

Facetten des IT-Outsourcings intelligent nutzen

Über Kosten und Nutzen des Outsourcings in der
Energiewirtschaftsbranche

Herausgegeben von

Christiana Köhler-Schute

Mit Beiträgen von

Holger Bonk, Dr. Ulrich Czubayko,
Alexander-Ivo Franz, Wolfgang Herbers, Ralf Hoffmann,
Josef Kapp, Simon Löffler, Dr. Anke Schäfer, Kristina Seifert,
Thomas Söbbing und Mario Strauß

KS-Energy-Verlag

ISBN 978-3-00-024574-9

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, vorbehalten
KS-Energy-Verlag, Berlin 2008

Druck: Oktoberdruck AG, Berlin
Umschlaggestaltung: Urs Carl, Berlin

Vorwort

Die Umstrukturierung der deutschen Energiewirtschaft ist mit einem enormen Know-how-Aufwand und erheblichen finanziellen Investitionen verbunden. Der Kostendruck zwingt die Unternehmen, ihre Prozesse zu optimieren – und nicht zuletzt wegen der Vorgaben der Regulierungsbehörde – zu standardisieren. Insbesondere mittlere und kleinere Unternehmen dieser Branche stehen vor Aufgaben, die allein kaum zu bewältigen sind.

Unternehmen erwarten von IT-Dienstleistern Branchenkompetenz und ein tief greifendes Verständnis ihrer Prozesse. Das war einer der Gründe, ein Buch zum Thema Outsourcing speziell für die Energiewirtschaft herauszugeben.

Dabei hat sich der Outsourcing-Markt in den letzten Jahren verändert. Folgende Tendenzen sind festzustellen: Die Dienstleistungen sind strukturiert und modular einsetzbar, richten sich nach den Geschäftsprozessen der Kunden, sind zunehmend skalierbar und in der Preisgestaltung flexibel.

Für den Anwender gilt es, die optimale Lösung für das eigene Unternehmen zu finden und Risiken zu vermeiden. Denn die Anbieterschaft ist breit gefächert und auch ihre Angebote sind vielschichtig.

Ziel dieses Buches ist es, Entscheider in den Unternehmen anzuregen, Outsourcing-Optionen in ihre strategischen Überlegungen mit einzubeziehen, und Verantwortliche, die sich mit der Make-or-Buy-Frage beschäftigen oder ihre Prozesse auf den Prüfstein stellen, Informationen für ihre Entscheidungsvorbereitung an die Hand zu geben.

An dieser Stelle bedanke ich mich bei den Autoren für ihre informativen und interessanten Beiträge.

Christiana Köhler-Schute

Berlin, im Juni 2008

Inhalt

Vorwort	5
Christiana Köhler-Schute	
Management Abstract	11
Holger Bonk und Wolfgang Herbers	
IT als Business-Treiber im Stadtwerk der Zukunft	14
1 Kosten, Kunden, Unsicherheit und Ungleichheit:	
Das EnWG und die Folgen	14
1.1 Unbundling – aus Eins mach Zwei	14
1.2 Ungleichheit durch Gleichheit	17
1.3 Der Kunde – eine neue Erfahrung	21
2 IT-Outsourcing – die strategische Handlungsoption	
für Stadtwerte	24
2.1 Quo vadis IT – und was kostet das?	24
2.2 IT-Outsourcing – die Gründe	28
2.3 IT-Outsourcing wandelt sich – von Kosten zu Prozessen	30
2.4 IT-Dienstleister – Branchenkompetenz oder Standard?	31
2.5 IT-Compliance – Risiken ausschalten	34
3 EMIL – die komplette IT-Management-Lösung	
von S4P und rku.it	37
Dr. Ulrich Czubyko und Dr. Anke Schäfer	
Smart Outsourcing als Wertschöpfungsfaktor	41
1 Einleitung	41
2 Risiken komplexer Auslagerungsprojekte	42
3 Optimierung der Wertschöpfungstiefe	43
4 Potenzialanalyse als strategischer Erfolgsfaktor	44
5 Smart Outsourcing als Strategiekonzept	45
6 Co- oder Netsourcing als Management-Szenarien der Zukunft	45
Alexander-Ivo Franz	
Vom Web-Service bis zum Full-Outsourcing im Energiemarkt –	
ein Überblick für die Make-or-Buy-Entscheidungsfindung	47
1 Ausgangssituation	47
1.1 Business-Treiber für Sourcing-Entscheidungen	
im Energiebereich	48
1.2 Sondereinfluss „Anreizregulierung“	48
1.3 Kundennutzen	49
2 Wege zum erfolgreichen Outsourcing im Energieumfeld	49
2.1 Schrittweises Vorgehen – Ausgründung in eine eigene	
Tochtergesellschaft / Service-Gesellschaft und anschließender	
Verkauf an einen großen IT-Dienstleister	50

Inhaltsverzeichnis

2.2	Voraussetzungen schaffen mit der SOA Integration Methodology – SIM	51
2.3	Mit neuen Fachbegriffen vertraut werden: SIM, Orchestrierung und Choreographie	51
2.4	SaaS – Software as a Service	52
2.5	Erfolgsgeschichte „Hubs“: Energy Service Hub, Energy Data Hub ...	52
2.6	BPaaS – Business Processes as a Service	54
2.7	HaaS – Hardware as a Service	54
3	Erfolgreiches Outsourcing im Detail	54
3.1	Auswahl des richtigen Dienstleisters	54
3.2	Werte und Prinzipien	54
3.3	Anforderungen an den künftigen Partner	56
4	Erfolgsfaktor Governance-Modell	59
4.1	Grundsätze	59
4.2	Rollen und Verantwortlichkeiten	60
4.3	Kommunikation	61
5	Grundsätze der Leistungserbringung	62
5.1	Continuous Service Delivery Model (CSDM)	62
5.1.1	Service-Bereitstellung	62
5.1.2	Service Support-Cluster	65
5.1.3	Service Level Management	68
5.2	Qualitätsmanagement	72

Josef Kapp

Outsourcing in der Energiewirtschaft – aus Sicht von Siemens IT Solutions and Services		73
1	Summary	73
2	Entwicklung des Outsourcings in der Energiewirtschaft Deutschlands.....	73
3	Leistungsspektrum im Outsourcing	75
4	Portfolio von Siemens IT Solutions and Services	77
5	Ausgewählte Projekte und Referenzen	82
6	Zusammenfassung	85

Mario Strauß und Kristina Seifert

Verbrauchsabrechnung, Energiedatenmanagement, Kundendatenverwaltung und Datenaustausch aus einer Hand Eine standardisierte ASP-Lösung bietet Datenmanagement aus einer Hand		86
1	Einleitung	86
2	Varianten des Outsourcings: ASP- und Template-Modelle	87
3	Aktuelle Herausforderungen für Stadtwerke	87
3.1	Rahmenbedingungen und Herausforderungen	87
3.2	Anforderungen an die IT-Systeme	88
3.3	ASP-Modelle können Abhilfe schaffen	88
4	Aus der Praxis: fünf Stadtwerke – eine Lösung	88

4.1	Nutzenbetrachtung	90
4.2	Zukunftsfähigkeit durch erweiterten Funktionsumfang	90
4.3	Betrieb und Betreuung der Lösung	93
5	Fazit	94

Ralf Hoffmann und Simon Löffler

Smart Metering-Systeme, AMM und Zählerablesung

	erfolgreich outsourcen	95
1	Gründe für das Outsourcing im Bereich des modernen Meterings ...	95
2	Dienstleistungsspektrum im Bereich Metering	96
	2.1 Zählpunktorientierte Dienstleistungen	96
	2.2 Prozessorientierte Dienstleistungen	97
	2.3 Betriebsunterstützende Dienstleistungen	98
	2.4 Qualitätsmanagement	99
3	Entscheidungskriterien bei der Auswahl des Metering-Dienstleisters ...	99
	3.1 Organisatorische Aspekte	100
	3.2 Technologische Aspekte	100
	3.3 Serviceorientierte Aspekte	101
4	Erfolgreiches Outsourcing am Beispiel der E.ON Mitte AG	102

Thomas Söbbing

Vertragsgestaltung beim Outsourcing

unter besonderer Berücksichtigung des BPO und des IT-Outsourcings

	104
1	Einleitung	104
2	Grundlagen	104
3	Vertragsgestaltung	107
	3.1 Vertragskonstruktion des BPO-Vertragswerkes	107
	3.2 Rahmenvertrag	109
	3.2.1 Anlage für ein Preismodell	110
	3.2.2 Anlage für ein Governance-Modell	111
	3.3 Gruppe der Übernahmeverträge.....	111
	3.3.1 Personalübernahmevertrag	112
	3.3.2 Hardwareübernahmevertrag	113
	3.3.3 Softwareübernahme	113
	3.3.4 Anlage zur Übernahme von sonstigen vertraglichen Verpflichtungen	114
	3.4 Gruppe der Leistungsverträge	115
	3.5 Gruppe der sonstigen Verträge	117
	3.5.1 Infrastrukturvertrag	117
	3.5.2 Datenschutzkonzept	117
4	Fazit	118

	Unternehmensdarstellungen	119
--	--	-----

	Autorenporträts	123
--	------------------------------	-----