

## Referenzprojekt

# Kundenservice auf hohem Niveau bei MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH

**Referenzkunde** Die MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH, Hauptsitz in Gröbers, zählt mit einem Umsatz von 506,3 Millionen Euro (2004) zu den fünf größten regionalen Gasversorgern in Deutschland. Über ein 6.600 km langes Leitungsnetz liefert die MITGAS Tag für Tag schadstoffarme Energie an ca. 185.000 Kunden in Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen.



**Ausgangslage** Der liberalisierte Energiemarkt bringt komplizierte Abrechnungsmodalitäten und einen verschärften Wettbewerb mit sich. Aus diesem Grund ist weit mehr als nur die Anbindung des Kunden an das Versorgungsnetz erforderlich. Zu den elementaren Erfolgsfaktoren zählen daher Qualität im Kundenservice sowie effiziente und transparente Abläufe rund um die Leistungsprozesse. „Die bisherige Software bot nur unzureichende Lösungen. Zahlreiche Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern und Untersuchungen zu möglichen Effizienzsteigerungen zeigten, dass nur eine integrierte Softwarelösung unsere hohen Anforderungen an den Kundenservice erfüllt.“, *Jan Schmieder, Projektleiter MITGAS.*

Nach eingehender Prüfung unterschiedlicher Anbieter und Systeme fiel die strategische Entscheidung von MITGAS, die Einführung der Software mySAP<sup>®</sup> CRM und SAP<sup>®</sup> BW mit der GISA durchzuführen. Zeitgleich dazu sollte das bisher genutzte Verbrauchsabrechnungssystem EAS-TAR auf SAP<sup>®</sup> IS-U/CCS umgestellt werden.

**Projektziel** „Eines unserer primären Ziele war die Optimierung von Marketing-, Beratungs- und Serviceprozessen und somit eine Steigerung der Effizienz und Qualität in der direkten Kundenbetreuung.“, erläutert *Jan Schmieder*. Ein weiterer Schwerpunkt lag in der strukturierten Erfassung der Kundenkontakte sowie in der komfortablen Abwicklung des Abrechnungsgeschäftes. Die bisher bestehenden Insellösungen sollten dem Konzept einer einheitlichen Datenbank weichen, auf die alle Prozessbeteiligten – MITGAS, Call Center Mitteldeutschland, A/V/E und L/A/S – gleichzeitig zugreifen können. „Die Idee ist eigentlich ganz einfach, alle relevanten Informationen zum Kunden werden nur einmal erfasst und in zentralen Datenbanken gespeichert. Neben der Nutzung dieser Informationen für Vertriebs- und Angebotsprozesse werden die Daten auch anschließend für die Verbrauchsabrechnung verwendet.“, beschreibt *Jürgen Klaus, Geschäftsbereichsleiter IT-Lösungen, GISA GmbH*, das Projekt.

### Branche

Versorgungswirtschaft

### Lösungen

mySAP<sup>™</sup> CRM  
SAP<sup>®</sup> IS-U/CCS  
SAP<sup>®</sup> BW

### Projektstart

März 2002

### Phasen der Projektarbeit

1. Phase bis August 2002

- Erstellung der Fachkonzepte

2. Phase bis März 2003

- Releasewechsel
- Realisierung
- Customizing
- Programmierung
- IT-Umsetzung der Systeme im Rechenzentrum der GISA GmbH

3. Phase bis Mai 2003

- Produktionsvorbereitung
- Funktionstests
- Integrationstest
- Massenmigrationstests
- Produktivmigration

**Herangehensweise** Im März 2002 startete das Projekt. Das Projektteam, bestehend aus Spezialisten der GISA und A/V/E sowie Mitarbeitern von MITGAS, begann eine umfassende Analyse und Definition der unternehmensspezifischen Abläufe und Prozesse. Bereits kurze Zeit nach Beginn der konzeptionellen Projektarbeit zeigte sich die Notwendigkeit, das parallel laufende Projekt der Umstellung des bestehenden Abrechnungssystems IS-U/CCS in die Einführung von mySAP® CRM und SAP® BW zu integrieren, um ein einheitliches System zu schaffen.

**Projektverlauf** Ab August 2002 wurden die Fachkonzepte schließlich umgesetzt. Ein intensiver Informationsaustausch mit der SAP AG begleitete die Realisierung, die im Rahmen eines Ramp-up-Projekts erfolgte. Im Herbst 2002 fand der anspruchsvolle Releasewechsel auf mySAP® CRM 3.1 und SAP® BW 3.0 statt, wobei zwei der drei Software-Systeme noch einmal zusätzlich aktualisiert wurden. In der anschließenden intensiven Testphase wurde eine Vielzahl an Funktions-, Integrations- und Migrationsmassentests durchgeführt. Vor der produktiven Migration der Daten erfolgte die Eliminierung aller bis dahin doppelt im System erfassten Geschäftspartner durch den Einsatz eines Online-Dublettenprüfungstools aus dem Altdatenbestand. Im Mai 2003 fand termingerecht die produktive Migration der gesamten Daten statt. Sämtliche im Projekt abgebildeten und besonders kritischen Prozesse wurden von der SAP einer Qualitätssicherung unterzogen. Parallel dazu wurden alle systemtechnischen Voraussetzungen im Rechenzentrum der GISA geschaffen, um die Tests und den Produktivbetrieb der komplexen SAP-Systeme sicher durchführen zu können. In nur 14 Monaten konnte das System an die Bedürfnisse und Anforderungen von MITGAS angepasst, die großen Datenmengen übertragen und das neue System produktiv gesetzt werden. Das Besondere daran: Gleich drei Software-Systeme bilden gemeinsam das System-Netzwerk, das in seiner Komplexität, Funktionalität und in seinem Integrationsgrad derzeit einzigartig auf dem deutschen Energiemarkt ist.

## Ihre Ansprechpartner

Möchten Sie mehr Informationen zu diesem Projekt?

### **GISA GmbH**

Mario Strauß  
Leiter EVU-Vertrieb  
Telefon: 0345 585 - 24 70  
mario.strauss@gisa.de  
www.gisa.de

### **MITGAS**

#### **Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH**

Stefan Pollack  
Fachbereich Vertrieb HuK Kunden  
Telefon: 034605 6 - 23 00  
stefan.pollack@mitgas.de  
www.mitgas.de

## Vorteile

- Effizienzsteigerung durch zentralen Zugriff der Prozessbeteiligten auf alle relevanten Daten und Prozesse
- effizientes Kundenmanagement durch automatisierte Bearbeitung von Kundenanfragen
- transparenter Informationsfluss und beschleunigte Entscheidungs- und Geschäftsprozesse durch die Integration von Front- und Back-office
- nahtlose Integration der Bedingungen der Gasverbändeverordnung
- konsolidierte Verfügbarkeit aller reporting-relevanten Daten für den liberalisierten Energiemarkt aus dem CRM- und IS-U-System
- verbesserter Service bzgl. Auskunft und Problemlösung (Verträge, Abrechnungen etc.)

**Perspektiven** MITGAS verfügt nun über eine Lösung, die langfristig Bestand hat. Mit der produktiven Nutzung des neuen Systems ist es jetzt möglich, alle kundenrelevanten Vorgänge über eine zentrale Oberfläche den Bearbeitern zur Verfügung zu stellen. Zur Vervollkommnung des Systems gibt es bereits konkrete Pläne. Im Verlauf der nächsten Monate werden noch zahlreiche Funktionalitäten ausgebaut. Im Vordergrund steht dabei die Optimierung der Bedienungs- und Datenqualität. In einem weiteren Schritt ist die Anbindung des neuen Systems an ein Dokumentenmanagementsystem vorgesehen.