

DIE INTEGRATIONSLÖSUNG FÜR VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

EFFIZIENZ DURCH OPTIMIERTE MESSDATENVERWENDUNG

Die Lösung SAP® AMI Integration for Utilities versorgt Ihre Backend-Systeme für Kundenverwaltung, Fakturierung und Analysen automatisch mit allen Daten aus kundenorientierten Geschäftsprozessen. Diese Integration ermöglicht einen kosteneffektiven Kundenservice, Umsatzsteigerungen und eine genauere Bedarfsprognose.

Messgeräte, Verteilungsnetze und Kundenservice der Versorgungsunternehmen bilden in der Regel feste Infrastrukturen, die Prozesse und Systeme für gut strukturierte Arbeitsabläufe und Funktionen vorgeben. Die Messgeräte beispielsweise haben eine Lebensdauer von bis zu 40 Jahren und stammen oftmals aus einer Zeit, in der die Energiemärkte stark reguliert, die Preise festgelegt, die Rohstoffe für die Energieerzeugung problemlos zugänglich und die Infrastrukturen noch nicht ausgelastet waren. Unter diesen Voraussetzungen konnten die Unternehmen ihre Prozesse, von der Zählerablesung bis zur Energiebedarfsprognose, weitgehend manuell erledigen und mussten sich über Gewinnspannen, Kundenbindung, Energieeffizienz und Nachhaltigkeit weniger Gedanken machen.

Doch mit dem Wandel der Versorgungsbranche wird es immer schwieriger, auf der Grundlage der überholten Infrastrukturen und Prozesse wettbewerbsfähig zu bleiben. Die Ressourcen werden knapper, die Auslastung der Infrastruktur stößt an ihre Grenzen und das Umsatzwachstum wird durch die unelastische Nachfrage gehemmt. Auch die Senkung des CO₂-Ausstoßes ist zu einem wichtigen Thema geworden. Da Sie infolge gesetzlicher Neuregelungen gezwungen sind, im freien Wettbewerb auf offenen Märkten Kunden zu gewinnen, müssen Sie neue Wege gehen, um Ihre Angebote zu differenzieren und bei erhöhter betrieblicher Effizienz Ihren Umsatz zu steigern. Und weil die Kunden gerade auf den Energiemärkten den Anbieter relativ leicht wechseln können, brauchen Sie innovative Prozesse, um Ihren Absatz zu erhöhen und Ihren Kundenservice zu verbessern.

Der Schlüssel zum Erfolg liegt unter diesen Voraussetzungen in neuen Methoden zur Steigerung von Effizienz, Effektivität und Flexibilität. Wenn Sie zum Beispiel intelligente Messgeräte einsetzen, die ihre Daten automatisch per Funk übermitteln, können Sie die kostspielige Ablesung vor Ort einsparen, durch eine sofortige Auswertung der Messergebnisse Nachfrage und Angebot täglich aufeinander abstimmen und Ihre Preise anhand der Nachfrageentwicklung differenzieren. Um solche Innovationen möglich zu machen, bietet SAP eine Lösung zur Integration der Advanced Meter Infrastructure (AMI) an, mit der Sie Ihre Infrastruktur für die Verbrauchsmessung und den Kundenservice optimieren können.

Steigern Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit mit SAP® AMI Integration for Utilities

Die Lösung SAP® AMI Integration for Utilities vereinfacht und beschleunigt den Zugriff auf Kundenmessdaten und übermittelt diese zur sofortigen Verwendung an Ihre Backend-Systeme für Kundenverwaltung, Fakturierung und Analysen. Mit Hilfe kombinierter, XML-basierter Enterprise Services verbindet und integriert diese Software die Datenbanken und Anwendungen, die für die Aggregation der Messdaten, den Kundenservice und die Rechnungsstellung eingesetzt werden. Diese Integration schafft völlig neue Voraussetzungen für einen kosteneffektiven Kundenservice, Markteffizienz, Automatisierung und die Steigerung von Umsatz und Nachfrage.



Abbildung 1 zeigt ein typisches Szenario für die Verwendung von SAP AMI Integration for Utilities. Ein Verteilnetzbetreiber oder eine Ablesefirma setzt ein AMI-System ein, um mit Hilfe elektronischer Messsysteme (so genannter „intelligenter Zähler“) Verbrauchsdaten der Kunden zu sammeln, die dann in einem zentralen MDUS-System (Meter Data Unification System) zusammengeführt werden. Da die Versorgungsunternehmen bisweilen verschiedene AMIs einsetzen, fallen die Daten in unterschiedlichen Formaten an und werden im MDUS vereinheitlicht.

Anschließend schlägt SAP AMI Integration for Utilities eine Brücke zwischen den MDUS-Daten und den Lösungen, die in SAP for Utilities vereint sind. Mit

Hilfe kombinierter Enterprise Services kommuniziert die Software mit dem MDUS, übermittelt oder extrahiert Kundenmessdaten, wandelt sie in ein für die anfordernde Backend-Software geeignetes Format um und leitet sie zur sofortigen Fakturierung, zur Verwendung durch Servicemitarbeiter, zur Analyse oder zur Übermittlung an die Kunden weiter.

Da SAP for Utilities die Kommunikation in beide Richtungen unterstützt, können die MDUS-Daten auch aktualisiert werden. Wenn ein Servicemitarbeiter beispielsweise feststellt, dass ein Messgerät ersetzt werden muss, werden die entsprechenden Daten im MDUS praktisch ohne Zeitverzögerung auf den neuesten Stand gebracht.

Dies ist nur ein Beispiel dafür, wie Sie SAP AMI Integration for Utilities innerhalb einer bestehenden IT-Infrastruktur auch dann nutzbringend einsetzen können, wenn Sie Ihre Messdaten noch von Hand ablesen lassen. Sie können beispielsweise eine Fernverbindung zu dem System herstellen, Zähler auf Anfrage ablesen lassen und die Erstellung bedingter Serviceaufträge automatisieren.

Alle diese Kommunikationsvorgänge auf der Grundlage von Enterprise Services basieren auf der Software SAP NetWeaver® Process Integration, die mit den von SAP-Partnern entwickelten MDUS-Lösungen interagiert.

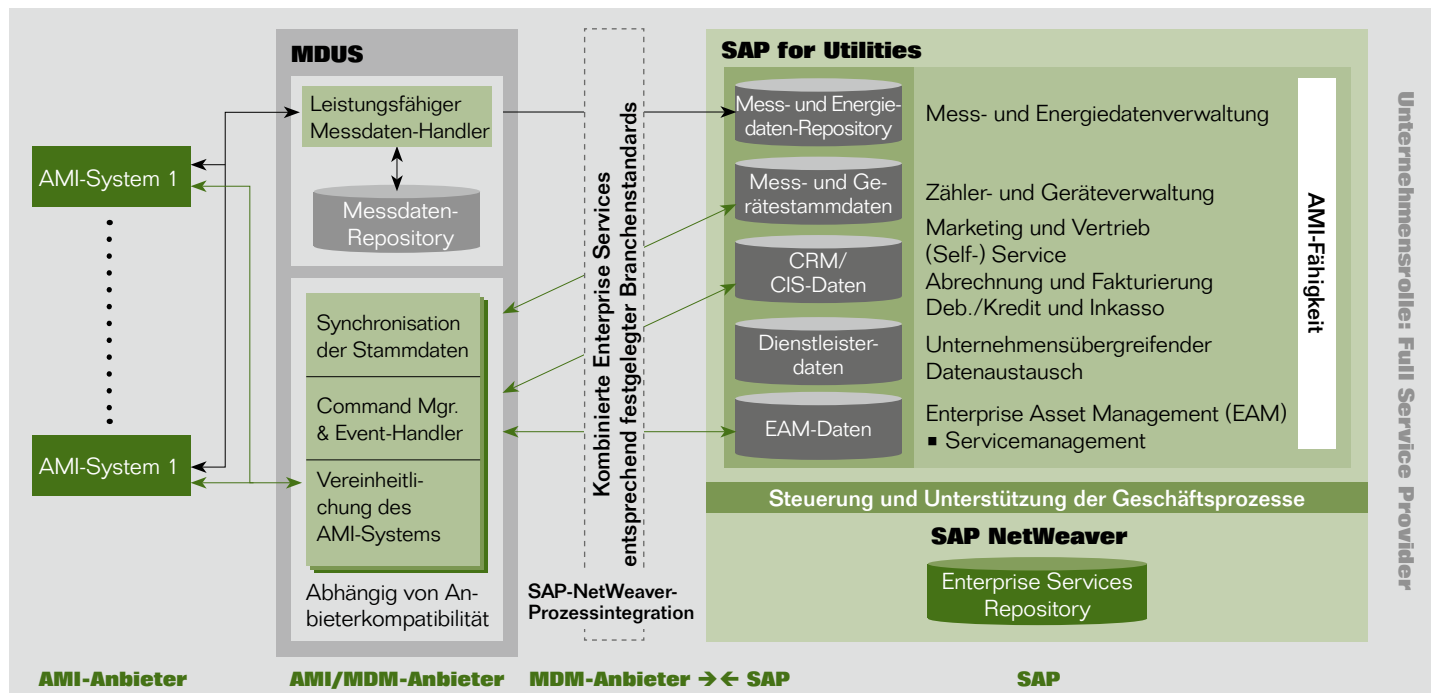


Abbildung 1: Einsatz von SAP® AMI Integration for Utilities

Nutzen Sie das neue Potenzial für effiziente Services

SAP AMI Integration for Utilities stellt Ihnen besondere Enterprise Services zur Verfügung, mit denen Sie als Versorgungsunternehmen Standardprozesse automatisieren, Ihre Betriebskosten senken und Ihre Angebote differenzieren können. Diese Enterprise Services integrieren prozessbezogene Energie- und Geschäftsdaten (oder die Daten sonstiger Versorgungsleistungen) aus verschiedenen Systemen, zum Beispiel intelligenten Messsystemen, automatischen Ablesesystemen (AMR), Zählerdatenverwaltungssystemen (MDM) und Kundeninformationssystemen (CIS). Im Einzelnen können Sie

- automatisch auf elektronischem Wege Anschlüsse herstellen oder sperren und den Anbieter wechseln
- Messgeräte per Fernzugriff ablesen, sodass Gebäudezutritt, Anreizezeiten und Ablesefehler entfallen
- Abrechnungen anbieten, die sich auf die tatsächlichen Verbrauchsdaten anhand der Zählerablesung stützen
- Kundenbeschwerden oder Unstimmigkeiten durch sofortigen Zugriff auf stets aktuelle Kundenprofile bewältigen
- Ausfälle kurzfristig feststellen und die Lieferung zeitnah wieder aufnehmen, da die Messgeräte in Echtzeit direkt abgelesen werden können
- Lieferbegrenzungs-, Sperrungs- oder Wiederanschlussaufträge automatisch annehmen und ausführen, da Zahlungen automatisch eingezogen werden

Steigern Sie Umsatz und Nachfrage

In Verbindung mit dem MDUS können Sie mit SAP AMI Integration for Utilities Verbrauchsprofile auswerten, um präzise Bedarfsprognosen zu erstellen und Ihre Angebote darauf auszurichten. Mit Hilfe dieser frühzeitigen Bedarfsprognosen

können Sie die Energieerzeuger über die zu erwartende Entwicklung der Nachfrage und der Verbrauchsmuster informieren. Dieser Abgleich von Nachfrage, Lieferung und Angebot sorgt für eine effizientere Energienutzung und erhöht dadurch die Gesamtgewinnspanne der Anbieter.

Des Weiteren können Sie eine in Echtzeit erstellte Verbrauchsanalyse mit einer risikobasierten Kundensegmentierung und wirksamen Methoden des Zahlungseinzugs kombinieren. Diese Integration sichert nicht nur Ihren Umsatz ab, sondern ermöglicht Ihnen auch die Erstellung von Kundenprofilen und maßgeschneiderten Angeboten, die den Anforderungen der Kunden genau entsprechen. Wenn Sie diese Angebote nun noch mit individuellen Gebühren und Zahlungsstrategien verbinden, wird es Ihnen gelingen, das Verbrauchsverhalten zu beeinflussen und Umsatz, Gewinnspanne und Produktpositionierung Ihres Unternehmens zu optimieren.

Erleichtern Sie die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Mit SAP AMI Integration for Utilities können Sie die enormen Messdatensmengen bewältigen, die bei nutzungszeitabhängigen Abrechnungsmethoden anfallen, wie sie in der EU üblich sind. Die Software ermöglicht Ihnen nicht nur den Import und die Verifizierung von Intervalldaten, sondern sorgt auch für mehr Transparenz bei der Abrechnung und Fakturierung. Die individuellen Verbrauchsmuster können sogar über ein Web-Portal errechnet und abgerufen werden. Diese Auswertung des Verbrauchs spielt insbesondere für Industriekunden eine wichtige Rolle, da sie in den kommenden zehn Jahren staatliche Auflagen zur Senkung des

CO₂-Ausstoßes erfüllen müssen. Sie können die Software auch verwenden, um flexible Kundenverträge zu gestalten und zeitnah auf neue Preisstrukturen zu reagieren, die sich aus geänderten gesetzlichen Vorgaben ergeben. Flexible Verträge und eine nachfragegesteuerte Preisgestaltung verhelfen Ihrem Unternehmen zu mehr Effizienz.

Sorgen Sie für Energieeffizienz

Nur wenn Sie über präzise, aktuelle Kundenprofilen verfügen, können Sie differenzierte, auf den individuellen Kundenbedarf abgestimmte Leistungen anbieten. Überdies sind Sie gesetzlich verpflichtet, für Ihre Tarifkunden genaue, nach Nutzungszeiten aufgeschlüsselte Abrechnungen zu erstellen.

SAP AMI Integration for Utilities unterstützt die Erfüllung beider Anforderungen durch eine reibungslose Kommunikation zwischen dem Messgerät vor Ort und Ihren Backend-Systemen, sodass Sie Kundenprofilen in Echtzeit und zu geringen Kosten herunterladen und auswerten können. Auf der Grundlage dieser Profildaten können Sie verbrauchsabhängige Preise gestalten und dem Kunden die entsprechenden Angaben mit der Abschlussrechnung übermitteln. Damit bieten Sie Ihren Kunden die Grundlage für einen bewussten Energieverbrauch, sodass sie beispielsweise große Geräte (wie Trockner oder Spülmaschinen) außerhalb der Spitzenzeiten einschalten. Darüber hinaus können Sie anhand der Verbrauchsmuster Nachfrageschwankungen über bestimmte Zeiträume hinweg ausgleichen, die Auslastung der Erzeugungskapazitäten optimieren und den CO₂-Ausstoß senken.

Zusammenfassung

Die Software SAP® AMI Integration for Utilities vereinfacht und automatisiert den Zugang zu allen Daten aus kundenorientierten Geschäftsprozessen und stellt sie Ihren Backend-Systemen für Kundenverwaltung, Fakturierung usw. unmittelbar zur Verfügung. Diese Integration schafft völlig neue Voraussetzungen für einen kosteneffektiven Kundenservice, Markteffizienz, Automatisierung und die Steigerung von Umsatz und Nachfrage.

Herausforderungen für Ihr Unternehmen

- Effizienzsteigerung bei den operativen Prozessen und Kostensenkung
- Umsatzsteigerung und Optimierung der Bedarfsprognose
- Problemlose Einhaltung sich ständig ändernder Gesetze
- Förderung der Nachhaltigkeit durch effiziente Energienutzung

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- **Anschluss und Sperrung von Kunden** – Automatisierung von Anschluss, Sperrung und Anbieterwechsel ohne unnötigen Aufwand
- **Kundenservice** – Sofortzugriff auf Messdaten der Kunden zur schnelleren Beilegung von Konflikten
- **Fakturierungs- und Zahlungsverwaltung** – Automatische Abrechnung mit individuellen Kundeninformationen über Möglichkeiten der Verbrauchs- und Kostensenkung, beschleunigte Mahnverfahren

Geschäftlicher Nutzen

- **Umsatzsteigerungen** durch genaue Abstimmung von Angebot und Nachfrage
- **Kosteneffektiver Kundenservice** durch Automatisierung
- **Gesteigerte Markteffizienz** und automatisierter Datenaustausch durch unternehmensübergreifenden Datenaustausch zwischen Energieanbietern und Infrastrukturbetreibern
- **Erhöhte Flexibilität** von Vertrieb und Service im Interesse größerer Kundenzufriedenheit und stärkerer Kundenbindung
- **Beitrag zu einer effizienteren Energienutzung** durch Kundeninformationen, die zu einem bewussten Verbrauchsverhalten anregen

Weitere Informationen

Weitere Informationen über SAP AMI Integration for Utilities erhalten Sie bei Ihrem SAP-Ansprechpartner oder unter www.sap.de/versorgung.

50 095 472 (09/05)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.