

Kundenanalyse in Echtzeit

Mit der IT-Plattform Hana von SAP eröffnen sich neue Möglichkeiten der Datennutzung für Energieversorger. Jürgen Klaus* stellt ein Beispiel vor.

Der Branchenriesen SAP konzentriert seine gesamte Produktstrategie immer stärker auf die Technologieplattform Hana (High Performance Analytic Appliance). Ihre Entwicklung startete vor einigen Jahren als Datenbank, bei der die Daten im Arbeitsspeicher des Rechners gehalten und sehr schnell bearbeitet werden können (so genannte In-Memory-Technologie). Die Technik wurde stetig weiterentwickelt und auf die ganze Business-Software angewendet. Mittlerweile gibt es SAP S/4Hana als Komplettlösung für den Einsatz in Unternehmen. Dennoch herrscht in der Industrie eher verhaltene Stimmung. Technologische Aspekte allein können nicht überzeugen, für eine Entscheidung sind konkrete Anwendungsbeispiele gefragt. Gerade Energiedienstleister können mit Phantasie und Know-how sowie neuen kreativen

Lösungen von den Möglichkeiten mit Hana („on Hana“ in der SAP-Sprache) profitieren.

Spätestens mit der Vorstellung der neuen Business-Suite S/4Hana ist klar, wohin die Reise geht: SAP-Lösungen ohne Hana wird es in Zukunft nicht mehr geben. Dabei reagiert der Markt auf diese strategische Festlegung weiterhin skeptisch und mit kaufmännischer Zurückhaltung. Auch Energieversorger fühlen sich auf der Reise mit dem Ziel on Hana oftmals nur schlecht mitgenommen. Es fehlt die Phantasie für erfolgversprechende Einsatzszenarien.

Ihre Leistungsfähigkeit hat die Technologieplattform mittlerweile hinreichend bewiesen. Die Erfahrungen des haleschen IT-Dienstleisters Gisa bei der Umsetzung von Hana-Projekten, im konkreten Einsatz der Technologie sowie bei der Entwicklung

innovativer Anwendungen zeigen, dass auch der Markt längst reif für die neue Technologie ist.

Komplettes Kundensystem umgestellt

Mit der Migration eines kompletten IS-U-Kundensystems auf Hana kann die Gisa speziell für den Markt der Energieversorger zeigen, dass sich die Umstellung auf die neue IT-Technik in vielerlei Hinsicht rechnet. Erhebliche Leistungssteigerung schon sofort nach der Installation (out of the box) sowie Reporting und Interaktion in Echtzeit sind in diesem Zusammenhang fast schon Hana-Standard. Mit Blick auf die Produktstrategie von SAP gehen die Vorteile einer frühzeitigen Umstellung auf Hana jedoch weit über die technologische Ebene hinaus. Denn der Softwareanbieter wird nach und nach sein



Bild: GISA, Denise Lauder

gesamtes Angebot auf Hana umstellen, so dass jeder Kunde mittelfristig mitziehen muss – in den kommenden Monaten will SAP beispielsweise sUtilities auf Basis von Hana vorstellen. Wer also jetzt umsteigt, weiß, wie die neue Technik funktioniert und profitiert von den Vorteilen. Im besten Fall begreift er Hana als Initialzündung zur Unterstützung von Reportings und Analysen, die bisher nicht möglich waren und die einen wesentlichen Beitrag für den Ge-

schäftserfolg von EVU leisten können.

Die Gisa hat mit Unterstützung der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Halle-Wittenberg eine Anwendung entwickelt, die Energieversorgern ein neues Instrument zur effektiven und langfristigen Bindung ihrer Kunden liefert: Die Ermittlung der Kündigungswahrscheinlichkeit und des Kundenwertes. Aktuelle Kundeninformationen, Verbrauchs- und Abrechnungsdaten jederzeit auf Basis von Hana aktuell ausgewertet, bilden die Grundlage für äußerst präzise Voraussagen darüber, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein Kunde den Anbieter wechseln wird. Erste Testläufe mit echten Kundendaten haben beeindruckende Ergebnisse geliefert. Die Treffergenauigkeit lag bei mehr als 80 Prozent, und das präzise für den einzelnen Kunden und keine Referenzgruppen. Die Einführung des Systems hat den positiven Nebeneffekt der Verbesserung der Datenqualität.

Mehr Einblick in die aktuelle Kundenbindung

Zwar werten EVU schon heute Kundendaten für Marketingkampagnen aus, betrachtet werden dann aber Daten, die in diesem Moment bereits veraltet sind. Marketing auf dieser Grundlage funktioniert nach dem Gießkannenprinzip – teuer und ineffektiv.

Mit der Ermittlung des Kundenwertes und der Ableitung der Kündigungswahrscheinlichkeit auf Hana werden Energieversorger nun in die Lage versetzt, gezielte und präventive Maßnahmen zu ergreifen, um aus Bestandskunden in einem hochvolatilen Umfeld dauerhaft zufriedene Stammkunden zu machen. Gisa zeigt mit diesem Beispiel, dass Hana revolutionäre Möglichkeiten für Energieversorger erschließen kann.

SAP hat mit dieser Technologie eine wahre Spielwiese der Möglichkeiten eröffnet. Für Business Intelligence nutzen schon heute eine Reihe von Unternehmen die Möglichkeiten des neuen Systems, sie haben ihr SAP BW (Business Warehouse) auf Hana migriert. Es ist zu beobachten, dass sich die Reserviertheit gegenüber Hana langsam löst – auch weil SAP die Lizenzpolitik progressiver gestaltet.

Mit der Anwendung in der Praxis und der Begleitung eines für Hana kompetenten IT-Partners entwickeln dann sicher Energieversorger Phantasie und Mut, die Möglichkeiten der neuen Technik aktiv zu nutzen und eigene Anwendungen zu kreieren. Dann sind alle Voraussetzungen dafür erfüllt, dass die Plattformtechnologie Hana für den Energiesektor zum echten Erfolgsfaktor wird. **E&M**

Auswertung Mehrwerte



Grafik: GISA

Das Unternehmen

Der 1993 gegründete IT-Dienstleister Gisa beschäftigt deutschlandweit an sechs Standorten mehr als 650 Mitarbeiter. Das Unternehmen bietet Prozess- und IT-Beratung, die Entwicklung und Implementierung von IT-Lösungen sowie das Outsourcing kompletter Geschäftsprozesse oder der gesamten IT-Infrastruktur. Dabei sorgt ein eigenes, mehrfach zertifiziertes Rechenzentrum für Performance und Sicherheit.

Für ihre Erfahrungen und Referenzen im Bereich SAP Hana wurde Gisa von der Expertion Group mit dem „SAP Hana Dienstleister Vendor Benchmark 2016“ ausgezeichnet.