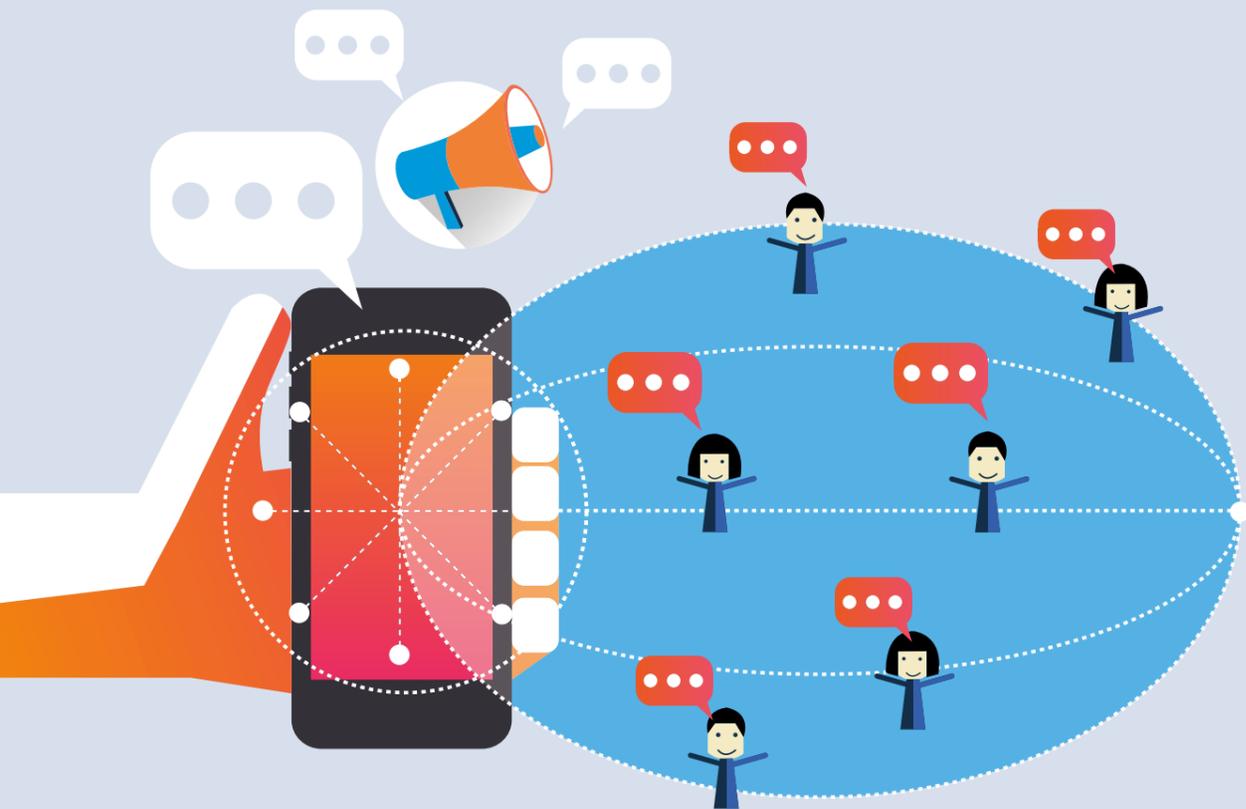


# NEUE WEGE ZU NEUEN ZIELEN

Business Process Outsourcing (BPO)



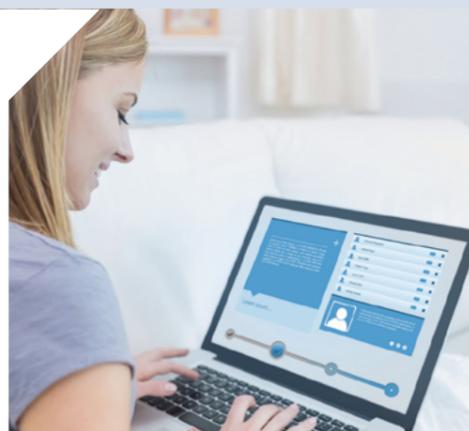


## DAS BIETET rku.it

Für Energieversorger und Stadtwerke hat sich viel verändert in den letzten Jahren. Nicht nur das Netz (Verteilnetz) und die Erzeugung rücken immer mehr in den Vordergrund, sondern auch der Vertrieb, der Service auf allen Ebenen oder die verstärkten Bemühungen zur Kundenbindung. Gleichzeitig gilt es für die Unternehmen, Investitionen zu tätigen, neue Geschäftsmodelle einzuführen und gesetzliche Vorgaben umzusetzen – alles Themen, die erhöhte Anforderungen u. a. an die technischen Prozesse und das Reporting mit sich bringen.

### Zwei Beispiele dafür sind:

- EEG-Abrechnung für die Anlagenbetreiber bedingt durch den Ausbaukorridor und der verpflichtenden Direktvermarktung, was sich u. a. in einer erhöhten Preisvielfalt widerspiegelt
- erweitertes Einspeisemanagement aus den EEG 2014, welches durch den EE-Anlagenausbau in naher Zukunft immer öfter für den Verteilnetzbetreiber zur operativen Realität wird



### Doch das ist noch nicht alles:

Der Aufwand für die eigenen Mitarbeiter/-innen sowie der Anspruch an ihre Tätigkeiten steigen ebenfalls. Um all die genannten Herausforderungen zu meistern und erfolgreich im Wettbewerb zu bestehen, wird der Bedarf an Personalkapazitäten wachsen.

**Vor diesem Hintergrund haben wir als IT-Dienstleister für die Versorgungswirtschaft unser Portfolio um das branchenspezifische Business Process Outsourcing (BPO) erweitert.**

### Unsere Experten schaffen für Sie eine dreifache Entlastung:

1. Durch die verantwortungsvolle und vertrauenswürdige Verlagerung von Prozessen an uns – einen IT-Spezialisten, der die Branche sehr gut kennt – gewinnen Sie mehr Raum für Ihr Kerngeschäft.
2. Der hohe Automatisierungsgrad der eingesetzten IT-Systeme und Prozesse senkt Ihre Kosten pro Zählpunkt.
3. Neue oder freie Personalkapazitäten zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Ertragskraft entstehen.

## MIT UNSEREM KNOW-HOW UNTERSTÜTZEN WIR SIE IN VIER BEREICHEN DES BPO:

### Verbrauchsabrechnung

- Vertrags- und Tarifmanagement
- flexible Abrechnungszeitpunkte
- variable Tarifierung
- Prüfung der Netznutzungsabrechnung
- Prüfung der Mehr-/Minder-mengenabrechnung

### Energiedatenmanagement

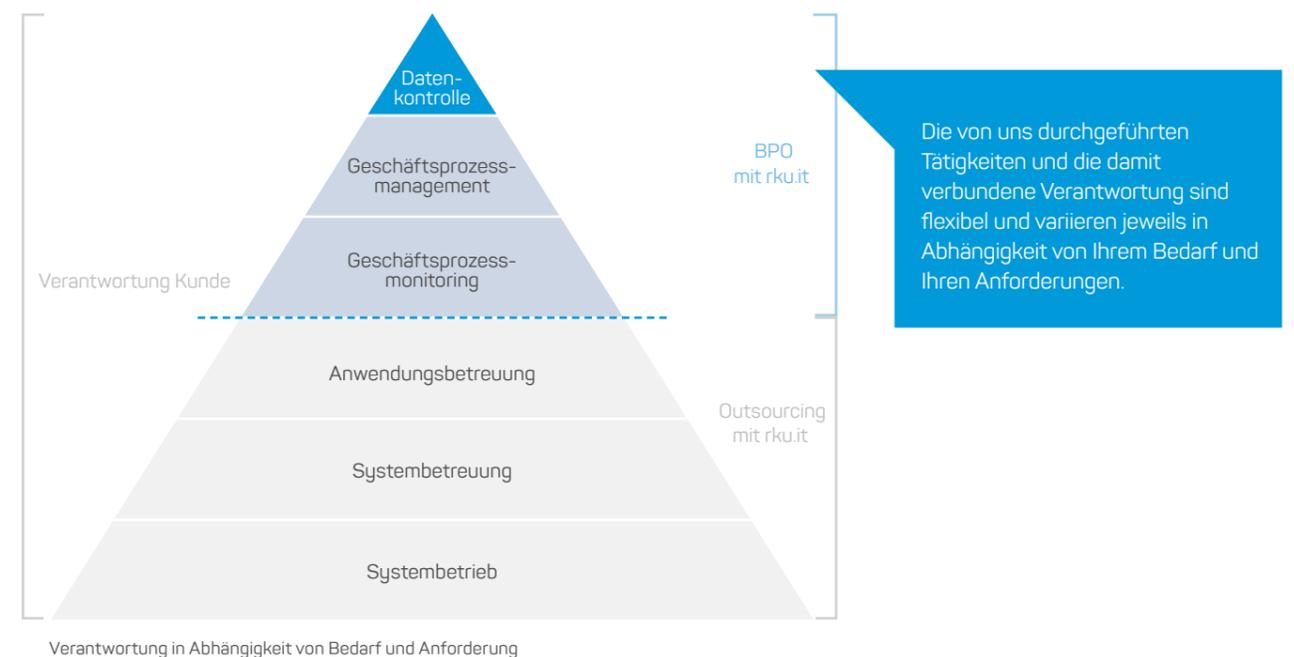
- Import von viertelstündlichen Intervall-Messwerten (Strom) bzw. stündlichen
- Intervall-Messwerten (Gas)
- Unterstützung der MaBiS Geschäftsprozesse
- Unterstützung der GaBi Gas- Geschäftsprozesse
- Mehr-/Minder-mengenabrechnung
- Prüfung der Mehr-/Minder-mengenabrechnung

### EEG- und KWK-G-Abrechnungen

- Stammdatenänderung wie Neuanlage
- Auszug/Umzug – EEG-Anlage
- Auszug/Umzug – Bezugsanlage
- Stammdatenänderungen auf Kundenwunsch
- Ablesung EEG Stichtag 31. Dezember
- Ablesung KWK

### Entgeltabrechnung

- Durchführung und Kontrolle der Entgeltabrechnung
- Berichtswesen
- optional: Zeiterfassung, Zeitwirtschaft, Reisekostenabrechnung
- Unterstützung der GaBi Gas-Geschäftsprozesse
- Mehr-/Minder-mengenabrechnung
- Prüfung der Mehr-/Minder-mengenabrechnung



# VERBRAUCHSABRECHNUNG

Auch in der Verbrauchsabrechnung spiegeln sich die veränderten Markt- und Rahmenbedingungen im liberalisierten und regulierten Bereich wider und führen zu einer kontinuierlichen Erweiterung des Leistungsumfangs.

So ist eine gute Datenqualität in der Abrechnung heute nicht nur ein Garant für weniger Rechnungskorrekturen. Sie bildet vielmehr die Basis für eine genauere Prognose des zukünftigen Verbrauchs Ihrer Kunden – ein Verfahren, dessen Komplexität und Güteanforderungen stetig steigen.

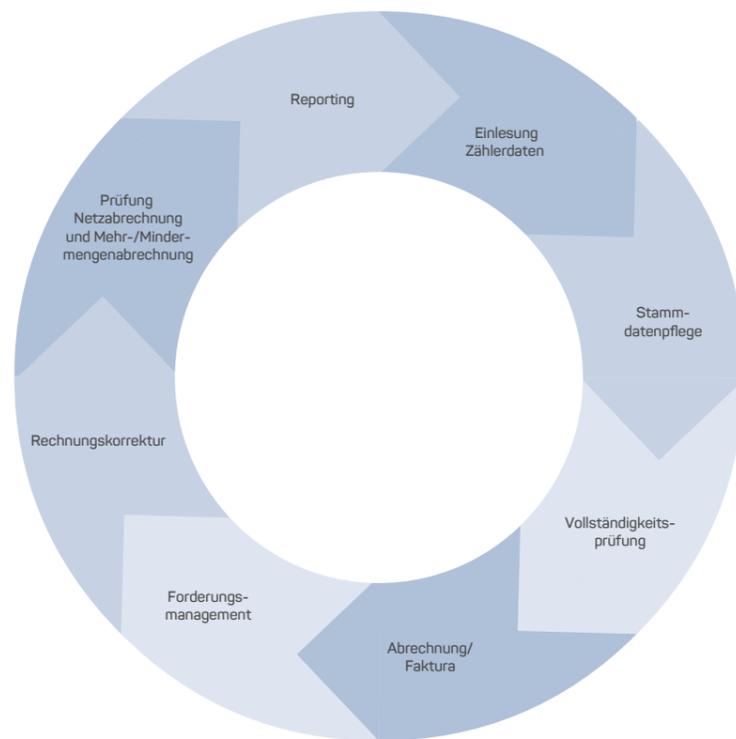
Ein Grund hierfür ist zum einen, dass die Bundesnetzagentur (BNetzA) den Lieferanten bzw. Bilanzkreisverantwortlichen zunehmend mehr Verantwortung zuweist. Dies bedeutet, dass nach der Ablesung und Erstellung der Kundenabrechnung die vom Netzbetreiber verpflichtende Abrechnung der Mehr- und Mindermengen an diesem Zählpunkt auch vom Lieferanten geprüft werden muss.

Zum anderen steigen bspw. die Entgelte für die Ausgleichsenergie, sodass Versorgungsunternehmen bestrebt sein sollten, die Bilanz zwischen Aufbringung und Abgabe ausgeglichen zu halten.

Des Weiteren ergibt die erhöhte Stromerzeugung mit Erneuerbare-Energien-Anlagen in Zukunft unbeständigere, sprunghaftere Angebote und bewirkt auf der Nachfrageseite eine Abkehr von der preisunelastischen hin zur preiselastischen Nachfrage. Diese lässt sich durch Speicher- und Demand-Response-Programme erzielen, wobei Letztere u. a. die seit Langem schon im § 40 Abs. 3 EnWG geforderten zeit- und lastabhängigen Tarife beinhalten.

Auch die Abrechnung von weiteren Energiedienstleistungen, wie z. B. Energieflexibilität und -qualität, wird schon bald zum Status quo in der Verbrauchsabrechnung gehören.

Mit dem Wissen um all diese verschiedenen Facetten, die in der Verbrauchsabrechnung in den Mittelpunkt treten, bieten wir Ihnen ein vielfältiges Angebot im BPO, das bei Bedarf die gesamte Prozesskette einschließen kann.



BPO in der Verbrauchsabrechnung

# ENERGIEDATENMANAGEMENT

Unsere Leistungen im Energiedatenmanagement umfassen die liberalisierten Sparten Strom und Gas und lassen sich gut durch den jeweiligen Bearbeitungszeitpunkt differenzieren:

- täglich
- monatlich
- jährlich
- sporadisch

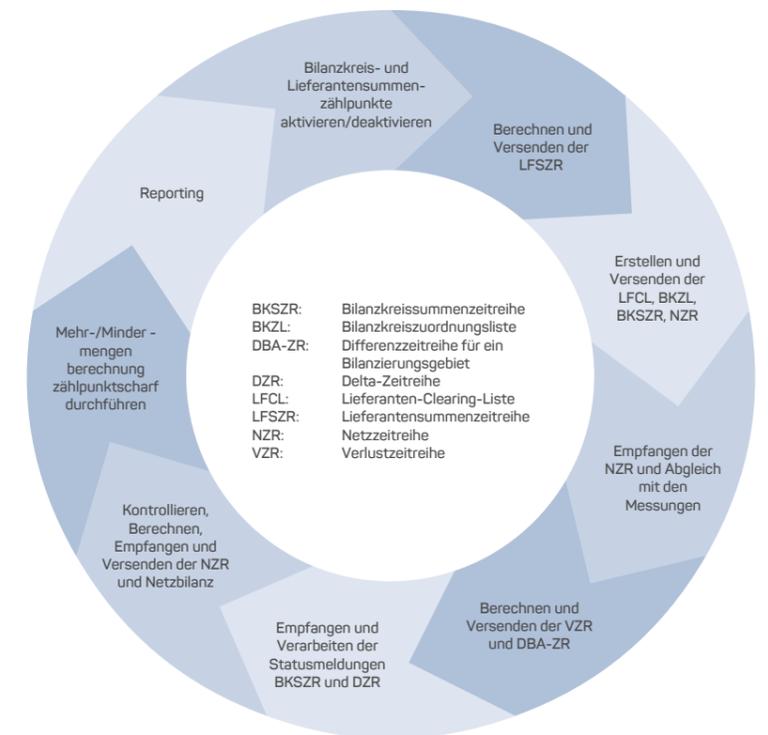
Die täglich erbrachten Dienstleistungen in der Sparte Strom beziehen sich auf Prüfungs- und Ausführungstätigkeiten.

1. Schnittstelle zum Energiedatenmanagement inklusive Zählerfernauslesesysteme
2. Versenden der Lastgangzeitreihe
3. Validierung und Bildung von Ersatzwerte

Beim **monatlichen** Service im Energiedatenmanagement für die Sparte Strom übernehmen wir für Sie die möglichen neun Aufgabenschritte der Wertschöpfungskette.



Beim **monatlichen** Service im Energiedatenmanagement für die Sparte Strom übernehmen wir für Sie die möglichen neun Aufgabenschritte der Wertschöpfungskette.



BPO im Energiedatenmanagement am Beispiel der Sparte Strom

Die **jährlich** durchgeführte Dienstleistung erstreckt sich auf die Übermittlung normierter Lastprofile an die Lieferanten sowie das Ausrollen der Lastprofile für das nächste Jahr.

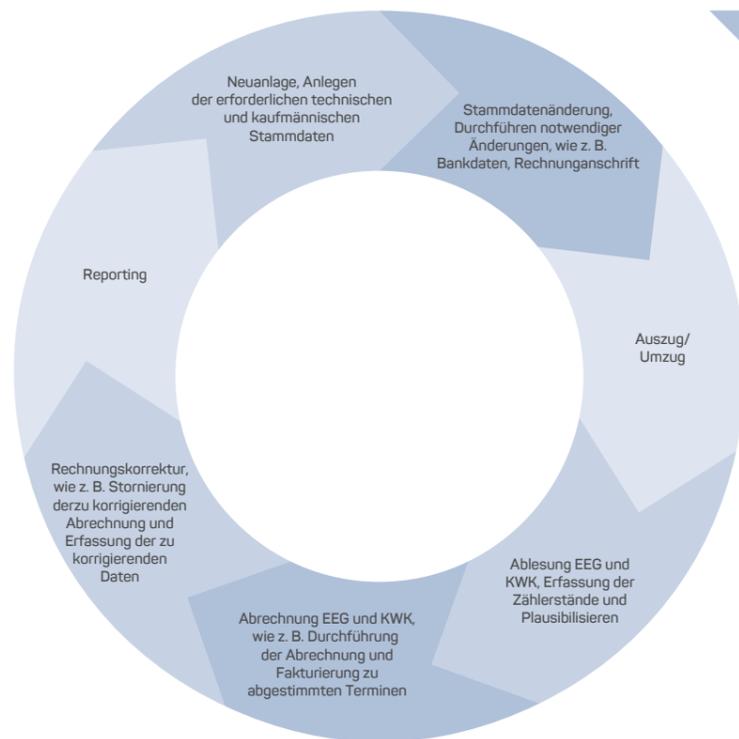
Aber auch zu einem **sporadischen**, flexibel wählbaren Bearbeitungszeitpunkt können Sie auf unser BPO-Angebot zurückgreifen, um bspw. bei Ausfällen von Mitarbeiter/-innen die Bearbeitung der Prozesse aufrechtzuerhalten und gesetzliche Fristen einzuhalten. Alle von uns im Rahmen des BPO übernommenen Tätigkeiten und Aufgaben werden detailliert in sogenannten Leistungsscheinen beschrieben, die auch die gemeinsamen Kommunikationswege und Abstimmungen dokumentieren.

# EEG- UND KWK-G-ABRECHNUNGEN



Mit dem definierten technologiebezogenen Ausbaupfad der erneuerbaren Energien bis zum Jahr 2020 und in Kombination mit dem zukünftigen Ausschreibungsverfahren für bestimmte Erneuerbare-Energien-Anlagen werden sich die Preiskombinationen zur Abrechnung der Anlagen weiter erhöhen. Ein Grund ist die quartalsweise Degression in Abhängigkeit vom Nettozubau im jeweiligen rollierenden Bezugszeitraum. Bedingt durch die verpflichtende Direktvermarktung ab einer bestimmten Anlagengröße wächst deren Anzahl zwangsläufig, was insgesamt zu einer steigenden Abrechnungskomplexität führt.

Mit dem zunehmenden Anteil der Erzeugung von Strom aus regenerativen Energien werden zukünftig die Anlagen durch den Netzbetreiber in der Erzeugung reduziert. Hier regelt das Einspeisemanagement aus dem EEG die Vergütung des Anlagenbetreibers gegenüber dem Netzbetreiber. Die daraus resultierende Abrechnung ist additiv zu erstellen und benötigt in der Anwendung der Spitzabrechnung zusätzliche Daten, wie z. B. die Windgeschwindigkeiten und die Leistungskennlinie der Anlage.



BPO bei EEG- und KWK-G-Abrechnungen

So vielschichtig dieses Thema sich bereits heute zeigt, so differenziert ist unser Angebot. Im Rahmen der „EEG und KWK-G-Abrechnungen“ bieten wir Ihnen Leistungen, die in unterschiedlichen, mit Ihnen abgestimmten Tiefen die beschriebenen Prozesse abdecken – vom Prozess der Neuanlage bis hin zum Reporting.

# ENTGELTABRECHNUNG

Neben den branchenrelevanten BPO-Dienstleistungen übernehmen wir für Sie auch Tätigkeiten rund um die personen- und sachbezogene Entgeltabrechnung:

### personenbezogene Abrechnung

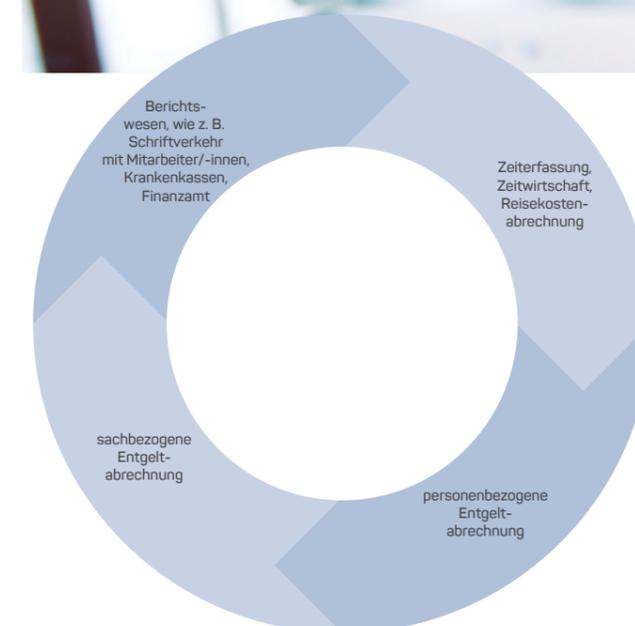
- Stammdatenpflege
- Überwachung und Einhaltung der gesetzlichen, tariflichen und hausrechtlichen Bestimmungen
- fachliche Beratung des Auftraggebers
- Kontrolle der per Schnittstelle übernommenen Daten, z. B. aus der Zeitabrechnung

### sachbezogene Abrechnung

- Beitragsabführung
- Lohnsteueranmeldung
- Meldewesen (DEÜV, EEL, AAL, Elster, ZfA)
- Buchungen in das Rechnungswesen (einschließlich Abstimmung)
- Wertguthabenführung
- Zusatzversorgung VBL/ZKW
- Rückstellungen für ATZ, Resturlaub, Gleitzeitstunden, Mehrarbeitsstunden

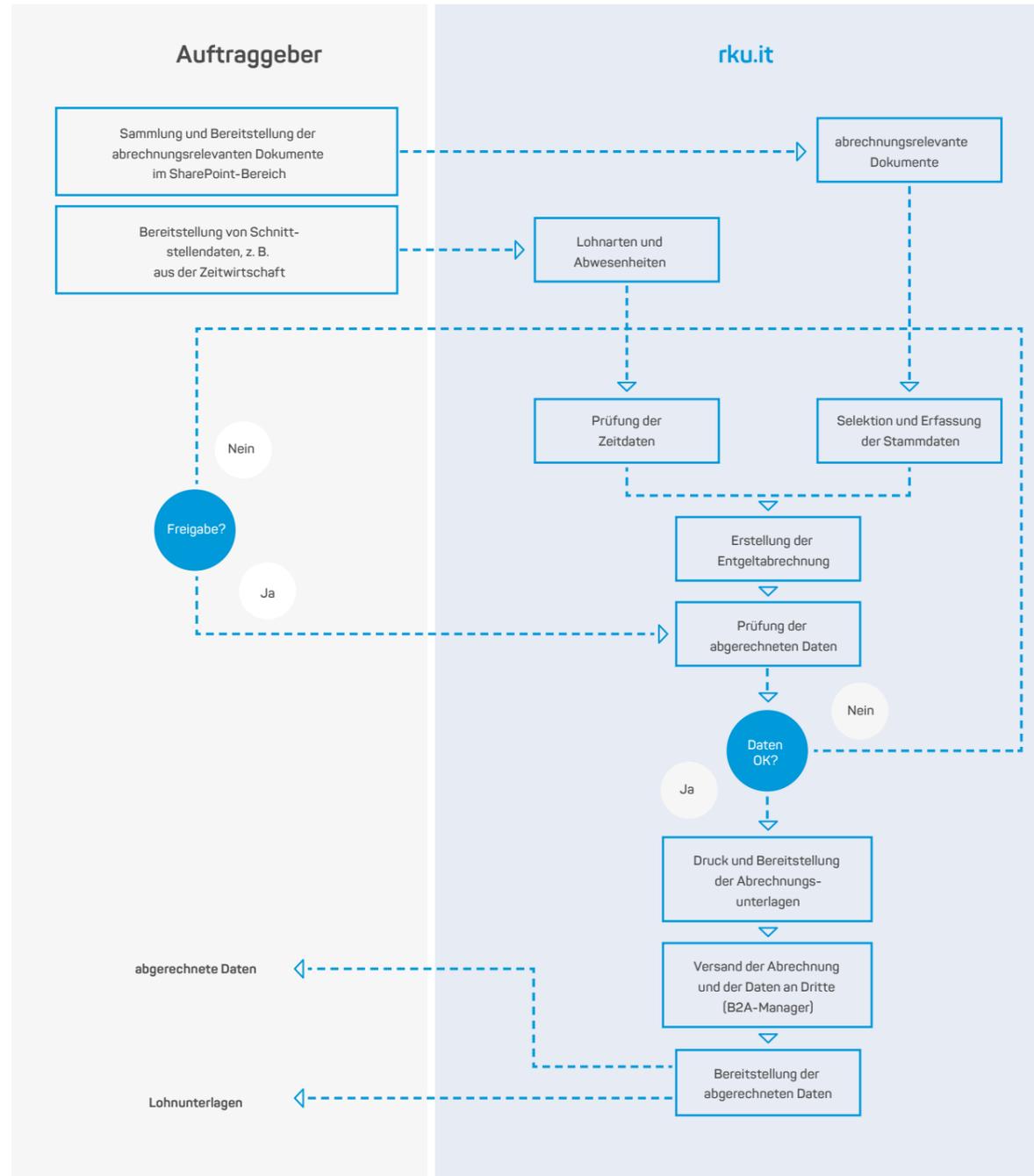
### Berichtswesen

- SAP-Standardreports
- Query
- Bescheinigungswesen
- Schriftverkehr mit Mitarbeitern, Krankenkassen, Finanzamt, BG, VBL etc.



BPO in der Entgeltabrechnung

Optional können auch Prozessdienstleistungen in den Bereichen Zeiterfassung, Zeitwirtschaft und Reisekostenabrechnung von uns erbracht werden.



monatlicher Ablauf einer Entgeltabrechnung im BPO

## IHR PLUS DURCH rku.it

Sie sehen, die Möglichkeiten des BPO sind vielseitig und variantenreich. Sprechen Sie uns einfach an, wir beraten Sie gern. Denn mit uns haben Sie einen kompetenten Partner an Ihrer Seite, der Ihnen

- hohe Prozesskompetenz und -qualität,
- professionelles Schnittstellen-Management und Branchenkenntnis sowie
- Sicherheit und Zuverlässigkeit bietet – und das seit 1961.

Profitieren Sie außerdem von der erhöhten Qualität Ihrer Prozesse und der Minimierung der Prozesskosten durch:

- die Konzentration auf die übernommenen Prozesse im Sinne einer Kernkompetenz
- den Ausbau von Skalen- und Verbundeffekten
- die Standardisierung der eigenen Prozesse und Schnittstellen

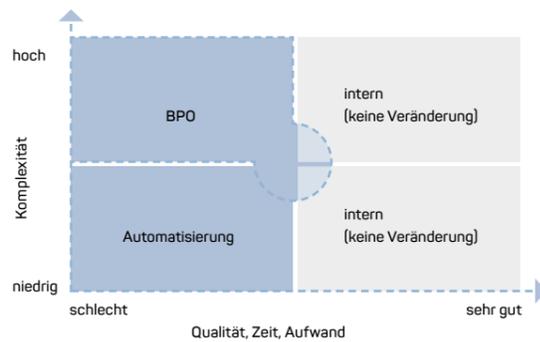
Zu allen Tätigkeiten im BPO werden Service Level Agreements vereinbart und durch ein periodisches Reporting überwacht, welches Ihnen zur Verfügung gestellt wird. So werden Sie den Anforderungen der ISO 9004:2000 im Bereich der Prozessüberwachung und -analyse gerecht.



# WANN IST BPO SINNVOLL?

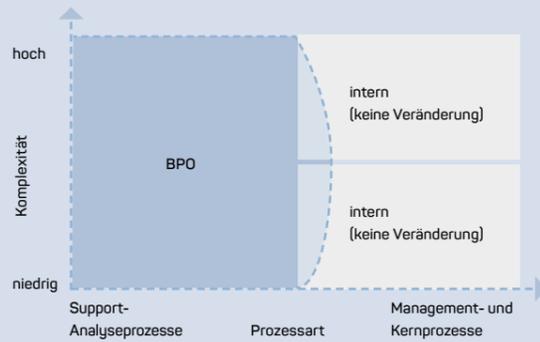


Viel haben Sie nun über unser Angebot erfahren, aber was sollten Sie im Allgemeinen beachten, bevor Sie sich für BPO entscheiden? In einer ersten Betrachtung sollten Sie alle Geschäftsprozesse ermitteln, bei denen die fundamentalen Bewertungskriterien, wie die Bearbeitungszeit, der Aufwand und die Qualität, gering bzw. schlecht sind. Die danach mögliche Veränderung oder Optimierung muss jedoch nicht automatisch durch BPO erfolgen.



Vielmehr ist es wichtig, dass Sie die Prozesse zuerst nach ihrer Komplexität differenzieren:

- wenig komplex: eine Erhöhung der Automatisierung kommt infrage
- hoch komplex: BPO ist eine Lösung



Analysieren Sie anschließend im Detail, wie die personelle Struktur hinter dem Prozess aufgebaut ist. Engpässe in der jeweiligen Personalkapazität oder eine Singularität im Know-how zur Bearbeitung können Gründe der Überbelastung sein. Welche Ebene ist betroffen?

- Managementprozess
- Support-Prozess
- Analyseprozess
- Kernprozess

Insbesondere die Support- und Analyseprozesse eignen sich für eine zielgerichtete Umsetzung im BPO.

# WELCHE BPO-FORMEN GIBT ES?

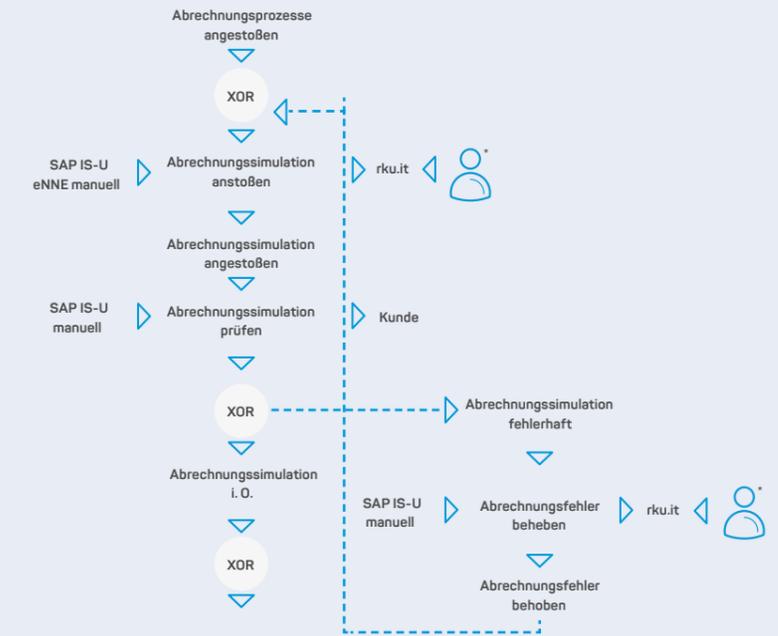
Neben der Auswahl der Themenfelder und Prozessstiefe variiert BPO darüber hinaus auch in seinen Konstellationen oder Prozessbearbeitungsvarianten.

## Bearbeitung von Teilprozessen

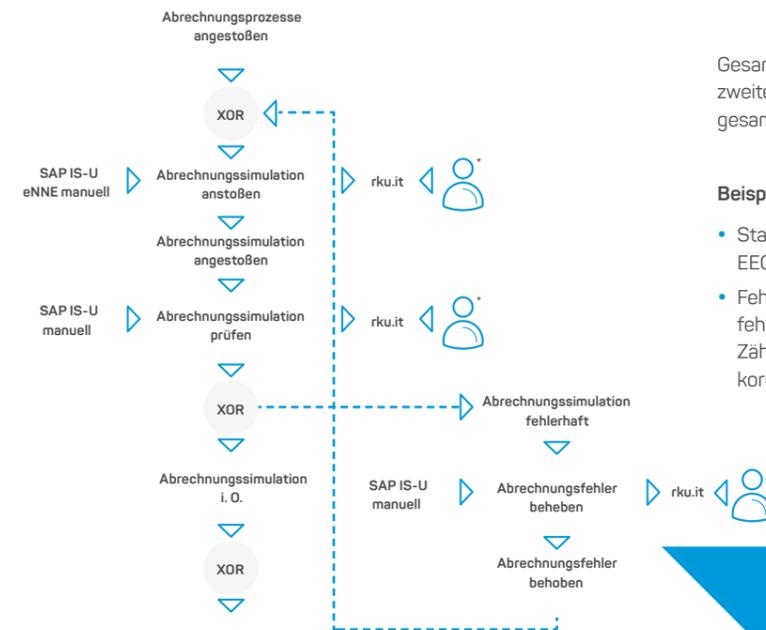
Eine Möglichkeit des BPO ist, dass unsere Mitarbeiter Sie partiell im Prozess unterstützen.

### Beispiele:

- Zählerdatenerfassung, Geräteumbau und -wechsel, Stammdatenabgleich
- Fehlerbearbeitung, z. B. durch Nacharbeiten bei fehlerhaften Marktkommunikationsprozessen, Zählerstandsplausibilisierungen sowie Abrechnungskorrekturen



\* BPO-Form 1: rku.it-Mitarbeiter/-innen bearbeiten den Prozess des Kunden partiell



BPO-Form 2: rku.it-Mitarbeiter/-innen bearbeiten den gesamten Prozess des Kunden (fallabschließend)

Gesamte, fallabschließende Prozessbearbeitung Als zweite Variante des BPO können unsere Mitarbeiter den gesamten Prozess bearbeiten.

### Beispiele:

- Stammdatenänderung, Netznutzungsabrechnung, EEG-Pauschalvergütungsabrechnung
- Fehlerbearbeitung, z. B. durch Nacharbeiten bei fehlerhaften Marktkommunikationsprozessen, Zählerstandsplausibilisierungen sowie Abrechnungskorrekturen

### Eines haben beide Konstellationen jedoch gemeinsam:

Sie werden auf Ihrem System in Ihrem Hause durchgeführt. Dies kann bei Ihnen vor Ort, aber auch von unserem Standort aus über eine gesicherte Datenleitung auf Ihrem System erfolgen.

BPO heißt somit also nicht IT-Outsourcing.

## rku.it

Als Service-Provider von IT-Lösungen unterstützen wir mit unseren marktrelevanten, zukunftsorientierten Outsourcing- und Consultingleistungen deutschlandweit Unternehmen aus der Versorgungs-, Verkehrs- und Kommunalwirtschaft – von der grundlegenden Bedarfsanalyse über die Bereitstellung von Standardsoftware im Outsourcing bis hin zu deren individueller Anpassung sowie einem umfassenden Support. Mit viel Branchenerfahrung und Know-how haben wir die Bedürfnisse unserer Kunden im Blick und sind ihnen so ein zuverlässiger und langjähriger Partner.

### KURZ GESAGT

- 1961 gegründet
- über 270 Mitarbeiter/-innen
- über 120 Kunden
- über 50 Mio. Euro Umsatz
- Zu den Gesellschaftern gehören die ewmr – Energie- und Wasserversorgung Mittleres Ruhrgebiet (Stadtwerke Bochum Holding GmbH, Stadtwerke Herne AG, Stadtwerke Witten GmbH), die DEW21 Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH und die DSW21 Dortmunder Stadtwerke AG sowie kleinere und mittlere Energieversorger/Stadtwerke aus ganz Deutschland und Betriebe des ÖPNV.
- Standardsoftware: SAP ERP und Schleufen.CS
- Betreuung von insgesamt mehr als 4,7 Mio. Zählpunkten
- über 6.000 Nutzer von Anwendungssoftware
- Betrieb von mehr als 80 Systemen mit ERP-Anwendungssoftware und über 800 Windows-Servern
- Zertifizierungen:
  - rku.it-Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert
  - SAP Customer Center of Expertise
  - SAP Certified in Hosting Services
- Das dienstleistungsbezogene interne Kontrollsystem im Bereich Rechenzentrum ist nach IDW PS 951 (Typ B) geprüft.