

Ulrich Rosen und Christoph Aretz BET GmbH, Aachen

Synchrone Abläufe in IT und Organisation führen zu erfolgreicher Marktkommunikation

In den vergangenen fünf Jahren wurden zahlreiche Regelungen für eine einheitliche Marktkommunikation eingeführt. Damit sollten beispielsweise die Geschäftsprozesse zur Belieferung von Endkunden mit Strom und Gas deutlich vereinfacht werden. Die vollständige Umsetzung stellt für Versorger noch immer eine große Herausforderung dar. Viele Abläufe funktionieren noch nicht reibungslos – Organisation und IT-Systeme sind noch nicht ausreichend aufeinander abgestimmt. Aus verschiedenen Beratungsprojekten lassen sich bei der Ursachenforschung trotz unterschiedlicher Systemlandschaft, Organisationsform und Größe der Unternehmen wiederkehrende Gründe für Ineffizienzen erkennen. Dabei sind Datenqualität und Prozessidentität die Schlüsselfaktoren, die eine korrekte und effiziente Abwicklung der Marktkommunikation langfristig sicherstellen.



Ulrich Rosen (re.) ist Fachteamleiter für die Themen Organisation, Unbundling und IT-Prozesse. Er berät unter anderem zu den Fragen Energiedatenmanagement, Smart Metering und Geschäftsprozessoptimierung. Christoph Aretz ist als Berater beispielsweise in den Themen Marktkommunikation, standardisierte Geschäftsprozesse und Netzbilanzierung tätig.

Mit der Einführung von standardisierten Geschäftsprozessen, die mit „klangvollen“ Namen wie GPKE (Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität) und GeLi Gas (Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel Gas) in den vergangenen fünf Jahren in der Energieversorgung Einzug gehalten haben, war die Hoffnung verbunden, wiederkehrende Abwicklungsprozesse zwischen den Marktteilnehmern effizienter zu gestalten.

Automatisierte und kosteneffiziente Abwicklung liegt in weiter Ferne

Im selben Zeitraum wurden mit GABI Gas (Grundmodell der Ausgleichleistungen und Bilanzierungsregeln im Gassektor) und MaBiS (Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom) verbindliche Regelungen zur Allokation/Bilanzierung aller Einspeisungen und Entnahmen im Ausspeise-/Verteilnetz eingeführt, um die notwendige Datenbasis für die Bilanzkreisabrechnung zu schaffen. Parallel musste auch noch die Mandanten- oder Systemtrennung erfolgen, wie sie von den Regulierungsbehörden gemäß den Entflechtungsvorgaben des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) eingefordert wurde.

Mit der Einführung und der Umsetzung dieser neuen Vorschriften hatten und haben viele Energieversor-

ger Probleme. Zieht man heute eine kritische Zwischenbilanz, so muss man feststellen, dass – gerade unter dem Eindruck der aktuell erstmalig durchzuführenden MaBiS-Prozesse – das Ziel einer automatisierten und kosteneffizienten Prozessabwicklung noch in weiter Ferne liegt. Damit soll nicht geleugnet werden, dass deutliche Verbesserungen in den vergangenen Jahren erreicht wurden.

In der Vergangenheit wurde auf die Stammdatenqualität unterschiedlich viel Wert gelegt. So waren die bilanzierungsrelevanten Daten fremdbelieferter Kunden meist vollständig im Abrechnungs- und Energiedatenmanagementsystemen des Netzbetreibers hinterlegt, da diese im Rahmen der Marktkommunikation laufend geprüft und aktualisiert wurden. Auf die Datenqualität der Kunden des assoziierten Vertriebs wurde dagegen oft weniger stark geachtet, weil das heute nicht mehr zulässige Top-down-Verfahren in der Bilanzierung hinreichend plausible Ergebnisse lieferte. Datenfehler beispielsweise beim Kundenwert oder bei der Lastprofilzuordnung gingen stets zu Lasten des assoziierten Vertriebs und gaukelten eine vollständige Bilanzierung vor. Dies lag auch daran, dass etwa die GPKE-Zuordnungslisten des Netzbetreibers vom Vertrieb nur selten geprüft und anschließend korrigiert wurden. Daneben erfolgten Feh-

lerbereinigungen oft nur punktuell und nicht konsequent im führenden System. Aus Zeitgründen wurden sie oft nur in dem System behoben, in dem sie auch aufgefallen sind. Dieses Vorgehen birgt die Gefahr, dass die Fehler im nächsten Schnittstellenlauf falsch überschrieben werden.

Umfangreiche Korrekturen sind an vielen Stellen notwendig

Im Rahmen der MaBiS-Umsetzung sind diese in der Vergangenheit zielführenden Prozessvereinfachungen für viele Marktpartner zu einer großen Herausforderung geworden. Umfangreiche Korrekturarbeiten waren und sind an vielen Stellen noch notwendig, um die Datenqualität in allen eingesetzten Systemen und gegenüber allen Marktpartnern im notwendigen Umfang zu gewährleisten. Diese Korrekturen umfassen vor allem die Einführung von neuen oder zusätzlichen Profilarten und deren Ausprägung, wie beispielsweise Nachtspeicherheizungen oder Straßenbeleuchtung. Auch die zeitnahe Eingabe der Stammdaten von dezentralen Ökostromanlagen stellt sich als Problem dar, da sich aufgrund des massiven Zubaus ein erheblicher Bearbeitungsstau einstellte. Die EDV-technisch „fehlenden“ Energiemengen verändern aber die Ergebnisse der Netzbilanzierung. ►►

► Mittlerweile ist die Überwachung der Datenqualität auch in den Fokus der Regulierungsbehörden gerückt. Sobald bestimmte Toleranzgrenzen überschritten werden, erfolgt beispielsweise nach GABi Gas eine Meldung an die Bundesnetzagentur mit der Androhung von Zwangsallokationen und Bußgeldern. Mit MaBiS wird das Risiko des Netzbetreibers für Datenlieferungen, die zu spät oder nicht zutreffend sind, zunehmen.

Fehlerhafte Datenbestände können auch durch die Mandantentrennung hervorgerufen worden sein. Deren Umsetzung war oft nicht ausreichend professionell und umfassend vorbereitet, „Altlasten“ sind entweder migriert oder zuvor nur unvollständig behoben worden. Historische Daten verblieben oft nur im Altsystem, so dass Analysen und Reports im aktuellen System nicht mehr möglich sind.

„Echte“ Marktkommunikation wird oft nicht praktiziert

Auch wurden im Zuge der Mandantentrennung die organisatorischen Auswirkungen oft nicht ausreichend berücksichtigt. Dies betrifft Rollendefinitionen, Zugriffsrechte und Workflows. Gerade bei Unternehmen mit „shared service“-Abteilungen ist aber die Frage, welche Stammdaten in welchem Mandanten führend gepflegt werden, von elementarer Bedeutung. In vielen Unternehmen sind heute kontinuierlich auseinanderlaufende Datenbestände festzustellen – ein Zeichen für dringenden Handlungsbedarf.

Eine Ursache von Fehlern liegt oft darin, dass „echte“ Marktkommunikation zwischen Netz und assoziiertem Vertrieb nicht praktiziert wird. Vielmehr wurden technisch abweichende Lösungen gewählt – etwa der Zugriff über Portallösungen, die Mandantensynchronisierung im Hintergrund oder manuelle Nachpflege im anderen Mandanten. Daraus resultierende Fehler werden oft nicht oder zu spät erkannt.

Eine nicht marktkonforme Prozessbearbeitung gegenüber Dritten führt mitunter auch in einen Teufelskreis: Widersprüche der Marktteilnehmer erzeugen vermehrten Clearingaufwand

und dieser kostet erhebliche Zeit, die eigentlich für die normale Prozessbearbeitung erforderlich wäre. So führt etwa die Versendung der Netzaufrechnung vor Übermittlung des Zählerstandes zur Ablehnung der Rechnung.

Weiterhin müssen im Rahmen der Marktkommunikation geeignete Instrumente zur Verfügung stehen, die es ermöglichen, tausende ein- und ausgehende Nachrichten zu überwachen. Die Sachbearbeiter müssen schnell erkennen können, welche Nachrichten einer manuellen Bearbeitung bedürfen, wie der aktuelle Status bei der Bearbeitung ist und wo Fristen ablaufen.

Grundvoraussetzung für eine korrekte und effiziente Abwicklung der Marktkommunikation ist ein einheitliches Prozessverständnis. Hier sollte vor allen Dingen das Rollenverständnis bei den Mitarbeitern von „shared service“-Abteilungen verbessert werden. So kommt es in kleineren Unternehmen in Folge von Sondersituationen, wie Urlaub oder Krankheit, oft dazu, dass Prioritäten gesetzt werden müssen und beispielsweise Kündigungen und Netzan-/abmeldungen mit Vorrang bearbeitet werden. So bleiben CONTRL/APERAK-Nachrichten unbearbeitet liegen und behindern möglicherweise den Prozess zu einem späteren Zeitpunkt – spätestens im Zusammenhang mit der Rechnungsstellung. Die Konsequenzen für das eigene Unternehmen und auch Dritte werden dabei nicht bedacht. Darüber hinaus ist eine Prozessbearbeitung durch nur eine Person gefährlich, da hier beispielsweise Fehler nicht durch das Vier-Augen-Prinzip beseitigt werden.

Auch in Zukunft wird es nicht langweilig: Aktuelle gesetzgeberische und regulatorische Entwicklungen werden sehr bald wieder zu Anpassungen in der Software und Prozessbearbeitung führen. So müssen bereits zum Oktober mit der Einführung der standardisierten Wechselprozesse im Messwesen (WiM) innerbetriebliche Abläufe modifiziert, Schnittstellen zum Geräteswesen erweitert, zusätzliche Marktteilnehmer integriert und neue Datenformate umgesetzt werden.

Auch haben die jüngsten Entwicklungen rund um Teldafax gezeigt, dass

viele Softwareprodukte für den Fall einer massenhaften Ab-/Ummeldung von Kleinkunden keine geeigneten Werkzeuge und Workflows bereitstellen. Das hat zu einer erheblichen manuellen Nachbearbeitung bei vielen Versorgern geführt. Ähnliche Fälle kann es in Zukunft sicher noch öfter geben.

Das novellierte EnWG enthält neue Anforderungen an das Datenmanagement, wie den verkürzten Lieferantenwechsel. Damit verbunden gibt es Prozessanpassungen bei GPKE/GeLi, enge Bearbeitungsfristen für eingehende Beschwerden und die Möglichkeit von Schadensersatzforderungen bei schuldhafter Nichteinhaltung der kürzeren Wechselfrist.

Mitarbeiter müssen besser geschult werden

Wagt man den Blick in die „smarte“ Welt, dann sind am Horizont bereits wieder Änderungen erkennbar. Der angestrebte flächendeckende Roll-Out von modernen Messsystemen wird Zusatzinvestitionen in Hard-/Software und Personal erfordern – auch wegen des massiven Anwachsens des Datenvolumens und der erhöhten Anforderungen an die Sicherheit des Datentransports. Die geforderte Steuerungsmöglichkeit für Erzeugungsanlagen und Endverbraucher hat zur Folge, dass Schalteingriffe geplant, übermittelt und zeitlich erfasst werden müssen, damit abrechnungsseitig (temporär) reduzierte Netzentgelte oder finanzielle Ausgleichszahlungen vorgenommen werden können.

Die zunehmende Vereinheitlichung der Abwicklungsprozesse für Strom und Gas, die Verkürzung der Bearbeitungsfristen, die Überwachung und Pönalisierung der Datenqualität und die Stärkung der Verbraucherrechte zwingt zu einer umfassenden und effizienten Prozessbearbeitung – gerade auch im Hinblick auf die Kostenanerkennung im Rahmen der Anreizregulierung. Neben einer zuverlässigen und umfassenden Softwareunterstützung kommt es daher insbesondere darauf an, das Prozess- und Rollenverständnis der Mitarbeiter – insbesondere in den „shared service“-Abteilungen – zu schulen und zu schärfen. ■