ORES

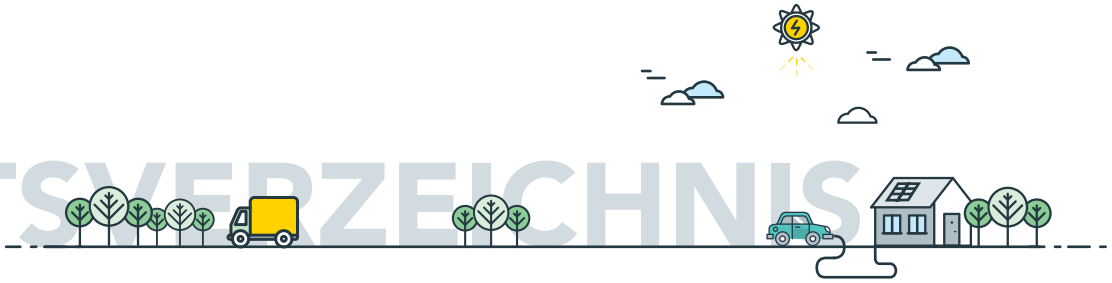
DIE ENERGIE ERLEICHTERN, DAS LEBEN ERLEICHTERN

Strategischer Plan 2015-2020

Halbzeitbewertung

«Die Energie erleichtern,
das Leben erleichtern»

INHALTSVERZEICHNIS



1. Einleitung *2*

2. Herausforderungen *4*

3. Die Aufgabe von ORES: ein orts- & bürgernahes öffentliches Versorgungsunternehmen *6*

4. ORES im Wandel *8*

5. Die Vision von ORES: Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern *10*

6. Die großen Programme und Projekte von ORES im Blickpunkt *16*

1. Einleitung

ORES in vier Fragen

Cyprien Devilers
Präsident des Verwaltungsrates

Fernand Grifnée
Geschäftsführendes Verwaltungsratsmitglied

Wie ist es zur Halbzeit dieses strategischen Plans 2015-2020 um ORES bestellt?

Fernand Grifnée: Selbst wenn man zugeben muss, dass die Zeiten nicht leicht sind, kann ich sagen, dass es ORES gut geht, das Unternehmen hält zusammen und ist engagiert. Man könnte ORES heute mit unserer Fußballnationalmannschaft sechs Monate vor der Weltmeisterschaft vergleichen: bewusst, dass die Erwartungen an sie enorm hoch sind, aber mit erheblichem Potential und gut vorbereitet.

Cyprien Devilers: Genau, das ist eine der Stärken von ORES heute. Ein eingespieltes Team, das auf ein klares Ziel ausgerichtet ist. In einem Energiemarkt, der sich im tiefen Umbruch befindet und immer komplexer wird, wollen wir das Leben unserer Kunden erleichtern. Wir müssen den Haushaltskunden, den Industriekunden, den Erzeugern, den Gemeinden, den Marktakteuren usw. einfache und angemessene Antworten liefern.

Da wir gerade von Fußball reden, welche Strategie hat ORES im Hinblick auf diese großen Herausforderungen?

Fernand Grifnée: Das ist ein prägendes Element für 2017. Die Taktik von ORES, ihre Organisationsstruktur, hat sich entwickelt. Sie wurde neu überdacht, um den aktuellen Entwicklungen besser zu entsprechen. Die Energiewelt steckt im tiefen **Wandel** und ORES hat sich so aufgestellt, um ihren eigenen Wandel erfolgreich durchzuführen. Auf europäischer Ebene ist man sich einig, dass sich die Betreiber von Verteilernetzen zu echten Betreibern von Verteilersystemen entwickeln müssen. Dies bedeutet, dass immer mehr Informatik, Telekommunikation – kurzum Intelligenz – in den täglichen Netzbetrieb einfließen müssen. Es geht darum, alle physikalischen Möglichkeiten der Netze zu nutzen, und dies dank eines innovativen Datenmanagements. Abgleich von Energieflüssen und Datenflüssen zur Leistungssteigerung, Verbesserung des Kundendienstes und Begleitung der Energiewende: Diesen Wandel hat sich ORES klar als Priorität gesetzt.

Cyprien Devilers: ORES kann diese Strategie umso besser anwenden, als hierbei ihre **regulierten Aufgaben** der Energieverteilung und als Marktvermittler im Mittelpunkt stehen. Dieser Wille, sich von verschiedenerlei Tätigkeitsbereichen fernzuhalten, gewährleistet ihre Unabhängigkeit, wobei enge Verbindungen mit beteiligten Partnern durch permanente Kontakte, insbesondere mit der öffentlichen Hand, beibehalten werden.

Das ist ehrgeizig und birgt vielleicht sogar Risiken, oder etwa nicht? Weshalb ein solches Abenteuer eingehen?

Cyprien Devilers: Der wallonische Gesetzgeber hat ORES mit grundlegenden Aufgaben beauftragt, und wir sind der Ansicht, dass unser Engagement über die einfache Durchführung dieser Aufgaben hinausgeht. Bei der Klimakonferenz von 2015 hat die internationale Gemeinschaft sich erneut zu einem ehrgeizigen Kampf gegen die Klimaerwärmung bekannt und sich für eine Entwicklungsdynamik hin zu einer kohlenstoffarmen Gesellschaft ausgesprochen. ORES will bei dieser Zielstellung die treibende Kraft sein und es den Akteuren ermöglichen, diese zu verwirklichen. Dies bedeutet insbesondere, dass intelligente Netze und Zähler eingesetzt werden müssen, um das Potential freizusetzen, das sich unter anderem durch die neuen Energie-Dienstleistungen, Domotik und Internet der Dinge, Flexibilität und alternative Mobilitätskonzepte anbietet. Das ist eine Herausforderung, die zugleich umweltbezogen, wirtschaftlich und gesellschaftlich ist.

Fernand Grifnée: Ja, genau, es ist ein ehrgeiziges Projekt und ein Wandel dieser Größenordnung birgt tatsächlich gewisse Risiken. Uns obliegt es, mit diesen Risiken umzugehen, unter der Aufsicht unseres Verwaltungsrates. Wohl wissend, dass die uns zur Verfügung stehenden Mittel begrenzt sind, was auch ganz verständlich ist, da diese sich unmittelbar auf den Energiepreis auswirken. Wir tragen in diesem Sinne eine große Verantwortung im Hinblick auf eine noch bessere Kostenbeherrschung, einhergehend mit der Verbesserung unserer **Betriebseffizienz** und der Qualität unserer Dienstleistungen.

Sie haben von Wandel, Effizienz... gesprochen. Wie werden diese Vorhaben konkret umgesetzt und mit welchem Ziel?

Fernand Grifnée: Konkret ist es unser Wille, unsere Organisationsstruktur und unsere Führungsstruktur zu überdenken. Unser eigener Wandel soll im Mittelpunkt unseres Unternehmensprojektes stehen, wobei auch die Art der Zusammenarbeit zwischen den Betriebsabteilungen von ORES und der Informatikabteilung überdacht werden muss. Dieses Bemühen äußert sich auch durch eine Reihe von transversalen Projekten und Initiativen in Verbindung mit dem Energiemarkt, der Entwicklung der intelligenten Netze und Zähler, der Einrichtung von Diensten, die den aktuellen Erwartungen der Kunden besser entsprechen, oder der Begleitung der Gemeinden – unserer Aktionäre – bei der Modernisierung und Optimierung ihrer öffentlichen Beleuchtungsinfrastrukturen beispielsweise.

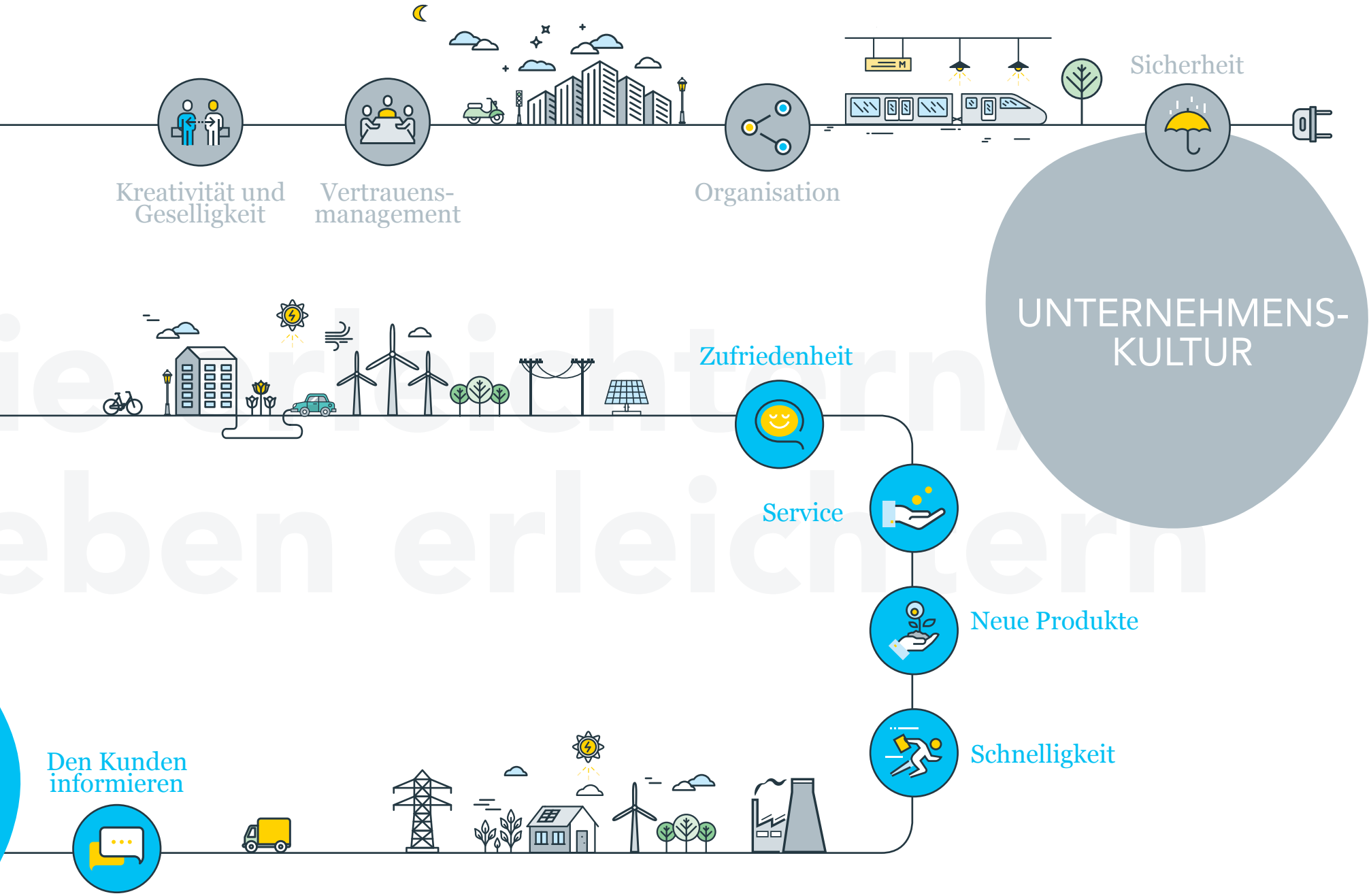
Cyprien Devilers: Das ist eine Großbaustelle, die uns alle mobilisieren muss. Wir müssen diesen Wandel durchziehen und dabei unser gemeinsames Wertefundament beibehalten. Sich weiterentwickeln, ohne dabei zu vergessen, wer wir sind, was wir tun und weshalb. So wie ein Baum, der wächst, ohne sich von seiner Wurzel zu lösen. Und dies alles mit einer geteilten Vision: „Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern“, heute und morgen!

2. Herausforderungen

Angesichts einer Energiewelt, die sich immer schneller verändert, will ORES sich anpassen, um ihr Fortbestehen und ihre Legitimität zu gewährleisten. Unser Entschluss steht fest: Wir wollen ein verantwortungsvoller Verteilernetzbetreiber sein, wir wollen ein orts- und bürgernahes öffentliches Versorgungsunternehmen sein, wir wollen die Erwartungen erfüllen, die unsere beteiligten Parteien rechtmäßig an uns stellen.

Um diese Vision zu verwirklichen, muss ORES sich prioritär drei Herausforderungen stellen : **ihre Kundenorientierung verbessern, die Energiewende vorbereiten und erleichtern und ihre Unternehmenskultur weiterentwickeln.**

Konkret bedeutet dies, dass das Unternehmen den Kunden in den Mittelpunkt seiner Strategie stellen will dank eines qualitativ hochwertigen und schnellen Dienstes, der den aktuellen Erwartungen der Verbraucher entspricht, und gleichzeitig die Tarife auf einem erschwinglichen Niveau halten. Zudem will es sich an eine zunehmend dezentrale und fluktuierende Stromerzeugung anpassen, die immer mehr auf erneuerbaren Energiequellen beruht und direkt an das Verteilernetz angeschlossen ist. Darüber hinaus entwickelt sich der Markt, neue Berufe entstehen, der Zugang zu den neuen Technologien ist erleichtert und ORES muss sich wandeln und ihre Netze modernisieren, um diesen neuen Tatsachen gerecht zu werden. Letztendlich will das Unternehmen seine Unternehmenskultur, seine Interaktionsmodi auf interner Ebene und seine Organisationsstruktur weiterentwickeln, um sie an die neuen Marktgegebenheiten anzupassen.


Kreativität und Geselligkeit
Vertrauens-management
Organisation
Sicherheit
UNTERNEHMENS-KULTUR
Zufriedenheit
Service
Neue Produkte
Schnelligkeit
Den Kunden informieren

3. Die Aufgabe von ORES: ein orts- und bürgernahes öffentliches Versorgungsunternehmen

Seit ihrer Gründung hat ORES die Wahl getroffen, sich auf ihre Aufgabe als Verteilernetzbetreiber zu konzentrieren. Die Vorteile dieses sogenannten „Pure-Player" Modells sind heute von den regionalen Behörden anerkannt, die in Betracht ziehen, es per Dekret festzulegen. Unsere Aufgabe besteht darin, allen Bürgern rund um die Uhr einen angemessenen und qualitativ hochwertigen Zugang zur Energie zu gewährleisten und den Akteuren des Energiemarktes einen unabhängigen Dienst anzubieten, der auf einer hochwertigen Infrastruktur beruht.

ORES kommt demnach eine grundlegende Verantwortung zu; nicht nur im Hinblick auf die getroffenen politischen Entscheidungen, sondern auch den gesamten Bürgern gegenüber, die in dem von ihr versorgten Gebiet leben. Wir wollen tagtäglich den Beweis erbringen, dass wir unsere Tätigkeiten effizient, neutral und transparent ausüben wollen und können und überdies den Erwartungen der Nutzer entsprechen. Die Kundenorientierung, der Sinn für die kollektive Verantwortung und die Effizienz stehen als Anforderungen im Mittelpunkt der Aufgaben bei ORES.

	Kunden-orientierung	„Kollektive" Verantwortung	Effizienz
Netzbetrieb			
Marktvermittler			
Partner der Behörden			

3.1. Der Netzbetrieb

Die wichtigste Aufgabe von ORES ist der Betrieb der Verteilernetze für Strom, Erdgas und die kommunale öffentliche Beleuchtung. Die Verbraucher erwarten mit Recht, dass diese Netze **dauerhaft zuverlässig** sind. Dies erfordert Investitionen, Wartung, kompetente technische Teams, die für die Erfüllung dieser Aufgaben ausgebildet wurden, hierin einbegriffen die Behebung von Netzstörungen und der Bereitschaftsdienst.

Das Stromverteilernetz wird immer mehr in Anspruch genommen: Fotovoltaikanlagen, Wärmepumpen, Windkraftanlagen, Vermarktung der Flexibilität, Elektrofahrzeuge usw. All diese neuen Erzeugungs- und Verbrauchsarten müssen effizient und kontrolliert integriert werden. Im Gasbereich führt die Entwicklung der CNG-Mobilität und von Biogasanlagen ebenfalls zu Veränderungen. Dies setzt gleichzeitig eine genauere Kenntnis – somit genauere Daten – und einen verfeinerten, „smarteren" Betrieb der Netze voraus. Die Netze müssen demnach so entwickelt werden, dass allen Endnutzern die gleiche Dienstleistungsqualität angeboten wird, wobei es den „Verbraucher-Akteuren" und anderen Marktakteuren ermöglicht wird, die Netze auf andere Weise zu nutzen.

3.2. Den Energiemarkt erleichtern – Erfassung und Verwaltung der Daten

Die Netze ermöglichen heute, im liberalisierten Energiemarkt, den Austausch zwischen Verkäufern und Käufern

von Elektrizität und Gas. Aufgabe von ORES ist es, für eine harmonische Funktionsweise des Energiemarktes auf den von ihr betriebenen Netzen zu sorgen. Von der Einrichtung und Ablesung der Zähler, der Erfassung, Validierung und Übermittlung der Verbrauchsdaten an die Energieversorger bis zur Verwaltung der Umzüge und Vertragswechsel …, kurzum die Verwaltung aller Daten in Verbindung mit den Marktprozessen.

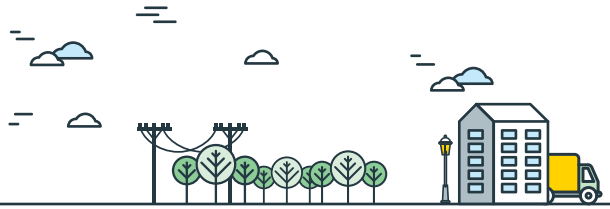
In so wichtigen Bereichen wie der Energieeffizienz, der energetischen Domotik oder der alternativen Mobilität gestalten sich die Erwartungen der Verbraucher immer unterschiedlicher und anspruchsvoller. Um diesen gerecht zu werden und den Marktakteuren die Möglichkeit zu geben, neue Produkt- und Dienstleistungsangebote zu entwickeln, muss ORES ihre Netze sowohl im Bereich der Mittelspannung als auch der Niederspannung modernisieren, und zwar durch die Einrichtung von Ausrüstungen wie Sensoren oder intelligenten Zählern. Die Rolle des Vermittlers im Energiemarkt besteht auch in der Information, in Vorschlägen zu Tarifentwicklungen für neue Arten von Kunden wie beispielsweise für die CNG-Ladestationen oder auch in der Entwicklung von Diensten in Zusammenarbeit mit Partnern und unter Beachtung der Regeln für Neutralität und Nichtdiskriminierung und in der Durchführung von Pilotprojekten, auch hier wiederum mit Partnern, zur Erprobung neuer Lösungen zugunsten der Kunden, wie der „Energie-Cloud".

Das ganze System befindet sich im tiefen Umbruch und ORES ist der Ansicht, dass sie in ihrer Rolle als Vermittler die Erwartungen der Kunden auf optimale Art und Weise zu erfüllen hat und **günstige Voraussetzungen für die Entfaltung neuer Märkte** zu schaffen hat.

3.3. Verwaltung der Gemeinwohlverpflichtungen

Im sozialen Bereich gewährleistet ORES insbesondere die Versorgung der Kunden mit dem Status der geschützten Kunden (Rolle des sozialen Energieversorgers). Unsere Teams sind für das Anbringen der Budgetzähler verantwortlich, die dazu beitragen, so manche Verschuldungsspirale zu vermeiden. Wir sind außerdem an den Lokalen Energiekommissionen beteiligt, wo wir zusammen mit den Sozialpartnern nach den geeignetsten Lösungen zur Vorbeugung der Energiearmut suchen, die für die Kunden eine sehr belastende Situation darstellen kann.

Im Bereich der öffentlichen Beleuchtung gewährleistet ORES die Verwaltung und die Wartung von nahezu 450.000 Leuchtkörpern für Rechnung der angeschlossenen wallonischen Gemeinden. 2017 ist für die Modernisierung des wallonischen Beleuchtungsparks ein entscheidendes Jahr. Auf Anregung von unter anderen ORES hat die wallonische Regierung beschlossen, die gesamte öffentliche Beleuchtung innerhalb von zehn Jahren zu modernisieren, wodurch den Gemeinden bedeutende Energieeinsparungen ermöglicht werden, was sich wiederum günstig auf ihre Finanzlage und die Umwelt auswirkt. Dies stellt für ORES eine besondere Herausforderung dar, da bis zum Jahr 2030 der gesamte kommunale öffentliche Beleuchtungspark auf LED-Technologie umgestellt wird.



4. ORES im Wandel

Seit der Ausarbeitung des strategischen Plans 2015-2020 hat sich der Strom- und Erdgasmarkt in seiner Funktionsweise noch weiterentwickelt: Anstieg der dezentralen Erzeugungsanlagen, Entfaltung des Flexibilitätsmarktes, Auswirkung der Digitalisierung auf die Verbraucher, neue wirtschaftliche und soziologische Trends im Sinne der „Uberisierung", Mikronetze, Eigenerzeugung, Elektrofahrzeuge, individuelle Speicherbatterien, CNG-Mobilität, Biogas, verstärkte Energieeffizienz, Bedeutung der Daten, des Datenschutzes und der Dienste in Verbindung mit deren Auswertung usw.

ORES muss mit diesen Entwicklungen Schritt halten und sie einbeziehen. Im Frühling 2017 hat das Unternehmen den Weg eingeschlagen zu einem Neuaufbau seiner Grundlagen und einem anschließenden **Wandel**. Die in diesem Rahmen geführten Überlegungen haben zu einer **neuen Organisationsstruktur** und einer **neuen Führungsstruktur** geführt. Die Abteilung unter dem Namen Umwandlung – welche die im Jahr 2015 gegründete Abteilung der operativen Strategie ersetzt – ist damit beauftragt, die Struktur des Unternehmens langfristig zu gestalten und alle großen Programme, die zur Bewältigung der Herausforderungen eingesetzt wurden, zentral zu steuern. Darüber hinaus wurden die Struktur und die Organisation der IT-Abteilung neu bestimmt.

Worum es bei dieser Metamorphose geht, ist klar: Die Effizienz des Unternehmens soll durch eine bessere Zusammenarbeit zwischen den Teams, die mit den wesentlichen Tätigkeitsbereichen von ORES beauftragt sind, den Programm-/Projekt-Managern und den IT-Experten weiterhin gesteigert werden. All diese Teams verpflichten sich, durch eine starke Partnerschaft die Unternehmensziele fristgerecht und unter Einhaltung der festgelegten Mittel zum Erfolg zu führen und Ergebnisse zu liefern, die dem erwarteten Qualitätsniveau entsprechen.

Dies bedeutet im Grunde genommen die Lieferung von leistungsstarken Diensten und Produkten, die den Kunden einen bedeutenden Mehrwert bringen.

Dazu will ORES:

- sich zu einer Matrixorganisation hin entwickeln, die eine bessere Zusammenarbeit zwischen Personen und Teams im Alltag ermöglicht;
- ein dynamisches Zusammenarbeitsmodell einführen, welches Zusammenarbeit und Verantwortungsübernahme eines jeden einzelnen, Innovation, Kreativität und eine übergreifende Zusammenarbeit fördert.

Mehr als je zuvor nehmen die auf den Seiten 16 und 19 des vorliegenden Dokuments aufgeführten Programme und Projekte in der Strategie von ORES und angesichts der Herausforderungen, die an das Unternehmen gestellt werden, eine Vorrangstellung ein. Sie wurden der Abteilung Umwandlung vollständig übertragen, wodurch eine methodischere und kohärentere Organisation sämtlicher aktueller und zukünftiger Aufgaben mit einem realen Mehrwert für den Kunden ermöglicht wird.

Das Unternehmen will diesen **Umwandlungsplan prioritär** umsetzen, wobei die Kontinuität des Dienstes selbstverständlich gewährleistet bleibt. Es geht darum, sich den strategischen Herausforderungen der Energiewende, der Kundenorientierung und der Unternehmenskultur zu stellen, um als „ORES 2.0." den vielfältigen und neuen Erwartungen unserer Kunden und Partner gerecht zu werden. Um dies zu meistern, muss die Umwandlung sich unweigerlich auf ein bekräftigtes **operatives Exzellenzniveau** sowie auf ein **ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein** im Budgetbereich stützen, so dass die Rechnung der Verbraucher sowohl erschwinglich als auch gerechtfertigt bleibt. Und dazu muss ORES über die für ihre Entwicklung erforderlichen Mittel verfügen können, auf der Grundlage eines Tarifberechnungsmodells, das den zukünftigen Herausforderungen Rechnung trägt.

5. Die Vision von ORES: „Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern“

Die Strom- und Gasmärkte sind sehr komplex, mit zahlreichen Akteuren, einer Mischung von Liberalisierung und Regulierung, sehr technischen Aspekten und vielfältigen Wechselwirkungen in Verbindung mit einem lebenswichtigen Gut. In diesem Zusammenhang möchte ORES ihre Aufgaben als Vermittler mit dem Leitmotiv „Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern“ ausüben. Als eigentliche Drehscheibe inmitten von Energieflüssen und Daten ist ORES bestrebt, zur Vereinfachung beizutragen: Sei es für einen Verbraucher-Akteur 2.0, einen geschützten Kunden, einen Industriekunden, ein KMU, einen Erzeuger von erneuerbarer Energie, einem Lieferanten oder auch einer Gemeinde, alle Erwartungen müssen in effiziente und leicht zugängliche Arbeitsabläufe und Dienste umgesetzt werden.

Voraussetzung hierfür ist insbesondere eine **größere Digitalisierung des Unternehmens**.

Die Vision von ORES besteht auch in der Begleitung und Einführung neuer Produkte, Anwendungen, Dienstleistungen und Netznutzungen. Dabei möchten wir soweit möglich, und unter Beachtung der Gemeinnützigkeit eines Kollektivguts wie unserem Netz, den Erwartungen unserer Kunden vorgreifen und unsere Infrastrukturen sowie unseren Modus Operandi anpassen. Heutzutage sind die Kunden nicht mehr gewillt, sich technischen und regulatorischen Zwängen zu unterwerfen; sie erwarten von ORES **eine Entwicklung** und **Modernisierung**, die den neuen Herausforderungen gewachsen sind.

„Die Einbeziehung neuer Netzmanagementsysteme und Fernsteuerungsausrüstungen in Verbindung mit Informationen aus dem intelligenten Zählersystem ermöglichen eine bessere Kenntnis der Energieflüsse. Das ist ein wichtiger Schritt für das Smart Grid und das dynamische Netzmanagement.“

Benjamin Feye
Program Manager Smart Grid bei ORES

Die Projekte von ORES werden demnach vorrangig unter dem Aspekt des Nutzens für den Kunden beurteilt.

5.1. Die Kunden, Nutzer des Verteilernetzes

Die erste Anforderung der Nutzer des Verteilernetzes besteht darin, über eine **qualitativ hochwertige Versorgung zu verfügen**, mit einer sehr hohen Zuverlässigkeit, kurzen Interventionsfristen bei Störungen, und dies alles zu einem beherrschten und erschwinglichen Preis. Das ist die Hauptaufgabe von ORES, die nunmehr starkem Druck ausgesetzt ist. Seit jeher konnten die Verbraucher mit vergleichbaren Verbrauchsverhalten statistisch in einige wenige Kategorien eingestuft werden. Investitions- und Netzmanagementpolitik konnten auf Basis genauer, solider Informationen erstellt werden.

Heute, und morgen erst recht, wird diese Stabilität verloren gehen: Durch die Einspeisung von Energie in die Verteilernetze, auch in die Niederspannungsnetze, gehen die Energieflüsse in beide Richtungen, ändern Unternehmen schlagartig ihr Verbraucherprofil, um ihre Flexibilität im Energiemarkt zum Verkauf anzubieten, Wärmepumpen und Elektrofahrzeuge führen zu unvorhergesehenen Verbrauchsspitzen usw.

Diese Änderungen wirken sich auch auf ORES aus, die sich heute nicht mehr auf ein „statistisches“ Netzmanagement stützen kann, um ein optimales Kosten-Qualitäts-Verhältnis zu erwirken. Die Energieflüsse müssen besser gemessen und erfasst werden, damit die Investitionen auf der Grundlage dieser neuen Realitäten erfolgen können. Zudem ist es notwendig, das Netz dynamisch und proaktiv (neu) zu gestalten, damit es bestmöglich genutzt werden kann und um überhöhte Investitionen zu vermeiden. In diesem Rahmen wurden die Programme „Smart Metering“ und „Smart Grid“ eingesetzt, um integrierte Steuerung und Netzmanagement zu ermöglichen. Parallel dazu zielt das Projekt DOMO darauf hin, die Unternehmenskultur anzupassen, damit diese im Einklang mit einem instabileren Umfeld anpassungsbereiter und wandlungsfähiger wird.

Über Tarifanreize und neue Dienstangebote vonseiten anderer Marktakteure (Domotik, Flexibilität usw.) ebnet das intelligente Netz den Weg für ein besseres und der Netzrealität angepasstes Verbrauchsverhalten. So können die Verbraucher auf ihre Weise zu diesen neuen

Energiemanagementsystemen beitragen mit dem Ziel, hieraus finanziell Gewinn zu schlagen.

Neben dem Elektrizitätsmarkt steht auch der Gasmarkt tiefgreifenden Änderungen gegenüber. Diese Energie bietet zahlreiche wirtschaftliche und ökologische Vorteile-konkurrenzfähige und ausgereifte Technologien, Verteilernetz ohne Auswirkung auf die Mobilität, Partikelemission fast gleich Null, gute Leistungen im Bereich der Treibhausgasemissionen-, ist aber auch starker Konkurrenz ausgesetzt. Um die Verteilertarife bestmöglich zu beherrschen, hat ORES mehrere Initiativen zur Maximierung der durch das Netz übertragenen Gasvolumen ins Leben gerufen: das Projekt Promogas (das darauf hinzielt, die an das Netz anschließbaren Kunden, die aber nicht angeschlossen sind, zu überzeugen, sich für Erdgas zu entscheiden), die Rolle als Marktvermittler für die CNG-Mobilität, ein Einspeisungstest im Rahmen einer Biogasanlage usw.

„Dem Erdgas kommt eine wichtige Rolle bei der Verringerung der Emissionen von CO2, Feinpartikeln und NOx zu. Wir hatten mehrmals Gelegenheit, bei der Einrichtung von CNG-Ladestationen in der Wallonie mit ORES zusammenzuarbeiten. ORES spielt in der Entwicklung dieses Zukunftsmarkts eine Vermittlerrolle.“

Raf Flebus
Business Unit Manager DATS 24

Eine andere Erwartung der Verteilernetznutzer: der Zugang zu einfachen, innovativen und ihrem Bedarf angepassten Dienstleistungen. ORES hat das Pilotprojekt „Connect my Home" auf den Weg gebracht. Dieses Projekt schlägt dem Kunden vor, die gesamten Anschlüsse für Strom, Gas, Wasser und Telekommunikation in einigen Klicks auf einmal zu erledigen.

Diese Dienstleistung hat bereits zahlreiche Verbraucher für sich gewonnen aufgrund der einfachen Nutzung und der damit verbundenen Sorglosigkeit für die Kunden. Damit ihre Kunden immer gelassener damit umgehen können, hat ORES auch das Projekt „All-in-Baustelle" initiiert. Dabei werden die vorbereitenden Arbeiten eines Anschlusses, die meist zu Lasten des Kunden gehen, so weit wie möglich vereinfacht. Schließlich wurden in den letzten Monaten neue digitale Werkzeuge und Kanäle eingeführt, um den Dienst am Kunden noch zu verbessern und um ihm das Leben noch mehr zu erleichtern. ORES hat zudem ein Pilotprojekt für Unternehmen eingerichtet, die Energie-Cloud: In einer Logik kurzer Versorgungsketten sieht diese Dienstleistung eine neue Art der Stromkostensenkung vor, wobei sie gleichzeitig dazu beiträgt, die regionalen Zielsetzungen im Bereich der erneuerbaren Energien zu erreichen und das Verteilernetz verantwortungsvoll zu nutzen.

‚Das war einfach super; dank des Mehrspartenanschlusses hatte ich einen einzigen Ansprechpartner, um meine gesamten Anschlussanträge und meine Angebote zu verwalten, einen einzigen Besuch eines Technikers vor Ort und alle meine Anschlüsse wurden am gleichen Tag durchgeführt. Eigentlich kaum zu übertreffen."

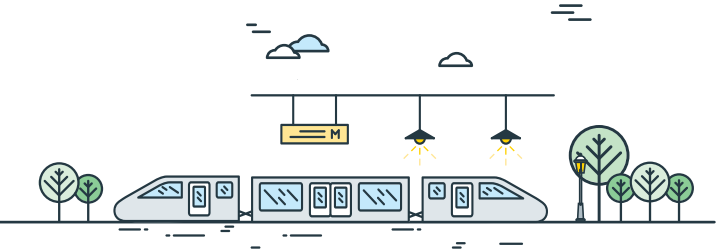
Didier P.
La Louvière

Schließlich beobachtet ORES aufmerksam die Lage der prekären Kunden. Im Rahmen unserer Gemeinwohlverpflichtungen suchen unsere Teams – in Zusammenarbeit mit den Sozialakteuren und unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen – ständig nach der für jede Situation geeignetsten Lösung. Darüber hinaus wird die Einsetzung der intelligenten Zähler diesen Verbrauchern eine bessere Vorhersehbarkeit bei der Rechnungslegung bieten und gleichzeitig das (Über)-Verschuldungsrisiko begrenzen.

In Partnerschaft mit der Universität von Mons führt ORES zurzeit ein von der Wallonie finanziertes Forschungsprojekt unter dem Namen „Smart User" durch. Ziel ist es, den mit intelligenten Zählern ausgestatteten Kunden zu zeigen, welche Vorteile sie daraus erzielen können, insbesondere was ferngesteuerte Dienste und die Kontrolle ihres Energieverbrauchs betrifft.

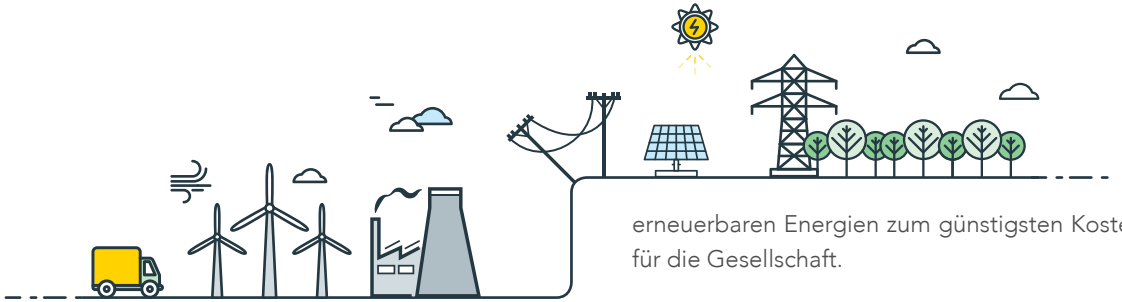
5.2. Die Marktakteure

Die Organisation der Elektrizitäts- und Gasmärkte befindet sich zur Zeit in einer drastischen Entwicklungs- und Diversifizierungsphase. Während bei der Liberalisierung der Energiemärkte zahlreiche Versorger in Erscheinung getreten sind, ruft die Energiewende und Digitalisierung neue Berufe auf den Plan: Energieanalyse- und -beratungsunternehmen, Aggregatoren zur Vermarktung der Flexibilität, Start-ups für einen automatischen Versorgerwechsel usw. Alle Energieversorger passen ihr Marktmodell an, sei es durch die Entwicklung neuer



„Ein schneller und flächendeckender Einsatz von intelligenten Zählern ist im Hinblick auf die Energiewende unerlässlich. Ohne geeignete Messinstrumente ist es nicht möglich, das individuelle Kundenverhalten zu messen, zu bewerten und diese Werte dem Energiesystem zur Verfügung zu stellen. Als kommerzielle Kräfte sind wir entschlossen, genau diese innovative Rolle zu übernehmen, Dienste zu entwickeln, die es dem Verbraucher ermöglichen, seine Rechnung und seinen Verbrauch je nach Bedarf zu optimieren, und so im Energiesystem aktiver zu werden und zu einer Verringerung dessen globaler Kosten beizutragen.“

Marc Van den Bosch
Generaldirektor, FEBEG



Dienstangebote im Bereich der Domotik und ferngesteuerter Systeme oder durch Flexibilitätsangebote, das Anbringen von Fotovoltaikanlagen oder von individuellen Speicherbatterien usw.

Diese Märkte sind potentielle Träger neuer Wirtschaftstätigkeiten; sie zielen darauf hin, den Komfort des Kunden zu verbessern, dessen Rechnungen zu senken, Dienste über die Energieversorger anzubieten und den Nutzern die Möglichkeit zu bieten, sich aktiv am dynamischen Management des Verteilernetzes und des Energiesystems zu beteiligen, wie dies bereits durch die Beteiligung mancher von ihnen an den „Reserven“ des Übertragungsnetzbetreibers Elia aufgezeigt wird. Zudem ist das intelligente und dynamische Netzmanagement ein wichtiger Faktor zur Integration der erneuerbaren Energien zum günstigsten Kostenpreis für die Gesellschaft.

ORES möchte sich an der Einrichtung der Bedingungen zur optimalen und harmonischen Einführung dieser neuen Dienste beteiligen und dabei helfen, diese Energien „freizusetzen“. Diesbezüglich muss das Projekt ATRIAS ein modernes und zentralisiertes Datenmanagement für den Energiemarkt und die Kunden ermöglichen, das Schlüsselelement dieser Dienste. Der „Datahub Flexibilität“ verfolgt das gleiche Ziel im Flexibilitätsmarkt, in einer ersten Phase im Bereich der Elia-Reserven. Die intelligenten Zähler werden es den Niederspannungskunden möglich machen, diese Dienste in Anspruch zu nehmen und sich an diesen Märkten zu beteiligen, insbesondere durch die Anbindung von Domotik-Lösungen an den Zähler. Durch die intelligente Gestaltung des Stromnetzes werden die Erfassung, die Aufnahme und Verwaltung der durch diese Entwicklungen bedingten neuen Energieflüsse ermöglicht.

5.3. Die Gemeinden

ORES betrachtet die Gemeinden als bevorzugte Partner; sie hat für sie stets ein offenes Ohr und wird ihren Anforderungen in verschiedenen Bereichen gerecht.

Die öffentliche Beleuchtung ist ein wesentlicher Bestandteil im kommunalen Leben und in der Verwaltung der Gemeinde. Die Behörden erwarten mit Recht eine effiziente und wirksame öffentliche Beleuchtung, sowohl in finanzieller Hinsicht als auch auf dem Gebiet des Energieverbrauchs. Ihr Wunsch ist es auch, dass ihr Beleuchtungspark korrekt gewartet und die Störungen behoben werden. Dazu hat ORES 2017 ihr gesamtes öffentliches Beleuchtungsangebot für die Gemeinden neu überdacht. Dank der neuen Lebensdauergarantien vonseiten der Hersteller von LED-Lampen werden diese nunmehr als Standardlösung eingesetzt, was sich günstig auf Energie, Umwelt und Wirtschaft auswirkt. ORES sieht übrigens vor, bis 2030 den gesamten kommunalen öffentlichen Beleuchtungspark mit LED-Lampen auszustatten. Das öffentliche Beleuchtungsnetz soll auch die Einrichtung von Smart Cities erleichtern, beispielsweise indem es Online-Geräte unterstützt. Die Fünfjahresaudits - in ihrer neuen, benutzerfreundlicheren und praktischeren Form, die auch 2017 vorgestellt wurde - werden in diesem Bereich eine große Hilfe sein.

„Das ORES-Projekt zum vollständigen Ersetzen der öffentlichen Beleuchtung in unserer Gemeinde durch LED-Lampen innerhalb von 10 Jahren ist eine große Chance. Für uns bedeutet das einen dreifachen Gewinn: eine Einsparung auf unserer Energierechnung, weniger CO2-Emissionen und mehr Lebensqualität für unsere Bürger dank einer zukunftsorientierten Beleuchtung.“

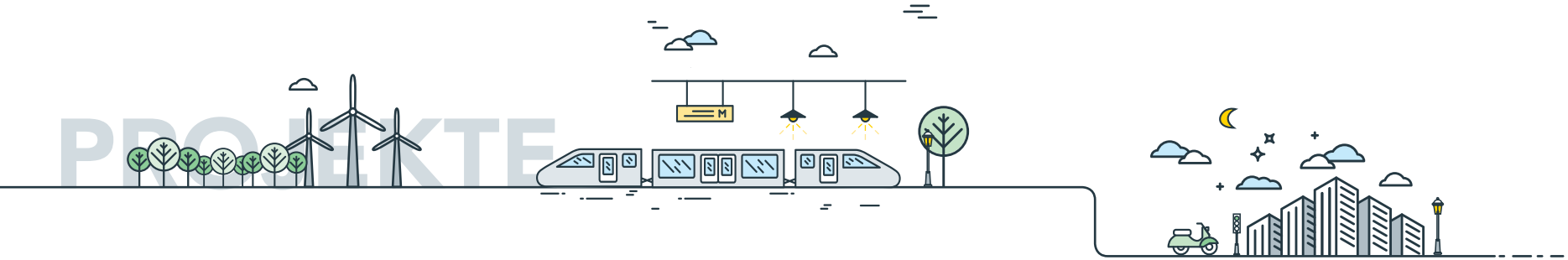
Michael Goblet d'Alviella
Bürgermeister von Court Saint-Etienne

Die Gemeinden sind außerdem von Wegearbeiten stark betroffen. ORES ist eine der Triebfedern von Powalco, der wallonischen Plattform für die Baustellenkoordinierung, die am 1. Januar 2017 gestartet wurde. Mit dieser Plattform können regelmäßig wiederkehrende Baustellen vermieden werden dank der Koordinierung zwischen Betreibern von Wegenetzen und Betreibern von Kabeln und Leitungen und durch die Vereinfachung und Harmonisierung der Verfahren zur Baustellengenehmigung und eine bessere Information der Behörden und der Bürger.

„Dank der Plattform Powalco werden regelmäßig wiederkehrende Straßenbaustellen vermieden. Dies wird für die Gemeinde sowie für die Netzbetreiber rationeller sein und vor allem wird es für alle Bürger, die diesen Arbeiten ausgesetzt sind, angenehmer sein.“

Jean-Marc Dupont
Bürgermeister von Frameries

6. Die großen Programme und Projekte von ORES im Blickpunkt



Smart Metering & Users

Dieses Programm besteht darin, die gesamten Niederspannungs-Stromverbraucher mit einem intelligenten Zähler auszurüsten. Dazu ist ein ganzes Kommunikationssystem erforderlich: Zähler, Kommunikationsinfrastruktur, IT-Werkzeuge, Schnittstellen mit den internen Anwendungen der Netzbetreiber sowie mit denen der Marktakteure usw. Parallel dazu muss dieses Projekt für den Kunden sinnvoll gestaltet werden; die kommunikationsfähigen Zähler sind ein wahres Hilfsmittel zur Verwaltung ihres Verbrauchs.

Ziele:

- bessere Kenntnis des Energieverbrauchs,
- Kontrolle der Rechnungen,
- Möglichkeit, neue im Energiemarkt angebotene kommerzielle Dienste in Anspruch zu nehmen;
- Vorauszahlungserleichterungen (Beispiel: Fernaufladen),
- verbesserte Betriebseffizienz (Ermittlung von Netzstörungen, Verwaltung der Umzüge, Versorgerwechsel usw.),
- Verbesserung der Kundeninformation, da sich die Zählereinrichtung im Zentrum des intelligenten Netzes befindet (bessere Sichtbarkeit, bessere Information, besserer Dienst am Kunden.

2014 initiiertes Projekt
Rollout ab 2024

Smart Grid

Durch die wachsende Erzeugung aus erneuerbaren Energiequellen und die Ausweitung der mit der Energiewende verbundenen Technologien müssen die IT-Werkzeuge modernisiert, unsere Organisationsstruktur und unsere Prozedere angepasst und schließlich die Mittel zur Fernablesung und Fernüberwachung der Netze (durch den Einsatz von „Smart Metering" und die „Smartifizierung" der Verteilerstationen) erhöht werden.

Ziele:

- bessere Kenntnis der Energieflüsse und Vorbereitung der Netze für die neuen Technologien (z.B. Speicherung der Energie),
- Bereitstellung von Flexibilität zur Erhöhung der Aufnahmekapazität für erneuerbare Energien,
- verbesserte Betriebseffizienz (Ermittlung von Netzstörungen, Management der Arbeiten und Anschlüsse usw.),
- verringerte Dauer der Unterbrechungen,
- bessere Kontrolle der Investitionsarbeiten und folglich eine Tarifsenkung,
- verbesserte Betriebseffizienz.

2015 initiiertes Projekt
Geplante Operationalisierung 2023

Kundenplattform

Dieses Programm zielt darauf hin, das Leben unserer Kunden zu erleichtern, indem ihre Zufriedenheit durch eine bemerkenswerte Erfahrung verbessert wird, das Leben unserer Kollegen zu erleichtern und die Betriebseffizienz zu steigern.

Ziele:

- einen besseren Dienst anbieten: Qualität des Dienstes, Einhaltung der Fristen, der Preise, dem Kunden Anerkennung schenken und ihm das Gefühl geben, angehört, verstanden und beraten zu werden …,
- Lösungsfindung für den Antrag des Kunden beim ersten Kontakt und Verwaltung über mehrere Kanäle,
- Hebel für die Kundenzufriedenheit: schnellere Lösungsfindung, Anerkennung, Berücksichtigung des vom Kunden gewählten Kanals, Proaktivität …,
- Verbesserung von Leistungsfähigkeit und Schnelligkeit,
- 360°-Überblick über die gesamten Interaktionen mit dem Kunden (quer durch alle Bereiche und Kanäle), „Anbindung" des Kunden an die Netze,
- Automatisierung: vereinfachte und teilweise automatisierte Verfahren ,
- Digitalisierung der unterirdischen Installationspläne.

2016 initiiertes Projekt
Geplante Operationalisierung 2021

Promogas

Ziel dieses Projektes ist es, die an das Netz anschließbaren Kunden, die aber nicht an das Verteilernetz angeschlossen sind, zu überzeugen, sich für Erdgas zu entscheiden und sich damit aktiv an der Energiewende zu beteiligen. Dank erhöhter Erdgasmengen, die das Netz durchlaufen, wird dessen Rentabilität verbessert und letztendlich können die Gasverteilertarife gesenkt werden.

Ziele:

- proaktiver Ansatz bei Kunden, die an das Erdgasverteilernetz angeschlossen werden können, um über die Vorteile von Erdgas zu informieren,
- Hilfestellung für den Kunden dank des kostenlosen Standardanschlusses und der Prämien (Zugänglichkeit),
- Senkung der Verteilertarife in der Gasrechnung,
- Verbesserung der Luftqualität durch die Nutzung von Erdgas im Vergleich zur Verbrennung anderer fossiler Brennstoffe (Kohle/Heizöl) und somit Senkung der CO2-Emissionen, des Ausstoßes von Feinpartikeln, von Schwefel- und Stickstoffrückständen.

2015 initiiertes Projekt
Abschluss nach 2025

Connect my Home

Das Projekt will den Kunden, die einen neuen Anschluss durchführen möchten, ermöglichen, gleichzeitig den Anschluss für Elektrizität, Gas, Wasser und Telekommunikation abzuwickeln. ORES koordiniert die Kundenbetreuung (Antrag, Planung, Durchführung) und die Arbeiten werden alle durch den gleichen Unternehmer ausgeführt.

Ziele:
- Möglichkeit, bis zu 5 Anschlüssen (Elektrizität, Erdgas, Wasser, Telekommunikationen – VOO und Proximus) auszuführen,
- Einreichung eines einzigen Antrags,
- Kontakt mit einem einzigen Ansprechpartner,
- eine einzige E-mail für den Versand aller Angebote;
- der Kunde muss nur einen halben Tag Urlaub nehmen und ist nur einmal den Unannehmlichkeiten für die Öffnung der Straße und/oder des Bürgersteigs ausgesetzt.

2017 initiiertes Projekt
Geplante Operationalisierung 2019

Powalco

Zweck des IT-Portals Powalco ist es, den Betreibern von Kabeln und Leitungen die Möglichkeit zu bieten, die Programmierung, Koordinierung und die Genehmigungen für das Öffnen der Straßen im Hinblick auf eine konzertierte Durchführung von Baustellen zu verwalten. So können sie den Auflagen des wallonischen Dekrets über die Baustellen unter, auf oder über Straßen oder Wasserläufen (Dekret über die Untergrundinfrastrukturen) entsprechen.

Ziele:
- Verringerung der Belastungen infolge mehrerer aufeinanderfolgender Baustellen durch verschiedene Betreiber,
- Vorgreifen auf die Arbeiten, was sich positiv auf die Durchführungsfristen auswirkt,
- verbesserte Mobilität und Sicherheit auf den Baustellen und rundherum,
- bessere Rückverfolgbarkeit der Baustellen auf dem Gemeindegebiet,
- Begleitung der Gemeindepartner bei der Digitalisierung des Austauschs (insbesondere bei Genehmigungen),
- Transparenz und kartografische Konsolidierung der „Baustellen"-Informationen, die den Behörden (Gemeindeverwaltungen und ÖDW) übermittelt werden.

2015 initiiertes Projekt
Geplante Operationalisierung 2018

Atrias

Das Projekt ATRIAS dient zur Vereinfachung und Verbesserung der Kommunikation zwischen allen Akteuren des Energiemarktes dank einer Anpassung der Marktmodelle und der Nutzung einer gemeinsamen föderalen IT-Plattform. Das ist ein unerlässliches Fundament für das Marktmanagement von morgen, vor allem mit Blick auf das Smart Metering und das Smart Grid.

Ziele:
- Bereitstellung neuer Dienste (Verkauf und Ankauf bei verschiedenen Versorgern für die Eigenerzeuger …),
- beschleunigte Ausführung bestimmter Anträge (Versorgerwechsel),
- verbesserte Rechnungslegung,
- schafft die notwendigen Grundlagen für die Einsetzung von Smart Metering und Smart Grid.

2011 initiiertes Projekt
Geplante Operationalisierung 2019

DOMO

Das Projekt DOMO zielt darauf hin, die Zusammenarbeit und Transversalität innerhalb der Organisationsstruktur zu verbessern, Kreativität/Innovation zu fördern und ein angenehmes Arbeitsumfeld zu bieten. Dadurch kann ORES als attraktiver Arbeitgeber auftreten und ein Management einsetzen, das auf Vertrauen, Autonomie und Verantwortung beruht.

Ziele:

- besserer Kundendienst und –empfang, stärkeres Engagement seitens der Mitarbeiter,
- Image eines dynamischen und modernen Unternehmens: leistungsstarke Werkzeuge und attraktives Arbeitsumfeld,
- Schnelligkeit der Antworten: erhöhte Reaktivität und Flexibilität,
- den Kundenanfragen angepasste Lösungen: Autonomie des Mitarbeiters in seiner Arbeit und Stellenwert für innovative Lösungen.

Ende 2013 initiiertes Projekt
Geplante Operationalisierung 2020

Kunden-Route

Dieses Projekt besteht darin, die Sichtweise unserer Kunden zu übernehmen, um mögliche Verbesserungsansätze zu identifizieren, damit die Kunden beim Kontakt mit unseren Dienststellen eine bemerkenswerte Erfahrung erleben. Die eingesetzten Verbesserungen betreffen die wichtigsten Prozesse betreffend unsere Geschäftsbereiche, die Organisationsstruktur und die IT-Werkzeuge.

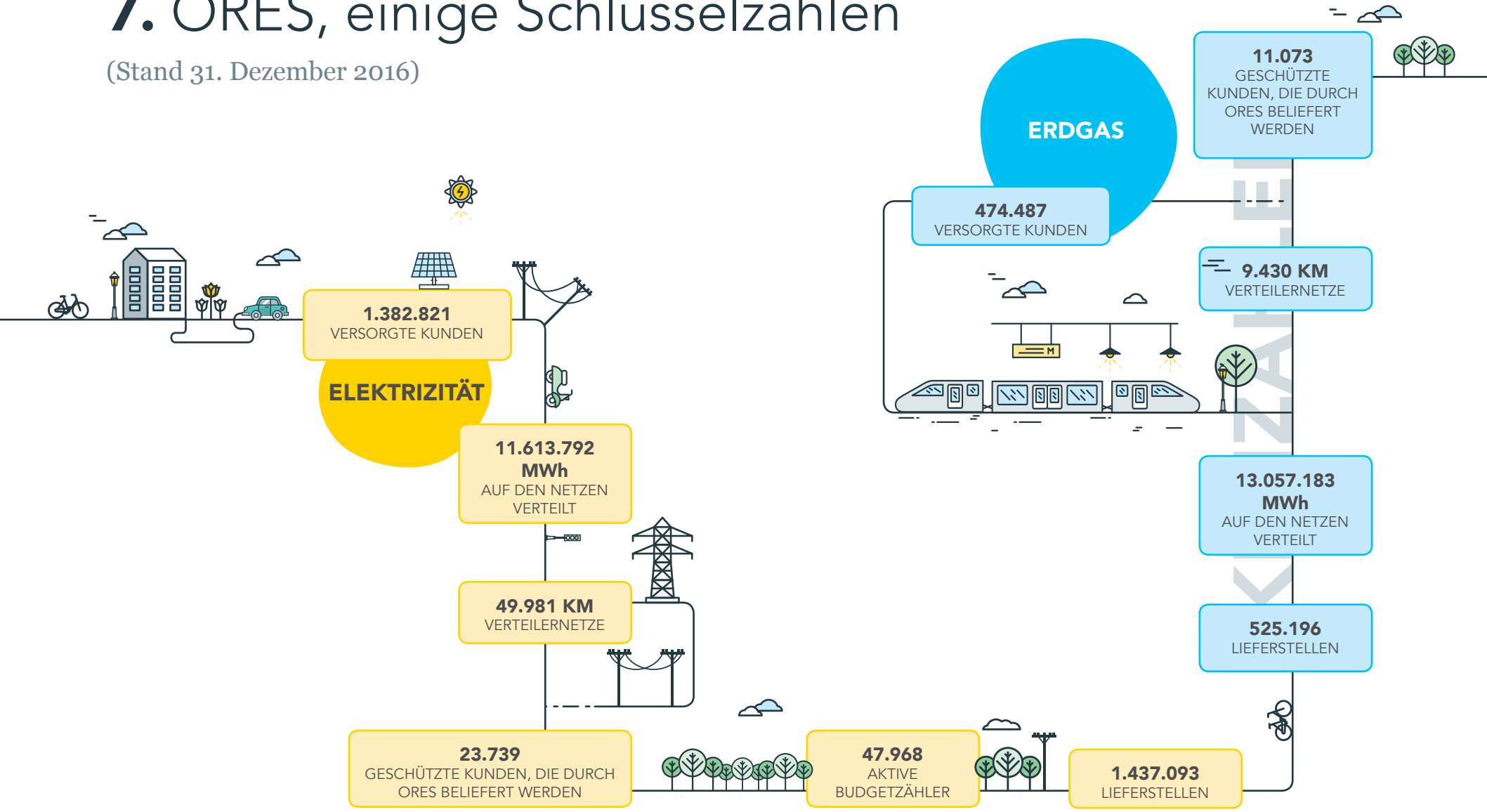
Ziele:

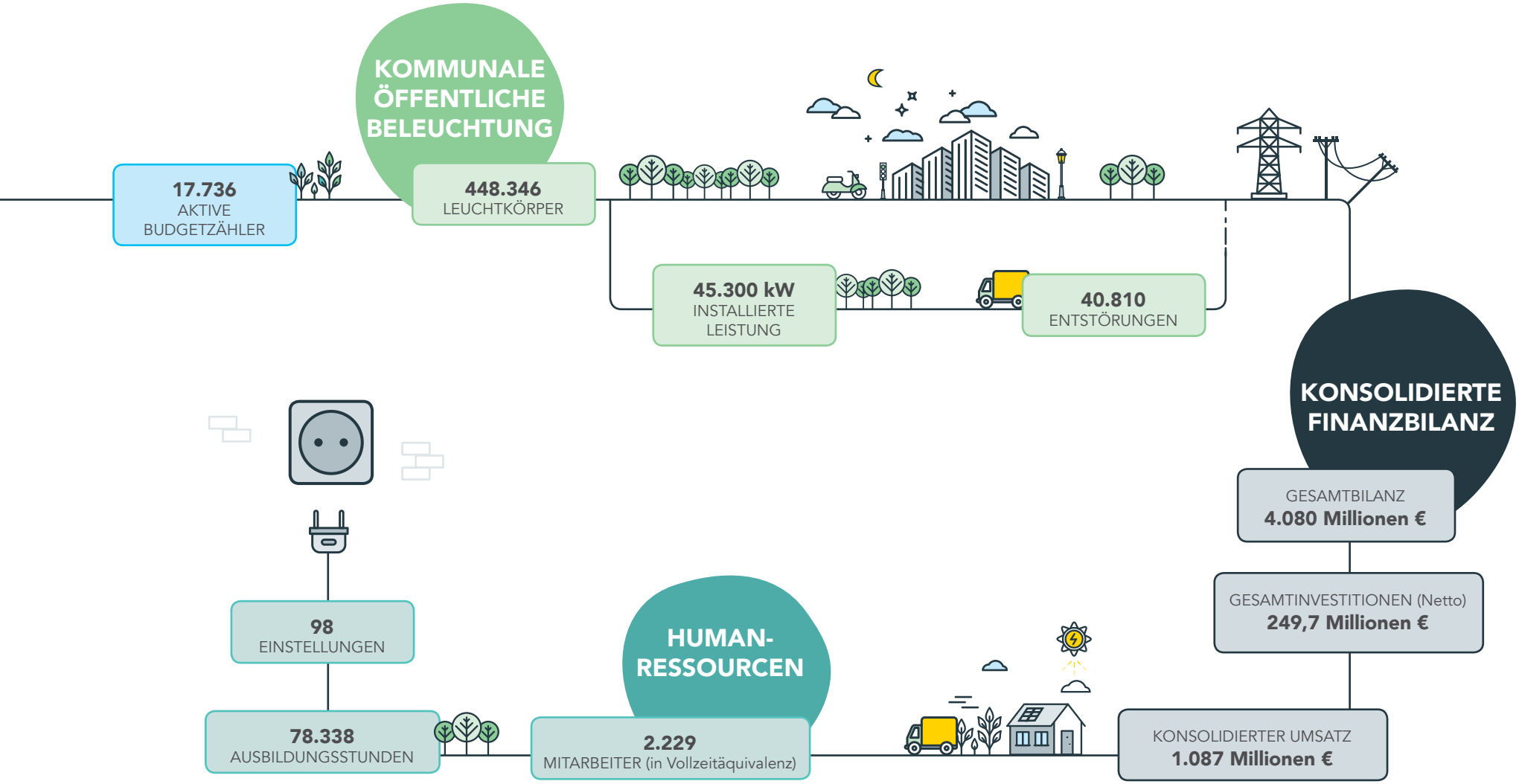
- bessere Kundeninformation: Erstellung von erklärenden Videobeiträgen (Arbeiten), Überblick über die technischen Vorschriften, Sensibilisierung der Mitarbeiter im Bereich der Fachausdrücke …, verbesserter Kundenkontakt: Ausbildung Kundenorientierung
- Vereinheitlichte und vereinfachte Mitteilungen an die Kunden, auf allen Kanälen,
- präzisere Terminabsprachen mit den Kunden und bessere Einhaltung der Termine,
- systematische Zufriedenheitsumfrage, um den Eindruck des Kunden zu erfassen und sich daraus ergebende Maßnahmen zu gewährleisten,
- Aufwertung und Kommunikation über die Dienste, die ORES ihren Kunden anbietet, um ihnen das Leben zu erleichtern (Möglichkeit, Vorbereitungsarbeiten durchzuführen,…).

2015 initiiertes Projekt
Geplante Operationalisierung 2020

7. ORES, einige Schlüsselzahlen

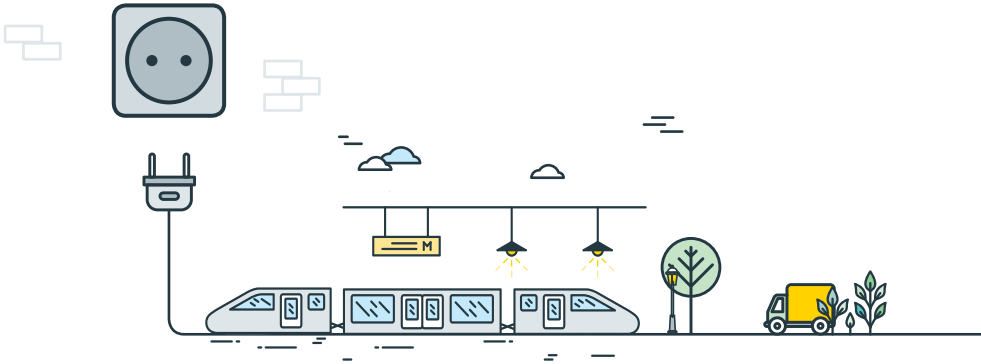
(Stand 31. Dezember 2016)




KOMMUNALE ÖFFENTLICHE BELEUCHTUNG
17.736
AKTIVE BUDGETZÄHLER
448.346
LEUCHTKÖRPER
45.300 kW
INSTALLIERTE LEISTUNG
40.810
ENTSTÖRUNGEN
KONSOLIDIERTE FINANZBILANZ
GESAMTBILANZ
4.080 Millionen €
GESAMTINVESTITIONEN (Netto)
249,7 Millionen €
KONSOLIDIERTER UMSATZ
1.087 Millionen €
HUMAN-RESSOURCEN
2.229
MITARBEITER (in Vollzeitäquivalenz)
78.338
AUSBILDUNGSSTUNDEN
98
EINSTELLUNGEN

Sie finden unseren ausführlichen strategischen Plan 2015-2020 auf unserer Website unter

www.ores.be/wer-sind-wir



Kontaktdaten

ORES
Avenue Jean Monnet, 2
1348 Louvain-la-Neuve
www.ores.be

Kundendienst: 078 15 78 01
Entstörung: 078 78 78 00
Gasgeruch: 0800 87 087

Verantwortlicher Herausgeber: Jean-Michel Brebant - Rue Antoine de Saint-Exupéry, 18 - 6041 Gosselies / Dezember 2017