

Integriertes - Vertriebs - System für Energieversorger IVS - Unsere Lösung für Ihre Geschäftsprozesse

NEUE ANFORDERUNGEN AN VERTRIEBLICHE KONZEPTE

Die Liberalisierung des Energiemarktes hat für Erzeuger, Lieferanten und Verbraucher zu enormen Veränderungen geführt. Stand früher die Versorgungssicherheit im Vordergrund, so sind heute Marktanteile, Wettbewerb und Gewinnerorientierung zumindest gleichrangige Ziele.

Die mit veränderten Spielregeln des Marktes entstandenen Handlungsoptionen spiegeln sich insbesondere in neuen Vertriebsmodellen und -aktionen wider. Als Instrumentarium zur Abbildung und Unterstützung veränderter Vertriebsprozesse werden völlig neue und flexible Softwarelösungen benötigt, die sich auch veränderten Rahmenbedingungen und Konstellationen anpassen – und das ohne aufwendige Programmanpassung.

Veränderte Organisationsstrukturen aufgrund der Aufteilung von Erzeugung, Netzbetrieb und Vertrieb führen zu erhöhten Kommunikationsanforderungen. Die heute eingesetzten Softwaresysteme müssen Antworten geben können auf Fragen, wie z.B.

- Wurde die telefonische Nachhakaktion im Nachgang zu einem Mailing durchgeführt?
- Hat ein Kunde den unterschriebenen Vertrag nicht fristgerecht zurückgeschickt?
- Wurde der Hausanschlussantrag bereits vom Bereich Technik begutachtet?
- Sind alle für einen Belieferungsvorgang erforderlichen Daten erfasst?
- Hat der VNB die Belieferung eines Kunden in seinem Netz bestätigt?
- Sind alle für einen Belieferungsvorgang erforderlichen Daten erfasst?
- Gibt es Abweichungen zwischen den angenommenen und den tatsächlichen Verbrauchswerten?
- Existiert zu einer Abmeldung eine neue Anmeldung oder muss ggf. eine Notversorgung initiiert werden?

Entscheidend für die effektive Unterstützung der Vertriebsaktivitäten ist die Einbeziehung aller beteiligten Prozesse und Fremdsysteme.

DURCHGÄNGIGKEIT DES VERTRIEBSPROZESSES

Im Rahmen der Reorganisation in der Vertriebsorganisation eines regionalen Energieversorgers und des Übergangs vom vormals spartenorientierten Vertrieb zu einer kundenbezogenen Organisation entstand in enger Abstimmung mit den entsprechenden Fachabteilungen eine Softwarelösung, die den gesamten Vertriebsprozess vom ersten Kundenkontakt, über die Angebotsphase bis zum Vertragsabschluss optimal unterstützt.

Anwendungs- und Einsatzbereiche von **IVS** sind z.B.:

Hausanschlussprozesse

... mit Unterstützung der Prozesskette von der technischen Prüfung bis zur Angebotserstellung, Beauftragung, Realisierung und Inbetriebnahme. Wobei die Beauftragung und Realisierung durch die zugehörigen Prozessschritte im SAP abgebildet werden.

Lieferverträge für Tarif- und Sondervertragskunden

... mit Unterstützung von Standardpreisregeln und individuell gestalteten Sonderverträgen.

Mailingaktionen

... über Serienbrief-Druckausgaben oder als eMail inklusive automatischer Wiedervorlage zur Nachbearbeitung und Möglichkeit, Belieferungsaufträge automatisch erzeugen zu lassen.

Rahmenverträge mit Vermietern

... unter Einschluss besonderer Dienste, wie z.B. Abrechnung mit Einzelmietern bei Fernwärme..

Netznutzungsmanagement

... mit Verwaltung von Anschlussnutzungsverträgen inklusive Datenaustausch mit Lieferanten; auch hier erfolgt eine automatisierte Verarbeitung der von Händlern gelieferten Daten (UTILMD-Dateien).

Belieferung in fremde Netze

... inklusive Datenaustausch mit VNB, Altlieferanten und Kooperationspartnern und automatisiertem Eskalationsverfahren bei Terminüberschreitungen und Prüfung des Datenrückflusses.

Verwaltung von Händlerrahmenverträgen

... für die Netznutzung mit Gegenüberstellung der
– durch Import aktualisierbaren und zeitraum-
bezogen gespeicherten – Standardpreise.

Neben den skizzierten Einsatzbereichen entstehen durch den verstärkten Wettbewerb ständig neue vertriebliche Herausforderungen, auf die zeitnah und flexibel reagiert werden muss - z.B. über Generierung von Attraktivitätsmerkmale durch eine Mehrspartenfähigkeit und das Bundling von Zusatzleistungen.

Jeder dieser Prozesse erfordert einen individuellen Workflow mit spezifische Informationen und Unterlagen, die durch eine Vertriebsunterstützungssoftware abgebildet werden muss.

FLEXIBLE ARCHITEKTUR FÜR DYNAMISCHE MÄRKTE

Zentrales Element des Anwendungssystems ist ein flexibler Vorgangs-Konfigurator.

Neue Anforderungen des Vertriebs werden nicht durch Programmierung oder kostenpflichtiges Customizing externer Spezialisten realisiert, sondern können durch die Fachabteilung selbst abgebildet werden.

Die jeweils benötigten Vorlagen können frei definiert werden und legen z.B. fest, welche Positionswerte ein Vorgang beinhaltet, welchen Status der Vorgang annehmen kann und welche Aktionen wiederum welche Statusänderungen nach sich ziehen. Hierbei kann auf vorhandene Informationen der Stamm- und Abrechnungsdaten zurückgegriffen werden oder auch individuelle Informationen und Werte eingerichtet, erfasst und verwaltet werden.

Jede Vorgangsart kann individuell konfiguriert werden, unabhängig davon, ob eine Mailing-Aktion, ein Liefervertrag, ein Hausanschlussprozess oder etwa eine Marketing-Aktion, abgebildet werden soll, die erst in einem halben Jahr geplant ist.

Der Prozessablauf (Workflow) der Arbeitsschritte kann bedarfsorientiert angepasst werden, wobei stets eine enge Integration in vorhandene SAP-Standard-Komponenten sichergestellt ist.

Die Zuordnung von Vorgang zu Kunden erfolgt flexibel über Rollen, die sich zwischen den Vorgangsarten unterscheiden können. Einem Vorgang können beliebig viele Verbrauchsstellen zugeordnet werden. Insofern können auch Sammel- und Rahmenverträge abgebildet werden.

ZUSAMMENSPIEL ZWISCHEN TECHNIK UND VERTRIEB

Der Workflow zwischen Technik und Vertrieb wird genau dort unterstützt, wo ein zeitnaher Informationsaustausch erforderlich ist. Auf diese Weise kann z.B. definiert werden, dass ein bestimmter Vorgang nur dann freigegeben werden darf, wenn zuvor eine

technische Freigabe erfolgt ist – und das sparten-spezifisch.

Für jede einzelne Information eines Vorgangs kann genau festgelegt werden, welche Werte durch die Technik und welche durch den Vertrieb bearbeitet werden dürfen.

ONLINE INTEGRATION UND SCHNITTSTELLEN

Eine integrierte Prozessbearbeitung erfolgt typischerweise unter Einsatz unterschiedlicher Standardsoftwaresysteme, oftmals auch unterschiedlicher Hersteller. Damit bei den einzelnen Prozessschritten kein Medienbruch entsteht oder manuell gesteuerte Import- / Exportvorgänge notwendig werden, verfügt IVS über transaktionssichere Kommunikationsschnittstellen zu verschiedenen Fremdsystemen für spezifische Aufgabenstellungen, wie z.B.

- Archivierung
- Abrechnung
- EDM oder
- CRM.

Daneben verfügt IVS über eine enge Integration in das SAP-System (SD, SM und IS-U) und verwendet wichtige Daten der i.d.R. führenden Standardsoftware, wie z.B.

- Kunden (Debitoren, Geschäftspartner),
- Vorgänge (Verträge),
- Objekte, (Anschlussobjekte, technischer Platz)
- Verbrauchsstellen und
- Zähler.

Der bidirektionale Zugriff und Austausch erfolgt hierbei online über eine von SAP validierte Transaktionsschnittstelle auf Basis der RFCs. Hierdurch werden fehleranfällige Import- und Exportschnittstellen vermieden und ein durchgängiger Workflow durch automatisierte Synchronisation mit dem führenden SAP-System gewährleistet.

So wird beispielsweise die Angebotsphase im Hausanschlussprozess innerhalb IVS abgewickelt, jedoch werden hieraus automatisch ein entsprechendes Angebot im SD-Modul bzw. zugehörige SM-Aufträge generiert, die fortan innerhalb der SAP-Standard-Software weiter bearbeitet werden.

Ferner übernimmt IVS online Statusänderungen innerhalb von SAP und greift z.B. bei Einsatz der flexiblen Druckmöglichkeiten direkt auf die zugehörigen Informationen eines IS-U-Vertrags zu.

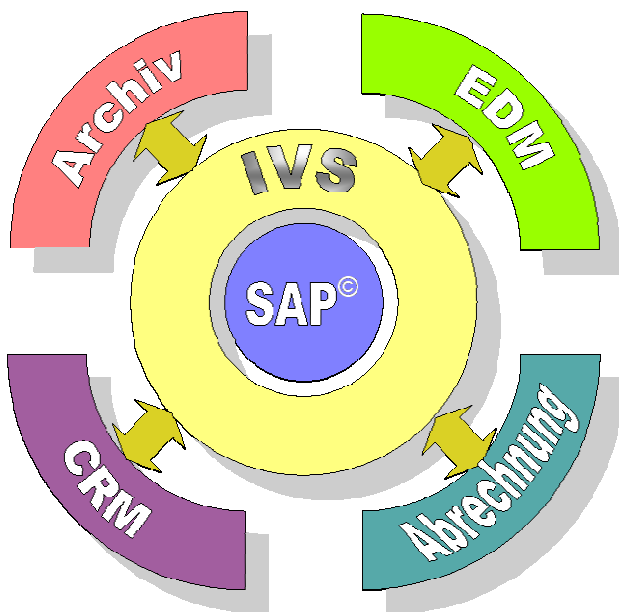


Abb.: Schematische Darstellung von IVS mit unterstützten Schnittstellen zu Fremdsystemen

DRUCKVORLAGEN MIT MS-OFFICE

Der komplette Dokumentendruck wird über die Serienbriefdruckfunktion von MS-Word abgebildet. Vorteil für den Anwender ist hierbei, dass keinerlei Programmierung (ABAP oder SAP/Script) erforderlich ist, da jedes benötigte Layout und Formular von der Fachabteilung selbst als MS-Word-Vorlage definiert werden kann.

IVS stellt hierbei alle relevanten Daten des betreffenden Vorgangs, des beteiligten Kunden, seiner Verbrauchsstellen, Zähler und sonstiger Daten aus dem SAP-System zur Verfügung.

Selbstverständlich kann die Druckausgabe beliebig angesteuert werden, so dass wahlweise Einzeldruck oder ein Massenausdruck verschiedener Vorgänge unterstützt wird. möglich, die in mehreren Schritten für den Serienbriefdruck vorgemerkt werden können.

IVS – HIGHLIGHTS

- Flexible und vollständig durch die Fachabteilung konfigurierbare Vorgangsverwaltung
- Mehrspartenfähigkeit
- Zuordnungsmöglichkeit beliebig vieler Kunden durch flexibles Rollenmodell
- Zuordnungsmöglichkeit beliebig vieler Verbrauchsstellen
- Unterstützung des Workflow zwischen Technik und Vertrieb
- Enge Integration in das SAP
- Unterstützung der Werteeingabe bei den Vorgängen durch Definition von Auswahllisten
- Definition von Positionen, die aus anderen Positionen errechnet werden
- Datenaustausch mit anderen Händlern / VNB über UTILMD-Format
- Flexible Auswertungen und Selektionen
- Direkte Übergabe von Tabellensichten an MS-Excel
- Verknüpfbarkeit von Vorgängen
- Möglichkeit der Erzeugung von Vorgängen aus anderen Vorgängen inkl. Verwalten der Vorgangshistorie.



- Skalierbare Client/Server-Anwendung
- Oracle-DBMS (DB/2, Sybase, MS SQL Server u.a. prinzipiell möglich)
- Integrierte SAP-Transaktionsschnittstelle auf Basis von RFCs
- Enge Integration mit MS-Office
- Integrierte eMail-Kommunikation

GAI NETCONSULT GMBH

Die GAI NetConsult GmbH, Berlin, ist Spezialist bei der Konzeption, Realisierung und Einführung von sicheren eBusiness-Anwendungen.

Wir verfügen neben exzellenter Expertise der zugrunde liegenden Technologien und Standards, sowie bewährtem Vorgehensmodell bei Projektmanagement und Beratung über ausgezeichnetes fachliches Know-how in verschiedenen Anwendungsbereichen, insbesondere der Öffentlichen Verwaltung, im Gesundheitswesen und der Energiewirtschaft

⇒ **Fordern Sie unser Informationsangebot an!**