

Die Pflicht zur Kür gemacht

CRM-System unterstützt Remit-Dienste

Die N-ERGIE Aktiengesellschaft macht im deutschen Energiemarkt mit einem neuen Dienstleistungsangebot von sich reden. Es geht um die künftig verlangten Remit-Meldeprozesse, die der Nürnberger Energiedienstleister auf Wunsch für seine Kunden übernimmt. Davon profitieren vor allem Stadtwerke und energieintensive Industrieunternehmen, für die diese neue Auflage oft eine enorme Belastung ist. Die erforderliche Systemlandschaft ist so gut wie fertiggestellt. Integraler Bestandteil ist die CRM-Software EVI der CURSOR Software AG, die auf der Vertriebsseite unter anderem die benötigten Daten bereitstellt.

Wettbewerbsvorteile entstehen durch Kreativität und chancenorientiertes Denken. Bei der N-ERGIE Aktiengesellschaft lässt sich das am Beispiel Remit gut beobachten.

»Wir müssen im Jahr vertriebsseitig 45 000 Meldungen tätigen, beschaffungsseitig sind 10 000 Handelsgeschäfte meldepflichtig. Uns war klar, dass wir unsere Kunden bei diesem komplexen Thema nicht im Regen stehen lassen dürfen.«

Während anderenorts noch beklagt wurde, dass der Branche durch die EU-Verordnung über die Integrität und Transparenz des Energiegroßhandelsmarkts ein weiteres regulatorisches Korsett angelegt

wird, analysierte das Unternehmen die Anforderungen. Ihre Erkenntnis lautet: Das Thema lässt sich keinesfalls nebenbei erledigen. Es ist sogar so komplex, dass es für viele kleine Vertriebsorganisationen eine kaum zu überwindende Hürde sein könnte – potenzielle Kunden für eine entsprechende Dienstleistung. Und so baute N-ERGIE eine Remit-Systeminfrastruktur auf, die über den eigenen Bedarf hinaus auch als Basis für Dienstleistungen dient.

Remit soll Vertrauen in den Energiegroßhandel stärken

Zur Erinnerung: Mit der am 28. Dezember 2011 in Kraft getretenen Verordnung »Regulation on Wholesale Energy Market Integrity and Transparency« soll Insiderhandel und Marktmanipulationen ein Riegel vorgeschoben und damit das Vertrauen in einen fairen und wettbewerbskonformen Energiegroßhandel gestärkt werden. Als Energiegroßhandelsprodukte sind alle physischen und finanziellen Transaktionen mit Strom und Erdgas definiert. Vor allem gilt die Verordnung für Lieferverträge, Transportverträge und Derivatgeschäfte wie Optionen oder Swaps. Die

Remit-Verpflichtungen gelten auch für alle Weiterverteiler mit Versorgungs- und Verteilungsverträgen an Endverbraucher sowie für Großkunden > 600 GWh/a in



Oliver Golker,
Produktmanager im Bereich Key-Account-
Management bei der N-ERGIE



Cornelia Schmidt,
Leiterin Energievertrieb Key-Account
Stadtwerke

einem zusammenhängenden geografischen Marktgebiet.

Jede betroffene Transaktion muss jeweils von beiden Parteien gemeldet werden. Die Meldepflicht startet am 7. Oktober 2015 für alle standardisierten Handelsgeschäfte an organisierten Handelsplätzen. Alle weiteren Transaktionen (Nicht-Standardhandelsgeschäfte) sind ab dem 7. April 2016 zu melden. Bis zum Start der

Meldepflicht muss die Registrierung der betroffenen Marktteilnehmer in Deutschland bei der Bundesnetzagentur abgeschlossen sein. Handelsgeschäfte werden nicht direkt an die zuständige Behörde Acer kommuniziert, sondern an eine von mehreren vorgelagerten Meldestellen, die sich RRM (Registered Reporting Mechanism) nennen.

Remit betrifft jedes Stadtwerk, unabhängig wie groß oder klein es ist. Ein Unternehmen, das die komplexen Prozesse in Eigenregie abbilden will, müsste dafür viel Geld in die Hand nehmen. Die Kosten erreichen leicht siebenstellige Euro-Summen. Ein solcher Aufwand würde die Mehrzahl der Unternehmen überfordern. »Kleine und mittelgroße Stadtwerke oder auch neu gegründete Energielieferanten haben weder Know-how, Strukturen noch Ressourcen, die Meldungen selbst durchzuführen«, so Oliver Golker, Produktmanager bei N-ERGIE im Bereich Key-Account-Management. Genau deshalb hat der Gesetzgeber ein Hintertürchen offen gelassen: Meldepflichtige Marktteilnehmer können wählen, ob sie die Remit-Prozesse selbst organisieren oder an einen Dritten delegieren.

Jährlich Zehntausende Transaktionen betroffen

Bei N-ERGIE steht das Thema Remit seit 2013 ganz oben auf der Tagesordnung im

Key-Account-Kundengeschäft. Rund zehn Mitarbeiter zählen zum Kern der Projektgruppe, die seit dem Start durchschnittlich mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit in den Aufbau der Remit-Prozesslandschaft stecken.

»Unser Basispaket ist für alle Kunden gedacht, die bei uns eine Vollversorgung abgeschlossen haben. Hier übernimmt N-ERGIE die Meldungen für den Kunden.«

Welche Dimension das Thema für N-ERGIE hat, verdeutlicht Golker an zwei Zahlen: »Wir müssen im Jahr vertriebsseitig 45 000 Meldungen tätigen, beschaffungsseitig sind 10 000 Handelsgeschäfte meldepflichtig.« Mehrere hundert Meldungen je Tag verlangen nach hochautomatisierten Prozessen. »Uns war aber auch klar, dass wir unsere meldepflichtigen Kunden bei diesem komplexen Thema nicht im Regen stehen lassen dürfen«, so Golker. Entsprechend wurden die Systemlandschaft sowie ein

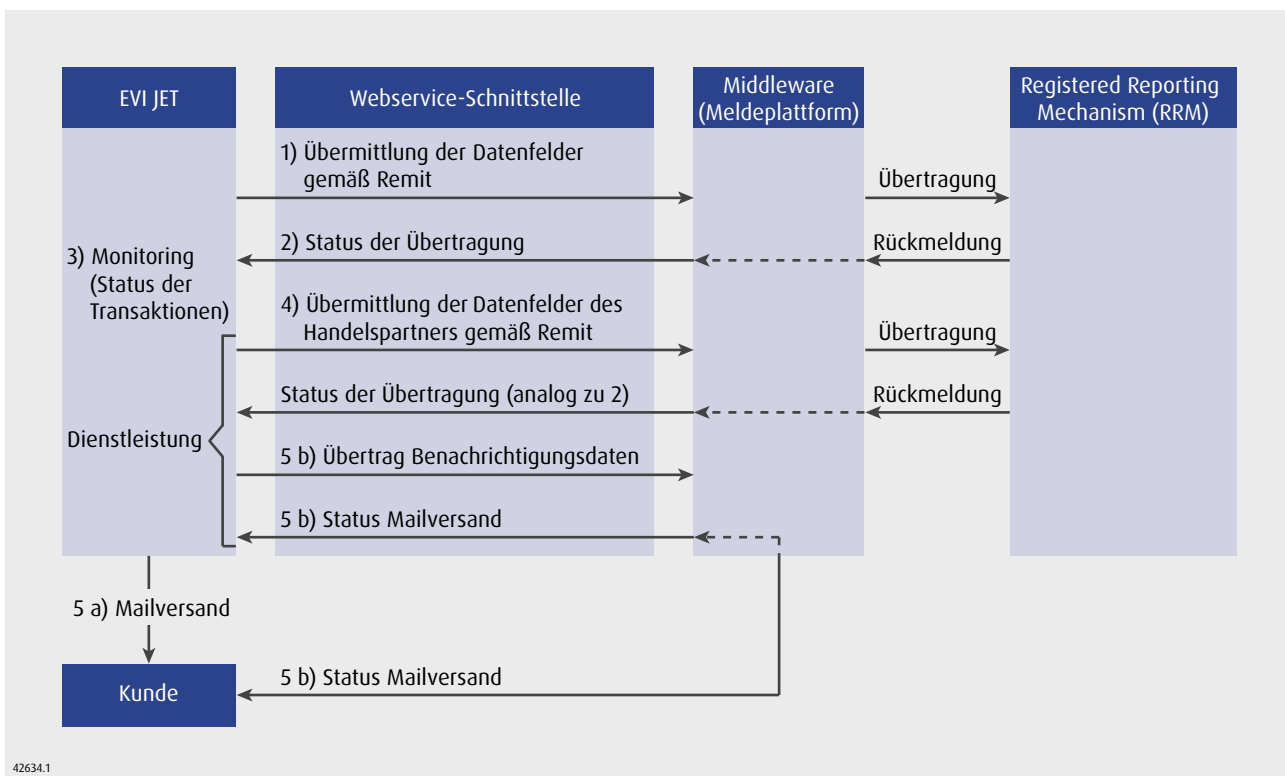


Bild 1. Schematischer Aufbau der Remit-Prozesslandschaft bei der N-ERGIE Aktiengesellschaft.

Dienstleistungsportfolio konzipiert und aufgebaut.

Bild 1 zeigt den grundsätzlichen Aufbau. Die zentrale Meldeplattform wird von mehreren vorgelagerten Systemen mit den benötigten Remit-Daten versorgt. Auf der Beschaffungsseite sind dies in erster Linie die Portfoliomanagementsysteme für Strom und Erdgas. Vertriebsseitig stammen die Daten primär aus EVI JET, dem CRM-System bei N-ERGIE für den Großkundenbereich.

CRM-Lösung fungiert als Drehscheibe für Remit-Daten

Seit mehr als zwölf Jahren arbeitet N-ERGIE mit der Branchenlösung der CURSOR Software AG. 2013 wurde die Applikation auf die Java-basierte Produktgeneration umgestellt und in diesem Zuge die Vertriebsprozesse weiter automatisiert und optimiert.

»Die entstandene Lösung ist ein Beispiel dafür, wie unkompliziert und schnell sich neue Anforderungen und Prozesse in EVI umsetzen lassen.«

Die CRM-Lösung EVI gilt als Integrations- und Multifunktionssoftware, was auch im Remit-Projekt deutlich wird. Die neuen Prozesse mit dem CRM abzubilden lag auf der Hand – auch die Abläufe in Beschaffung und Vertrieb wurden auf diese Weise organisiert. Zudem ist ein Großteil der benötigten Daten ohnehin im CRM-System vorhanden. Um die Remit-Prozesse unterstützen zu können, wurden die Informationsbereiche in EVI um eine zusätzliche Entität erweitert, die jeweils alle Felder der beiden Meldeformulartypen (Standardmeldung und Nicht-Standardmeldung) enthält.

Bild 2 veranschaulicht die Remit-Informationsflüsse auf der Vertriebsseite. Auslöser für den Prozess ist die Annahme eines Angebots im CRM-System. Die Befüllung der Felder geschieht per Abruf aus EVI beziehungsweise per Web-Service-Integration von Drittsystemen (Seeburger Bis, SAP PO/PI). Zu festen Zeitpunkten werden die Meldedaten aus EVI JET exportiert, an einem definierten Ort abgelegt und von der zentralen Meldeplattform importiert. In der Meldesoftware werden die

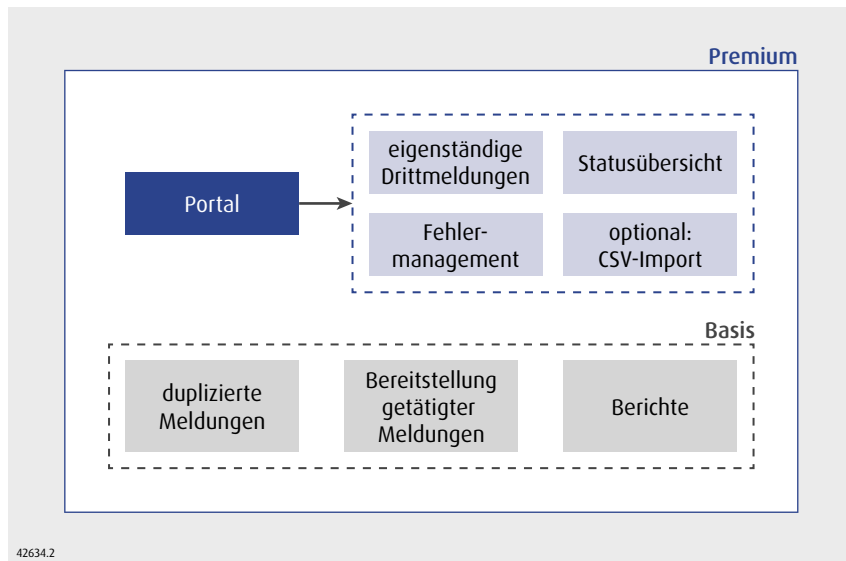


Bild 2. Die Remit-Kommunikationsprozesse einschließlich Meldeservice für Kunden im N-ERGIE-Vertrieb

Meldungen aufgearbeitet, geprüft und an eine RRM-Stelle gesendet. Diese wiederum prüft die Daten erneut, sendet einerseits den jeweiligen Status, andererseits das Ergebnis der Prüfung zurück an die Meldeplattform. Die Meldesoftware gibt den Status an EVI JET weiter und sammelt die erfolgreich durchgeführten Meldungen. Für Kunden, die den Remit-Service in Anspruch nehmen, wird per Web-Dienst ein zweiter Datensatz übergeben, bei dem die Daten aus Kundensicht aufbereitet werden.

Zwei Servicepakete für Remit-Prozesse

N-ERGIE hat auf Basis dieser Abläufe zwei Angebotspakete entwickelt (Bild 3). »Unser Basispaket ist für alle Kunden gedacht, die bei uns eine Vollversorgung abgeschlossen haben«, erläutert Cornelia Schmidt, Leiterin Energievertrieb Key-Account Stadtwerke. »Hier übernimmt N-ERGIE die Meldeverpflichtung für den Kunden. Dazu erstellen wir die Meldungen, die wir aus Lieferantensicht erstellt haben, nochmals aus Kundenperspektive und senden diese an den RRM. Zusätzlich stellen wir Reports mit den Meldestatistiken und sämtlichen Remit-Meldungen zur Verfügung. Als Ergänzung bieten wir unserem Kunden die Möglichkeit, dass N-ERGIE Fremdmeldungen übernimmt. Deckt ein Kunde beispielsweise den Energiebedarf für einzelne Industriekunden über andere Lieferanten, übernehmen wir bis zu fünf Meldungen im Jahr für unseren Kunden.«

Haben Kunden eine Mehrlieferantenstrategie oder handelt es sich zum Beispiel um Einkaufsgemeinschaften, empfiehlt

N-ERGIE die Nutzung des Premiumpakets. Dabei wird einerseits ein Vollmandant in der Meldesoftware zur Verfügung gestellt, andererseits sind sämtliche Leistungen des Basispakets enthalten. Der Zugriff auf die Meldesoftware der N-ERGIE geschieht per Internet, eine Softwareinstallation beim Kunden vor Ort ist nicht notwendig. »Unser Meldeportal bietet die Möglichkeit, sowohl manuell als auch automatisch über einen CSV-Import zu melden«, erläutert Schmidt. »Der Kunde kann eigenständig Drittgeschäfte melden und sogar die Meldeverpflichtung für seine Handelspartner übernehmen. Unsere Partner können jederzeit den Status ihrer Meldungen im Web Access einsehen und von der Meldesoftware



Jürgen Heidkak,
Bereichsleiter Consulting CURSOR

identifizierte Fehler oder Warnungen in den Meldedaten beheben.«

Meldeprozess wird vereinfacht

Der Vorteil der Dienstleistungen für die Kunden liegt auf der Hand: »Der komplexe Meldeprozess wird immens vereinfacht«, erläutert Golker. »Unsere Kunden profitieren von der Erfahrung aus zwei Jahren Projektarbeit. Sie brauchen sich auch um keine Gesetzesänderungen oder Softwareoptimierungen zu kümmern, das machen alles wir.«

Die Resonanz im Markt ist laut Golker »äußerst positiv«. Das Dienstleistungsangebot unterscheidet sich klar von rudimentären Angeboten einiger Berater und von komplexen, teuren sowie zeitintensiven Angeboten von Softwareunternehmen. »Außerdem können wir als ein-

ziger Anbieter am Markt schon jetzt eine einsatzfähige und kundenfreundliche Dienstleistung zu fairen Konditionen anbieten. Ein echtes Alleinstellungsmerkmal.«

Das Remit-Projekt bei N-ERGIE befindet sich aktuell auf der Zielgeraden. »Wir können bereits interne Meldungen im Testbetrieb versenden«, so Golker. »Für einen vollautomatisierten Meldeprozess müssen wir allerdings noch an der einen oder anderen Stellschraube nachjustieren. Hierbei handelt es sich jedoch nur noch um Kleinigkeiten. Die Plattform für unsere Kunden steht bereits.«

»Was N-ERGIE bei der Umsetzung der Remit-Anforderungen leistet und realisiert, ist vorbildlich und wirklich innovativ«, attestiert Jürgen Heidak, Leiter Consulting bei CURSOR und mit dem Nürnberger Projekt bestens vertraut. »Die entstandene

Lösung ist ein Beispiel dafür, wie unkompliziert und schnell sich neue Anforderungen und Prozesse in EVI umsetzen lassen.«

Gerhard Großjohann,
Etamedia Energiekommunikation, Steinhagen

>> oliver.golker@n-ergie.de
juergen.heidak@cursor.de

>> www.n-ergie.de
www.cursor.de

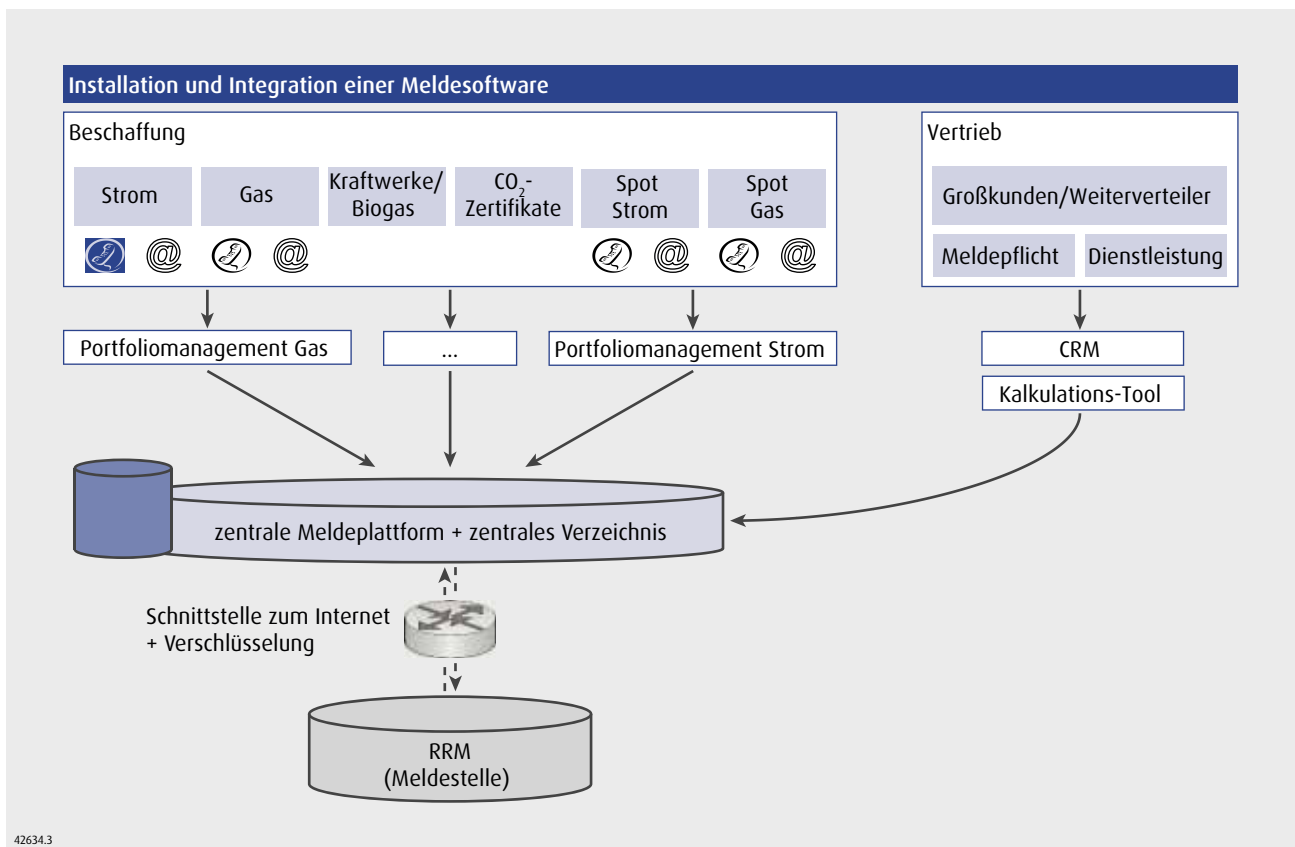


Bild 3. Damit die Kunden sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können, hat N-ERGIE umfassende Remit-Dienstleistungen entwickelt.