

SAP Customer Success Story Energieversorger



„Mit SAP-Software können wir in jeder Liga spielen und allen Marktanforderungen gerecht werden.“

Wolfgang Thureau, Geschäftsführer, Köthen Energie GmbH

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Mit der Branchenlösung SAP for Utilities integriert die Köthen Energie GmbH technische und kaufmännische Geschäftsprozesse. Damit stärkt das Unternehmen nachhaltig seine Wettbewerbsfähigkeit und ist darüber hinaus für den Ausbau seiner Marktaktivitäten bestens gerüstet.

Internetadresse

www.koethenergie.de

Die wichtigsten Herausforderungen

- Implementierung in drei Monaten und punktgenaue Produktivsetzung von SAP for Utilities zum Beginn des neuen Geschäftsjahres
- Vollständige Integration der Verbrauchsabrechnungen

Projektziele

- Umfassende Reorganisation und Optimierung des operativen Geschäfts
- Einrichtung Customer Interaction Center (CIC)
- Informationstechnische Voraussetzungen schaffen für die Bearbeitung neuer Geschäftsfelder
- Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben aus dem EnWG

Lösung und Services

SAP for Utilities

Entscheidung für SAP

- SAP ist strategischer Partner des Mutterkonzerns MVV Energie AG
- Einheitliche IT-Plattform
- Investitions- und Release-sicherheit

Highlights der Implementierung

- Kurze Einführungsdauer
- Fehlerfreie Datenmigration trotz sehr individuell genutzter und unstrukturierter Altdatenbestände

Hauptnutzen für den Kunden

- Effektive Verkürzung aller datenintensiven Abläufe in den Bereichen:
 - Geräteverwaltung
 - Abrechnung
 - Fakturierung
 - Vertragskontokorrent
 - Formulargestaltung
- Durchgängige Geschäftsprozesse
- Ein Kundenkonto für alle Verträge
- Konsistente Datenhaltung und transparente Informationsflüsse
- Konzentration sämtlicher Kundenaktivitäten im Customer Interaction Center (CIC)
- Verbessertes Service und aktive Kundenbindung
- Abbildung der komplexen Gasabrechnung mit Einspeisegewichtung

Implementierungspartner

- K-S-G-mbh
- Rechenzentrum der MVV AG
- DSC GmbH
- EVO AG

Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3 im Mutterkonzern MVV AG

Hardware

Fujitsu Siemens Computers

Betriebssystem

Sun Microsystems

KÖTHEN ENERGIE GMBH

Nachhaltige Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und Wahrnehmung neuer Marktchancen mit Unterstützung von SAP® for Utilities

Nicht mehr als drei Monate hat die in Sachsen-Anhalt beheimatete Köthen Energie GmbH benötigt, um ihre Abrechnungsprozesse auf die Branchenlösung SAP® for Utilities umzustellen. Pünktlich zu Beginn des Geschäftsjahres haben die Mitarbeiter am 4. Oktober 2005 ihre Arbeit mit der neuen Software aufgenommen. Neben zahlreichen Verbesserungen im operativen Geschäft profitiert das zur MVV Energie AG (MVV) gehörende Unternehmen von der vollständigen Integration der Verbrauchsabrechnungen und dem Zugriff auf alle relevanten Kundendaten im Customer Interaction Center (CIC).

Intelligente Energie-Lösungen aus einer Hand

Die Köthen Energie GmbH kann auf eine lange, wechselvolle Geschichte zurückblicken. 1862 als Köthener Gaswerk gegründet und seit 2000 zum MVV-Konzern gehörend, schickt sich Köthen Energie heute an, Energiedrehscheibe im heimischen Raum zu werden. Das Unternehmen ist hervorgegangen aus den 1991 neu gegründeten und 2000 privatisierten Stadtwerken Köthen. Mit der MVV, dem leistungsstarken, börsennotierten Energieversorger aus Mannheim, steht Köthen Energie ein kompetenter Partner zur Seite, der erfolgreich ein Multi-Utility-Konzept verwirklicht.

„Kernkompetenzen und Innovationskraft sind Grundlagen für moderne Energiedienstleistungen. Kosteneffizienz und Service stehen für Industrie, Gewerbe, Wohnungsunternehmen und Kommunen an erster Stelle, wenn es um eine moderne Versorgungslösung geht“, beschreibt Geschäftsführer Wolfgang Thureau die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Marktteilnahme und ergänzt: „Köthen Energie hat diese Gedanken aufgegriffen und aus ihren Kerngeschäften Erdgas und Fernwärme neue innovative, kundenorientierte Dienstleistungen entwickelt.“

Neben dem Ausbau der klassischen Geschäftsfelder sieht Wolfgang Thureau Zukunftspotenzial im Contracting und Facility Management, in der Erschließungsträgerschaft von Wohn- und Gewerbegebieten sowie in der Ver- und Entsorgung. Mit den jahrzehntelangen Erfahrungen des Mutterkonzerns MVV gestärkt, stehen bei Köthen Energie alle Zeichen auf Zukunft und Wachstum.

„Mit grundlegenden Verbesserungen in der IT-Infrastruktur können mittelständische Versorgungsunternehmen beste Erfolge erzielen und Zukunftskonzepte umsetzen.“

Wolfgang Thureau, Geschäftsführer, Köthen Energie GmbH

Umstieg auf Konzern-Software der MVV

Im Zuge des Eigentümerwechsels wurden bereits im Jahr 2000 Finanzbuchhaltung, Auftragsabrechnung und Materialwirtschaft aus dem Altsystem von Köthen Energie migriert und in Mannheim auf der Konzernplattform der MVV unter SAP R/3® abgerechnet. Mit den neuen gesetzlichen Vorgaben zum Unbundling war auch eine Ablösung des Abrechnungssystems unumgänglich. „Aber nicht nur aus diesem Grund haben wir uns für SAP for Utilities entschieden. Die bislang genutzte Software war überaltert und bot wenig Durchgängigkeit. Das Reporting erschwerte zunehmend die Gewinnung von Kennzahlen“, erläutert Andreas Muttschall, Leiter der Verbrauchsabrechnung.

Die Entscheidung für die SAP-Lösung fiel daher im Sinne einer einheitlichen Anbindung an das zentrale SAP-System. Früher wurden Datensicherung, Ausfallsicherheit und Hilfestellungen beim

Betrieb der IT-Systeme durch interne und externe Ressourcen abgedeckt. „Da diese Tätigkeiten in die Konzernzentrale nach Mannheim verlagert wurden, können wir uns voll und ganz auf unser Kerngeschäft konzentrieren“, erläutert Wolfgang Thureau.

Gebündelte Kompetenzen sichern schnelle und reibungslose Einführung

Vom Projekt-Kick-off bis zum Produktivstart von SAP for Utilities vergingen nur drei Monate. Der straffe Zeitrahmen war aufgrund des am 1. Oktober beginnenden neuen Geschäftsjahres unbedingt einzuhalten. Für die Implementierung verantwortlich zeichnete die KSG Kommunikations-Service-Gesellschaft mbH (KSG), die ebenfalls zur MVV-Gruppe gehört und bereits SAP-Installationen bei mehreren Mitgliedsfirmen realisiert hat. Unterstützt wurde die KSG vom SAP Special Expertise Partner DSC Unternehmensberatung und Software GmbH. „Das DSC-Team hat aufgrund seiner Erfahrung und Kompetenz maßgeblich dazu beigetragen, dass die Migration in sehr kurzer Zeit fehlerfrei durchgeführt werden konnte“, lobt Marion Kiefer-Schmidt den Beratungspartner. Außerdem bestand das Projektteam aus Mitarbeitern der Köthen Energie, des MVV-Rechenzentrums und der Energieversorgung Offenbach AG (EVO), dessen Hauptaktionär ebenfalls die MVV ist.

„SAP for Utilities ist eine ausgereifte Branchenlösung, die sich in einem sehr überschaubaren Zeit- und Kostenrahmen implementieren lässt.“

Marion Kiefer-Schmidt, Leitung Systembetreuung, KSG Kommunikations-Service-Gesellschaft mbH

Da die MVV den gesamten Konzern strategisch auf SAP-Lösungen ausgerichtet hat, musste für Köthen Energie „das Rad nicht neu erfunden werden. Wir konnten eine Kopie des EVO-Mandanten als Template verwenden. Nur wenige Prozesse und Funktionalitäten wurden in geringem Maße den Bedürfnissen von Köthen Energie angepasst“, berichtet Marion Kiefer-Schmidt, Projektverantwortliche seitens KSG. Das betrifft auch die Informationsstrukturen für die Erlösstatistiken Gas und Wasser. Diese konnten ebenfalls weitgehend vom EVO-System übernommen werden. „Auch die Abbildung der komplexen Gasabrechnung mit Einspeisegewichtung ist ein Vorteil der SAP-Lösung“, hebt Marion Kiefer-Schmidt hervor, „heute werden diese Daten maschinell ermittelt. Früher verursachten sie hohen manuellen Aufwand.“

Umfassende Reform der branchenspezifischen Aufgabenfelder Abrechnung und Kundeninformation

Mit dem Produktivbetrieb von SAP for Utilities hat bei Köthen Energie ein neues Kapitel schlanker Geschäftsprozesse und integrierter Informationsflüsse begonnen. Die erste Massenabrechnung im Januar 2006 für rund 10.300 Kunden hat Andreas Muttschall, Leiter Verbrauchsabrechnung, in guter Erinnerung: „Alles verlief fehlerfrei und ohne jegliche Probleme. Das Projektteam hat im besten Sinne ganze Arbeit geleistet.“

Alle datenintensiven Arbeitsabläufe werden mit der neuen Lösung effektiv verkürzt und mit Standardfunktionalitäten abgedeckt:

- **Geräteverwaltung:** Geräteeinbau, -ausbau, -wechsel, Ablesevorbereitung, Zählerstandserfassung, Zählerstandsschätzungen
- **Abrechnung:** Abrechnung von Tarifikunden und Sondervertragskunden, Einzelabrechnung, Massenabrechnung
- **Fakturierung:** Einzelverarbeitung, Massenverarbeitung, Erstellung von Abschlagsplänen
- **Vertragskontokorrent:** Buchung von Zahlungseingängen, Stundung von Rechnungen, Erstellung von Ratenplänen, Erstellung von Mahnungen, Verrechnungssteuerung von Guthaben
- **Formulargestaltung:** Tarifabrechnungsformular (alle Sparten in einer Rechnung), Formulare für Sondervertragskunden Gas und Fernwärme, Begrüßungsschreiben, Mahnformulare, Ablesebelege

„Die zentrale Datenvorhaltung ermöglicht ein Kundenkonto für alle Verträge. Das ist ein großer Vorteil.“

Andreas Muttschall, Leiter Verbrauchsabrechnung, Köthen Energie GmbH

Customer Interaction Center: einheitliche Abwicklungsplattform für alle Kundenbelange

Herzstück der reformierten Geschäftsprozesse ist das Customer Interaction Center (CIC), dessen Backoffice- und Frontoffice-Prozesse ebenfalls vom EVO-Mandantensystem übernommen wurden. Hier laufen die Fäden für alle Kundenbelange zusammen, und hier werden einfach und schnell die Workflows gestartet: vom Anlegen der Stammdaten für Neukunden über den

Geräteeinbau und die Tarifierung bis hin zum Erstellen des Begrüßungsschreibens. Dazu zählen auch Korrespondenz und Aktivitäten bei Leerstand einer Wohneinheit.

Über eine Serienbriefschnittstelle greifen die Mitarbeiter auf komfortable Funktionalitäten zur Erstellung von Kundenanschriften zu. Das Beste daran: Im CIC wickelt Köthen Energie nahezu das gesamte Tagesgeschäft ab und betreibt gleichzeitig aktive Kundenbindung. Ergebnis: zufriedene Kunden dank stark verbesserter Servicequalität.

Andreas Muttschall nennt weitere Vorteile auf der kaufmännischen Ebene: „Bankrückläufer und Ratenzahlungen lassen sich sehr komfortabel bearbeiten. Das Forderungsmanagement mit seiner differenzierten Einteilung nach Kundengruppen und Zahlungsverhalten ermöglicht uns frühzeitig die Einleitung von Maßnahmen. Insgesamt gewinnen wir mit einer Vielzahl von Berichten eine transparente Sicht auf unsere Kunden.“

Sichere Basis für den Ausbau kundenorientierter Dienstleistungen

Nach der erfolgreichen Integration der kaufmännischen und technischen Anwendungen wird Köthen Energie im Zuge des Unbundling das Zwei-Vertragsmodell – die Trennung zwischen Netz und Vertrieb – realisieren. Die systemtechnischen Voraussetzungen sind mit SAP for Utilities bereits geschaffen. „In der Gewissheit, mit einer leistungsstarken Software zu arbeiten, die den neuen Anforderungen des Gesetzgebers und des Marktes gerecht wird, können wir zuversichtlich Zukunftsprojekte angehen. Auch für den Aufbau überregionaler Kundenbeziehungen sind wir gut aufgestellt“, so Geschäftsführer Wolfgang Thureau abschließend.



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24*

F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/utilities

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus