



DIE ENERGIE ERLEICHTERN, DAS LEBEN ERLEICHTERN

Strategischer Plan 2019 - 2025



Inhaltsverzeichnis

1. ORES IN 4 FRAGEN	4
2. BEKRÄFTIGTE AMBITIONEN	6
3. ORES IM WANDEL	10
4. DIE MITTEL FÜR UNSERE AMBITIONEN	21
5. MISSION, VISION, WERTE	24
ORES, EINIGE SCHLÜSSELZAHLEN	26



1 | ORES IN 4 FRAGEN

1. Ende 2014 wurde der erste strategische Plan von ORES für den Zeitraum 2015-2020 erstellt.

Warum soll dieser Zeitrahmen heute neu bestimmt werden?
Und warum 2025?



Cyprien Devillers

Präsident des
Verwaltungsrates

Fernand Grifnée

Geschäftsführendes
Verwaltungsratsmitglied

Fernand Grifnée : Im Jahr 2017 haben uns unsere Überlegungen hinsichtlich der Strategie, der Unternehmensführung und Organisationsstruktur unseres Unternehmens zu einer Feststellung geführt: die Notwendigkeit unseres Wandels. Wir haben uns dementsprechend organisiert; es wurde eine Abteilung Transformation gegründet und unsere Teams haben im Laufe des Jahres 2018 einen sequenziellen Strukturplan erstellt, in dem die Ziele dieses Wandels über den Zeitraum 2019-2025 festgelegt wurden. Dieser Zeitplan, der Ehrgeiz und Realismus verbindet, wird uns ermöglichen, ein neues Unternehmen aufzubauen und dabei gleichzeitig unser Tagesgeschäft weiterzuführen und die rechtmäßigen Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. Dieser Plan steht bei der aktuellen Überarbeitung unserer Strategie im Mittelpunkt.

Cyprien Devillers : Überall in Europa entwickeln sich die Netzbetreiber heute schrittweise zu Betreibern von Systemen, die nicht nur in der Lage sind, Verteilerinfrastrukturen zu verwalten, sondern diese darüber hinaus durch die Einbindung zusätzlicher IT- und Telekommunikationssysteme vollständig in die Energiewende zu integrieren. Letztendlich geht es darum, unsere Tätigkeiten zunehmend zu digitalisieren und in der Lage zu sein, die rasante Ausbreitung von Big Data – der Megadaten - zu beherrschen, die den Energiesektor und den Verteilersektor insbesondere betrifft. Dies ist eine spannende Herausforderung.





2. Was ändert sich im Grunde genommen für ORES und was wird sich nicht ändern?

Cyprien Devilers : Was sich nicht ändert, sind die Werte, die Vision und die Ambitionen von ORES. Wir wollen die Energie erleichtern und unseren beteiligten Parteien das Leben erleichtern. ORES spielt eine Vermittlerrolle und muss sich die Mittel an die Hand geben, um diese Rolle in vollem Umfang auszubauen. Darüber hinaus haben unsere Ambitionen sich nicht verändert. Wir wollen weiterhin die Energiewende in der Wallonie erleichtern, die Kundenzufriedenheit verbessern und unsere Unternehmenskultur weiterentwickeln. All dies werden wir genau anhand unseres Transformationsplans erreichen und unsere Ambitionen zum Wohle der wallonischen Bürgerinnen und Bürger bei der Wahrnehmung unserer Aufgabe als bürgernahes öffentliches Dienstleistungsunternehmen verwirklichen.

Fernand Grifnée : Unser Plan setzt ehrgeizige Ziele in Bezug auf den Wandel. Es geht um nicht mehr und nicht weniger als „die Grundlagen von ORES neu zu bilden“. Es geht darum, alle notwendigen Erneuerungen mit System und auf intelligente Art und Weise vorzunehmen, um den tiefgreifenden Umbruch, in dem sich die Energiewelt und in weiterem Sinne die Welt ganz allgemein heute befindet, effizient zu begleiten. Und all dies, ohne Abzüge bei der Qualität des geleisteten Dienstes in Kauf zu nehmen: Die Baustelle wurde in Angriff genommen, doch die Tätigkeiten laufen während dieses Wandlungsprozesses weiter. Dies ist äußerst wichtig und wir haben ein besonderes Augenmerk darauf.

3. Es handelt sich um eine beachtliche Baustelle ... Wie sieht es mit den damit verbundenen Kosten aus?

Und welche Auswirkungen hat sie auf die Rechnung des Verbrauchers?

Fernand Grifnée : Es handelt sich effektiv um ein wahres strukturiertes, kohärentes und ehrgeiziges Industrieprojekt. Diesem Projekt werden beachtliche finanzielle Mittel – mehrere Hunderte Millionen Euro – gewidmet werden. Wir wollen jedoch, dass dieser notwendige Wandel in finanzieller Hinsicht nicht von den Verbrauchern durch eine Erhöhung ihrer Strom- und Gasrechnungen getragen wird. Daher haben wir innerhalb des Unternehmens die notwendigen Bemühungen unternommen und führen diese auch fort, um die erforderlichen Mittel bereitzustellen, indem wir die Entwicklung der Kosten von ORES unterhalb der Inflation halten. Dies ist unser Beitrag zur Beherrschung der Energierechnung.

Cyprien Devilers : Dieses Projekt wurde zudem unserer Regulierungsbehörde, der Wallonischen Energiekommission, vorgestellt, und zwar mit folgendem Ziel: Wir wollen Hand in Hand arbeiten, in völliger Transparenz, so dass die Regulierungsbehörde bei der Gewährung unseres Einkommens für die künftige Tarifperiode 2019-2023 die Kosten in Verbindung mit unserem Wandel berücksichtigt. Ein beachtlicher Teil der erforderlichen Mittel wurde darin einbezogen und zwar – und dies muss betont werden – ohne eine Erhöhung unseres finanziellen Rahmens über die in den vergangenen Jahren verzeichnete Inflation. Dies beweist nicht nur das große Verantwortungsbewusstsein von ORES gegenüber der Allgemeinheit, sondern auch ihre effiziente Verwaltung.

4. Dies klingt fast zu schön. Sie werden mehr ausgeben und das wird nicht mehr kosten ...?

Fernand Grifnée : Wir werden nicht mehr ausgeben. Wir werden anders und, so hoffe ich, besser ausgeben; so wie wir dies bereits seit mehreren Jahren im Hinblick auf die Beherrschung der Kosten machen, dank des Einsatzes des gesamten Unternehmens und seiner Mitarbeiter – denen ich übrigens danke. Dies liegt in unserer Verantwortung und entspricht unseren Ambitionen. Die Qualität der Netze unter Aufrechterhaltung eines leistungsstarken Dienstes und erschwinglicher Tarife weiter verbessern, ich glaube, dies ist es, was die Bevölkerung, die Behörden und unsere Aktionäre im Übrigen von uns erwarten.

Cyprien Devilers : Genau! Die Mittel von ORES, wie auch diejenigen der wallonischen Bevölkerung und der Gemeinden sind nicht unbegrenzt. Und genau hier kommen wir auf die Aufgabe des Unternehmens als bürgernahes öffentliches Dienstleistungsunternehmen zurück, welche für ORES eine Ehre ist und sie mit Stolz erfüllt: Wir dürfen nie vergessen, wer wir sind, was von uns erwartet wird, müssen dabei jedoch unseren Blick auf die Zukunft richten, mit Wagemut und Verantwortungsbewusstsein. Das ORES von morgen wird zurzeit vorbereitet, unser Unternehmen hat den Weg der Modernisierung eingeschlagen. Dieser Wandel ist dabei vorrangig geworden. Und das Herzstück des strategischen Plans 2019-2025.



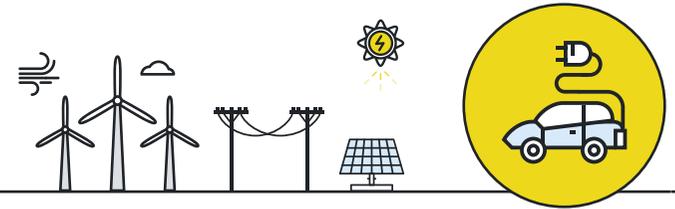
2 | BEKRÄFTIGTE AMBITIONEN

“ In einem Umfeld, das sich immer schneller verändert, nimmt auch ORES ihren Wandel mit dem Ziel vor, ihre Vision zu verwirklichen und die Ambitionen, die sie sich gesetzt hat, zu erfüllen.

Diese Ambitionen finden sich in drei Bereichen wieder:

- die Energiewende in der Wallonie begleiten und erleichtern,
 - auf die neuen Erwartungen der Kunden eingehen
 - und die Unternehmenskultur anpassen.
- ”





1. Die Energiewende erleichtern

Die Entwicklung der erneuerbaren Energien, die dritte Industrierevolution, ökologische Verantwortung, Energieeffizienz, intelligente Netze, Flexibilität, Speichersysteme, Biogas,... Im Rahmen ihres Luft-Klima-Energie-Plans 2030 hat sich die Wallonie ehrgeizige Ziele hinsichtlich des „grünen Wirtschaftswachstums“ gesetzt und der Verteilersektor muss diese natürlich berücksichtigen. Diese Ziele bedeuten für die Energiewelt im Allgemeinen – und die der Elektrizität und des Erdgases im Besonderen – eine wahre Revolution. Der Geschäftsbereich selbst der Verteilung unterliegt einem grundsätzlichen Paradigmenwechsel und muss neu überdacht werden.

Vor diesem Hintergrund bekräftigt ORES ihre Ambition: für all ihre beteiligten Parteien die Energiewende erleichtern und „die Energie erleichtern“.



Das Unternehmen muss somit:

- **qualitativ hochwertige Netze** und ein **erstklassiges Betriebs-Know-how aufrechterhalten**;
- seine **Betriebsmittel und Infrastrukturen zu intelligenten Systemen** ausbauen, um:
 - die Energieflüsse durch diese Netze besser zu kennen und zu beherrschen;
 - mehr dezentrale Erzeugungsanlagen sicher und zuverlässig auf dem Netz aufzunehmen;
 - dem Flexibilitätsbedarf auf dem Elektrizitätsmarkt vorzugreifen und diesen zu integrieren;
 - das Datenpotential freizusetzen und so qualitativ hochwertige Dienste mit einem Mehrwert zu bieten;
- ein **ehrgeiziges Programm im Bereich der kommunalen öffentlichen Beleuchtung** ausarbeiten, um die Städte zu unterstützen und das Entstehen der Smart Cities zu begleiten;
- die Entwicklung **alternativer Mobilitätsmodelle** erleichtern, insbesondere in Verbindung mit Erdgas.





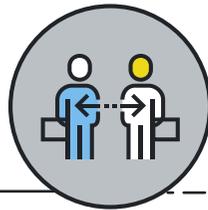
2. Die Kundenorientierung verbessern, um die Erwartungen besser zu erfüllen

Der Kunde verlangt mehr denn je, dass ihm Beachtung und Respekt geschenkt werden und seine Energierechnung dabei erschwinglich bleibt. Er hat sich an einen persönlichen Kontakt und einen modernen und maßgeschneiderten Service gewöhnt. Er lebt in einem digitalen Zeitalter und reagiert sehr schnell. Parallel dazu entwickeln sich neue Aktivitäten, neue Industriezweige, neue Märkte. Und die Energieversorger ihrerseits denken sich neue Gebäudeautomationskonzepte in Verbindung mit dem Energieverbrauch aus.

Um den Kunden das Leben zu erleichtern, setzt ORES sich an erster Stelle Folgendes zum Ziel:

- die **Beherrschung ihrer Kosten**, um erschwingliche Verteilertarife aufrechtzuerhalten;
- eine **geringere Beeinträchtigung** der Kunden aufgrund ihrer Tätigkeiten: insbesondere Straßenarbeiten oder Unterbrechungen der Stromversorgung;
- eine **Erhöhung** der Kundenzufriedenheit betreffend:
 - die Grundbedürfnisse der Kunden in den Bereichen Energie und Lebenskomfort,
 - die Verfügbarkeit des Netzes und der diesbezüglichen Informationen,
 - die Digitalisierung des Kontakts,
 - die Qualität des Dienstes und dessen Übereinstimmung mit dem angemeldeten Bedarf;
- eine noch bessere Ausrichtung auf die **neuen Bedürfnisse** des Kunden in einer Welt, die sich verändert;
- ihre Rolle als **Marktvermittler** in vollem Umfang wahrnehmen.



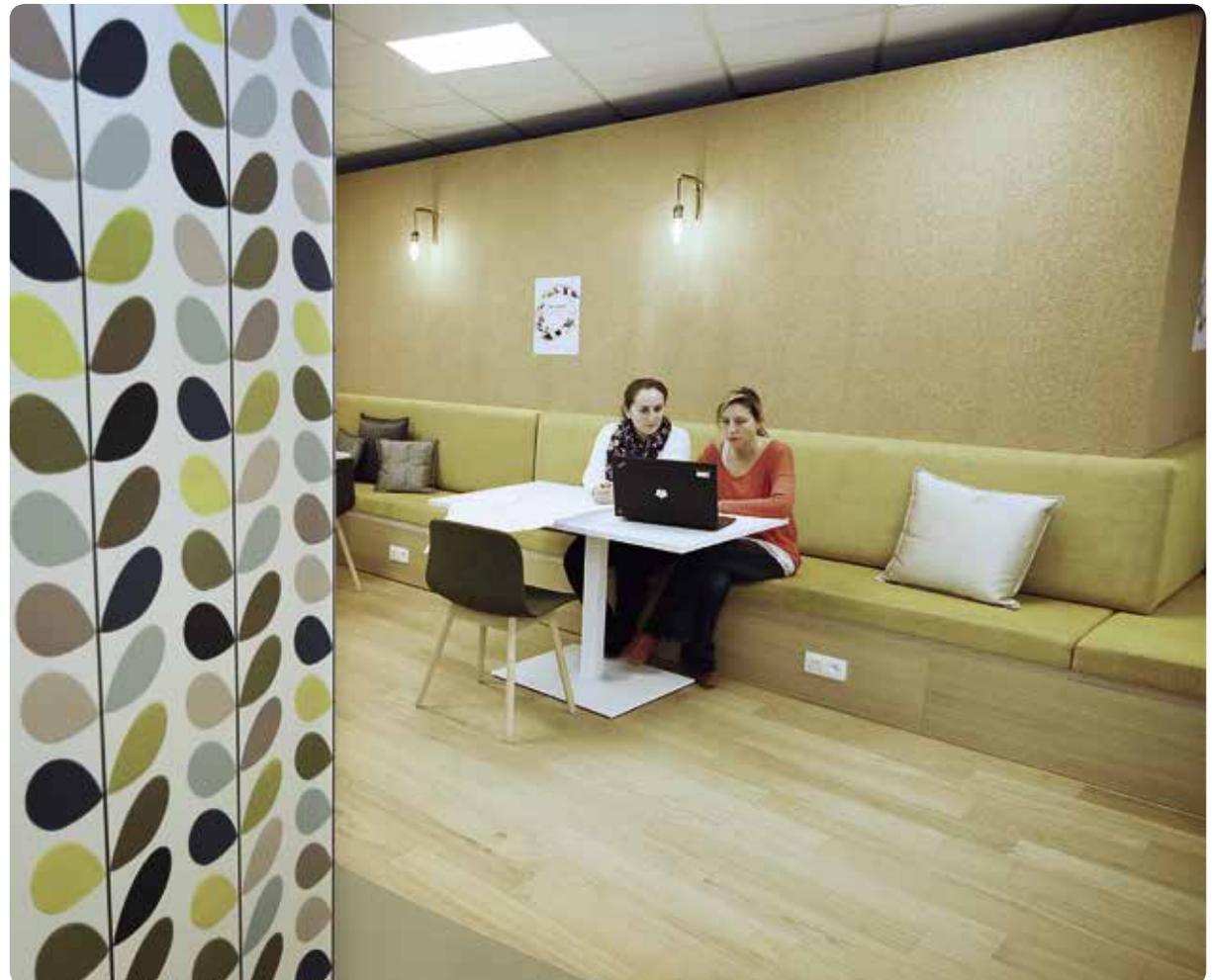


3. Die Unternehmenskultur weiterentwickeln

ORES baut auf das auf, was ihre Stärke und ihren Ruf ausmacht: der Professionalismus, das Fachwissen, das Verantwortungsbewusstsein ihrer Mitarbeiter sowie eine Präventions- und Sicherheitskultur gegenüber sämtlichen Personen - technischen und verwaltungstechnischen Mitarbeitern, Anwohnern und Kunden. Sie will ihre Zusammenarbeitsmodelle überarbeiten, ein neues auf Vertrauen beruhendes Management bieten, ein Arbeitsumfeld schaffen, das mehr Raum bietet für Agilität, Kreativität, Geselligkeit sowie eine bessere Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben.

Hinsichtlich ihrer konkreten Ambitionen bedeutet dies:

- die **Kompetenzen** des Personals **weiterentwickeln**, um den Unternehmenswandel zu ermöglichen;
- **ORES zu mehr Agilität** und Reaktionsgeschwindigkeit angesichts eines stets ungewisseren Umfelds führen;
- das **Vertrauensmanagement**, die **funktionsübergreifende Integration** und den **Bereitschaft für den Wandel** innerhalb des Unternehmens fördern.



3 | ORES IM WANDEL

“ Wir werden ORES wandeln, unsere Qualität weiter verbessern und gleichzeitig einen leistungsstarken Service ohne Steigerung unserer Kosten aufrechterhalten. ”





Ein ehrgeiziges Industrieprojekt

Naturgemäß entwickelt sich jedes Unternehmen weiter. Die Technologien, die Humanressourcen, die Kundenerwartungen, der (wirtschaftliche, regulatorische, marktbezogene) Hintergrund, welche sich auf die Funktionsweise eines Unternehmens auswirken, sind niemals statisch. Jedes Unternehmen befindet sich ständig in Bewegung, auch wenn dies nicht immer wahrnehmbar ist.

ORES hat eine Strategie festgelegt, die weit über diese natürliche Entwicklung hinausgeht. Sie hat sich zum Ziel gesetzt, **sich zu wandeln**. Und dieser Wandel soll gemäß einem **ganz genauen Plan** erfolgen. Es handelt sich um ein **wahres Industrieprojekt**, das klare Ziele verfolgt:

Ein Wandel ist ein **entscheidender Moment** im Dasein und alles andere als belanglos. Es ist vielmehr eine radikale Wende als eine Entwicklung und setzt voraus, alles neu aufzurollen, zu überdenken. Die Technologien, die Prozesse, die IT-Instrumente, die Organisation, sämtliche Abläufe bei ORES sind möglicherweise von diesem Wandel betroffen.

Der Wandel ist jedoch kein Selbstzweck. Er muss dazu dienen, deutliche und klar definierte Ziele zu erreichen. Er muss auf einer Motivation beruhen, und zwar derjenigen, etwas zu verbessern, für die Kunden und das Personal des Unternehmens. Die wesentlichen Grundsätze des Unternehmens, seine Aufgaben, seine Werte müssen zu jedem

Zeitpunkt respektiert werden. Das Unternehmen kann sich nicht unter einen Schutzmantel zurückziehen, seine Kunden im Stich lassen, solange sein Wandel stattfindet. ORES leistet wesentliche Dienste an die Gesellschaft, die zu jeder Zeit und mit einem möglichst hohen Qualitätsniveau geliefert werden müssen.

“ Transformationsplan Zeitplan ”

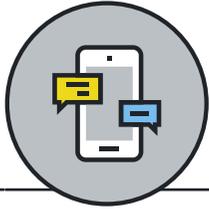


Ein Plan ist somit unabdingbar.

Er wurde nach folgenden Kriterien erstellt:

- eine **Zeitskala für die zu erreichenden Ziele** unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen, der Ambitionen des Unternehmens, der potentiellen Veralterung der bestehenden Instrumente und der gesetzlichen Auflagen und Vorschriften;
- eine **sequenzielle Vorgehensweise**, die zu jeder Zeit die Weiterführung der grundlegenden Unternehmenstätigkeiten unter Einhaltung eines konstanten Qualitätsniveaus ermöglicht und dabei die menschlichen und finanziellen Ressourcen des Unternehmens in vertretbarer Weise nutzt;
- eine **funktionsübergreifende Vision** und die Suche nach möglichst standardisierten Instrumenten, um die Investitions- und Wartungskosten zu optimieren;
- eine **regelmäßige Bewertung** der Kohärenz des Transformationsplans mit der Unternehmensstrategie. Das Ziel besteht darin, die unabdingliche Anpassungsfähigkeit in einem Umfeld aufrechtzuerhalten, das selbst einem großen Wandel unterliegt.





ORES hat sich dieses ehrgeizige Ziel eines Wandels hauptsächlich unter Berücksichtigung der beiden Entwicklungen gesetzt, die ihr Umfeld auf exponentielle Art und Weise umwälzen: die **Energiewende** und die **digitalen Technologien**.

1.1. X



DIE ENERGIEWENDE

Die **Energiewende ist unabdinglich geworden** angesichts des Willens der internationalen Gemeinschaft, durch eine Senkung der Treibhausgasemissionen auf die dringende Klimafrage zu reagieren. Eines der sichtbarsten Zeichen dafür ist die Entwicklung von **dezentralen Erzeugungsanlagen** aus erneuerbaren Energien (Windkraft, Fotovoltaik-Kollektoren usw.), die vermehrt auf dem Verteilernetz auftreten. Konkret bedeutet dies, dass schrittweise immer mehr Stromeinspeisestellen auf einem Netz auftreten, das ursprünglich hauptsächlich für die Stromabnahme der Endverbraucher konzipiert wurde. Darüber hinaus fluktuieren diese Einspeisungen, da sie von Faktoren wie Wind oder Sonneneinstrahlung abhängen.

Während diese erste Welle bei Weitem nicht beendet ist, **steigt bereits eine zweite Welle an**. Sie ist noch vielseitiger und umfasst Entwicklungen wie die elektro-, erdgas- und wasserstoffbetriebene Mobilität (CNG, LNG), die Erzeugung und Einspeisung von Biogas (wie Biomethan) auf dem Verteilernetz, die Speicherung (Batterien, Wasserstoff), Wärmepumpen und Mikro-KWK-Anlagen, Flexibilität, Mikronetze, Energiegemeinschaften und den kollektiven Eigenverbrauch, kurze Wege oder auch Smart Cities.

All diese (bahnbrechenden) Entwicklungen erfordern für ihren Ausbau ein modernes, intelligentes, gewandeltes Netz, auf dem sie ihren Platz finden können, ohne nachteilige externe Auswirkungen für die anderen Netznutzer zu schaffen (Tariferhöhungen, Risiko einer Netzüberlastung usw.). Andernfalls wird ihr Ausbau entweder gebremst oder sie werden sich auf privaten Netzen entfalten, wodurch der Wert des öffentlichen Netzes sinkt und die Kosten der Energiewende für die Gesellschaft durch eine unnötige Vermehrung der Verteilerinfrastrukturen steigen.

DIE DIGITALISIERUNG

Die **Digitalisierung** wirkt als **Beschleuniger dieser Trends**. Die Kommunikationstechnologien, die Fernsteuerung, die intelligenten Zähler, die Energie-„Boxen“, das Internet der Dinge (oder sogar das Internet der Energie), Big Data, die künstliche Intelligenz, die Blockchain usw. sind jeweils Instrumente, welche die Entwicklung der Flexibilität erleichtern. Sie müssen erfasst und von ORES im Sinne des Allgemeinwohls in angemessener Weise integriert werden.

Internet, Smartphones, interaktive Anwendungen... All diese Elemente der Digitalisierung nehmen eine zentrale Stellung in unseren Gesellschaften ein. Sie **verändern die Erwartungen der Kunden auf erhebliche Art und Weise**, die berechtigterweise Transparenz sowie klare und genaue Informationen verlangen. Und vorzugsweise ohne warten zu müssen. Auch im Hinblick darauf nimmt ORES ihren Wandel vor.





Effizienz und Optimierung

Letztendlich, und dies ist eine grundlegende Forderung von ORES, **muss dieser Wandel für die Verbrauchertarife so neutral wie möglich sein**. Strom und Gas sind lebenswichtige Güter, deren Preise bereits stark von Elementen beeinflusst werden, die dem Betrieb des Strom- und Gasverteilernetzes fremd sind (die Unterstützung der erneuerbaren Energien, Maßnahmen für den sozialen Schutz, die Finanzierung bestimmter öffentlicher Politiken usw.). ORES urteilt nicht über diese Situation, sondern leitet daraus eine starke Verantwortung ab, und zwar diejenige, nicht zu Preiserhöhungen, die unumgänglich zu sein scheinen, beizutragen. Der erhebliche Finanzierungsbedarf in Verbindung mit dem Transformationsplan wird demnach hauptsächlich durch Bemühungen auf interner Ebene im Rahmen des konstanten Bestrebens nach Effizienz und Optimierung aufgebracht. In dieser Hinsicht wird auch die Suche nach Synergien – vorrangig mit dem anderen großen wallonischen VNB RESA – und Partnerschaften zu einem zentralen Element der Unternehmensstrategie.



UMSETZUNG DES TRANSFORMATIONSPLANS

Modernisierung des Anwendungspakets des Unternehmens

Der Unternehmenswandel wird sich auf ein erneuertes gemeinsames Anwendungspaket stützen, das sämtliche operative Tätigkeiten des Unternehmens unterstützt, und insbesondere die grundlegenden Informationsverwaltungssysteme einschließlich der Asset Managements, der Finanzen und der Logistik. Ein neues Programm unter dem Namen „NEO“ – der für „Nouvel Écosystème Opérationnel“ (neues operatives Ökosystem) steht - wird die Überarbeitung unserer Verwaltungsanwendungen begleiten und zu einer neuen Betrachtungsweise der Logistik führen.



⚡ Schlüsselphasen



+ Vorteile

- Gesteigerte Transparenz, Rückverfolgbarkeit, Effizienz
- Verbesserte Verwaltung der vorbeugenden Wartung unserer Betriebsmittel
- Gesteigerte Netzleistung

Vom Netzbetreiber zum Betreiber von Systemen

Die technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen, die seit gut zehn Jahren zu radikalen Umwälzungen in der Energiewelt führen, haben die wallonische Landschaft verändert. Zu Beginn als Netzbetreiber tätig wandelt ORES sich zu einem Betreiber von Verteilersystemen, in denen „Big Data“ – Megadaten – und Telekommunikation mit traditionellen Infrastrukturen einhergehen.

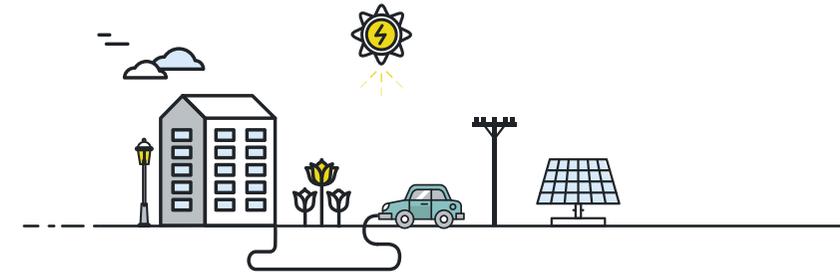
Vor diesem Hintergrund positioniert sich ORES als Partner des wallonischen Ökosystems im Energiebereich durch die Einrichtung einer datenbezogenen Strategie und Vision, die als reales Betriebsmittel des Unternehmens betrachtet werden.

Diese Vision gliedert sich um vier Hauptthemen:

- die Architektur und die Datenqualität verwalten und dokumentieren und die zu deren Unterstützung erforderlichen Prozesse einrichten;
- die Daten während ihres gesamten Lebenszyklus bis zu ihrer Archivierung verwalten;
- innerhalb der Organisation Kompetenzen im Bereich der Datenanalyse aufbauen und eine Informationskultur fördern;
- ein umfassendes Technologie-Ökosystem einrichten, mit dem ORES die Daten, über die sie verfügt, optimal nutzen kann.

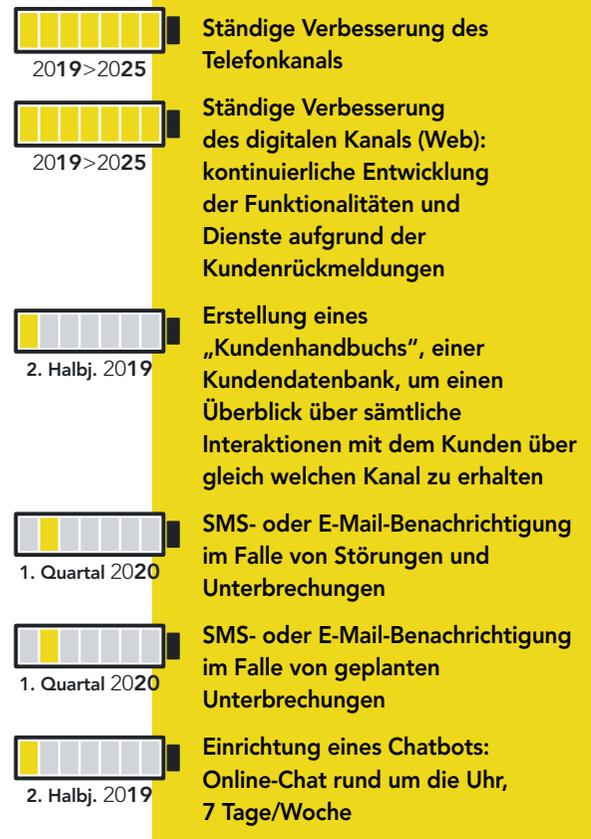
“ Der Wille ist klar: das Potenzial unserer Daten freistellen, um all unseren Kunden qualitativ hochwertige Dienste mit einem Mehrwert zu bieten, und dies unter Beherrschung der Kosten.





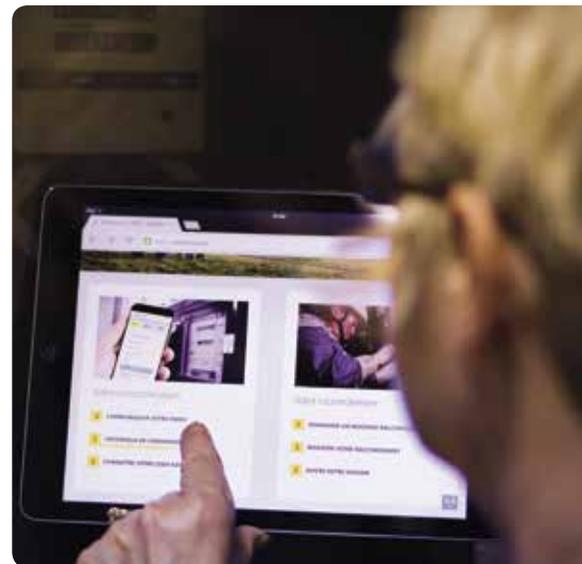
Eine bemerkenswerte Erfahrung für den Kunden

⚡ Schlüsselphasen



+ Vorteile

- Möglichkeit mehrerer Kommunikationskanäle, damit der Kunde seinen bevorzugten Kanal wählen kann
- Bessere Kohärenz zwischen den verschiedenen Kanälen und Berücksichtigung der Kundenwahl
- Schnellere Antwort
- Schneller Zugang zu den Daten, die zur Bearbeitung der Kundenanfragen erforderlich sind



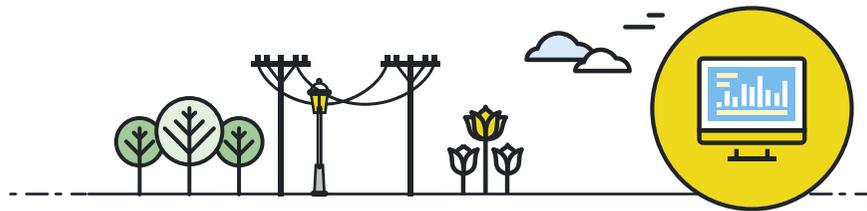
Atrias

Dank des Projekts Atrias soll die Kommunikation zwischen sämtlichen Akteuren auf dem Energiemarkt vereinfacht und verbessert werden. Diese Vereinfachung wird einerseits durch die Neubestimmung der Marktprozesse und andererseits durch die Nutzung einer gemeinsamen föderalen IT-Plattform ermöglicht. Diese beiden Aspekte bilden das unabdingbare Fundament für die Verwaltung des zukünftigen Marktes.

+ Vorteile

- Beschleunigte Ausführung bestimmter Anträge: Energieversorgerwechsel, problematischer Umzug
- Verbesserte Rechnungsstellung betreffend die Netznutzung
- Diversifizierung der Zahlungskanäle, Fernaufladung und Möglichkeit der kommerziellen Vorauszahlung
- Bereitstellung neuer Dienste: langfristig der Verkauf und Ankauf bei unterschiedlichen Lieferanten für die Eigenerzeuger
- Bereitstellung von Lösungen, dank derer die kommunizierenden Zähler langfristig in die Marktprozesse eingliedert werden können.

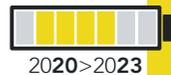




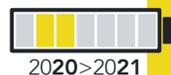
Die Informatik, Partner des Wandels

Digitalisierung des Netzbetriebs

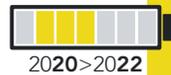
⚡ Schlüsselphasen



Vektorisierung der Pläne
des Mittelspannungsnetzes
im Sinne eines besseren
Informationsmaterials



Digitalisierung des
Netzbetriebs im Sinne einer
Effizienzsteigerung und einer
genaueren Berechnung der
Flüsse auf dem Stromnetz



Modernisierung des
'SCADA'-Systems, das zur
Überwachung, Erhebung,
zum Versand, zur Bearbeitung
und Visualisierung der
Mess- und Einstellsignale der
technischen Elemente des
Netzes dient

+ Vorteile

- Verringerte Unterbrechungszeiten für die Kunden
- Bessere Übersicht über die Investitionsarbeiten und somit eine bessere Beherrschung der Kosten und der Tarife
- Bessere Kenntnis der Energieflüsse und Vorbereitung der Netze in Hinsicht auf die neuen Technologien (z. B. Stromspeicherung)
- Einrichtung der Flexibilität zur Steigerung der Aufnahmekapazität für Erzeugungsanlagen mit erneuerbaren Energien
- Verbesserte operative Effizienz (Erkennung von Störungen, Verwaltung der Arbeiten und Anschlüsse usw.)

Seit 2017 stützt sich die Informatikabteilung auf eine neue Organisation, die zwei wesentliche Ziele verfolgt: den Wandel des Unternehmens aktiv unterstützen und gleichzeitig einen internen qualitativ hochwertigen Dienst unter Beherrschung der Kosten aufrechterhalten.

Die aktuelle technologische Entwicklung ist derart, dass bis 2025 80% unserer Informatiksysteme ersetzt werden müssen, um diesen Wandel zu begleiten. Die Modernisierung des Anwendungsportfolios von ORES ist somit unabdinglich.

Gleichzeitig ist die Informatik auch ein alltäglicher Dienst und muss dafür Sorge tragen, dass die 2.300 Mitarbeiter von ORES, sei es im Außendienst oder in den Büros, unter optimalen Bedingungen arbeiten können. Unsere Tätigkeitsbereiche sind effektiv nur mit leistungsstarken und einem qualitativ einwandfreien Dienst denkbar.

Die Informatik ist somit ein integraler Bestandteil des Transformationsplans von ORES, sowohl durch ihre unterstützende Funktion bei den großen wesentlichen strategischen Programmen als auch durch die verschiedenen Initiativen, die auf dieser Ebene getroffen werden, um das Unternehmen bestmöglich in seinen Kerngeschäften zu unterstützen.

Die Informatik erfüllt vier wesentliche Aufgaben:

- die Lieferung, Kontinuität und Entwicklung von Informatikdiensten sicherstellen;
- Projekte zur Verwaltung der Obsoleszenz initiieren und die technologischen Entwicklungen verfolgen;
- IT-Lösungen für die Projekte liefern;
- die Sicherheit übergreifend für sämtliche IT-Lösungen verwalten.





Rollout der intelligenten Zähler

Aufgrund des Beschlusses des Wallonischen Parlaments werden die intelligenten Zähler ab 2023 in der Wallonie angebracht. Bis zum Jahr 2030 werden 80% der „großen Verbraucher“ von Strom (> 6.000 kWh) und der Kunden mit Eigenerzeugung damit ausgerüstet werden müssen. Das neue Dekret sieht ebenfalls vor, auf Anfrage, im Falle eines Zählerwechsels oder bei einem Neuanschluss sowie für zahlungsrückständige Kunden oder solche, die bereits mit einem Budgetzähler ausgerüstet sind, systematisch einen intelligenten Zähler zu installieren.

ORES bereitet sich auf dieses Rollout vor, indem sie die Verfahren für die Kundenarbeiten modernisiert und bereits ab 2022 für ihr Personal neue moderne, robuste und einfach zu bedienende IT-Instrumente einrichtet. ORES möchte darüber hinaus aus den zahlreichen Pilotprojekten Nutzen ziehen, die sie in den letzten Jahren in diesem Bereich geführt hat, und prüft nun nützliche Partnerschaften, die ihr bei der Erfüllung der Gesetzesvorschriften behilflich sein werden.

+ Vorteile

- **Bessere Kenntnis des Netzzustandes und bessere Verwaltung der Investitionen**
- **Verbesserte operative Effizienz des Netzbetreibers: rasche Störungsermittlung beim Kunden, Verwaltung der Umzüge, Energieversorgerwechsel usw.**
- **Digitalisierung unserer Aufgaben und Fernausführung bestimmter Vorgänge wie zum Beispiel: Erfassung des Zählerstands im Falle eines Energieversorgerwechsels, Änderung der Preistabelle, Änderung der vertraglichen Leistung oder auch Fernaufladung**
- **Die Möglichkeit, von neuen auf dem Markt angebotenen Diensten zu profitieren**
- **Eine Rechnungsstellung aufgrund des realen Verbrauchs**
- **Eine bessere Kenntnis des Energieverbrauchs seitens des Kunden**
- **Erleichterung für die Eigenerzeuger dank detaillierter Informationen über die auf dem Netz entnommene/ingespeiste Energie**





Optimierte Verwaltung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung

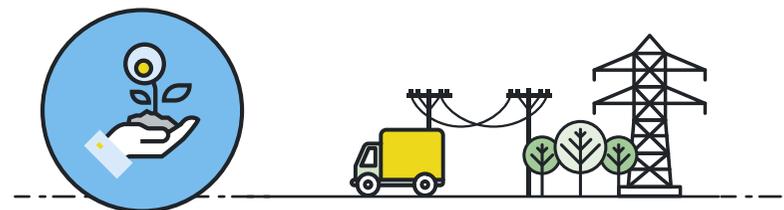
⚡ Schlüsselphasen



+ Vorteile

- Rückgriff auf die LED-Technologie:
 - Energieeinsparungen von ungefähr 65% für die Gemeinden und positive Auswirkung auf die Gemeindehaushalte
 - Reduzierung der CO₂-Emissionen
 - Wartungseinsparungen und Verringerung des GWV-Anteils auf der Kundenrechnung
- Erstellung eines Kataloges mit den Smart-City-Diensten:
 - optimierter Betrieb der Beleuchtung: Dimmen, dynamische Leuchten, Fernsteuerung, Möglichkeit des Farbwechsels usw.
 - Nutzung der Infrastrukturen als Träger für intelligente Systeme: Geräusch-, Verschmutzungssensoren, Kameras, System zur Verwaltung des Verkehrs usw.





Flexibilität

Die Wallonie hat einen innovativen Rahmen im Bereich der technischen Flexibilität eingerichtet mit dem Ziel, ein optimales Rollout der erneuerbaren Energien zu ermöglichen. Es geht darum, Investitionen in die Aufnahmekapazitäten der Verteiler- und lokalen Übertragungsnetze auf beherrschte und stichhaltige Weise vorzunehmen. Vereinfacht bedeutet dies, dass in dem Falle, wo das Netz nicht die gesamte erwartete Energieerzeugung aus erneuerbaren Energiequellen aufnehmen kann, ein Vergleich angestellt wird zwischen den Kosten für die Netzverstärkung und dem Überschuss an erneuerbarer Energie, dessen Einspeisung dieser ermöglichen würde. Wenn das Verhältnis dies rechtfertigt, so ist ORES verpflichtet zu investieren, um ihr Netz zu verstärken. Anderenfalls muss ORES ihr Netz nicht verstärken und darf die Erzeugungseinheit dazu auffordern, ihre Erzeugung im Falle eines Überlastungsrisikos zu verringern, in manchen Fällen im Gegenzug zu einer finanziellen Entschädigung. Für die Umsetzung dieser technischen Flexibilität müssen neue Instrumente entwickelt werden, um den Netzzustand vorausschauend einzuschätzen und den Erzeugungseinheiten Steuerbefehle zu senden.

Diese Instrumente werden auch für die Erfüllung bestimmter Aufgaben dienen, mit denen die Verteilernetzbetreiber laut Dekret vom 19. Juli 2018 in Bezug auf die Marktflexibilität betraut wurden. Der Verteilernetzbetreiber ist beauftragt, die Zugangsstellen, die an bestimmten Produkten des Flexibilitätsmarktes teilhaben wollen, zu „qualifizieren“,

was insbesondere bedeutet, dass er die Auswirkungen dieser Flexibilität auf dem Netz einschätzen können muss.

Dieses selbe Dekret hat die wallonischen Verteilernetzbetreiber mit Aufgaben im Bereich der Verwaltung der Flexibilitätsdaten beauftragt. Zurzeit werden die notwendigen Instrumente hauptsächlich auf Landesebene in Rücksprache mit den anderen Verteilernetzbetreibern und mit Elia entwickelt. Dies ist insbesondere der Fall, was den Datahub für die Flexibilität betrifft.



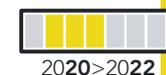
⚡ Schlüsselphasen



Start einer Anwendung zur Vorausberechnung eines Überlastungs- und Modulationsrisikos



Entwicklung eines Systems zur Verwaltung der Netzüberlastung



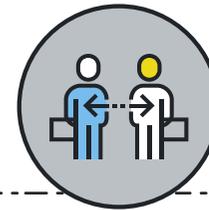
Modernisierung des Netzbetriebssystems

+ Vorteile

- Unterstützung der Entwicklung der erneuerbaren Energien unter Beherrschung der Netzinvestitionen und somit der Verteiler tarife (technische Flexibilität)
- Erleichterung der Verbreitung der Marktflexibilität (angefangen bei den sogenannten „Elia“-Produkten: von Elia eingegangene Flexibilität zur Bildung der notwendigen Reserven für die Wahrung des Netzgleichgewichts)



Neue Arbeitswelt, Kommunikation und Zusammenarbeit

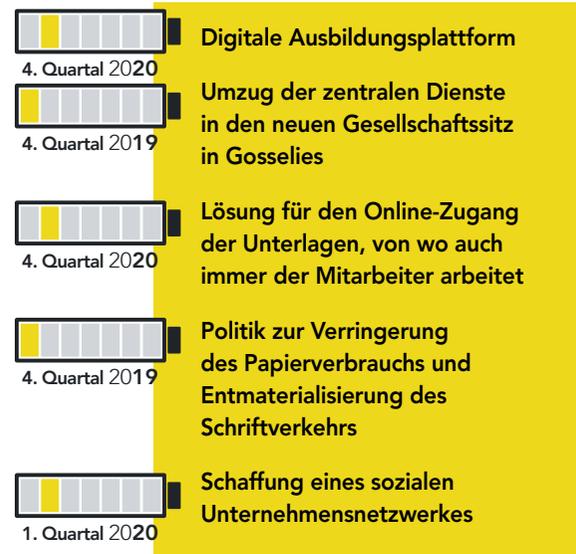


Jedes Personalmitglied muss ein Akteur des Unternehmenswandels sein. Dies erfolgt über eine kulturelle Entwicklung, die bereits seit mehreren Jahren in die Wege geleitet wurde und insbesondere mit der Einrichtung einer „kulturellen Koordination“ konkret umgesetzt wurde, deren vorrangige Aufgabe darin besteht, eine gemeinsame, von allen geteilte kulturelle Vision festzulegen. Dank dieser Vision können sämtliche in den Unternehmensabteilungen ins Leben gerufene Initiativen hinsichtlich eines Wandels angeglichen und gemeinsam ausgerichtet werden.

Diese kulturelle Entwicklung wird auch auf neuen leistungsstarken interaktiven Plattformen beruhen, welche die Zusammenarbeit und den Austausch von Informationen fördern.



⚡ Schlüsselphasen



+ Vorteile

- Eine fließende interne Kommunikation, gegliedert um verschiedene Projekte und Initiativen
- Eine partizipative Unternehmenskultur
- Ein verbessertes Wohlbefinden des Personals, das sich positiv auf die Leistung und die Attraktivität des Unternehmens auswirkt



4

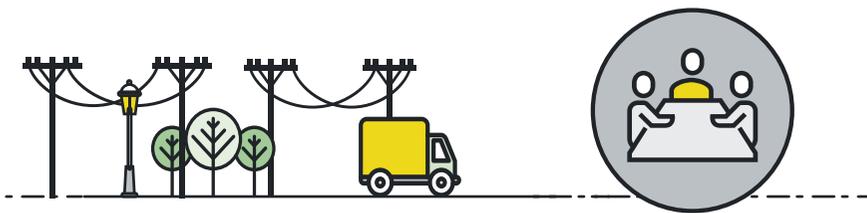
DIE MITTEL FÜR UNSERE **AMBITIONEN**

“ Über eine Strategie und Ambitionen zu verfügen ist in einer komplexen und sich verändernden Welt eine Notwendigkeit.

Um diese zu verwirklichen, sind humane und finanzielle Ressourcen erforderlich.

”





1. Humane Ressourcen

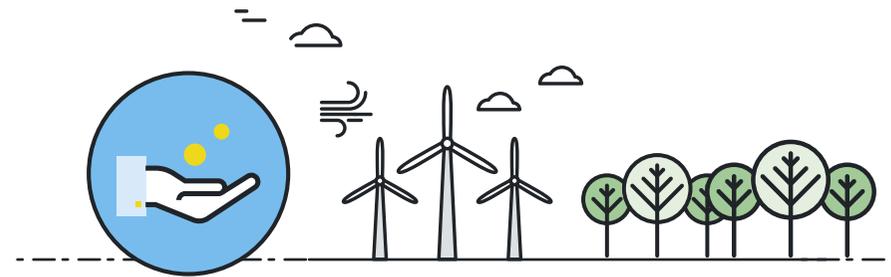
ORES muss also über **humane Ressourcen** verfügen, die von ihrer Anzahl, Qualität und Motivation ausreichend sind, um ihre Aufgaben zu erfüllen und ihren Transformationsplan umzusetzen. Es müssen auch die erforderlichen Instrumente eingerichtet werden, um den Mitarbeitern des Unternehmens die Möglichkeit zu geben, sich in ihrer Arbeit voll zu entfalten, zur Umsetzung der Ziele und der Strategie von ORES beizutragen und auf ihr Wohlbefinden zu achten. Die Kunden ihrerseits erwarten von ORES Flexibilität, Transparenz, Anpassungsfähigkeit, moderne Instrumente, eine Vorgehensweise, in der Zusammenarbeit stetig eine größere Rolle spielt. Dies entspricht auch dem Wunsch einer wachsenden Anzahl von Mitarbeitern.

Die Entwicklung des Umfelds setzt ORES somit vor einen Paradigmenwandel, der den Kulturwandel in den Mittelpunkt ihrer Aufmerksamkeit setzt. Dies ist eine ihrer großen Ambitionen: eine positive und engagierte Kultur schaffen und stärken als gemeinsames Fundament für das gesamte Unternehmen und unabdingliches Element für seinen erfolgreichen Wandel.

Unsere Ambition gliedert sich um folgende Hauptthemen:

- **Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Kompetenzen, sowohl auf verhaltensbezogener als auch auf operativer Ebene:** ORES richtet Ausbildungen ein, um ihren Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, den Kunden besser zu bedienen, die Berufe besser zu beherrschen, sich den technologischen Entwicklungen anzupassen und den Wandel zu verstehen.
- **Ein auf Vertrauen beruhendes Management:** Der Manager delegiert, teilt mit und schenkt Vertrauen. Der Mitarbeiter ist verantwortungsbewusst, zeigt Eigenständigkeit und ergreift Initiativen. Dabei steht der Kunde jeweils im Mittelpunkt.
- Das Engagement hinsichtlich der **Prävention und der Bekämpfung von Arbeitsunfällen** dank des Programms unter dem Namen „Geteilte Achtsamkeit“: Prävention ist ein solidarischer Akt, der darin besteht, für seine eigene Sicherheit, aber auch für die der anderen wachsam zu sein. Ein ständiger und vereinheitlichter Ausbildungsprozess wurde umgesetzt; er ist Teil des Ausbildungsweges sämtlicher Mitarbeiter des Unternehmens.
- **Der neue Gesellschaftssitz in Gosselies** wird die hauptsächliche konkrete Verwirklichung der neuen Arbeitswelt sein: ein neues professionelles, offen gestaltetes Arbeitsumfeld, das den Austausch zwischen Kollegen sowie Kreativität fördert.
- **Das Wohlbefinden als Faktor zur Unterstützung der Attraktivität des Unternehmens** auf dem Arbeitsmarkt sowie der Leistung: ein angenehmes und modernes Arbeitsumfeld, eine bessere Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben, all dies sind unabdingliche Elemente, um die Talente, die zur Erfüllung der Ambitionen von ORES erforderlich sind, anzuziehen und zu binden.
- **Die Qualität des sozialen Dialogs als wesentlicher Faktor unseres Erfolgs:** Die sozialen Beziehungen sind ein wichtiger Hebel für einen gelungenen Wandel und die Erreichung der ehrgeizigen Ziele, die wir uns gesetzt haben. Der Wille, gemeinsam mit den sozialen Partnern in dieselbe Richtung voranzuschreiten und Akteure des Erfolgs unseres Unternehmensprojekts in einem von Vertrauen und gegenseitigem Respekt geprägten Klima zu sein, spielt eine wesentliche Rolle.





2. Finanzielle Mittel

Über die humanen Ressourcen hinaus muss ORES natürlich mit ausreichenden **finanziellen Mitteln** ausgestattet sein. Für ein Unternehmen, das strategische Projekte und einen groß angelegten industriellen Plan durchführt, ist es unabdinglich in gewissem Maße zu wissen, über welche Mittel es verfügt. Umso mehr vor einem Hintergrund, in dem diese Mittel der Genehmigung der Regulierungsbehörde unterliegen.

2018 war in dieser Hinsicht ein wichtiges Jahr, denn die CWaPE, die wallonische Regulierungsbehörde, hat das erlaubte Einkommen von ORES für die Jahre 2019 bis 2023 genehmigt. Auf dieser Grundlage kann das Unternehmen einen bedeutenden Teil der Mittel, die zur Verwirklichung seiner strategischen Ambitionen erforderlich sind, freisetzen.

Für den Zeitraum 2019-2025 beabsichtigt ORES, ein Budget von nahezu **2 Milliarden Euro** Netzinvestitionen zuzuweisen, davon zwei Drittel für den Strombereich und ein Drittel für den Gasbereich. Diese beachtlichen Beträge sind ein Zeichen dafür, dass der Betrieb und die Qualität der Netze für ORES vorrangig bleiben, um den Kunden eine leistungsstarke Strom- und Gasversorgung zu garantieren.

Zusätzlich zu diesen Netzinvestitionen, ebenfalls für den Zeitraum 2019-2025, ist ein Betrag von nahezu **900 Millionen Euro** für die Unternehmensprojekte vorgesehen. Diese Mittel zeigen die große Bedeutung, die diesen Projekten im Rahmen des Unternehmenswandels zugemessen wird.

Letztendlich ist ORES sich ihrer Verantwortungen und Verpflichtungen bewusst, sowohl auf wirtschaftlicher, sozialer als auch auf gesellschaftlicher Ebene, und will weiterhin eine sehr konkrete Rolle hinsichtlich des Wohlbefindens der Allgemeinheit und der Entwicklung des wirtschaftlichen und sozialen Lebens in der Wallonie spielen. Im Rahmen ihrer Tätigkeiten beauftragt ORES etwa 1.400 Subunternehmen für einen Umsatz von durchschnittlich **400 Millionen Euro** pro Jahr und schafft somit indirekt zahlreiche Arbeitsplätze.



5 | ORES VISION, MISSION, WERTE





1. Vision: Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern

Unsere Vision ist klar: Wir wollen „die Energie erleichtern, das Leben erleichtern“ für all unsere beteiligten Parteien.

Konkret bedeutet dies:

→ unseren Kunden das Leben erleichtern:

Zuhören, Bereitschaft, Respekt, Zugänglichkeit und ein einwandfreie Qualität unseres Dienstes, all dies wollen wir im Alltag verankern, um unsere Kunden zufriedenzustellen;

→ dem Markt das Leben erleichtern:

unser Netz in eine wahre Plattform dynamischer Vernetzung umwandeln, die im Dienste sämtlicher Marktakteure steht und für ihre Exzellenz anerkannt wird;

→ den Behörden das Leben erleichtern:

anerkannt werden als legitimer und privilegierter Partner der wallonischen Behörden in Sachen Energieverteilung und diese Aufgabe vollends erfüllen.

2. Mission: ein bürgernahes öffentliches Dienstleistungsunternehmen

Seit ihrer Gründung im Jahr 2009 hat ORES ein Unternehmensmodell entwickelt, das auf ihr Kerngeschäft als Verteilernetzbetreiber ausgerichtet ist (das sogenannte „Pure Player“-Modell). In dieser Funktion erfüllt unser Unternehmen tagtäglich unabdingliche Aufgaben, um den Komfort der Bürger zu gewährleisten, die wirtschaftliche Entwicklung einer ganzen Region zu fördern und eine effiziente Funktionsweise des Energiemarktes zu ermöglichen.

Diese Aufgaben erfüllt sie anhand von 3 Kerngeschäften:

→ Netzbetreiber

Allen Bürgern und Bürgerinnen einen gerechten und qualitativ guten Zugang zur Energie sichern, 7 Tage die Woche, rund um die Uhr

→ Vermittler auf dem Markt/den Märkten

Die Erwartungen all ihrer beteiligten Parteien auf optimale Weise erfüllen und Bedingungen schaffen, die für die Entwicklung neuer Märkte förderlich sind

→ Partner der Behörden

Im Einklang mit der öffentlichen Hand arbeiten und die Gemeinwohlverpflichtungen verwalten, im sozialen Bereich und in Bezug auf die kommunale Beleuchtung

3. Starke Werte

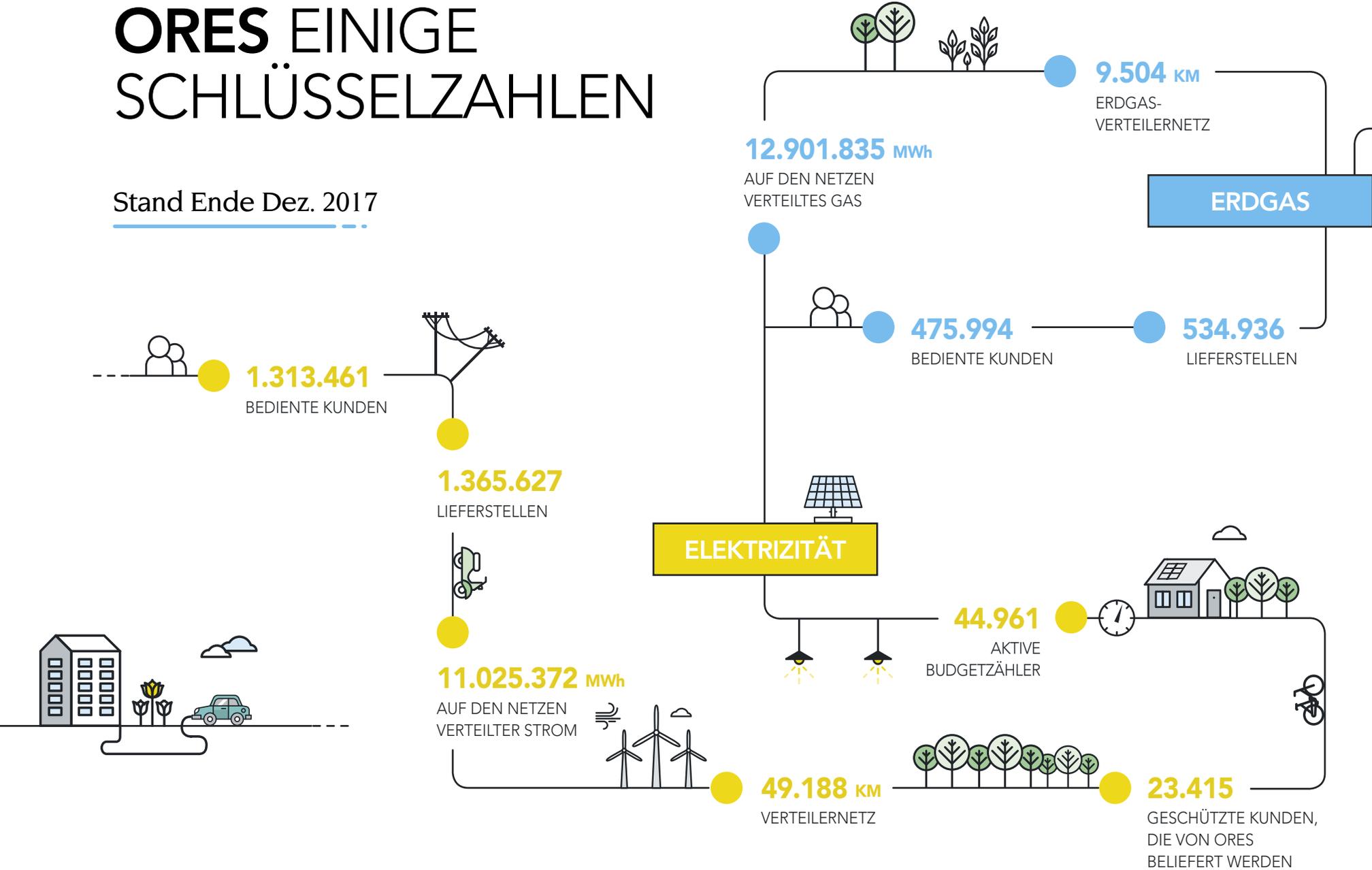
Um diesen Ambitionen gerecht zu werden und ihre Aufgabe erfolgreich zu meistern, stützt ORES sich auf fünf starke Werte:

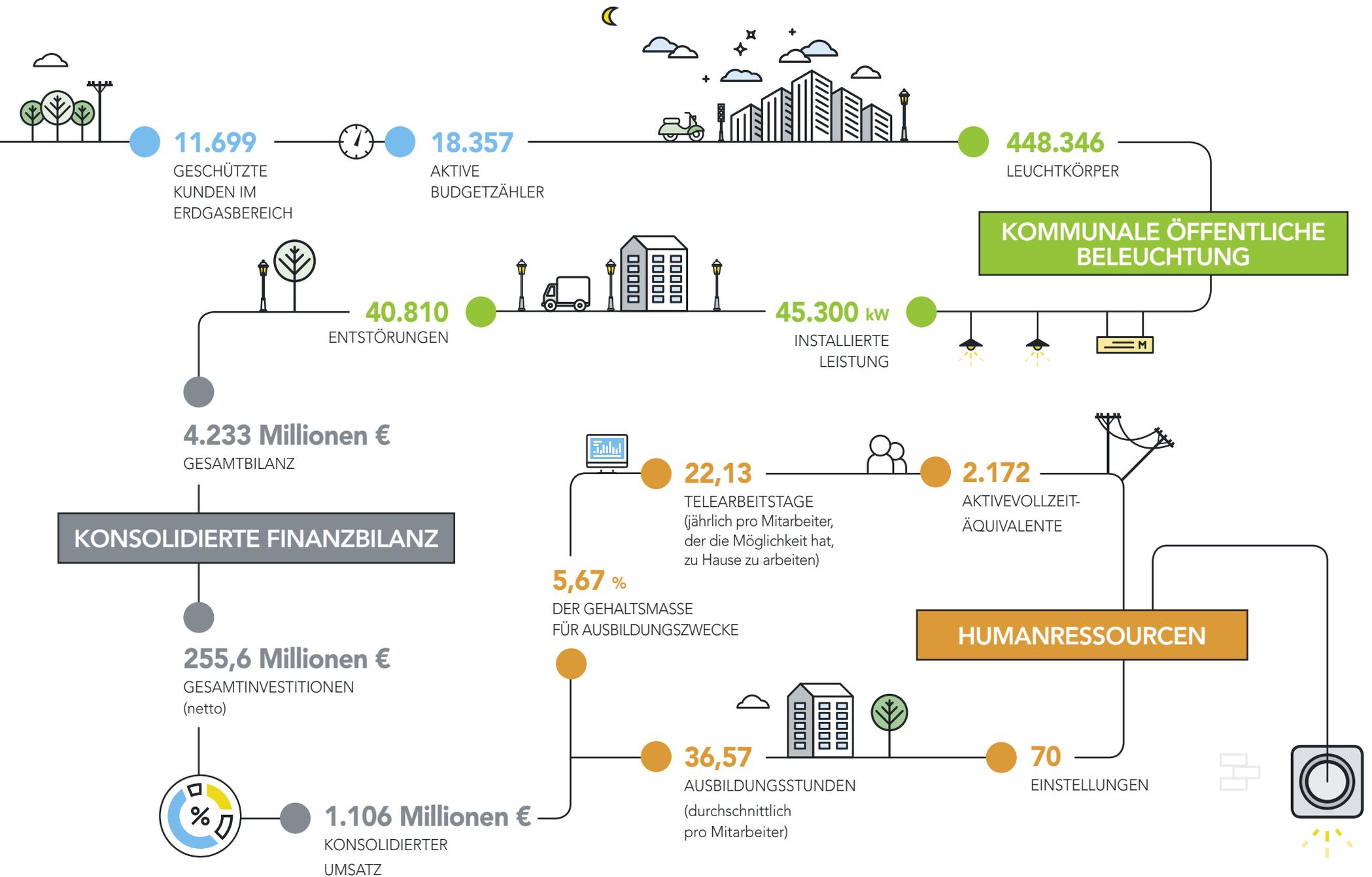
- Professionalismus
- Verantwortungsbewusstsein
- Serviceorientierung
- Innovationsgeist
- Respekt und Geselligkeit



ORES EINIGE SCHLÜSSELZAHLEN

Stand Ende Dez. 2017







Kontaktdaten

www.ores.be

Kundendienst: 078 15 78 01

Entstörung: 078 78 78 00

Gasgeruch: 0800 87 087

ORES Assets – Interkommunale Genossenschaft mit beschränkter Haftung
Avenue Jean Monnet, 2 – 1348 Ottignies – Louvain-la-Neuve
MwSt. BE 0543.696.579
RJP Nivelles