

Softwareanbieter und Wärmeversorger

Maßgeschneiderte Gesamtlösung entsteht in Zusammenarbeit

Nichts ist für eine erfolgreiche Partnerschaft wichtiger als ein guter Start. Die Steag Fernwärme GmbH und die Somentec Software GmbH – vor gut zehn Jahren frisch verbandelt – hatten ihn: Die Softwareanbieter aus Langen führten in einem anspruchsvollen Projekt die Verbrauchsabrechnung XAP-Heat ein und entwickelten ein neues Modul für die Anlagen- und Geräteverwaltung, so dass die kaufmännischen und technischen Anforderungen in einer Lösung integriert werden konnten. Weitere Projekte wie die Entwicklung und Einführung eines Customer-Self-Service-Portals folgten.

Ohne funktionierende Verbrauchsabrechnung kann den Kunden keine Rechnung gestellt werden. Fehlender oder stockender Geldeingang gefährdet wiederum die Liquidität des Unternehmens. Zweifellos zählt eine funktionierende Verbrauchsabrechnung deshalb zur Grundausstattung eines jeden Energieversorgungsunternehmens. Rund 110 Mio. € setzt beispielsweise die Steag Fernwärme GmbH jährlich um. Die Summe wirft ein Schlaglicht auf die Bedeutung der Verbrauchsabrechnungssoftware, aber auch auf die Verantwortung, die ihr Hersteller trägt. Versorger und Softwareanbieter müssen eng und vertrauensvoll zusammenarbeiten, damit IT-Werkzeuge zur Verfügung stehen, die den hohen technischen und fachlichen Anforderungen genügen und in der Praxis zuverlässig funktionieren. Seit Oktober 2004 nutzt Steag Fernwärme zur Verbrauchsabrechnung XAP-Heat von Somentec. Die mittlerweile mehr als elf Jahre währende Zusammenarbeit

hat viele herausfordernde Projekte erlebt. Dabei ist eine maßgeschneiderte Gesamtlösung entstanden, die vielfältige kaufmännische, technische und organisatorische Funktionen unterstützt.

Integrierte Abbildung der Verbrauchsabrechnung und Anlagenverwaltung

»Mit Somentec haben wir ein Unternehmen gefunden, das sich für die Belange seiner Kunden interessiert«, sagt Jürgen Seifert. Der Leiter Organisation/EDV/Kommunikation bei Steag Fernwärme, seit 35 Jahren im Unternehmen, spricht aus Erfah-

rung. Seit 1997 führte Steag Fernwärme die Verbrauchsabrechnung auf Basis von SAP Riva durch, das eine bis dahin eingesetzte großrechnerbasierte Eigenentwicklung abgelöst hatte. Anlagen und Geräte wurden parallel mit einer selbstentwickelten IT-Lösung namens Motte verwaltet. Als SAP die Entscheidung traf, den Support für Riva einzustellen, beschlossen die Verantwortlichen bei Steag Fernwärme einen Softwarewechsel. Das neue System sollte die zuvor weitgehend isoliert betriebenen Bereiche Verbrauchsabrechnung und Anlagenverwaltung integriert abbilden können. Die Somentec Software GmbH sicherte als einziger der zur Auswahl stehenden Anbieter zu, die gewünschte IT-Lösung innerhalb des XAP-Standards zu entwickeln und zu implementieren.

Somentec löste die Herausforderung durch die Erweiterung des Funktionsbereichs XAP-Grid um das Modul Technische Anlagen- und Geräteverwaltung (TAG). Verknüpfungspunkt zwischen kaufmännischer Ebene und der Anlagentechnik der Verbrauchsstelle ist die Zählerverwaltung und -ablesung. Während das Rohrleitungsnetz in einem geografischen Informationssystem dokumentiert ist, werden mit der TAG jene Daten verwaltet, die für Instandhaltung und Wartung der frei verlegten Rohrleitungen, der Fernwärme-Schachtbauwerke und der Fernwärmestationen beim Kunden benötigt werden. Zudem ist die TAG



Gerhard Großjohann,
Etamedia Energiekommunikation,
Steinhagen



Über ein 600 km langes, weit verzweigtes Transportnetz versorgt die Steag Fernwärme ihre Kunden mit Wärme

mit den mobilen Endgeräten der Servicemitarbeiter gekoppelt. Angebunden ist ferner die Tochtergesellschaft WSG Wärmehändler-Service GmbH, die für Steag Fernwärme alle Zähler verwaltet, einsetzt und eicht.

Die Anlagen- und Geräteverwaltung hat mehrere Informations- und Funktionsebenen. In der Stammanlage befinden sich statistische und technische Informationen zu jedem Wärmeübergabepunkt: Objektnummer, Barcodenummer des Zählers, Kundenanschrift usw. In der Kundenanlage und der Übergabestation liegen weitere Informationen: Typ der Wärmeübergabestation, eingebaute Armaturen und Bauteile, Baujahr, Heizungstyp usw. Analog aufgebaut ist die Ebene Messgerät. Dort finden sich alle Informationen zum Zähler: Typ, Baujahr, Wechselintervalle usw.

Ein weiterer Menüpunkt im System ist die Wartung. Da viele Kunden ihre Anlage von Steag Fernwärme warten lassen, werden an dieser Stelle alle dafür relevanten Informationen strukturiert dargestellt wie Laufzeit des Wartungsvertrags, Inspektionsintervall, letzte Wartung, letzte Reparatur, ausführender Mitarbeiter. Darüber hinaus wird im TAG-Modul auch die Historie jeder Wärmeübergabestation chronologisch dokumentiert, unter anderem Anlageninformationen, Inspektionen, Wartung, Zählertausch, Störungen. Da die kompletten Informationen aus dem Altsystem Motte in XAP überführt wurden, reichen die Informationen weit zurück und liefern einen umfassenden Überblick über die Geschichte jeder Anlage. Dies sind für die Techniker wertvolle Informationen, wenn sie zu Arbeiten ausdrücken. »Diese Lösung mit ihrem integrierten Datenmodell entspricht genau unseren Anforderungen und Wünschen«, betont Seifert.

Proformarechnungen

Die Mammutaufgabe bestand in der Systemintegration und -implementierung in Verbindung mit der Migration großer Mengen historischer Daten gleich zu Beginn der Zusammenarbeit. Die nächsten Herausforderungen ließen jedoch nicht lange auf sich warten. Ein besonderer Meilenstein ist das 2009 realisierte Modul Customer-Self-Care (CSC).



Die Fernwärmeschiene Ruhr, das erste überregionale Fernwärmeverbundsystem in Deutschland, verbindet die Fernwärmenetze in Bottrop, Essen und Gelsenkirchen

Dabei handelt es sich um ein Portal, auf das Kunden über das Internet zugreifen können. Dort können sie eigene Zählerstände und Rechnungen ansehen, ihre Kommunikations- und Bankdaten aktualisieren und Zählerstände eingeben. Dadurch entstehen sowohl beim Kunden als auch bei Steag Fernwärme Zeitvorteile. Die Besonderheit: Kunden können sich eine Proformarechnung erzeugen lassen. Das ist ein Dienst, der vor allem Wohnungsgesellschaften interessiert. Denn sie organisieren ihren Nebenkostenabrechnung für die Mieter nach Kalenderjahren, während Steag Fernwärme nach dem Wärmejahr abrechnet, das sich vom 1. Juli bis zum 30. Juni des Folgejahres erstreckt. »Die Wohnungsbaugesellschaften können im Portal den Zählerstand zum 31. Dezember eingeben, der auf Plausibilität geprüft wird. Die Kunden erhalten dann eine verbindliche Kostenaufstellung zum Jahresende, auf deren Basis sie mit ihren Mietern abrechnen können«, erläutert Seifert. Das CSC-Portal werde sehr positiv angenommen.

XAP-Heat spielt aber auch als Quelle für technische Daten eine zentrale Rolle: »Wenn ein Gebäude an die Fernwärme angeschlossen ist, dann bleibt dies normalerweise so, bis das Gebäude abgerissen wird. Eigentümer und Mieter mögen wechseln, aber der Fernwärmeschluss als solcher bleibt erhalten.

Wenn wir eine lückenlose Anlagenhistorie über einen so langen Zeitraum haben, wissen wir, was in der Station passiert ist. Was wurde wann repariert oder ausgetauscht? Welche Komponenten befinden sich in der Anlage? Wann wurden Anschlussleistungen erhöht oder reduziert? Uns ist es wichtig, dass der Servicemitarbeiter die Fernwärmeanlage genau kennt und unsere Kunden immer kompetent beraten werden«, erläutert Seifert die Relevanz für die Kundenbeziehung.

Steag Fernwärme und Somentec stehen dabei praktisch ständig in Kontakt. Die letzten nennenswerten größeren Systemanpassungen betrafen die Umstellung zur Einführung der Single Euro Payments Area (Sepa) und die Automatisierung der Zuordnung eingegangener Kundenzahlungen. Updates und Anpassungen von Supportaufgaben stehen regelmäßig auf der Agenda.

Lösungsorientierung steht im Vordergrund

In der besten Ehe gibt es hin und wieder Situationen, in denen es knirscht. Dies haben Steag Fernwärme und Somentec auch erlebt. Wenn die Realisierung einer Anforderung nicht schnell genug klappt, gehe es darum, am Ball zu bleiben, weiß Seifert. Andererseits sei auch klar, dass man nicht der einzige Kun-

de sei, um den sich alles drehe, und Fernwärme nicht die einzige Sparte, die Somentec im Blick haben müsse. »Auf beiden Seiten ist aber immer das Bemühen um akzeptable Lösungen vorhanden«, bilanziert Seifert. »Somentec ist wie wir ein mittelständisch geprägtes Unternehmen, auch insofern passen wir sehr gut zusammen.«

»Steag Fernwärme ist ein aktiver und anspruchsvoller Kunde, der uns sehr fordert, uns aber gerade deshalb als Lösungsanbieter weiterbringt«, fasst Somentec-Geschäftsführer Olaf Polak seine Erfahrungen zusammen. Bernd Rießbeck, der die Einführung von XAP-Heat als Projektmitarbeiter seitens Somentec begleitet und gestaltet hat, kann das bestätigen: »Einige Neu- und Weiterentwicklungen, die wir bei Steag Fernwärme realisiert haben, sind in den XAP-Standard geflossen, beispielsweise die Maßnahmenverwaltung sowie die technische Anlagen- und Geräteverwaltung.«

Kundenorientierung erzeugt Kundenzufriedenheit

»Dass wir damals bei Somentec gelandet sind, war mit Blick auf die bisherige Zusammenarbeit ganz sicher kein Fehler«, resümiert Seifert. »Summa summarum gestaltet sich die Zusammenarbeit sehr positiv. XAP-Heat hat für das Funktionieren unserer Geschäftsprozesse sehr große Bedeutung. Bei den rd. 50 Mitarbeitern, die das System bei uns permanent nutzen, hat es sich für alle Arbeiten rund um die Wärmeabrechnung etabliert und genießt hohe Wertschätzung. Verbesserungspotenziale versuchen wir gemeinsam im Dialog mit Somentec zu erschließen.« ■

grossjohann@etamedia.de

www.somentec.de

www.steag-fernwaerme.de



*Olaf Polak, Somentec Software:
»Steag Fernwärme ist ein aktiver und anspruchsvoller Kunde, der uns sehr fordert, uns aber gerade deshalb als Lösungsanbieter weiterbringt«*