

Billing-Software bei Bioenergie Taufkirchen

## Ein IT-Werkzeug – vielfältiger Nutzen

Wenn ein kleines Unternehmen rasant wächst, genügt Excel als Management-Werkzeug irgendwann nicht mehr. Bei der Bioenergie Taufkirchen war schließlich die vielschichtige Verbrauchsabrechnung nicht mehr beherrschbar. Der Wärmeversorger entschied sich für die Anschaffung der Branchenlösung XAP.heat von Somentec. Die neue Software unterstützt nicht nur die Billing-Prozesse anforderungsgerecht, sondern ermöglicht auch eine bessere Kundenbetreuung. Durch ein Statistikmodul stehen darüber hinaus belastbare Fakten für die kaufmännische Betriebsführung zur Verfügung.

**A**ls die Bioenergie Taufkirchen GmbH & Co.KG im Jahr 1999 gegründet wurde, hätte es die Verantwortlichen viel Phantasie gekostet, sich die künftige Unternehmensentwicklung rosig auszumalen. Der private Wärmeanbieter musste bei potenziellen Kunden harte Überzeugungsarbeit leisten, bis er seinen ersten Wärmeliefervertrag abgeschlossen hatte. Doch seitdem ging es stetig bergauf. Heute beliefert Bioenergie Taufkirchen in mehreren Gemeinden des südlichen Landkreises München über ein 32 km langes Fernwärmenetz rd. 250 Kunden mit insgesamt 70 MW Anschlussleistung – vom Einfamilienhaus über große Wohnungsbaugesellschaften bis hin zu diversen kommunalen Einrichtungen und Industriebetrieben. Weiteres Wachstum ist vorgezeichnet, mehrere neue Kunden sind bereits unter Vertrag. Die aktuellen politischen Strömungen erzeugen zusätzlichen Rückenwind für den Bioenergieerzeuger.



Gerhard Großjohann,  
Etamedia Energiekommunikation, Steinhausen

Zunehmender Aufwand nicht mehr zu bewältigen

Das kontinuierliche Wachstum erforderte eine Professionalisierung der Managementprozesse. Betriebsleiter *Rudolf Eder*, der für das Funktionieren aller technischen und wirtschaftlichen Abläufe bei der Bioenergie Taufkirchen verantwortlich ist, erkannte vor allem bei der Verbrauchsabrechnung Handlungsbedarf. »Vorher hatte ich ein Excel-Blatt für jeden Kunden. Da wir ganz verschiedene Kundengruppen mit individuellen vertraglichen Bedürfnissen betreuen, ist im Laufe der Zeit eine große Tarifvielfalt entstanden. Die im Fernwärmemarkt üblichen Preisgleitklauseln sorgen für zusätzliche Komplexität. In diesem Tarifschmelgen den Überblick zu behalten und alle Abrechnungen korrekt zu erstellen, hat immer mehr Aufwand erfordert und war für mich allein fast nicht mehr zu bewältigen. Deshalb haben wir uns nach einer datenbankbasierten Software umgeschaut. Darin sollten alle Kundeninformationen und Abrechnungsparameter zentral hinterlegt sein, damit es möglich wird, die Arbeit auf mehrere Schultern zu verteilen.«

Ein externer EDV-Experte hatte *R. Eder* auf XAP.heat aufmerksam gemacht, die speziell auf die Wärmeabrechnung ausgelegte Billing-Software der Somentec Software AG, Langen. Die Analyse anderer infrage kommender Systeme machte schnell klar, dass der Expertentipp



*Rudolf Eder, Betriebsleiter der Bioenergie Taufkirchen: »Die neue Abrechnungslösung ist genau auf die Wärmeabrechnung zugeschnitten und ließ sich flexibel unseren Bedürfnissen anpassen«*

goldrichtig war. »Zu mächtig, zu teuer, zu unflexibel« seien andere Produkte gewesen, fasst *R. Eder* die Ergebnisse seiner Recherche zusammen. »XAP.heat kann zwar auch viele Dinge über die Verbrauchsabrechnung hinaus, aber die Lösung ist genau auf die Wärmeabrechnung zugeschnitten und ließ sich flexibel unseren Bedürfnissen anpassen.«

Mittlerweile alle Daten im neuen System

Im Sommer 2010 erhielt Somentec den Implementierungsauftrag. Da die Bioenergie Taufkirchen ihre jährliche Verbrauchsabrechnung in zwei Etappen durchführt – die erste Ende September, die zweite Ende Dezember –, war Eile geboten, denn für den September-Zyklus sollte bereits die neue Billing-Software zum Einsatz kommen. Das gelang erfolgreich, wenngleich es beim Premiereinsetzung der Software etwas länger dauerte, bis alle Rechnungen verschickt waren. Grund dafür war die Notwendigkeit, alle Wärmeabnehmer manuell ins neue System überführen zu müssen. Eine klassische Migration war aufgrund des uneinheitlichen Datenbestands nicht möglich gewesen. »Insgesamt hat es weitgehend reibungslos geklappt«, blickt *R. Eder* zurück. Gleich-

## Wärmeabrechnung

ches gilt für den zweiten Abrechnungsblock. Seit Mitte März 2011 sind die kompletten Kundendaten im System.

Die Vorteile der neuen Lösung liegen aber nicht nur in der vereinfachten Verbrauchsabrechnung. Auch im Kundenservice bietet sie spürbare Vorteile. »Wenn früher ein Kunde anrief und etwas wissen wollte, musste ich die Excel-Tabelle und ggf. weitere Unterlagen suchen. Heute gebe ich nur den Kundennamen ein, und die Software stellt mir die gesuchten Daten sekunden-schnell komplett zur Verfügung«, freut sich *R. Eder* über die Erleichterung. »Man benötigt etwas Übung im Umgang mit einem datenbank-basierten System, aber wenn man es beherrscht, ist es eine große Hilfe und sehr praktisch. Alle Mitarbeiter mit externen Kontakten können nun kompetent Auskunft geben.«

### Vorteile für Kundenservice und Betriebsführung

Durch ein Statistikmodul bietet XAPheat auch bei der Betriebsführung wertvolle Unterstützung. »Jetzt gibt es die Möglichkeit, die Jahresabrechnungsdaten der letzten zwei Jahre auszuwerten«, erläutert *R. Eder*. »Das kann man nach unterschiedlichen Kriterien tun: nach Tarifen, Kundengruppen, Kommunen usw. Man hat einen jederzeit abrufbaren wirtschaftlichen Gesamtüberblick und weiß, wie



Im Biomasse-Heizkraftwerk der Bioenergie Taufkirchen werden jährlich rd. 100 000 t Hackschnitzel verfeuert, um rd. 250 Kunden mit Wärme zu beliefern

sich über alle Tarife oder Wärmeabnehmer die Erlöse entwickeln.« Die Notwendigkeit, immer über seinen wirtschaftlichen Status informiert zu sein und belastbare Hochrechnungen anstellen zu können, war mit ausschlaggebend für den Softwarekauf. »Wenn ein neues Fernwärmeobjekt erschlossen werden soll, wollen beispielsweise die Banken vor der Kreditvergabe genau über die wirtschaftlichen Details des Projekts informiert werden. Das können wir nun mit viel weniger Aufwand und mit sehr detaillierten Zahlen leisten.«

Bislang sind bei der Bioenergie Taufkirchen nur die kaufmännischen Kundendaten in XAPheat

enthalten. Diese sollen nun um die technischen Informationen über die jeweils betroffene Versorgungsinfrastruktur ergänzt werden. Damit wird die Kundenbetreuung nochmals verbessert. *R. Eder*: »Künftig kann jeder Mitarbeiter sich in kurzer Zeit einen umfassenden Überblick zum betroffenen Fall verschaffen. Er kann die Historie aufrufen und den Kunden kompetent beraten oder sagen, wie es weitergeht. Und das unabhängig davon, in welcher Schicht er gerade arbeitet.«

### Für weiteres Wachstum gerüstet

»Ich bin froh, dass ich dieses Programm bekommen habe«, resümiert *R. Eder* mit Blick auf die bisherigen Erfahrungen. Dem weiteren Wachstum des Unternehmens blickt er gelassen entgegen, denn aufgrund XAPheat bleibt das zunehmende Arbeitspensum beherrschbar. Schon mit Baubeginn werden neue Wärmeversorgungsprojekte durch die neue Software unterstützt. Da die künftigen Kunden mit allen kaufmännischen und technischen Daten zentral im System angelegt sind, können alle involvierten Mitarbeiter schnell auf eine gemeinsame und stets aktuelle Datenbasis zugreifen. »Mit der neuen Software sind wir in der Lage, unsere Prozesse in hohem Maße zu optimieren.«

### Bioenergie Taufkirchen

Das Biomasse-Heizkraftwerk der Bioenergie Taufkirchen ist eine Kraft-Wärme-Kopplungs-Anlage mit einer Leistung von 55 MW(th) und maximal 5 MW(el). Damit können 98 % des Jahreswärmebedarfs der heute rd. 250 Kunden gedeckt werden. Die Dampfleistung des Kessels beträgt 30 t/h mit 430 °C und 34 bar Betriebsdruck. Vier mit Gas oder Öl befeuertbare Heißwasserkessel mit zweimal 5 bzw. 7,5 MW Heizleistung decken die Spitzenlast ab und gewährleisten die Versorgung. Die vollautomatisch betriebene Anlage arbeitet wärmegeführt. Der erzeugte Strom wird ins Netz der Eon Bayern AG eingespeist.

Die biogenen Brennstoffe – jährlich rd. 100 000 t – stammen größtenteils aus der Region: unbelastetes Restholz sowie Hackschnitzel aus der Wald- und Forstwirtschaft. Vor der Verfeuerung werden die Hölzer in der Hackschnitzel-Aufbereitungsanlage gehäckselt. Über 1 200 Landwirte beliefern das Biomasse-Heizkraftwerk.

Für die kommenden Jahre prognostiziert Bioenergie Taufkirchen eine Bedarfserhöhung auf mehr als 100 MW. Die steigende Nachfrage soll aus geothermischen Quellen gedeckt werden. Im Mai 2011 sollen zwei Bohrungen bis auf 3 500 m Tiefe niedergebracht werden. Aus dem heißen Wasser (bis zu 100 l/s mit 130 – 140 °C) soll nicht nur Wärme, sondern per Kalina-Prozess auch Strom gewonnen werden.

Eigentümerin der Bioenergie Taufkirchen GmbH & Co. KG ist die Familie Leserer. Das Unternehmen beschäftigt 15 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2010 einen Umsatz von rd. 10 Mio. €.

[opolak@somentec.de](mailto:opolak@somentec.de)

[eder@bioenergie-taufkirchen.de](mailto:eder@bioenergie-taufkirchen.de)

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

[www.bioenergie-taufkirchen.de](http://www.bioenergie-taufkirchen.de)