

ENERGY UTILITIES

SOFTWAREERWEITERUNG „CRM-CONNECTOR“

Energieversorger müssen permanent auf sich verändernde wirtschaftliche und marktpolitische Rahmenbedingungen reagieren und sehen sich zudem wachsenden Kundenansprüchen ausgesetzt. Wer unter diesen Rahmenbedingungen langfristig gewinnbringend wirtschaften will, muss seine System- und Prozesskosten im Griff haben. Eine Möglichkeit bietet hier die Industrialisierung relevanter Prozesse, auch über Systemgrenzen hinaus.

Nach einer Studie der Sopra Steria Consulting im Frühjahr 2014 (befragt wurden hierfür Entscheider aus 100 Energieversorgungsunternehmen Deutschlands) sind 70 Prozent der Befragten der Überzeugung, ihre Vertriebsprozesse verbessern zu müssen. In vielen Unternehmen operiert der Vertrieb nicht kosteneffizient. Dazu gehören beispielsweise ein systematisches Prozessmanagement mit standardisierten und automatisierten Abläufen und der Entwicklung attraktiver neuer Produkte bzw. die Konzentration auf margenstarke Produkte.

Einer der kritischen Erfolgsfaktoren in Vertriebsabteilungen bei einem Energieversorger ist die effiziente, wettbewerbsfähige Kalkulation von Produkten bzw. die Erstellung von Angeboten und die fristgerechte, fehlerfreie Abwicklung der Verträge. Durch den Einsatz des von Sopra Steria Consulting entwickelten CRM-Connectors werden die abrechnungs- und marktkommunikationsrelevanten Informationen aus dem in CRM hinterlegten Angebot dem jeweiligen

SAP® IS-U System zur Verfügung gestellt und die entsprechenden Datenkonstrukte automatisch in SAP® IS-U aufgebaut. Folgeprozesse, die mit der Annahme eines Angebotes zusammenhängen, wie z. B. der Einzug oder die notwendige Marktkommunikation, werden ebenfalls integriert werden. Die Schnittstelle kann dabei als SOAP-Web-Service bzw. SAP®-RFC-Baustein genutzt werden.

Durch den CRM-Connector können angenommene Angebote, aber auch Kündigungen oder Tarifdatenänderungen automatisiert aus dem CRM an das Abrechnungssystem SAP® IS-U übergeben werden. Zudem ist die zugehörige Marktkommunikation im SAP® IS-U integriert, so dass ein voll automatisierter Prozess von der Angebotsannahme über die Marktkommunikation bis hin zum Stammdatenaufbau,

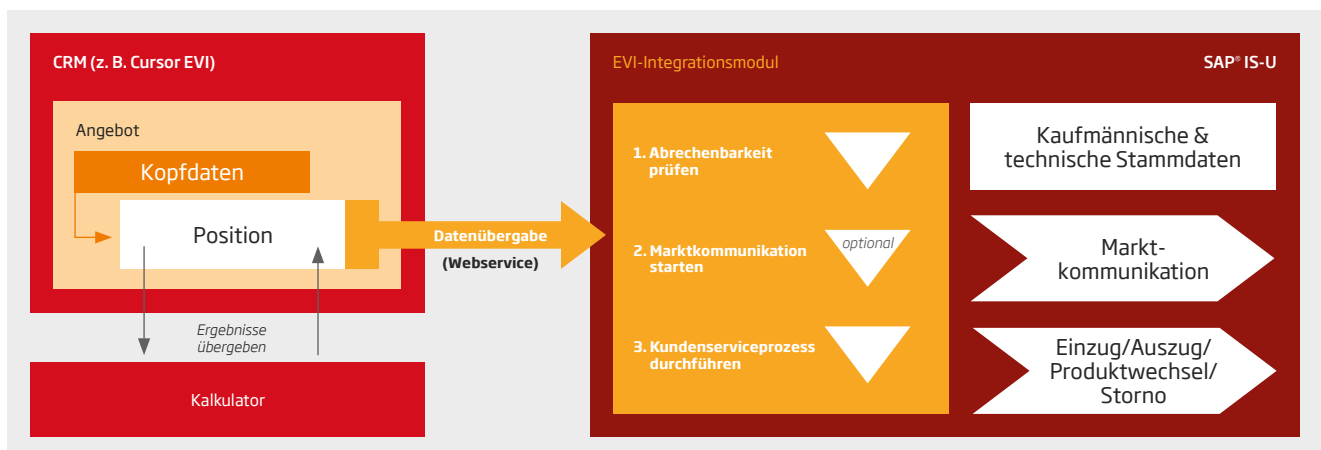


Abb. 1: Big-Picture CRM-Connector: Interface zwischen CRM und SAP® IS-U

zum Einzug und Aufbau der Anlagenzeitscheibe und der Anlagefakten unterstützt wird. Prüfungen im CRM-Connector stellen die Korrektheit und Abrechenbarkeit der übertragenen Angebote sicher. Die Vertriebsmitarbeiter erhalten frühzeitig Hinweise aus der Abrechnung zu einem Angebot. Manuelle Arbeitsschritte und Anpassungen in der Abrechnung werden vermieden.

Der CRM-Connector „übersetzt“ die Vertriebssprache in die Abrechnungssprache. Aus dem Produkt und der Preisstellung des Angebotes werden Tariftypen, Preisschlüssel, Operanden, Tarifarten etc. generiert. Im Ergebnis entlastet der CRM-Connector die Abrechnung und den Vertrieb:

- Die abgegebenen Angebote sind auch abrechenbar!
- Es bleiben keine Angebote mehr liegen, da die Übertragung an das SAP® IS-U und der Aufbau der Daten im SAP® IS-U automatisch erfolgt.
- Die Fristen werden eingehalten, da die Marktkommunikation rechtzeitig automatisiert gestartet wird.
- Routinetätigkeiten werden vom System übernommen.

In Summe erreichen Energieversorger durch den Einsatz des CRM-Connectors einen sehr hohen Automatisierungsgrad beim Aufbau der Abrechnungskonstrukte im SAP® IS-U. Zielwerte von 75 bis 95 Prozent sind möglich. In der Regel führen nur noch selten auftretende Sonderfälle zu manuellen Nacharbeiten.

Effizienz durch Industrialisierung

Die Industrialisierung von Geschäftsprozessen dürfte in der Energiebranche bis 2016 an Fahrt gewinnen. Angesichts des wachsenden Wettbewerbs und neuer Regulierungsvorgaben müssen die Versorger ihre Vertriebs-, Abrechnungs- und Serviceprozesse sowie das Reporting effizienter gestalten. 21 Prozent der Befragten gehen deshalb von einer sehr hohen Bedeutung der Standardisierung und Automatisierung von Prozessen aus, weitere 43 Prozent halten sie für eher bedeutend.

Die Lösung im Überblick

- Modul zur automatischen Übernahme der CRM-Angebotsdaten
- Erstellung entsprechender Vertragskonstrukte in SAP® IS-U
- Integration entsprechender Folgeprozesse, z. B. Lieferanmeldung oder Marktkommunikation

Systemvoraussetzungen

- Webservice-fähiges oder RFC-fähiges CRM-System
- Standard SAP® IS-U ab SAP®_BASIS 702, SAP®_ABA 702, IS-UT 605, Kernel 720



Abb. 2: Energieversorger automatisieren Abrechnung und Marktkommunikation zunehmend

