

**Zeitschrift:** Bulletin Electrosuisse  
**Herausgeber:** Electrosuisse, Verband für Elektro-, Energie- und Informationstechnik  
**Band:** 101 (2010)  
**Heft:** 4

**Artikel:** Anforderungen an die IT im liberalisierten Elektrizitätsmarkt  
**Autor:** Savoldelli, Davide / Schmitt, Dieter  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-856061>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 30.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Anforderungen an die IT im liberalisierten Elektrizitätsmarkt

## Neue Aufgaben für die Software von Stromversorgern

Die Software von Energieversorgern muss seit der Liberalisierung über neue Funktionen verfügen, um gesetzeskonform zu agieren. Von zentraler Bedeutung ist dabei die Trennung von Netz und Vertrieb. Gleichzeitig gilt es, die Geschäftsprozesse verstärkt automatisiert abzubilden, um dadurch die Effizienz zu steigern. Zudem soll die IT mehr und mehr der Kundenbindung dienen und die Akquisition von Neukunden unterstützen.

### Davide Savoldelli, Dieter Schmitt

Wer das Netz hat, so das Credo für Liberalisierung, darf deswegen nicht einen Wettbewerbsvorteil beim Vertrieb haben. Unter dem Begriff Unbundling, also der gewünschten Trennung von Netz und Vertrieb, sind mittlerweile europaweit verschiedene Massnahmen und betriebsinterne Abläufe fest vorgeschrieben. In der Schweiz sind diese im Stromversorgungsgesetz (StromVG) festgehalten. Zur Umsetzung des StromVG müssen die Energieunternehmen in zahlreichen Unternehmensbereichen Strukturen aufbrechen und verändern. Die Informationstechnologie (IT) nimmt dabei eine zentrale Rolle ein. Denn über veränderte IT-Strukturen soll die Diskriminierungsfreiheit gewährleistet werden.

### Mehrere Wege führen zum Unbundling

Das buchhalterische Unbundling findet im Rechnungswesen und in der Informationsverarbeitung statt. Dabei muss gewährleistet werden, dass den Lieferanten Informationen zu gleichwertigen Zeitpunkten, in gleichwertigem Umfang und gleichwertiger Qualität zur Verfügung gestellt werden.

Dies lässt sich in der Software mit einem sogenannten Einmandantenmodell abbilden. Dies gründet auf einem Berechtigungskonzept mit Sichtentrennung.

Beim Zweimandantenmodell werden das Netz und der Vertrieb in jeweils einem eigenen Mandanten abgebildet. Im Netzmandanten sind die Lieferanten die Kunden (sie erhalten die Rechnung über die Netznutzung), im Vertriebsmandanten wird die Rechnung an den Endkunden

den versandt. Die Mandanten können abhängig von der Unternehmensstruktur durch ihre Trennung eigenständig agieren und erfüllen damit die Unbundling-Anforderungen in höchster Masse. Eine Sichtentrennung ist nicht notwendig, da sich der jeweilige Mitarbeiter nur im entsprechenden Mandanten anmelden kann.

In Deutschland ist mittlerweile ein dritter Weg möglich, das Vertriebskundenportal. Dieses Portal muss auf die Software für die Verbrauchsabrechnung angepasst sein und dem Drittlieferanten einen diskriminierungsfreien, direkten und synchronen Zugriff auf die eigenen Kundendaten liefern. Damit können die eigenen integrierten Prozesse unverändert gelassen und trotzdem die Forderungen des Gesetzgebers erfüllt werden.

Bis dato lief in Deutschland für Stadtwerke und andere Energieversorger alles auf die Einführung des Zweimandantenmodells hinaus. Im Mai 2009 allerdings bestätigte die Beschlusskammer 6 der Bundesnetzagentur in einem Brief die Option, dass Energieversorgungsunternehmen auf eine Umstellung in ein Zweimandantenmodell verzichten können. Voraussetzung: Drittlieferanten erhalten einen diskriminierungsfreien Zugriff auf die eigenen Kundendaten. Damit war der Weg für das Internetportal frei.

Anfang Februar 2010 bestätigte die Bundesnetzagentur die Zulässigkeit des neu entwickelten Vertriebskundenportals schriftlich. Damit gilt, dass es sich bei diesem um eine «geeignete und dauerhafte Umsetzung» des von der Bundesnetzagentur geforderten Unbundlings handelt. Viele Beobachter allerdings halten das Internetportal nur für eine Übergangslösung, weil mit den neuen Rollen des Messstellendienstleisters und Messstellenbetreibers Herausforderungen anstehen, die nur in einem Zweimandantenmodell dauerhaft bewältigt werden können.

### Energieportal beschleunigt Kundenkommunikation

Liberalisierung führt zu Konkurrenzdruck. Nur Energieversorger, denen es gelingt, ihre Effizienz zu steigern, können



Self-Service-Portale werden immer wichtiger: Sie werden von Kunden gewünscht und helfen den Energieversorgern, die internen Prozesse zu verbessern.

dem Vergleich standhalten und Gewinne erwirtschaften. Die Organisation und weitgehende Automatisierung der Geschäftsprozesse wird damit zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Welche Prozesse können verbessert werden? Es beginnt beim Kunden. Da es der liberalisierte Markt einem Energiekunden leicht macht, den Anbieter zu wechseln, müssen Energieversorger vorausschauend dafür sorgen, dass ihre Kunden optimal versorgt werden.

Das Internet wird dabei immer wichtiger. Hier informiert sich der Kunde – über den eigenen Energieversorger und natürlich auch über die Wettbewerber. Demzufolge ist ein guter Auftritt im Internet Pflicht.

Und nun beginnt die Kür. «Self-Service-Portale» ermöglichen es dem Kunden, mit seinem Energieversorger schnell Informationen auszutauschen – zum Beispiel, wenn es um den Zählerstand geht. Das haben nahezu alle Energieversorger in Deutschland längst erkannt. Kundenportale sind State of the Art. Bei der verwendeten Software gibt es allerdings grosse Unterschiede.

### Workflows zur Prozessautomatisierung

Einen Nutzen über die Kundenbindung hinaus hat der Energieversorger von einem «Self-Service-Portal» nur, wenn dieses die internen Prozesse verbessert. So kann das Energieportal etwa mit einem Kundeninformationssystem («Customer Relationship Management», CRM) verbunden werden.

Der Vorteil: Während bei herkömmlichen, nicht integrierten Systemen der Kundenwunsch – beispielsweise eine Änderung der Akontozahlung – als E-Mail beim Sachbearbeiter landet und dieser alle Daten neu ins System übertragen muss, kann dies auch voll integriert – ohne Medienbruch – erfolgen. Der Wunsch nach einer geänderten Akontozahlung wird direkt in die Kundenakte übergeben, und dem Sachbearbeiter wird im System eine Aufgabe zugeteilt. Das heisst, dass die Mitarbeiter des Kundenservices die Daten nicht neu eingeben müssen. Sie werden automatisch am Stammdatensatz des Kunden angehängt. Doppelte Datenerfassungen entfallen.

Dennoch geschieht nichts ohne die Einwilligung des Energieversorgers. Der zuständige Sachbearbeiter erhält automatisch eine «Neue Aufgabe» auf seinem Bildschirm. Ein Klick auf ein grünes Freigabesymbol oder auf ein rotes Ab-

lehnungskreuz in der Kundenakte genügt, und er kann die Änderungswünsche freigeben, ablehnen oder verändern.

Die Abläufe der Geschäftsvorfälle lassen sich individuell an die Anforderungen im Unternehmen anpassen. So können nicht nur Kundenwechsel und Lieferantenwechsel ohne Medienbruch bearbeitet werden, sondern auch Anfragen des Kunden an den jeweiligen Mitarbeiter oder das Team zur Bearbeitung weitergeleitet und beantwortet werden.

Individuell auf die Unternehmensabläufe abgestimmte Workflows bieten zudem die Möglichkeit, die Prozesse in einem Unternehmen vollständig zu automatisieren. So muss nicht jeder Geschäftsprozess einen Sachbearbeiter involvieren. Eine Änderung der Bankverbindung, die der Kunde über das Internetportal eingibt, kann mit einem Workflow ohne manuellen Eingriff am Kundendatensatz hinterlegt werden. Das System kann aufgrund des Prüfziffernverfahrens die Bankverbindung automatisiert prüfen und akzeptieren oder ablehnen. Die volle Integration des Energieportals spart den Energieunternehmen so Zeit und Kosten.

### Wechselwilligen Kunden zuvorkommen

Software ist in jedem Falle wettbewerbsentscheidend, wenn es darum geht, wechselwillige Kunden auszumachen. Gelingt es dem Unternehmen, vor der Kündigung dem wechselwilligen Kunden ein Angebot für einen besseren Tarif zu machen, ist es recht unwahrscheinlich, dass es zur Kündigung kommt.

Wer aber genau sind die «gefährdeten Kunden»? In einem Kundeninformationssystem können sie anhand von Kriterien identifiziert werden. Grundlage sind die vorhandenen Kundendaten. Interessant sind sowohl der aktuelle Kundentamm als auch die Daten bereits abgewandelter Kunden.

Daraus werden Eigenschaften wie Verbrauch, Geschlecht, Ort, Tarif und Zahlungsart selektiert. Parallel dazu durchlaufen die selektierten Daten weitere Algorithmen, die speziell für diesen Zweck optimiert wurden. Dabei wird nach Merkmalen, Regeln und Mustern gesucht, mit denen sich treue Kunden von «Kündigern» unterscheiden lassen.

Diese Muster werden in einem Modell gespeichert, das nun auf aktuelle Daten angewandt wird. Dabei handelt es sich um Daten von Kunden, deren Kündigungswahrscheinlichkeit bestimmt werden soll. Die spezielle Software klassifiziert die Kundendaten – und zwar erstens nach den prinzipiell «gefährdeten» Kunden und zweitens nach der prozentualen Wahrscheinlichkeit der Kündigung. Am Ende des Data-Mining-Prozesses kann auf der Basis der errechneten Wahrscheinlichkeiten eine Kampagne gestartet werden.

### Angaben zu den Autoren

**Davide Savoldelli** ist Geschäftsführer der Freidorfer Wilken AG, der Schweizer Niederlassung der Wilken-Gruppe.

Wilken AG, 9306 Freidorf,  
davide.savoldelli@wilken.ch

**Dieter Schmitt** ist freier Journalist. Zudem arbeitet er in der Energiebranche als Fachautor und PR-Berater.  
Text & Kommunikation, DE-66386 St. Ingbert,  
textandcom@aol.com

#### Résumé

#### La libéralisation du marché de l'électricité et ses exigences vis-à-vis des TI

#### Fournisseurs d'électricité : de nouvelles tâches pour les concepteurs de logiciels

Depuis l'entrée en vigueur de la libéralisation du marché de l'électricité, les logiciels idoines doivent comprendre et fournir de nouvelles fonctions en conformité avec la loi. Séparer les activités de réseau de celles de la distribution joue dorénavant un rôle crucial. Dans le même temps, il importe de visualiser toujours plus de façon automatisée les processus d'activité pour en augmenter l'efficacité. Enfin, l'informatique doit aussi servir à fidéliser davantage la clientèle tout en épaulant les activités de prospection de nouveaux clients.

AES