

Referenzprojekt

SAP BW Web Reporting – Entscheidungsfreiheit für Entscheidungsträger

Referenzkunde Die envia SERVICE GmbH (envia SERVICE) mit Sitz in Cottbus ist für die Kundenbetreuung und die Abrechnung der 1,6 Millionen enviaM-Kunden zuständig. Dazu zählen die Kundendatenänderungen, die Verbrauchsdatenerfassung, die Rechnungslegung und Datenpflege, die Verbuchung der Zahlungseingänge, das Forderungsmanagement sowie das Mahn- und Klagewesen. Als 100-prozentige Tochter der enviaM betreut die envia SERVICE mit ihren 266 Mitarbeitern alle Privatkunden und kleine Gewerbekunden.

Ausgangslage Die envia SERVICE besitzt eine heterogene IT-Landschaft aus Mahn- und Klagewesen, Personalmanagement sowie Telefon- und E-Mail-Service. Die Probleme für Geschäftsführer und Abteilungsleiter bestanden darin, dass der übergreifende Status der Geschäftsbereiche nicht abgefragt werden konnte und gezielte Auswertungen nach gewünschten Kennzahlen nicht möglich waren. Deshalb wurde ein System gesucht, das diese KPI-Zahlen (Key Process Indicators) nach dem Prinzip einer Balanced Scorecard abbildet.

Projektziel Die GISA GmbH wurde beauftragt, für die Managementebene der envia SERVICE die Auswertbarkeit geschäfts-spezifischer Kennzahlen zu realisieren. Ein SAP-basiertes Business Warehouse (BW) sollte geschaffen werden, auf dem ein integriertes Web Reporting zur strategischen und operativen Steuerung der Struktureinheiten durch die Geschäftsführung aufsetzen konnte. In Überblicksdarstellungen sollten Entscheidungsträger die für sie wichtigen Kennzahlen auf einen Blick abrufen und dann einzelne Werte in untere Ebenen detaillierter nachverfolgen können. Nach einer monatlichen Datenbeladung mussten die ausgewerteten Kennzahlen unmittelbar zur Verfügung stehen. Um eigene Ressourcen und den Pflegeaufwand mit der notwendigen IT-Infrastruktur zu sparen, entschied man sich, das BW-System im Rechenzentrum der GISA betreiben zu lassen.



Branche

Energieversorgung

Lösungen

SAP BW mit Anbindung verschiedener Quellsysteme und Bereitstellung WebReporting aus Portal

Projektstart

01.09.2005

Phasen der Umsetzung

- IST-Analyse einer Kennzahlen-Matrix
- SOLL-Beschreibung
- Umsetzung je Managementebene

Produktivstart

01.04.2006

Herangehensweise Zunächst musste ein Business Warehouse als zentrale Datenverwaltung geschaffen werden, um die Daten aus den verschiedenen Quellsystemen der envia SERVICE zu extrahieren und diese in einen auswertbaren Datenbestand zu vereinheitlichen. Erst dann war es möglich, übergreifende Datenextrakte für die Unternehmensleitung zu erstellen, die auf Kennzahlen der Fachabteilungen beruhen. Die Abstimmung über konkrete Inhalte und Herkunft der Daten für die Kennzahlen fand in regelmäßiger Zusammenarbeit zwischen der GISA und den Abteilungen der envia SERVICE statt. Zum besseren Verständnis können im laufenden Arbeitsprozess auch jeweils aufschlüsselnde Definitionen zu den Kennzahlen abgerufen werden.

Projektverlauf Die envia SERVICE erstellte ein Anforderungsprofil, welches die für jede Abteilung gewünschten Kennzahlen vordefinierte, wie z. B. für das Mahn- und Klagewesen. In der nächsten Projektphase wurde über eine IST-Analyse der bestehenden Daten aus den Quellsystemen und vorher festgelegten Schnittstellen eine BW-Landschaft bei der GISA etabliert. Danach erfolgte im Hinblick auf die Kennzahlumsetzung die sukzessive Anbindung der Quellsysteme. So wurden entsprechend der Zielanforderungen der Geschäftsführung schrittweise die Webapplikationen für Kundenanfragen, das Abrechnungs- und Forderungsmanagement oder auch das Mahn- und Klagewesen umgesetzt.

Vorteile

- zeitlich selektierbares, kennzahlorientiertes Web Reporting für die Geschäfts- und Abteilungsleiterenebene
- Nachverfolgung einzelner Wertgrößen nach Top-down-Prinzip (von zusammenfassenden Überblicksdarstellungen zur Detaildarstellung)
- abrufbare Definitionen der Kennzahlen (Inhalte/Herkunft)
- KPI-Zahlen aus verschiedenen Quellsystemen
- Portalintegration
- SAP BW-System, das die Daten der Quellsysteme homogenisiert
- Kosteneffizienz durch Auslagerung des BW in das GISA-Rechenzentrum

Perspektiven Die GISA GmbH richtete für die envia SERVICE ein BW-basiertes Web Reporting ein, das Auskunft über wichtige Unternehmens-Kennzahlen gibt. Der Managementebene stehen fertig berechnete KPIs zur Verfügung, die aus unterschiedlichen Quellsystemen gespeist werden. So ergibt sich z. B. der Indikator 'Realisierungseffizienz' aus verschiedenen Werten der Systeme Finanzwesen sowie Mahn- und Klagewesen. Auf Basis der etablierten BW-Landschaft können Webapplikationen auch beispielsweise für Stabspositionen realisiert werden. Die Definition neuer KPIs mit den dafür nötigen Quellsystemen kann jetzt problemlos erfolgen.

Ihre Ansprechpartner

Möchten Sie mehr Informationen zu diesem Projekt?

GISA GmbH

Dr. Karsta Goebel
Key Account Manager
Telefon: 0345 585-2402
karsta.goebel@gisa.de
www.gisa.de

envia SERVICE GmbH

Dirk Hollmach
Geschäftsführer
Telefon: 0355 68-2057
dirk.hollmach@enviam.de
www.enviam-service.de