

Eine Sache für Spezialisten

Informationstechnik Make it or buy it? Im IT-Bereich sind die Vorteile von Outsourcing-Lösungen für Versorger klarer definiert als in anderen Geschäftsfeldern. EVU können die moderne Technik der Dienstleister nutzen, statt selbst in Infrastruktur zu investieren.

Intelligente IT-Infrastrukturen unterstützen Unternehmen bei ihrem Kerngeschäft. Das gilt auch für den Energiesektor. Knappe Ressourcen, veränderte Rahmenbedingungen sowie steigende Anforderungen an Sicherheit und Leistung setzen EVU jedoch zunehmend unter Druck.

Der IT-Dienstleister Gisa aus Halle an der Saale hat nach eigenen Angaben spezielle Outsourcing-Lösungen entwickelt, damit Versorgungsunternehmen optimal auf die Herausforderungen am Markt reagieren können.

»Im IT-Bereich sind die Vorteile von Outsourcing-Lösungen klarer definiert als in anderen Geschäftsfeldern«, so das Unternehmen. »Outsourcing erlaubt die Nutzung modernster Technologien ohne immense Initialinvestitionen.« Dazu kommen spezifische Vorteile wie Flexibilität sowie die äußerst hohe Verfügbarkeit.

BSI-ZERTIFIZIERTES RECHENZENTRUM

Anfallende Kosten sind transparent und damit planbar. Personell erlaubt die Umstellung auf externe Lösungen die Freisetzung von Kapazitäten für andere Aufgaben, aber auch die Möglichkeit, einen Teil der Prozesse zu automatisieren. Schließlich würde beim Outsourcing die Last, selbst für einen maximalen Aktualisierungsgrad verantwortlich zu sein, vertrauensvoll in die Hände spezialisierter Dienstleister gelegt, heißt es bei Gisa. »Unser Vorteil besteht darin, dass wir über spezialisierte und dezidierte Teams in Bera-

tung und Betrieb verfügen, die sich jeden Tag und ausschließlich diesen Aufgaben widmen können«, sagt Ines Wolff, Gisa-Bereichsleiterin Utilities. Das mehrfach zertifizierte Rechenzentrum des Unternehmens gewährleistet Performance und Sicherheit. Dafür erhielt Gisa vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie die Zertifizierung ISO 27001 nach dem IT-Grundschutzhandbuch.

INTERNE KONTROLLINSTANZEN

Mit der IDW-PS-951-Bescheinigung sind nach Unternehmensangaben auch die internen Kontrollinstanzen nach höchsten Standards zertifiziert. Die technische Infrastruktur und die damit verbundene Sicherheit ist jedoch lediglich die Basisanforderung, die bei IT-Lösungen erfüllt sein muss. EVU können von ihrem IT-Dienstleister deutlich mehr erwarten.

Im Beratungs- und Projektgeschäft auf IS-U sind bei Gisa rund 60 Mitarbeiter beschäftigt. Sie nutzen nicht nur vorgefertigte Applikationen, sondern auch eigene Werkzeuge. »Wir bringen immer einen ganzen Rucksack an Projektmanagement-Tools mit. Die sorgen dafür, dass der Kunde am Ende genau die Lösung erhält, die er für sein Business benötigt«, sagt Ines Wolff.

IS-U-ANPASSUNGEN BEI BEDARF

Im Bereich Applikationsbetreuung sorgen 55 Mitarbeiter für den reibungslosen Betrieb, für notwendige Anpassungen, vor allem aber für die Lösungen, die SAP nicht in der Schublade hat.



Performance und Sicherheit: Gisa betreibt nach eigenen Angaben ein mehrfach zertifiziertes Rechenzentrum. Dafür erhielt das Unternehmen vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie die Zertifizierung ISO 27001 nach dem IT-Grundschutzhandbuch.

Dazu gehört der EVU-Baukasten IS-U Plus, der die Basisfunktionalitäten beispielsweise um Kampagnen- und Beschwerdemanagement sowie umfassende Monitoringfunktionen erweitert und direkt in die IS-U integriert ist. An dieser Stelle arbeiten Prozessberater und Entwicklung eng zusammen.

ANGEBOTE FÜR GROSSE UND KLEINE EVU

»Gerade im EVU-Umfeld ist es besonders wichtig, dass miteinander verknüpfte Tätigkeitsfelder auch integriert behandelt werden«, sagt

Bernd Maischak, Bereichsleiter Anwendungsbetreuung EVU. Großkunden im Bestandsumfeld sind ein Schwerpunkt des IS-U-Geschäfts der Gisa. »Unsere Stärke besteht darin, dass wir Kunden aller Größenordnungen skalierbare Preis- und Leistungsmodelle zur Verfügung stellen können«, erläutert Maischak.

Insbesondere kleinere und mittlere Stadtwerke können diese aufgrund der Personaldecke, der Komplexität der Sachlage, der Volatilität und nicht zuletzt aufgrund des Charakters der gesetzlichen Änderungen oft nur mit großem ma-

nuellen Aufwand in ihre Systeme einfließen lassen, so das IT-Unternehmen. »Sowohl für das Outsourcing von Gisa- beziehungsweise IS-U-Bestandskunden als auch für völlig neu initiierte Projekte halten wir eine Vielzahl von vorkonfigurierten Projektbeschleunigern, ausgewählte Standardauslösungen und Migrationstools bereit«, so Maischak.

PLANMÄSSIGES RELEASEMANAGEMENT

Testumgebungen ermöglichen dabei sowohl großen als auch kleinen EVU die risikofreie >>



INTERVIEW

»Die Komplexität des Auftrags bestimmt die Zusammenarbeit«

Mit Eigenentwicklungen ergänzt Gisa SAP-Produkte

Gisa nutzt bei IS-U nicht nur vorgefertigte Applikationen, sondern auch eigene Werkzeuge. Welche sind das und wann werden sie eingesetzt?

Unsere Eigenentwicklungen kommen vor allem in den Fällen zum Tragen, wo Produkte aus der Schublade an ihre Grenzen stoßen. Zum Beispiel wenn sich Rahmenbedingungen wie gesetzliche Grundlagen sehr schnell oder häufig ändern oder wenn branchenspezifische oder individuelle Anforderungen erfüllt werden sollen.

Um einen konkreten Fall zu nennen: Mit IS-U liefert SAP den Abrechnungsstandard für EVU. Als Ergänzung dazu haben wir Gisa IS-U Plus entwickelt.

Dieser vorkonfigurierte Modulbaukasten deckt Anwendungsfälle ab, die zum täglichen Geschäft dazu gehören – aber von IS-U eben nicht berücksichtigt werden. Dazu gehören ein SEPA-Modul, ein Kampagnenmanagement-Baustein, das Beschwerdemanagement oder auch das Gisa-Import-Tool. Dabei sind die Bausteine einfach zu installieren und direkt in die IS-U integriert.

Ihr Unternehmen wirbt damit, dass die Lösungen unter anderem mehr Transparenz, Identifizierung von Fehlerquellen und verbesserte Datenqualität ermöglichen. Können Sie das an einem Beispiel verdeutlichen?

Eine der klassischen Herausforderungen für Stadtwerke ist zum Beispiel die Integration externer Daten in die IS-U.

Einer unserer Kunden stand vor der Aufgabe, ein Netzübernahmeprojekt auch auf Datenseite reibungslos abzuwickeln.

Mit Hilfe unseres Import-Tools wurden Abrechnungs- und Bilanzierungsdaten aus Fremdsystemen für mehrere Strom- und Gasnetzgebiete übertra-

gen. Der Aufbau der Stammdaten erfolgte reibungslos und automatisch. Gesetzliche Vorgaben und Fristen wurden eingehalten. Für die vollständige Transparenz und damit Nachvollziehbarkeit des Imports sorgte die Protokollebene des Moduls.

Schließlich konnte mit dem Import-Tool die Datenqualität durch die Senkung der Fehlerquote signifikant verbessert werden.

Wie viele Mitarbeiter hat der Bereich Utilities, und wie ist er strukturiert?

Der Bereich setzt sich aus den Teilbereichen Betrieb unter Herrn Maischak sowie Beratung für Utilities unter meiner Leitung zusammen.

Beide verfügen über mehr als 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in mehreren Teams. Dabei ist unsere Mitarbeiterzahl in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen.

Werden Kundenaufträge bei Ihnen in Halle abgewickelt, oder sind Ihre Mitarbeiter auch bei den Kunden vor Ort?

Beides. Grundsätzlich bestimmen die Komplexität des Auftrags sowie natürlich der Wunsch des Kunden die Ausgestaltung der Zusammenarbeit.

Bestandskunden, die auf unser Rechenzentrum bauen, können wir sehr weitreichend von Halle oder aus einer unserer Niederlassungen betreuen.

Bei Neueinführungen, Konzeptions- und Testphasen oder Schulungen ist es uns jedoch sehr wichtig, vor Ort zu sein.

Diese enge Zusammenarbeit sorgt dafür, dass auf Kunden-seite möglichst alle relevanten Personengruppen in die Prozesse eingebunden werden können.

Und für uns ist diese Kundennähe ganz einfach ein Erfolgsfaktor für langfristige Kundenbeziehungen.



Ines Wolff
Bereichsleiterin
Utilities bei
Gisa in Halle/S.

Überprüfung aller Funktionen. Diese Werkzeuge kommen vor allem bei Überführungsprojekten in das Outsourcing zum Tragen. Die Weiterentwicklung der IT-Lösungen erfolgt dann nach Abschluss der Transition. Damit wird laut Unternehmensangaben die Umsetzung von gesetzlichen und fachlichen Anforderungen für EVU mittels eines planmäßigen Releasemanagements sichergestellt.

MEHRERE TOOLS IM ANGEBOT

Der Takt wird hier durch die BNetzA vorgegeben. Viele gesetzliche Anforderungen müssen jeweils zum 1.4. oder 1.10. eines Jahres in den IT-Systemen umgesetzt werden. Beim Releasemanagement bietet die Gisa individuelle Leistungspakete für kleine und große EVU, die exakt auf die unterschiedlichen Ansprüche der Unternehmen zugeschnitten sind.

»Die Flexibilität bei der Auswahl der passenden Tools – eben nicht nur zwingend aus dem SAP-Baukasten – sowie die umfassende Projekterfahrung sind die Voraussetzung dafür, dass sich Gisa-Outsourcing-Lösungen für alle Kunden rechnen«, heißt es in Halle.

GATEWAY-ADMINISTRATION KOMMT

Mit der aktiven Begleitung von Themen wie zum Beispiel Smart Meter setzt die Gisa den Fokus nicht nur auf gegenwärtige Aufgabenstellungen, sondern richtet den Blick gezielt nach vorne. Die Branche steht in diesem Zusammenhang vor einer ganz eigenen Herausforderung.

Die Einführung von intelligenten Zählern und Messsystemen wird aus organisatorischen, technischen Notwendigkeiten sowie klaren EU-Vorgaben mit Sicherheit kommen. Auf der anderen Seite steht die konkrete Fassung von gesetzlichen Richtlinien für den deutschen Markt noch aus.

NEUE DYNAMIK WIRD ENTSTEHEN

Für EVU hat die unklare Situation laut dem Hallenser Dienstleister zur Folge, dass sie sich mit zwei unterschiedlichen Problemlagen beschäftigen müssen.

Bei der Administration stehen heute schon hohe Anforderungen wie die Konformität mit der aktuellen Richtlinien- und Gesetzeslage, die flexible Anpassbarkeit auf die individuellen Bedürfnisse des Betreibers und vor allem der in jeder Hinsicht zuverlässige sowie sichere Betrieb im Lastenheft.

»Mit der Einführung von Smart Metern und Smart Meter Gateways erhalten diese Aspekte schließlich eine neue Dynamik«, so Gisa in einer Mitteilung. Auf das zukünftige Zusammenspiel von



komplexer Technik, verschärften Regeln, ansonsten jedoch ziemlich unklaren Rahmenbedingungen können sich vor allem kleinere und mittlere EVU aus Personal- und Kostengründen kaum vorbereiten. »Mit unserem Engagement im Bereich Smart Meter Gateway Administration leisten wir heute schon eine Menge Vorarbeit, die in Zukunft vor allem unseren Kunden zugute kommt«, sagt Steffen Grau, IT-Berater bei Gisa. Mit Partnern wie Robotron schafft das Unter-

nehmen nach eigenen Angaben alle Voraussetzungen dafür, auch in diesem Bereich ein zentraler Ansprechpartner der Branche zu sein. Smart-Meter-Workshops geben einen umfassenden Einblick in den Stand der Technik bei der Gateway Administration, zu Prozesswissen im Detail sowie besonderen Marktspezifika.

KUNDENTESTSYSTEM FÜR DEN EINSTIEG

und in die tägliche Arbeit mit einbezogen«, so das Unternehmen. Daraus generiert man zielgruppenorientierte Informationen sowie themenspezifische Veranstaltungen. Allerdings geht es nicht nur darum, die Entwicklung der Rahmenbedingungen zu verfolgen und möglichst schnell umzusetzen.

»Unser Ziel muss sein, heute schon durch die frühzeitige Einbindung der Kunden sowie aktive



»Im EVU-Umfeld ist es wichtig, dass miteinander verknüpfte Tätigkeitsfelder auch integriert behandelt werden.«

Bernd Maischak, Gisa-Bereichsleiter EVU

Entwicklungsarbeit für den optimalen Einsatz der Technologie in der Zukunft zu sorgen«, so Steffen Grau. Zum Beispiel durch ein Kundentestsystem, um interessierten Unternehmen einen aufwandsarmen und kostengünstigen Einstieg zu ermöglichen, sagt Grau. Gisa ist nach eigenen Angaben zertifizierter SAP-Partner für Cloud-Services und Application Management Services sowie Customer Center of Expertise.

INFORMATIONEN FÜR DIE ZIELGRUPPE

»Sowohl die technische Entwicklung als auch die Dynamik der Richtlinien wird von den Experten der Gisa aufmerksam und kontinuierlich verfolgt

→ www.gisa.de

BSI-BERICHT ERSCHIENEN

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat kurz vor Weihnachten den Bericht zur Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2014 vorgelegt.

»Angesichts der komplexen IT-Landschaft und der dynamischen Gefährdungslage sind zur Verbesserung der IT-Sicherheit in Deutschland Lösungsansätze erforderlich, die zielgruppengerecht unterstützen und skalierbar am Schutzbedarf des Einzelnen beziehungsweise der Einrichtung ausgerichtet werden können«, so das Bundesamt in einer Mitteilung.

Das BSI hat dazu im Lagebericht vier Maßnahmenbereiche definiert, die von der Förderung der Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit im Bereich IT-Sicherheit über ein verstärktes Engagement bei Zertifizierung und Standardisierung sowie der Förderung der breitflächigen Anwendung sicherer Technologien bis hin zum verstärkten Schutz kritischer Infrastrukturen reichen.

So waren 2014 laut BSI vor allem Angriffe mit Hilfe von Botnetzen, Phishing oder Social Engineering sowie durch die Kompromittierung von Webseiten oder Werbebannern an der Tagesordnung.



Besuchen Sie uns auf der

E-WORLD ENERGY & WATER

Tesch Inkasso als professioneller Partner der Energiewirtschaft im Bereich des ganzheitlichen Forderungsmanagements.

Sie finden uns am Stand unseres Kooperationspartners hsg in Halle 3, Stand 169.