

Referenzprojekt

Fünf Stadtwerke - ein gemeinsames System für die Verbrauchsabrechnung

Referenzkunde Die Zwickauer Energieversorgung (ZEV), die EWA Energie- und Wasserversorgung Altenburg GmbH sowie die Stadtwerke Aue, Meerane und Crimmitschau versorgen die jeweiligen Städte und ihre Einwohner mit Strom, Wärme, Wasser und Erdgas. Die Energieversorger bieten ein komplettes Dienstleistungspaket aus einer Hand sowohl für Privat- und Geschäftskunden, als auch für die Industrie. Erstmals in der Region Mitteldeutschland haben sich diese fünf Stadtwerke zusammen getan, um ein gemeinsames, weitestgehend vereinheitlichtes System für die Verbrauchsabrechnung ihrer Kunden zu nutzen.

Ausgangslage Die Bereiche Kundenservice, Kundeninformation und Verbrauchsabrechnung umfassen einen großen Teil der betriebswirtschaftlichen Geschäftsprozesse in Versorgungsunternehmen. Bisher existierten unterschiedliche Anlagen- und Verbrauchsabrechnungssysteme, wie z. B. EAS/SVK, EAV, WANG, GM, Diane oder KADIS. Diese Systeme werden teilweise nicht mehr durch den Hersteller unterstützt. Neben hohen operativen Kosten erfolgte bei den einzelnen Energieversorgern u. a. die Geräteverwaltung in verschiedenen Systemen, die zum Teil nicht unbundlingkonform waren. Daher entschlossen sich die fünf Stadtwerke, unsere zukunftsichere und kostengünstige Lösung einzuführen. Die GISA GmbH hatte für die mittelständischen Versorgungsunternehmen ein Template entwickelt. Das vorkonfigurierte System bietet jedem kleinen und mittleren Energieversorgungsunternehmen die Möglichkeit, hochkomplexe und moderne Datensysteme zu nutzen, die sonst nur große Versorger im Einsatz haben. Den Stadtwerken wird somit eine sichere Abwicklung aller Kundenvorgänge ermöglicht – egal ob Strom, Gas, Wasser oder Fernwärme.

Projektziel Zielstellung war eine schnelle, qualitativ hochwertige und kostengünstige Ablösung der jetzigen Anwendungen durch das kostenoptimierte Abrechnungssystem SAP[®] IS-U. Die gemeinsame Lösung für die fünf Stadtwerke sollte ein spartenübergreifendes „lebenslanges“ Geschäftspartnermodell schaffen. Die Geschäftspartnerzusammenführung ermöglichte somit u. a. die Abbildung sämtlicher Geschäftspartnerbeziehungen. Vor diesem Hintergrund sollten größtmögliche Synergieeffekte der beteiligten Energieversorgungsunternehmen bei einer vollständigen Datentrennung erreicht werden. Ein weiteres Ziel war zudem die Integration in die bestehende Systemumgebung sowie die Anbindung an die einzelnen Fremdsysteme. So sollten z. B. Schnittstellen zu den Bereichen Rechnungswesen/Controlling (SAP[®] R/3[®]), Energiedatenmanagement (First Net) und Outputmanagement (Druck- und Kuvertierservice, Archivierung) realisiert werden.



Branche

Versorgungswirtschaft

Lösungen

SAP[®] IS-U/BW-Template

Projektstart

Januar 2005

Phasen der Projektarbeit

1. Phase bis Februar 2005

- IST-Analyse der jeweiligen Geschäftsprozesse
- Erstellung der Fachkonzepte und Konzeptbestätigung

2. Phase bis Juli 2005

- Datenanalyse/ Altdatenbereinigung
- Formularentwicklung
- Programmierung
- Produktionsvorbereitung

3. Phase bis November 2005

- Migration der einzelnen Verbrauchsabrechnungssysteme
 - Testmigration
 - Produktivmigration

4. Phase bis Januar 2006

- Abnahme kaufmännischer und technischer Bewegungsdaten
- Systemsicherung
- Produktivsetzung
- Betreuungsleistungen

Herangehensweise Eine Projektgruppe der GISA mit Projektmitarbeitern der fünf Stadtwerke arbeitete daran, alle Anforderungen der einzelnen Unternehmen in einem System unterzubringen. Die Geschäftsprozesse eines Stadtwerkes waren den Projektmitarbeitern vertraut – eine wesentliche Voraussetzung für das Gelingen des Projektes. In die Projektarbeit wurden Key-User aus den Bereichen Vertrieb, Marketing, Abrechnung, Informationsverarbeitung, Netz und Controlling einbezogen. Vor allem der sichere Datentransfer aus den sehr unterschiedlichen Datenquellen in ein einziges Abrechnungssystem stellte das Projektteam um Ute Stöhr vor große Herausforderungen. „Oberstes Prinzip bei aller Kosteneffizienz war die Datensicherheit“, so Ute Stöhr, Projektverantwortliche bei der GISA.

Projektverlauf Aufgrund des langjährig vorhandenen Branchen-Knowhows der GISA wurden nach einer umfangreichen IST-Analyse der Geschäftsprozesse die Fachkonzepte umgesetzt. Nach einer grundsätzlichen Datenbereinigung erfolgte die Integration der unterschiedlichen Fremdsysteme mit umfangreichen Testsreihen. Neben einer kundenindividuellen Tarifabbildung ist nun die Abrechnung von Tarif- und Sondervertragskunden im SAP® IS-U möglich. Des Weiteren gibt es für die beteiligten Stadtwerke u. a. eine einheitliche Layoutgestaltung bei der Druckausgabe, z. B. von Rechnungen. „Wir standen alle vor dem gleichen Problem: die Prozesse bei Energieversorgern werden zunehmend komplexer, die Anforderungen der Kunden steigen. Eine zuverlässige Softwarelösung, z. B. zur Abbildung aller Geschäftspartnerbeziehungen, wird daher immer wichtiger, um effizient und kundenorientiert am Markt auftreten zu können. Mit dem neuen System können wir nun besser auf die Anforderungen des Marktes reagieren“, so Günther Spielvogel, Geschäftsführer der Zwickauer Energieversorgung GmbH.

Vorteile

- Abbildung sämtlicher branchenspezifischer Prozesse
- sichere Abwicklung aller Kundenvorgänge
- Minimierung des Customizingaufwandes für jedes Stadtwerk
- umfangreiche Definition der später nutzbaren Tarifbausteine
- Kosteneinsparungen durch hohen Standardisierungsgrad und gemeinsame Nutzung des Systems über das hochsichere GISA-Rechenzentrum
- Kostenreduzierung aufgrund geringerem Pflegeaufwand
- keine weiteren Investitionskosten
- Nutzung aktuellster höchster Sicherheits- und Verfügbarkeitsstandards ermöglicht langfristige Planungssicherheit

Perspektiven Neben der Verbrauchsabrechnung können nun u. a. Fakturierung, Gerätemanagement, Verbrauchserfassung und Workflows zur Koordination sämtlicher betriebswirtschaftlicher Abläufe integriert werden. Die Stadtwerke verfügen zudem über ein umfangreiches Reporting- und Analyse-Tool zur Erstellung von Statistiken, Analysen und servicerelevanten Informationen. Das Zwei-Vertragsmodell schuf zudem die Grundlagen zur Umsetzung der Anforderungen an das Unbundling und durch das implementierte „Customer Interaction Center“ (CIC) können Kundencenter zukünftig Anfragen schneller als bisher bearbeiten. „Durch den verbesserten Kundenservice versprechen wir uns bereits kurzfristig eine Steigerung der Kundenzufriedenheit“, so Hans-Joachim Eberius, Geschäftsführer der Stadtwerke Aue GmbH.

Ihre Ansprechpartner

Möchten Sie mehr Informationen zu diesem Projekt?

GISA GmbH

Mario Strauß
Leiter EVU-Vertrieb
Telefon: 0345 585 - 2470
mario.strauss@gisa.de
www.gisa.de

Zwickauer Energieversorgung GmbH

Andreas Müller
Assistent der techn. Geschäftsführung
Telefon: 0375 3541-202
andreas.mueller@zev-energie.de
www.zev-energie.de