

Customer Success Story

EnBW Kundenservice GmbH

„Einführung eines SAP IS-U integrierten Endkundenportals – EnBW setzt deutschlandweit Maßstäbe in der Portaltechnologie“

Hamburg, 01. August 2007

Zusammenfassung

Unternehmen:

EnBW Kundenservice GmbH



Land:

Deutschland

Industrie/Markt:

Energy Utilities

Methoden / Lösungen:

- Iteratives Vorgehensmodell
- Java-basiertes Endkundenportal in CMS, IS-U und Archiv integriert

Herausforderung:

- Hohe Security-Anforderungen
- Heterogene Systemlandschaft
- Dynamische Prozessveränderungen im Projektverlauf

Ergebnis:

- Erfolgreiches Endkundeportal auf Basis modernster Technologien
- Zeit- und Budgetgerechte Umsetzung der Anforderungen sowie Zusatzanforderungen
- Hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit



Mit einem Umsatz von über 13 Milliarden Euro (Geschäftsjahr 2006) und rund 21.000 Mitarbeitern positioniert sich die Energie Baden-Württemberg AG (EnBW) als drittgrößter deutscher Energiekonzern. Bei der EnBW steht die Bereitstellung von Energie in Form von Strom, Gas und Fernwärme im Fokus. Das Unternehmen setzt mit seiner kreativen Angebotspolitik und einer strikten Kundenorientierung auf Wachstum. Diesen kunden- und marktnahen Kurs stützt sie auf eine IT-Infrastruktur, die auf der engen Integration von SAP Utilities und dem von der bpc AG entwickelten Endkundenportal basiert. Mit dem Internet-Zugriff auf die Daten von rund 1,8 Millionen Kunden betreibt EnBW das derzeit größte Endkundenportal für Versorgungsunternehmen in Deutschland.

Projektziel

Ziel war es, ein interaktives Kundenportal nach aktuellen EnBW-Standards zu erstellen. Dazu sollte eine Portalsoftware als Frontend in den bestehenden Webauftritt, nach den Richtlinien des enbw.com-Styleguide, integriert werden. Die Kundeninformationen sollen über eine entsprechende Kommunikationsschnittstelle mit dem internen SAP IS-U- bzw. CRM-System Daten austauschen.

Das Kundenportal sollte den bestehenden Service Zählerstandserfassung und einzelne Web-Formulare, welche die Daten per E-Mail an eine zentrale E-Mail-Adresse weitergeben, ablösen. Darüber hinaus sollten weitere Services und Features angeboten werden, welche die Prozesse beschleunigen und die Kundenbetreuung entlasten sowie die Kundenbindung unterstützen.

Projektverlauf

Der Projektstart erfolgte im Oktober 2006. Ein grundlegender Aspekt der Realisierung war die Umsetzung der strengen Sicherheitrichtlinien. U.a. musste bspw. sichergestellt werden, dass es keinen direkten Aufruf von Funktionen im SAP IS-U aus dem Internet gibt. Der Projektleiter Alexander Schröder ergänzt: „Sämtliche Standardplattformen sind schon an dieser ersten Anforderung gescheitert.“ Die bpc AG hat gemeinsam mit der EnBW eine Variante umgesetzt bei der die Daten temporär abgelegt werden und durch eine Integrationsarchitektur regelmäßig abgeholt werden. Von diesem Abholvorgang merkt der Kunde nichts, für ihn geschieht es in Echtzeit. Maßgabe war eine hohe Kundenorientierung unter Einsatz moderner Softwaretechnologie.

Das Projektteam entschied sich für eine Java-basierte Eigenentwicklung. Als Laufzeitumgebung kommt der Apache Tomcat Server zum Einsatz. Innerhalb der Java-Applikation kommen im Wesentlichen die folgenden Technologien und Frameworks zum Einsatz.

- Java Server Pages
- JavaMail
- Apache Struts
- Springframework
- Hibernate
- Log4j

Die WebAnwendung kommuniziert mit dem IBM Websphere Business Integration Server (WBI). Der WBI ruft die entsprechenden Funktionsbausteine/BAPIs im SAP-System auf. Folgende Prozesse wurden für das Endkundenportal (EKP) realisiert:

- Startseite/Personalisierte Information
- Registrierung
- Login/Freischaltung
- Passwort ändern
- Benutzername/Passwort rücksetzen
- Vertragskontenauswahl
- Kontaktformular
- Hilfe-Funktion
- An-, Ab- und Ummeldung

- Reporting
- Administrationsoberfläche
- Stamm- und Kontaktdatenänderung
- Bankdatenänderung
- Zählerstandserfassung
- Rechnungsansicht
- Abschlagsänderung
- Vertragsinformation/-dokumente
- Verbrauchshistorie
- Individ. Service- und Störungsnummern

Im Verlaufe des Projekts wurden mit Probanden Usability-Test gemacht. Die Ergebnisse flossen direkt in den Entwicklungsprozess ein. Weiterhin wurden die obligatorischen Last- und Fachtests durchgeführt.

Die erfolgreiche Produktivsetzung erfolgte Mitte April 2007. Die wenigen Fehler und die hohen Zuspruchzahlen der Kunden in den ersten Monaten spiegelt die gute Zusammenarbeit der bpc AG und der EnBW wieder. Herr Alexander Schröder beschreibt die Zusammenarbeit folgendermaßen: „Wir haben einen Partner mit sehr hohem fachlichen und technischen Know-how gesucht und haben ihn in bpc gefunden. Viele Anforderungen, die wir mit anderen Anbietern kaum hätten abbilden können, haben wir mit bpc geschafft. Wir freuen uns schon auf die kommenden Anforderungen, wie die Weiterentwicklung auf das EKP 2.0, die ERP-Umstellung sowie die Ausweitung auf weitere Zielgruppen.“ Durch eine vertragliche Regelung sichert sich die EnBW die Unterstützung der bpc in der Portalthemenstellung für die nächsten Jahre.

Kontakt



best practice consulting

Tobias Zierau
best practice consulting AG
Kleine Johannisstraße 9
20457 Hamburg
Tel.: 0 40/30 37 52-0
Fax: 0 40/30 37 52-77
Tobias.Zierau@bpc.ag
www.bpc.ag