

An den Grossen Gemeinderat

## W i n t e r t h u r

«Digitales Kundenportal» für Stadtwerk Winterthur – Kredit im Betrag von Fr. 650 000 als Teil des Gesamtkredits «Marktauftritt 2015-2018»; Objekt Nr. 20658

---

### **Antrag:**

Für ein «Digitales Kundenportal» wird der Anteil des Gesamtkredits «Marktauftritt 2015-2018» im Betrag von Fr. 650'000 (exkl. MwSt.) zu Lasten der Investitionsrechnung des Vermögens von Stadtwerk Winterthur bewilligt.

### **Weisung:**

#### **1 Zusammenfassung**

Die Digitalisierung ist ein Trend, der alle Bereiche des täglichen Lebens beeinflusst. So beziehen oder beschaffen Bevölkerung und Wirtschaft bereits heute verschiedene alltägliche Leistungen online. Auch der Austausch mit der Verwaltung erfolgt zusehends über das Internet – wie beispielsweise bei der elektronischen Steuererklärung oder über das Portal «eUmzug», bei welchem Umzüge über das Internet gemeldet werden können. Bevölkerung und Wirtschaft wird damit ermöglicht, unabhängig von Öffnungszeiten und unabhängig vom Ort staatliche Leistungen zu beziehen.

Dies gilt auch für die Leistungen von Stadtwerk Winterthur. Heute verfügt bereits eine Vielzahl von grösseren und kleineren Energieversorgern (u.a. Elektrizitätswerk der Stadt Zürich, Industrielle Betriebe Kloten) über ein digitales Kundenportal. Kundinnen und Kunden wird mittels eines persönlichen Benutzerkontos (Login) ermöglicht, jederzeit auf ihre persönlichen Daten sowie auf die Leistungen des Stadtwerkes zuzugreifen. So profitieren Grosskundinnen und -kunden davon, u.a. ihre Verträge oder Verbrauchsdaten jederzeit einsehen zu können. Privatpersonen wiederum erhalten die Möglichkeit, Adressänderungen vorzunehmen oder ihr Stromprodukt zu wechseln. Sobald die Kundschaft über intelligente Zähler (Smart Meter) verfügt, kann sie über das Kundenportal auch ihre persönlichen Messdaten, namentlich ihre Lastgangwerte, visualisiert einsehen und damit mögliche Stromsparpotentiale identifizieren. Dies ist aber auch eine Anforderung der soeben revidierten Stromversorgungsverordnung des Bundes.

Die Vorteile des Kundenportals bestehen aus mehr Komfort und Dienstleistung für die Kundschaft sowie einer erhöhten Transparenz, Zeitersparnis und gegebenenfalls auch tieferen Prozesskosten sowohl für die private und gewerbliche Kundschaft als auch für Stadtwerk Winterthur. Wie im Bankwesen dürfte ein Kundenportal künftig von der Kundschaft als selbstverständlich erwartet werden. Ohne ein solches Portal würde ein Stadtwerk einen erheblichen Wettbewerbsnachteil haben.

Stadtwerk Winterthur hat die Auswahl der Funktionalitäten für das Kundenportal intensiv evaluiert. Dabei standen das Kundenbedürfnis, die Kosten und die technische Umsetzbarkeit im

Fokus. Das Kundenportal soll schrittweise ausgebaut werden und so den wandelnden Bedürfnissen sowie den technologischen Entwicklungen angepasst werden können. Alle Arbeiten erfolgen in Zusammenarbeit mit den Informatikdiensten der Stadt Winterthur (IDW). Mit der Installation des Kundenportals wird ein weiterer Schritt in Richtung Smart City Winterthur unternommen.

## **2 Ausgangslage**

Die Digitalisierung spielt zunehmend in allen Lebensbereichen eine grössere Rolle im Alltag. So werden heute Bahnbillette einfach auf dem Smartphone gelöst, Bankgeschäfte von zu Hause getätigt, Steuererklärungen elektronisch ausgefüllt bzw. die Dinge des täglichen Bedarfs online über das Internet bestellt. Dieser Trend macht auch vor der Verwaltung nicht halt. Das Bedürfnis nach Online-Leistungen der Verwaltung ist in der Bevölkerung und der Wirtschaft vorhanden. Die Digitalisierung erleichtert die Prozesse und die Zusammenarbeit zwischen der städtischen Verwaltung, der Bevölkerung sowie der Wirtschaft, indem sie die Zusammenarbeit vereinfacht und für beide Seiten effizienter gestaltet.

Ein Schritt in diese Richtung stellt das digitale Kundenportal von Stadtwerk Winterthur dar. Damit erhalten alle Kundinnen und Kunden (Privatpersonen, Unternehmen, andere Gemeinden) rund um die Uhr die Möglichkeiten, über ihr persönliches Benutzerkonto (Login) auf Basisdienstleistungen von Stadtwerk Winterthur zurückzugreifen. Sie können u.a. Rechnungen einsehen, Adressänderungen melden, ihr Stromprodukt wechseln, Installationsanzeigen tätigen oder ihre Verträge einsehen.

Heute verfügen bereits die meisten grossen Schweizer Stadtwerke über ein solches Kundenportal. Andere sind – wie Winterthur – in der Evaluations- und Beschaffungsphase.

## **3 Digitalisierung und Gründe für ein digitales Kundenportal für Stadtwerk Winterthur**

### *Digitalisierung allgemein*

Studien und Umfragen<sup>1</sup> zeigen, dass die Nutzung digitaler Dienstleistungen mittels PC oder mobilen Geräten wie Smartphones, Notebooks oder Tablets in der Gesellschaft weit verbreitet ist und laufend zunimmt. Bereits heute bezieht ein Grossteil der Schweizer Bevölkerung regelmässig digitale Angebote. Die Nutzung des Internets und seiner Möglichkeiten wird von allen Altersgruppen geschätzt. Vermehrt zeigt sich auch eine Tendenz, immer öfter von mobilen Geräten auf das Internet zuzugreifen.

---

<sup>1</sup> U.a. «Media Use Index 2017» Y&R Group Switzerland; <https://www.yr-group.ch/mui/yr-group-switzerland-publiziert-media-use-index-2017> (besucht am 23.04.2018)

### *Digitalisierung in der Verwaltung*

Der Bund hat im Rahmen einer nationalen Studie<sup>2</sup> das Verhalten von Verwaltung, Wirtschaft und Bevölkerung bezüglich der Digitalisierung in der Verwaltung untersucht.

Rund zwei Drittel der befragten Privatpersonen und Unternehmen geben an, mehr als die Hälfte aller Dienstleistungen mit den Behörden digital abzuwickeln<sup>3</sup>. Am häufigsten wird dabei die elektronische Steuerklärung genutzt. Ferner werden auch E-Rechnungen für bezogene staatliche Leistungen von Bevölkerung und Unternehmen sehr geschätzt. Darunter dürften auch die Rechnungen der staatlichen Energieversorger für Strom, Gas oder Wasser fallen.

Bei den Gründen, weshalb die Befragten den Online-Dienst nutzen wollen, steht die zeitliche Flexibilität (keine Abhängigkeit von Öffnungszeiten) für Privatpersonen als auch für Unternehmen und die damit verbundene Zeitersparnis im Vordergrund<sup>4</sup>. Insgesamt besteht generell das Bedürfnis, staatliche Dienstleistungen orts- und zeitunabhängig in Anspruch zu nehmen. Dabei müssen diese Leistungen schnell und einfach verfügbar und deren Sicherheit jederzeit gewährleistet sein<sup>5</sup>.

Ein konkretes Beispiel für die Digitalisierung in der Verwaltung ist die Webseite «eUmzug»<sup>6</sup>, an welcher sich heute alle Zürcher Gemeinden und bis in drei Jahren die ganze Schweiz beteiligen wird. Diese Seite erlaubt es den Einwohnerinnen und Einwohnern, ihren Umzug online zu melden. In diesem Projekt nehmen die Stadt Winterthur und der Kanton Zürich eine Pionierrolle ein.

Die Stadt Winterthur ist ausserdem mit Bund, Kantonen, Gemeinden, Hochschulen etc. Mitglied im Verein «eCH»<sup>7</sup>. Dieser entwickelt u.a. technische Zusammenarbeits- und Verfahrensstandards oder Datenmodelle, um die Struktur und die Inhalte der ausgetauschten Informationen zwischen den staatlichen Akteuren, der Bevölkerung und der Wirtschaft digital zu harmonisieren und zu standardisieren («eGovernment Standards»).

### *Digitalisierung bei anderen Schweizer Stadtwerken*

Ein Grossteil der Schweizer Stadtwerke verfügt bereits über ein digitales Kundenportal. So haben vergleichbare Stadtwerke wie Energie Wasser Bern (ewb)<sup>8</sup>, die St. Galler Stadtwerke (sgsw)<sup>9</sup> oder das Elektrizitätswerk der Stadt Zürich (ewz)<sup>10</sup> solche Kundenportale im Einsatz.

---

<sup>2</sup> «Nationale E-Government-Studie 2017, E-Government in der Schweiz aus Sicht der Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltung», Eidgenössisches Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung, Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, November 2017

<sup>3</sup> S. 20 ff. und 29 Nationale E-Government Studie 2017

<sup>4</sup> S. 23 und 31 Nationale E-Government Studie 2017

<sup>5</sup> S. 58 f. Nationale E-Government Studie 2017

<sup>6</sup> <https://www.eumzug.swiss/eumzug/#/global> (besucht am 9.4.2018)

<sup>7</sup> <https://www.ech.ch/vechweb/page?f=default&p=index> (besucht am 9.4.2018)

<sup>8</sup> <https://kundenportal.ewb.ch/> (besucht am 9.4.2018)

<sup>9</sup> <https://www.egovcenter.ch/sgsw/de/> (besucht am 9.4.2018)

<sup>10</sup> <https://mein.ewz.ch/irj/portal/anonymous> (besucht am 9.4.2018)

Neben den grossen Stadtwerken stellt auch eine Mehrzahl der kleineren Werke wie die Elektrizitäts- und Wasserwerk Wettingen AG<sup>11</sup>, Energie Uster AG<sup>12</sup> oder die Industriellen Betriebe Kloten<sup>13</sup> ihrer Kundschaft ein solches Portal zur Verfügung.

Stadtwerk Winterthur ist eines der wenigen Stadtwerke in der Schweiz, das derzeit noch über keinen solchen «smarten Kundenschalter» verfügt.

### *Bundesrechtliche Anforderungen*

Neben den Bedürfnissen der Kundschaft werden aber auch vom Bund gewisse Anforderungen an die Stromversorgungsunternehmen bezüglich Kundenportale gestellt.

Aufgrund der Zustimmung der Schweizer Stimmbevölkerung zur Energiestrategie 2050 wurde am 1. November 2017 die Stromversorgungsverordnung<sup>14</sup> revidiert. Unter anderem wird darin geregelt, dass alle Verteilnetzbetreiber (wie Stadtwerk Winterthur) innerhalb einer Übergangsfrist<sup>15</sup> alle bestehenden Messzähler durch neue intelligente Messsysteme (sogenannte Smart Meter)<sup>16</sup> ersetzen müssen. Diese Smart Meter ermitteln die Verbrauchs- sowie – falls vorhanden – Produktionsdaten der Kundschaft auf Viertelstundenbasis (96 Messwerte pro Messstelle und Tag). Diese Daten müssen elektronisch ausgelesen und weiterverarbeitet werden.

Konkret verlangt der Gesetzgeber, dass *«den Endverbrauchern und Erzeugern ihre Messdaten, namentlich Lastgangwerte, verständlich dargestellt werden»*<sup>17</sup>.

Im erläuternden Bericht<sup>18</sup> zur Verordnungsänderung wird ausgeführt, dass dem Endverbraucher über ein Datenverarbeitungssystem ein Kundenportal mit einem Login zur Verfügung gestellt werden muss, in welchem seine Verbrauchsdaten<sup>19</sup> verständlich einsehbar sind. Weiter wird verlangt, dass die Verbrauchsdaten zu visualisieren sind, um damit u.a. Stromesparpotenziale erkennen zu können. Ferner muss das Kundenportal im Internet zur Verfügung stehen, und es soll mit verschiedenen Endgeräten (PC, mobile Geräte) darauf zugegriffen werden können.

---

<sup>11</sup> <https://secure.i-web.ch/vweb/wettingen/de/infocenter/online-schalter/welcome.php?show=login&action=savereferer> (besucht am 21.4.2018)

<sup>12</sup> <https://mypower.energieuster.ch/de/services/login.php> (besucht am 21.4.2018)

<sup>13</sup> <https://secure-ibk.format-webagentur.ch/de/services/login.php> (besucht am 21.4.2018)

<sup>14</sup> Stromversorgungsverordnung (StromVV) vom 14. März 2008 (SR 734.71)

<sup>15</sup> Art. 31e Abs. 1 StromVV

<sup>16</sup> Art. 8a Abs. 1 StromVV

<sup>17</sup> Art. 8a Abs. 2 Bst. c StromVV

<sup>18</sup> S. 8, «Erstes Massnahmenpaket zur Energiestrategie 2050, Teilrevision der Stromversorgungsverordnung, Erläuternder Bericht», Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK, Februar 2017

<sup>19</sup> Sofern die Kundschaft über eine Produktionsanlage (z.B. eine Fotovoltaikanlage) verfügt, müssen auch die Produktionsdaten verständlich im Kundenportal dargestellt sein.

## **4 Digitales Kundenportal für Stadtwerk Winterthur**

### **4.1 Ausgestaltung des digitalen Kundenportals**

#### *Kundenportal*

Mit einem Kundenportal haben alle Kundinnen und Kunden – ob Privatpersonen oder Unternehmen – rund um die Uhr über ihr persönliches Benutzerkonto (Login) Zugriff auf Dienstleistungen von Stadtwerk Winterthur. Im Unterschied zur Webseite, die allen offen steht, können im Kundenportal ausschliesslich Kundinnen und Kunden ihre persönlichen Daten einsehen (u.a. Rechnungen, Verträge oder bezogene Services), diese verändern (u.a. Adressänderungen vornehmen) oder neue Produkte bestellen (u.a. Wechsel des Stromproduktes). Kundenportale sind allseits bekannt und werden von breiten Bevölkerungsschichten täglich beispielsweise beim Kauf von Billetts des öffentlichen Verkehrs oder zum tätigen von Bankgeschäften genutzt.

#### *Schrittweiser Ausbau der Funktionalitäten des Kundenportals*

Unter den Funktionalitäten eines Kundenportals werden die einzelnen Anwendungen verstanden, welche der Kundschaft im Portal zur Verfügung stehen. So stellt die Möglichkeit, Adressänderungen vorzunehmen, eine Funktionalität dar.

Die Auswahl der Funktionalität eines Kundenportals ist entscheidend für dessen Erfolg und Wirtschaftlichkeit. Das Kundenportal soll schrittweise auf- bzw. ausgebaut werden. Dies geschieht aufgrund der kundenseitigen Bedürfnisse und der technischen Möglichkeiten sowie unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit. Damit wird verhindert, dass teure Funktionalitäten (hohe Entwicklungskosten oder hohe Kosten für die Anbindung an andere IT-Systeme) eingeführt werden, die jedoch von der Kundschaft nicht genutzt werden.

#### *Die Funktionalitäten des Kundenportals*

Die benötigten Funktionalitäten wurden in Kooperation mit dem Stadtwerk von Biel (Energie Service Biel, ESB) erarbeitet. Dabei stand einerseits der Nutzen für die Kundin und den Kunden im Vordergrund und andererseits die Kosten, die eine Funktionalität bei der Einführung und im Betrieb verursachen wird. Für jede Funktionalität wurde umfassend geprüft, ob sie in der ersten oder einer späteren Ausbauphase eingeführt werden soll.

Aufgrund dieser umfassenden Evaluation wurde ein Set von knapp vierzig Funktionalitäten für den Erstausbau bestimmt. Massgeblich ist dabei, dass vor allem der administrative Verkehr zwischen Kundschaft und Stadtwerk Winterthur vereinfacht wird und jederzeit – unabhängig von Öffnungszeiten – eingesehen und bearbeitet werden kann.

Im Vordergrund stehen folgende Funktionalitäten:

- Zugriff auf Rechnungs- und Verbrauchsdaten (Strom, Gas, Wasser, Wärme)
- Visualisierung von Energieverbrauchsdaten
- Terminvereinbarung für eine Energieberatung
- Störungsmeldungen anzeigen
- Adressänderungen melden
- Einsehen von Produkteinformationen und die Möglichkeit eines Wechsels des Strom- und/oder des Gasproduktes
- Einsehen und Bewirtschaften der Stromlieferverträge durch die freien Kundinnen und Kunden<sup>20</sup>

Die nachstehende Übersicht zeigt die Ausprägung der gruppierten Prozesse und Funktionalitäten:

(1) Benutzerkonto & Digitale Identität								
Benutzerkonto registrieren und administrieren								
(2) Externe Funktionalitäten								
Betreuung	Energiebeschaffung	Energiedaten	Informationen	Kaufen & Bestellen	Regelenergie	Stammdaten	Verträge & Rechnungen	Zählerablesung
Energieberatung organisieren	Beschaffungsinfos bereitst.	EVG verwalten	Allg. Infos bereitstellen	Eigenverbrauch anmelden	Regelenergie-DL bewirtschaften	Ein- / Auszug durchführen	Produkte & DL bewirtschaften	Ablesung bewirtschaften
Allg. Betreuung gewährleisten	Lastgang bearbeiten	Prod. / Eigenverbrauch einsehen	Dokumente ablegen	Anschlussge-such bewirtsch.		Kontoinfos bewirtschaften	Rechnung bewirtschaften	Zählerstand melden
Mitteilungen bewirtschaften	Marktinfos bereitstellen	Verbrauch einsehen	Infos FTTH bereitstellen	Glasfaserprod. kaufen		Kundenzeitung bestellen	Rechnungsstellung bearbeiten	
Termine vereinbaren	Preisentwicklung tracken		Online-Rechner bereitstellen	Installationsanzeige bewirtsch.		Mieterverwaltung ermöglichen	Verträge bewirtschaften	
			Produktfinder bereitstellen	PV-Anlage beglaubigen		Newsletter bestellen		
			Störungsmeldungen anzeigen	Zuschlag Klimafonds bewirt.				
(3) Interne Funktionalitäten								
Authentifizierung differenzieren	Bearbeitungsstatus anzeigen	Benutzer verwalten	Callcenter-Funktion gewährleisten	Co-Browsing gewährleisten	CRM-Synchron. ermöglichen	Drittapplikationen einbinden	Order-Mgt. gewährleisten	

### Zusammenarbeit mit den Informatikdiensten der Stadt Winterthur (IDW)

Das Kundenportal wird in Zusammenarbeit zwischen den Informatikdiensten der Stadt Winterthur (IDW) und Stadtwerk Winterthur erarbeitet. Stadtwerk Winterthur ist vornehmlich für die Inhalte, die notwendigen Funktionalitäten und die Schnittstellen zu Stadtwerk Winterthurspezifischen Applikationen (u.a. SAP) verantwortlich. Die IDW stellt sicher, dass dies im Rahmen der städtischen IT-Strategie erfolgt und die Informationssicherheit und der Datenschutz berücksichtigt werden. Insbesondere stellt die IDW die technische Infrastruktur für die digitale Identifikation der Nutzerinnen und Nutzer des Kundenportals. Dabei soll diese Identifikationssoftwarelösung nicht nur für das Kundenportal von Stadtwerk Winterthur genutzt werden, sondern auch für aktuelle und künftige Online-Dienstleistungen der Stadtverwaltung (z.B. Services wie «eBaubewilligung», «eUmzug», «eSteuerkonto»).

<sup>20</sup> Unter «freien» Kundinnen und Kunden wird die Kundschaft subsumiert, die mehr als 100 000 Kilowattstunden Strom pro Jahr bezieht und damit ihren Stromlieferanten frei wählen kann. Kundschaft mit einem geringeren Verbrauch, die derzeit noch an ihren lokalen Stromversorger gebunden ist, werden als «feste» Kundinnen und Kunden bezeichnet.

## 4.2 Nutzen des digitalen Kundenportals

### *Nutzen für die Kundschaft*

Zu Beginn wird das Kundenportal insbesondere für die Grosskundschaft (freie Kundinnen und Kunden) von Stadtwerk Winterthur Vorteile bieten. Sie erhält über das Portal die Möglichkeit, geschäftlich relevante Daten jederzeit einzusehen. Die Kundschaft kann jederzeit online auf ihre Verträge mit Stadtwerk Winterthur zugreifen, ihre Produktions- bzw. Verbrauchsdaten einsehen oder gegebenenfalls auch Zugriff auf Daten über die Marktentwicklungen erhalten. Ferner können beispielsweise Immobiliengesellschaften über das Kundenportal Services für Umzüge oder Mutationen nutzen und in ihre eigenen Systeme integrieren. Dies vereinfacht auf Kundenseite Prozesse, bringt mehr Komfort bzw. Servicequalität und kann zu Kosteneinsparungen führen. Die Vorteile bestehen somit aus einer erhöhten Transparenz, Zeitersparnis und gegebenenfalls auch tieferen Prozesskosten.

Für die festen Kundinnen und Kunden, die weniger als 100 000 Kilowattstunden pro Jahr verbrauchen, bietet das Kundenportal Erleichterungen bei Adressänderungen oder wenn sie ihr Strom- oder Gasprodukt zu wechseln wünschen. Beides kann unabhängig von Ort und Zeit über das Portal abgewickelt werden. Überdies können Termine für Energieberatungen von Stadtwerk Winterthur vereinbart werden. Bei Unterbrüchen der Strom- oder Gasversorgung werden kundenspezifische Informationen im Portal zu finden sein.

Sobald Kundinnen und Kunden mit intelligenten Zählern (Smart Meter) ausgerüstet sind, werden sie auch ihre Verbrauchsdaten einsehen und daraus allfällige Einsparpotenziale ablesen können (vgl. Ziff. 3).

### *Nutzen für Stadtwerk Winterthur*

Neben dem Nutzen für die Kundschaft bringt ein Kundenportal auch Vorteile für Stadtwerk Winterthur. Der Kundendienst von Stadtwerk Winterthur wird von Routinetätigkeiten wie Adressänderungen entlastet und kann Zeit vermehrt in die Beratung, die Lösung von Problemen der Kundschaft oder die Beantwortung von Anfragen investieren. Der Kundendienst ist damit in der Lage, auch in Zukunft und voraussichtlich ohne zusätzliche Mitarbeitende die zunehmenden Anfragen aufgrund der steigenden Produktvielfalt und der erhöhten regulatorischen Komplexität im Energiebereich kompetent zu beantworten.

Letztlich wird bei der vollständigen Öffnung der Strom- und Gasmärkte der Wettbewerb unter den Stromversorgern zunehmen. Es wird wie heute im Bankensektor von der Kundschaft als selbstverständlich angesehen werden, dass ein Unternehmen über Online-Dienste verfügt. Ohne diese dürfte ein Energieversorgungsunternehmen wohl als nicht zeitgemäss beurteilt werden und im Wettbewerb einen erheblichen Nachteil haben.

## 4.3 Herausforderungen beim Aufbau eines Kundenportals

Kundenportale sind nur dann sinnvoll und erfolgreich, wenn sie von der Kundschaft auch genutzt werden. Die Nationale E-Government-Studie 2017<sup>21</sup> hat Privatpersonen und Unternehmen befragt, welches die grössten Hindernisse für ein Nutzen von Online-Angeboten sind. Dabei haben Unternehmen und Privatpersonen insbesondere folgende zwei Aspekte genannt:

- mangelnder Datenschutz/kein Vertrauen in die Datensicherheit
- komplizierte Angebote

Diese Themen werden auch seitens Winterthur als prioritär erachtet und aufmerksam bearbeitet.

---

<sup>21</sup> S. 24 und 32 Nationale E-Government-Studie 2017

### *Datenschutz und Informationssicherheit*

Stadtwerk Winterthur wird mit den Informatikdiensten der Stadt Winterthur ein abgestimmtes Informationssicherheitskonzept ausarbeiten, welches u.a. die Vorgaben der nationalen<sup>22</sup> und kantonalen<sup>23</sup> Datenschutzgesetzgebung berücksichtigt. Überdies werden umfassende sicherheitstechnische Massnahmen für den Betrieb des Kundenportals implementiert werden. Diese Vorgaben garantieren, dass die Daten sowohl technisch als auch organisatorisch vor unbefugten Zugriffen geschützt sind und damit die notwendige Datensicherheit jederzeit gewährleistet bleibt. Dies wird vor der Einführung des Kundenportals umfassend durch die Informatikdienste der Stadt Winterthur und durch ein unabhängiges IT-Sicherheitsunternehmen geprüft. Damit können sicherheitstechnische Schwächen frühzeitig erkannt und behoben werden.

### *Mangelnde Akzeptanz durch die Kundschaft*

Ein Kundenportal muss einfach und intuitiv verständlich gestaltet sein. Ist dies nicht der Fall, werden die Kundinnen und Kunden dieses nicht nutzen. Bei der Auswahl der Softwarelösung für das Kundenportal wird daher der intuitiven Bedienung hohes Gewicht beigemessen.

Zudem wurden im Vorfeld bereits die Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen von Stadtwerk Winterthur erhoben und analysiert. Weiter wurden alle Funktionalitäten einzeln auf ihre Relevanz hin geprüft (vgl. Ziff. 4.1).

Zusätzlich ist geplant, das Kundenportal vor dem offiziellen Start durch Testkundinnen und -kunden zu nutzen. Damit lassen sich rechtzeitig Probleme bei der Benutzung identifizieren und beheben oder das Portal kundenfreundlicher gestalten.

Die Registrierung der Kundinnen und Kunden soll ebenfalls einfach, stabil, zuverlässig und sicher gestaltet sein. Die dafür benötigte Lösung wird durch die Informatikdienste der Stadt Winterthur zur Verfügung gestellt und entspricht modernster Technologie.

### *Mangelnde Verfügbarkeit des Portals*

Letztlich ist die zuverlässige und möglichst jederzeitige Verfügbarkeit eines Kundenportals eine Grundlage für den Erfolg bei der Kundschaft.

Um dies zu gewährleisten, werden im Rahmen des Beschaffungsverfahrens stringente, technische Vorgaben gemacht. So müssen die Anbieter von Portallösungen im Rahmen der Submission den Nachweis ihrer Qualifikation mittels umfassender Performance- und Lasttests erbringen.

---

<sup>22</sup> U.a. Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) vom 19. Juni 1992 (SR 235.1); ferner gilt es auch die Auswirkungen der 2016 verabschiedeten Datenschutz-Grundverordnung der EU zu berücksichtigen.

<sup>23</sup> U.a. Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) vom 12. Februar 2007 (LS 170.4)

#### 4.4 Kosten und Finanzierung

Die Kosten für das Kundenportal setzen sich im Wesentlichen aus folgenden Komponenten zusammen:

- Beschaffung und Konfiguration der Software für den Betrieb des Kundenportals
- Integration des Kundenportals in die bestehende Applikationslandschaft (z.B. Verbindung mit Energiedaten-Management-Systemen oder Abrechnungssystemen etc.)

##### *Anlagekosten*

Die Kostenzusammenstellung beruht derzeit noch auf indikativen, internen Schätzungen. Insbesondere hängen die Kosten von den im Rahmen der Ausschreibung eingereichten Angeboten und dem Konfigurations- und Integrationsaufwand für die Anpassung der Software ab. Aus heutiger Sicht wird mit Kosten in der Höhe von maximal 650 000 Franken gerechnet. Diese Mittel stammen aus dem Gesamtkredit «Marktauftritt 2015-2018» von Stadtwerk Winterthur, welcher sich insgesamt auf 900 000 Franken beläuft.

1 Software	Fr.	150 000
2 Infrastruktur (inkl. Dienstleistungen IDW)	Fr.	150 000
3 Anpassungen	Fr.	200 000
4 Integration	Fr.	100 000
5 Reserve Unvorhergesehenes	Fr.	50 000
6 Bereits bewilligtes und umgesetztes Vorhaben «Neuer Web- auftritt» (Software sowie Implementierung/Integration)	Fr.	250 000
<b>Total Anlagekosten (Bruttoinvestition)</b>	<b>Fr.</b>	<b>900 000</b>
Davon gebundene Aufwendungen (neuer Webauftritt)	Fr.	250 000
<b>Total neue Ausgaben</b>	<b>Fr.</b>	<b>650 000</b>
Abzüglich bewilligte und beanspruchte Projektierungskredite ge- mäss SR-/GGR-Beschluss	Fr.	0
<b>Beantragter Kredit</b>	<b>Fr.</b>	<b>650 000</b>
<b>Bruttoinvestition</b>	<b>Fr.</b>	<b>900 000</b>
Abzüglich Investitionseinnahmen	Fr.	0
<b>Nettoinvestition</b>	<b>Fr.</b>	<b>900 000</b>

Im Zuge des neuen Internetauftritts der Stadt Winterthur hat Stadtwerk Winterthur den eigenen Internetauftritt erneuert. Dazu hat der Stadtrat am 24. Mai 2017 die dafür notwendigen Mittel über 250 000 Franken aus dem Kredit «Marktauftritt 2015-2018» von Stadtwerk Winterthur freigegeben. Diese Ausgaben wurden gleichzeitig – wie auch die Ausgaben für den

neuen Internetauftritt der Stadt Winterthur – gestützt auf § 121 des alten Gemeindegesetzes<sup>24</sup> als gebundene Ausgaben bezeichnet.

### *Investitionsfolgekosten*

Die Berechnung der Investitionsfolgekosten richtet sich nach den HRM2-Vorgaben für Gemeinden des Kantons Zürich<sup>25</sup> und dem entsprechenden Reglement der Stadt Winterthur<sup>26</sup>.

Investitionen werden entsprechend ihrer Nutzungsdauer linear abgeschrieben. Beim vorliegenden Investitionsprojekt gelangen eine Abschreibungsdauer von fünf Jahren und ein Abschreibungssatz von 20 Prozent zur Anwendung. Die Kapitalverzinsung richtet sich nach dem internen Zinssatz.

Die Investitionsfolgekosten basieren auf dem hier zu bewilligenden Vorhaben im Betrag von 650 000 Franken für das digitale Kundenportal. Die Inbetriebnahme ist auf Mitte 2019 geplant.

<i>Kapitalfolgekosten</i>	<b>2019</b>	<b>2020 –2024</b>
• Abschreibung: 20 % der Nettoinvestition	65 000	130 000
• Kapitalzins: 2,25 % auf ½ der Nettoinvestition	3656	7312
<i>Sachfolgekosten</i>		
Betriebskosten	25 000	50 000
<i>Personalfolgekosten</i>		
Zusätzliche Personalkosten	0	0
<b>Bruttoinvestitionsfolgekosten</b>	<b>93 656</b>	<b>187 312</b>
<i>Investitionsfolgeerträge</i>		
Mehrerlös	0	0
Minderaufwand	0	0
<b>Nettoinvestitionsfolgekosten</b>	<b>93 656</b>	<b>187 312</b>

<b>Finanzierungsart</b>		
durch Steuereinnahmen	0 %	0 %
durch Gebühren	100 %	100 %
<b>In Steuerprozenten</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

Neben der Investition ist mit jährlichen Betriebskosten von rund 50 000 Franken für Software-Wartung und -Lizenz, Infrastrukturbetrieb und Kosten für Release-Updates zu rechnen.

Die Finanzierung erfolgt durch Stadtwerk Winterthur und damit durch den Gebührenhaushalt.

<sup>24</sup> Gemeindegesetz (GG) vom 6. Juni 1926 (LS 131.1)

<sup>25</sup> Kapitel 10 Handbuch über das Rechnungswesen der zürcherischen Gemeinden

<sup>26</sup> Reglement über die Ermittlung und Darstellung der Investitionsfolge-Kosten und Investitionsfolge-Erträge vom 1. Januar 2014

### *Investitionsplanung*

Der Gesamtkredit «Marktauftritt 2015-2018» (20658) umfasst 900 000 Franken. Gemäss aktueller Investitionsplanung ist für das Projekt «Digitales Kundenportal» ein Investitionsbetrag von 150 000 Franken für das Jahr 2018 im Budget und 500 000 Franken für das Jahr 2019 im Finanzplan eingestellt. Die Investition beträgt somit insgesamt 650 000 Franken aufgeteilt auf die folgenden Tranchen:

- 1. Tranche 2018 Fr. 150 000
- 2. Tranche 2019 Fr. 500 000

#### **4.5 Weiteres Vorgehen**

Auf Basis der bereits evaluierten Funktionalitäten werden entsprechende Submissionsunterlagen ausgearbeitet und ein Kundenportal ausgeschrieben. Ziel ist, die Submission für das Kundenportal und die Dienstleistungen für die Implementation 2018 abzuschliessen. Gestützt auf diesen Zeitplan soll das Kundenportal Mitte 2019 der Kundschaft zur Verfügung stehen.

#### **5 Fazit**

Der Stadtrat ist überzeugt, dass die Vorteile der Digitalisierung künftig vermehrt auch von der Verwaltung zum Vorteil der Bevölkerung und der Wirtschaft genutzt werden müssen. Von der Verwaltung wird ebenfalls erwartet, dass sie ausserhalb der Bürozeiten einfach und kundenfreundlich erreichbar ist und ihre Dienstleistungen anbietet – ganz im Sinne von Smart City Winterthur.

Das Kundenportal von Stadtwerk Winterthur stellt dabei einen notwendigen Schritt dar, um der Kundschaft möglichst einfach und jederzeit – online – Dienstleistungen wie Adressänderungen, Bestellungen oder Installationsanzeigen zu ermöglichen. Ein Kundenportal wird insbesondere wenn die Strom- und Gasmärkte vollständig geöffnet werden von Kundinnen und Kunden, welche dann ihren Energieversorger frei wählen können, als Selbstverständlichkeit erwartet.

Im Weiteren verlangt die revidierte Stromversorgungsverordnung von den Energieversorgungsunternehmen, Daten aus den intelligenten Messsystemen der Kundschaft einfach und verständlich über ein Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Dies soll mitunter helfen, den Stromverbrauch zu senken.

Damit werden mit dem Kundenportal bundesrechtliche Vorgaben erfüllt, die Energiepolitik der Stadt Winterthur unterstützt und der Kundschaft ein kundenfreundlicher und zeitgemässer Zugang zu den Leistungen von Stadtwerk Winterthur ermöglicht.

*Die Berichterstattung im Grossen Gemeinderat ist dem Vorsteher des Departements Technische Betriebe übertragen.*

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

M. Künzle

Der Stadtschreiber:

A. Simon