



phi-SaM Effiziente Kundenprozesse in getrennten IS-U-Systemen

Die gesetzlichen Vorgaben im deregulierten Markt sind eine Herausforderung für die IT-Infrastruktur von spartenübergreifend agierenden Energieversorgern. Insbesondere die Massenprozesse im Kundenkontakt führen durch die Auftrennung der Systeme zu einer bisher in diesem Umfeld nicht gekannten Komplexität.

Um dieser Komplexität im Tagesgeschäft begegnen zu können, bedarf es leistungsfähiger Tools, die dem Sachbearbeiter die Unterstützung bieten und es ihm ermöglichen, sich auf das Wesentliche in der Kundenbetreuung zu konzentrieren.

Im IS-U-Umfeld bietet die phi-Consulting GmbH mit phi-SaM-Switch and Move – eine Lösung, welche diese Anforderungen ideal umsetzt. In phi-SaM wurde das umfangreiche Wissen gebündelt, welches die phi-Consulting GmbH bei der Konzeption und Implementierung von Kundenservice- und Deregulierungsprozessen im Energiemarkt seit Beginn der Liberalisierung gesammelt hat.

Um in der inzwischen zählpunktbasierter Prozesssicht in einem spartenübergreifend ausgerichteten Lieferanten-IS-U-System nicht die gewohnte verbrauchsstellen- und vertragskontobasierte Belegsicht zu verlieren, wurde mit dem phi-SaM-Beleg eine neue Struktur aufgebaut. Damit werden alle notwendigen Schritte von der Datenerfassung bis zum endgültigen Umsetzen der Stammdaten und Versorgungsszenarien übersichtlich geklammert und verwaltet. Dadurch wird auch das gewünschte Ziel des zählpunktübergreifenden Ein- und Auszugsbelegs effektiv und jederzeit kontrolliert erreicht.

Bei der Umsetzung wurde darauf Wert gelegt, die im SAP-Standard ausgelieferten Strukturen und die technische Infrastruktur intelligent zu nutzen. Dies erleichtert dem erfahrenen IS-U-Anwender den Umgang mit diesem neuen Tool und gewährleistet eine SAP-konforme Stammdatenpflege.

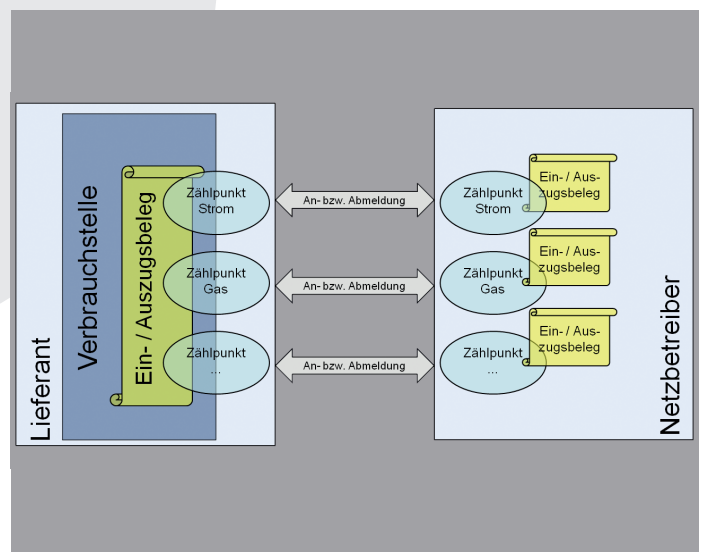
Darüber hinaus bietet die Lösung reichhaltige Möglichkeiten, kundenspezifische Stammdaten und Prozessausprägungen mittels sinnvoll eingesetzter BADIs zu integrieren. Die mit phi-SaM ausge-

lieferte Standardimplementierung besitzt reichhaltige Customizing-Optionen, die den Programmieraufwand bei einer Einführung weiter minimieren.

phi-SaM bietet somit eine intelligente Erweiterung der IS-U-Prozesse, die dabei hilft, die Prozesskosten nach einer Systemtrennung unter Kontrolle zu halten und Fehler in der Massenbearbeitung zu vermeiden.

Kundenvorteile

- Einheitliche Bearbeitung von Versorgungsbeginn, Versorgungsende und Lieferantenwechsel,
- Spartenübergreifende Belegsicht: weiterhin ein Ein- bzw. Auszugsbeleg pro Verbrauchsstelle und somit ein Begrüßungsschreiben, eine Rechnung und eine Auszugsbestätigung je Kunde,
- Integration bestehender Lieferantenwechselprozesse,





- Anmeldungen in bekannte und unbekannte Lieferstellen mit Hilfe einer einheitlichen Oberfläche, wobei die automatisierte Anlage der technischen Stammdaten erst auf Grundlage gesicherter Daten des Netzbetreibers erfolgt. (abhängig von Produktvariante),
- Übernahme und automatisierte Verarbeitung von Daten der Netzbetreiber aus gesetzeskonformen Nachrichtenformaten,
- Abbildung des Neuanlageprozesses im Liefersystem in einem Anmeldebeleg mit Statusüberwachung (abhängig von Produktvariante),
- Prozesskenntnis aus den GPKE- und GeLi Gas-Projekten der phi-Consulting GmbH,
- Installation und Anpassung auf die speziellen Gegebenheiten und Bedürfnisse des Kunden,
- Zukunftssicherheit durch kontinuierliche Weiterentwicklung und Anpassung an neue Prozesse und verordnungsrechtliche Anforderungen.

Leistungsmerkmale

- Einheitliche Erfassung und Prozessverfolgung von An- und Abmeldungen im Rahmen des Versorgungsbeginn-, des Versorgungsendes und des Lieferantenwechsels,
- Integration von nicht deregulierten Sparten mit der Möglichkeit, über Customizing zu entscheiden, in welcher Sparte eine Kommunikation mit anderen Systemen mittels Wechselbelegprozessen vor dem Stammdatenumbau notwendig ist,
- Verfolgung des Prozessstatus über ein integriertes Monitoring- und Verwaltungsprogramm,
- Detaillierte Schrittprotokolle zur effektiven Identifizierung von Prozessfehlern und deren Beseitigung,
- Integration des Belegs in das Customer-Interaction-Center des IS-U,
- Integration der SAP-Werkzeuge zum zählpunkt-basierten Nachrichtenaustausch von Stammdaten (Wechselbelege),
- Integration von Standardmethoden der SAP zur Pflege von kaufmännischen und technischen Stammdaten aus der phi-SaM-Oberfläche heraus,
- Durch MVC-Architektur ist die Anbindung anderer Oberflächen möglich,
- Schnittstellen zur Anbindung anderer Systeme – z.B. CRM vorhanden.

- Hohe Flexibilität bei der Lösungseinführung durch die Auslieferung in drei aufeinander aufbauenden Varianten:
 - An-/Abmeldebearbeitung incl. Lieferantenwechsel,
 - Anmeldung incl. Neuanlage aus Antwortnachricht,
 - Neuanlage aus Nachrichteneingang (echte Neuanlage).
- Umfangreiche Anpassungsmöglichkeiten an spezielle Belange des Kunden durch:
 - workflowbasierte Verarbeitung,
 - umfangreiche Customizingoptionen,
 - sinnvollem Einsatz von BADIs zur Integration kundeneigener Prozesse.
- Berechtigungsabhängige Steuerungsmöglichkeiten der Prozesse mittels eines dreistufigen Berechtigungskonzeptes:
 - Frontoffice,
 - Backoffice,
 - Systemadministration.
- Support und Weiterentwicklung an zukünftige Prozessanforderungen,
- Installation vor Ort und Anpassung an das Kundensystem sowie Schulung der Anwender durch kompetente Mitarbeiter der phi-Consulting GmbH.

Technische Daten

Voraussetzung

- IUT600,
- Nutzung der Datenaustauschprozesse des IDEX-GE,
- Verwendung der SAP Wechselbelege zur Abbildung des Nachrichtenaustauschs von Stammdaten zur An- bzw. Abmeldung von Zählpunkten.

Installation

- durch Transporte in das IS-U-System,
- Anpassung durch Berater der phi-Consulting GmbH,
- weitere Anpassung durch Kundenmitarbeiter über BADIs und Customizing-Tabellen möglich,
- Schulung der Anwender durch phi-Consulting.

Support

- Fehlerkorrektur und Anpassung an neue Versionen der aktuellen Releases der SAP insbesondere im Bereich der Wechselbearbeitung im Rahmen eines Wartungsvertrags,
- Updates und Erweiterungen zu Prozessen (WiM etc. kostenpflichtig).