15 Jahren zusammen. Dass auf der diesjährigen Anwendertagung neben den fachlichen Inhalten auch das Thema Kundenbindung eine Rolle spielte, machte Schleupens Vorstandsvorsitzender Dr. Volker Kruschinski bereits in seiner Begrüßungsrede deutlich. Gleich zu Beginn würdigte er unter anderem die Treue der vielen langjährigen Kunden. ↪

den, darunter die Stadtwerke Clausthal-Zellerfeld, die bereits seit 40 Jahren auf Schleupen setzen, oder auch die Stadtwerke Kulmbach, die dem Unternehmen seit 35 Jahren treu sind.

Doch nicht nur die Retrospektive war Thema der Tagung, sondern vor allem der Blick in die Zukunft. So wurde die Veranstaltung vom Roboter „Pepper“ eingeleitet, der zudem im Foyer die zahlreichen Besucher vorab „persönlich“ begrüßte. Und Dr. Kruschinski kam nicht etwa zu Fuß auf die Bühne, sondern fuhr per E-Scooter vor.

Auch die 21 angebotenen Workshops beschäftigten sich mit aktuellen und zukünftigen Themen der Energie- und Wasserwirtschaft, darunter natürlich die neuesten Entwicklungen in den Bereichen Marktkommunikation 2020 und Smart Meter Gateway Administration. Hohes Interesse generierten auch die Workshops „Neues aus dem Markt und der Regulierung“ sowie „Neues aus den Kundenserviceprozessen“.

Dass sich das klassische Liefergeschäft für Energieversorgungsunternehmen bereits seit geraumer Zeit zunehmend schwieriger gestaltet, hatte ebenfalls Einfluss auf das Tagungsprogramm. Im Innovationsworkshop unter Leitung von Bernd Mildebrath konnten die Teilnehmer sich ein Bild davon machen, welche neuen EVU-Geschäftsfelder Zukunftspotenzial haben. Dasselbe Thema wurde auch erstmals in einem ganz neuen Format – dem Schleupen Talk – diskutiert. Melanie Engel von der SÜC GmbH, Klaus Schüßler von den Stadtwerken Wolfenbüttel, Ingo Stolley von der BTC AG sowie Claus Wechselberg von den Stadtwerken Emden präsentierten und



Geschäftig: Foyer des Maritim Airport Hotels Hannover. Weltbekannt: Gastredner Reinhold Messner. Sympathisch: Roboter Pepper.

debattierten als Talk-Teilnehmer innovative Geschäftsmodelle wie Elektromobilität, Mieterstrom, CLS-Management, Smart City und LoRaWAN. Im Laufe der hochspannenden Gesprächsrunde kristallisierte sich schließlich die digitale Daseinsvorsorge als eine der zentralen Zukunftsaufgaben der Stadtwerke heraus.

Am Ende der Veranstaltung stand eines definitiv fest: Die Digitalisierung der Energie- und Wasserwirtschaft birgt gut und gerne Potenzial für weitere 40 Jahre Anwendertagungen und so ist die nächste Veranstaltung im kommenden Jahr bereits in Planung. Wir freuen uns. ■



Wenn Sie mögen, verschaffen Sie sich einen Eindruck von der Schleupen Anwendertagung und schauen Sie sich das Video zur Veranstaltung unter www.schleupen.de an!

**„Vom Kunden zum
Kompetenz-Center.
Mit Schleupen.“**

Seit 2001 sind wir Partner der Schleupen AG und sind seitdem vom Kunden zum Kompetenz-Center gewachsen. Insgesamt 15 Stadtwerke haben ihre IT in unser Rechenzentrum ausgelagert. Mehr noch: Wir beraten und unterstützen sie mit Dienstleistungen rund um das Schleupen-Produktportfolio und mit unserem umfassenden Know-how in der Energiewirtschaft.



Stadtwerke Herborn



Christian Aßmann
Account Manager
Schleupen AG

Markus Christ
Prokurist und Bereichsleiter
Stadtwerke Herborn GmbH