

Geovol führt Abrechnungssoftware ein

## Zeit- und Qualitäts- gewinn bei allen Kundenprozessen

Wachstum verändert Geschäftsprozesse, so auch bei der Geovol Unterföhring GmbH, einem Wärmeversorger im Landkreis München, der ganz auf Geothermie setzt. Seit Juli 2013 arbeitet das Unternehmen in der Verbrauchsabrechnung und Kundenbetreuung mit XAP-Heat von Somentec. Geovol-Geschäftsführer *Peter Lohr* freut sich, dass nun alle Daten an zentraler Stelle gesammelt sind und die Abrechnung deutlich schneller von der Hand geht.

**D**ie 2008 gegründete Geovol Unterföhring GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Gemeinde Unterföhring. Ihr Name leitet sich aus Silben der Begriffe Geothermie und Fotovoltaik ab und transportiert die Botschaft: Geovol ist das regenerative Werkzeug der Gemeinde Unterföhring für die Energiewende. Tatsächlich ist das Unternehmen allerdings ein reinrassiger Wärmeversorger – mal abgesehen davon, dass es parallel zum Fernwärmenetz (*Bild 1*) ein Glasfasernetz aufgebaut hat, das ein Kabeldienstleister pachtweise nutzt. Im Jahr 2014, nur sechs Jahre später, werden im Norden Unterföhrings mehr als 400 Objekte mit Erdwärme versorgt, hinter denen neben zahlreichen gewerblichen Abnehmern und kommunalen Gebäuden auch 2000 Haushalte (*Bild 2*) stehen. Im Jahr 2013 stand ein Wärmeabsatz von 35 GWh zu Buche.

Die auf den ersten Blick erstaunlich anmutende Entwicklung zeigt beispielhaft, wie ehrgeizige Ziele erreicht werden, wenn alle Kräfte vor Ort an einem Strang ziehen. Von Anfang an erhielt die Geothermie

in Unterföhring den notwendigen politischen Rückenwind durch stets einstimmige Beschlüsse im Gemeinderat. Von Anfang an schritt die Gemeinde mit gutem Beispiel voran, indem sie Rathaus, Bürgerhaus und Schule an das Netz anschloss. Mit vorbildlicher Öffentlichkeitsarbeit während der ersten Bohrungs- und Bauphase wurde Vertrauen bei potenziellen Kunden vor Ort aufgebaut. So gelang es, im Erschließungsbereich auf Anhieb eine Anschlussquote von 70 % zu erzielen – ohne irgendwelche Zwänge.

### Direkte Wärmegegewinnung aus heißem Tiefenwasser

Das Molasse-Becken im Alpenvorland bietet besonders günstige Voraussetzungen für die Geothermienutzung. Unterföhring liegt in einem Gebiet, wo in gut 2000 m Tiefe über 80 °C heißes und salzfreies Grundwasser anzutreffen ist. Es kann damit hydrothermal, also direkt zur Wärmeerzeugung genutzt werden. In Unterföhring geschieht dies auf Basis einer geothermischen Dublette. Das heißt, 2008/2009 wurde erstmals die thermalwasserführende Gesteinsschicht vom Betriebsgelände aus angebohrt und die Bohrungen wurden so abgelenkt, dass Förderbohrung und Reinjektionsbohrung 2 km auseinanderliegen. Die 600 m unter der Geländekante eingebaute Tauchkreiselpumpe leitet mindestens 75 l Thermalwasser je Sekunde in die Geothermieheizzentrale. Dort entziehen Wärmeübertrager dem Tiefenwasser Wärme und übertra-



*Gerhard Großjohann*, Etamedia Energiekommunikation, Steinhagen



*Bild 1. Im Jahr 2008 wurden in Unterföhring die ersten Fernwärmelösungen verlegt*



*Bild 2. Hausanschlussleitung in Unterföhring*



**Bild 3.** Geovol-Geschäftsführer Peter Lohr: »XAP-Heat deckt genau das ab, was wir für die Betreuung und Verwaltung unserer Fernwärmekunden brauchen«

gen diese auf das Fernheizsystem. Anschließend wird das abgekühlte Wasser über die Reinjektionsbohrung wieder in den Boden geleitet. Durch die rein energetische Nutzung des Thermalwassers bleibt die Massebilanz im Untergrund ausgeglichen, was seismologischen Störungen vorbeugt.

Unterföhring mit rd. 10 000 Einwohnern und 18 000 Arbeitsplätzen (vor allem in den Bereichen Medien und Versicherungen) bietet für die grundlastfähige Geothermie ideale

Absatzbedingungen. Während der üblichen Arbeitszeiten benötigen die Unternehmen das Gros der Wärme, abends und am Wochenende die Wohnungen in Unterföhring. »Mit diesem Gleichzeitigkeitswert können wir den doppelten Anschlusswert fahren«, berichtet Geovol-Geschäftsführer Peter Lohr. »Dadurch haben wir auch kaum Lastspitzen, bei denen wir zuheizen müssten. Selbst bei einem kalten Winter liegt die Quote der additiven Wärmeerzeugung per Ölkessel im einstelligen Prozentbereich.«

Aktuell erweitert Geovol ihre Geothermieanlage. Dazu hat das Unternehmen im ersten Halbjahr 2014 als bundesweit erster Geothermie-Wärmeversorger erfolgreich zwei weitere Tiefenbohrungen für eine zweite Dublette abgeteuft. Dadurch steht künftig eine Geothermieleistung von 20 MW zur Verfügung, doppelt so viel wie bislang. Kundenpotenzial dafür gibt es genügend: »In den kommenden Jahren wollen wir auch den Süden der Gemeinde für die Fernwärme erschließen«, kündigt P Lohr an.

### Steigende Anforderungen an Kundenservice und Abrechnung

Wenn Unternehmen so rasant wachsen, müssen die Geschäftsprozesse angepasst und professionalisiert werden. Vor dieser Herausforderung stand und steht auch Geovol. Typische Arbeitsbereiche mit steigenden

Anforderungen sind beispielsweise Kundenbetreuung und Verbrauchsabrechnung. In der Vergangenheit waren die Microsoft-Standardprogramme Excel und Word die Basis für die Verbrauchsabrechnung. Kunden- und Objektdaten wurden an verschiedenen Stellen und teilweise noch papierbasiert geführt. Damit funktionierte die Arbeit weitgehend problemlos, solange die Kundenzahl überschaubar war. Als immer schwerer ins Gewicht fallender Nachteil entpuppte sich der hohe Zeitaufwand für das Zusammentragen von Daten und die Verbrauchsabrechnung. Außerdem kam es beim manuellen Übertragen von Verbrauchswerten aus Excel in das Word-Rechnungsdokument wiederholt zu Fehlern. Zeitintensive manuelle Kontrollen waren nötig, um diese auszumergen.

Schon Anfang 2012 formulierte Geovol in einem Pflichtenheft, was eine neue, auf die spezifischen Bedürfnisse von Geovol zugeschnittene Software leisten sollte. Zunächst geschah dies jedoch in der Absicht, eine eigene Software programmieren zu lassen. Parallel wurden Angebote von zwei großen deutschen Softwarehäusern eingeholt. Eine kurzfristige Wendung nahm die Systemsuche im Herbst 2012. Nachdem P Lohr am Praxisforum »Werkzeuge für die Planung und den Betrieb von Wärmenetzen« teilnahm, zu dem die Somentec Software GmbH an den Tegersee eingeladen hatte, war schnell klar: Die Lösung ist XAP-Heat von Somentec. »Die Software deckte genau das ab, was wir für die Betreuung und Verwaltung unserer Fernwärmekunden brauchten«, erinnert sich P Lohr (Bild 3). Bereits Anfang 2013 waren die vertraglichen Vereinbarungen für die Implementierung geregelt.

Die Einführung ging ebenfalls zügig über die Bühne, denn die neue Software musste vor dem Herbst 2013 operativ zur Verfügung stehen. Zwar rechnet Geovol im Prinzip rollierend ab, alle Privatkunden jedoch einheitlich zum 30. September. Durch diese Terminierung stehen den Hausverwaltungen für die betreuten Wohnobjekte rechtzeitig Verbrauchsdaten zur Verfügung, die sie brauchen, um ihrerseits die Jahresendabrechnung mit Mietern und Wohnungsbesitzern durchfüh-



**Bild 4.** Die neue Abrechnungssoftware bei Geovol erleichtert die Arbeit aufgrund eines übersichtlichen Maskenaufbaus



ren zu können. Neben Rechnungserstellung und -versand organisiert Geovol mit XAP auch die Kommunikation der Preisanpassungen, die jeweils zum 1. Oktober gültig werden – im Jahr 2014 übrigens eine Preissenkung.

### Erste Bewährungsprobe problemlos bestanden

Für ein Unternehmen mit nur fünf Mitarbeitern bedeutet die Einführung einer neuen Software, die zudem wichtige Geschäftsprozesse unterstützt, eine große Herausforderung. Trotzdem gelang es dem Geovol-Team und Somentec-Projektleiter *Wilfried Liebig*, Datenübernahme, Schulung, Testlauf und Inbetriebnahme ohne größere Verzögerungen durchzuführen. Die Umsetzung der Sepa-Anforderungen für die Einführung des einheitlichen europäischen Zahlungsraums, die es kurzfristig auch noch zu bewältigen galt, klappte tadellos. Somit verlief die erste große operative Bewährungsprobe für die Software, die Abrechnung der Privatkunden, ebenfalls ohne Komplikationen.

Mittlerweile ist XAP-Heat bei Geovol knapp ein Jahr im Einsatz. Zu den Kernaufgaben, die damit unterstützt werden, zählen die Verwaltung von Kunden- und Objektdaten sowie von Zählern und Stationen und natürlich die Verbrauchsabrechnung. Daneben übernimmt die Somentec-Lösung auch die CRM-Funktion, indem Infopfelder etwa für die Dokumentation der Kontakthistorie befüllt werden können. Mit XAP-Dynamic steht darüber hinaus ein Tool für Statistik und Auswertungen zur Verfügung, laut *P. Lohr* »ein sehr schönes Werkzeug, um das wir uns aber noch mehr kümmern müssen«.

Aller Neuanfang ist bekanntlich schwer. Dennoch sind die Erfahrungen der Unterföhringer mit ihrer neuen Abrechnungssoftware insgesamt gut. »XAP-Heat ist ein stabiles System, und es macht Spaß, damit zu arbeiten«, fasst *P. Lohr* seine Einschätzung zusammen. »Mittlerweile funktioniert es sehr gut und zuverlässig, was auch zur guten Akzeptanz bei unseren Nutzern beiträgt. Die Erwartungen haben sich erfüllt. Allerdings muss man sich intensiv schulen lassen und sich sehr gut in das System einarbeiten.«

### Zeit- und Qualitätsgewinn bei vielen Geschäftsprozessen

Für die tägliche Arbeit wird die nun verfügbare zentrale Datenbasis als ein deutlicher Gewinn wahrgenommen (*Bild 4*). Die Mitarbeiter können im Kundenservice schneller reagieren, weil sie nicht mehr umständlich an mehreren Orten nach Informationen suchen müssen. Der Zeit- und Qualitätsgewinn schlägt auch bei der Verbrauchsabrechnung zu Buche. Einerseits ist das Problem der fehlerhaft übertragenen Daten nun vom Tisch, weil diese innerhalb des Systems automatisiert in die hinterlegten Rechnungsformulare einfließen. Andererseits reduziert sich der Zeitaufwand für das Erstellen einer Abrechnung gegenüber früher auf etwa ein Drittel.

Getreu den alten Weisheiten, dass ein Softwareprojekt selten wirklich zu Ende ist und der Appetit oft beim Essen kommt, haben auch die Unterföhringer inzwischen nachgelegt. So wurde auf Basis des von Somentec bereitgestellten XAP-Moduls der bei Geovol in Kürze benötigte Geschäftsprozess Zählerwechsel neu eingerichtet. Optimieren will der Fernwärmeversorger zukünftig überdies seine Vertriebsprozesse im Bereich Akquisitionsmanagement sowie die Gerätetouren. Als wichtig erachtet *P. Lohr* auch die Aktivierung jener Funktion in XAP-Dynamic, die es ermöglicht, zeit- oder ereignisgesteuert Reports und Meldungen zu erzeugen und diese automatisiert per Mail an verantwortliche Mitarbeiter zu versenden. Die Aufgabe, künftig einen Kältekunden abzurechnen, bedarf hingegen keiner weiteren Programmierung, das bietet XAP-Heat schon im installierten Funktionsumfang. ■

[info@geovol.de](mailto:info@geovol.de)

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

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

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