

# Customer Success Story

## Cegedel S.A. Luxemburg

„Erfolgreiche Einführung der SAP Utility E-Services 6.0 (UCES)“

Hamburg, 01. Juni 2007

### Zusammenfassung

#### Unternehmen:

Cegedel S.A. ([www.cegedel.lu](http://www.cegedel.lu))



#### Land:

Luxemburg

#### Industrie/Markt:

Energy Utilities

#### Methoden / Lösungen:

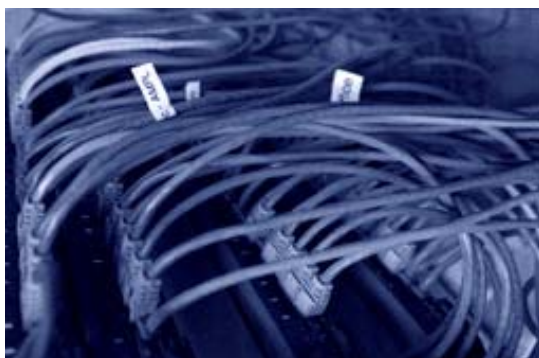
- Iteratives Vorgehensmodell
- SAP UCES 6.0 / SAP ERP Utilities

#### Herausforderung:

- Mehrsprachige Projektlandschaft
- Landes-/Kundenindividuelle Anforderungen
- Enger Zeitrahmen und komplexe IT-Landschaft

#### Ergebnis:

- Termin- und Budgetgerechte realisierte UCES-Funktionalitäten
- Erweiterung der UCES-Standards um kundenindividuelle Anforderungen
- Geschulte Cegedel Mitarbeiter in den UCES-Technologien



Die Cegedel S.A. (Compagnie Grand-Ducale d'Électricité du Luxembourg) ist ein regionaler Versorger für Strom im Land Luxemburg. Die Cegedel ist seit der Gründung 1928 für den Transport, die Verteilung und Lieferung von Strom zuständig.

Im Juli 2006 startete die Cegedel ein Portalkonzeptionsprojekt mit der bpc AG. Hierbei sollten unterschiedliche Portalmaßnahmen für Mitarbeiter und Kunden analysiert und bewertet werden. Als erste durchzuführende Maßnahme wurde die Realisierung eines Kundenportals im November 2006 beauftragt. Für die Umsetzung wurde sowohl eine individuelle Open Source-Lösung als auch die SAP Utility E-Services (UCES) in Betracht gezogen. Die Cegedel hat sich für die UCES entschieden, da die Prozessvorgaben der UCES weitestgehend den Anforderungen entsprachen und auch in Bezug auf das Layout keine außergewöhnlichen Anforderungen gewünscht waren.

#### SAP UCES 6.0

Die SAP UCES für die Versorgungswirtschaft bieten einen direkten und personalisierten Zugriff auf alle relevanten Kunden-, Verbrauchs- und Vertragsdaten. Einfach, schnell und rund um die Uhr können Kunden über das Internet bspw. ihre Rechnung einsehen, Adress- und Bankverbindungsdaten ändern oder Zählerstände erfassen.

Für den Energieversorger bedeutet der Einsatz der Self-Services nicht nur eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch verbesserten Service, sondern gleichzeitig eine Optimierung der Prozesskosten durch Vermeidung manueller Eingaben. Die Entlastungen im Service-Center und Back-Office führen zu Kosteneinsparungen und helfen Geschäftsprozesse zu be-

# Customer Success Story

schleunigen. Weiterhin werden Plausibilitäts- und Konsistenzprüfungen bspw. für erfasste Zählerstände oder Adressdaten durch UCES unterstützt.

Die SAP UCES gewährleisten die Zukunftssicherheit einer SAP-Standardlösung einschließlich der Weiterentwicklung und funktionalen Erweiterung in kommenden Releases.

## Projektrealisierung

Der Kick-off fand am 28.11.2007 statt. In den folgenden Iterationen sind die Funktionalitäten für die Cegedel implementiert worden:

### Iteration 1:

- Registrierung
- Login/Logout
- Passwort/Benutzer vergessen

### Iteration 2:

- CIC-Admin
- Passwort/Benutzer ändern
- Vertragskontenauswahl
- Kontoinformation
- Online-Rechnung

### Iteration 3:

- Kundendaten ändern
- Vertragsdaten
- Zählerstandserfassung
- Einzug

### Iteration 4:

- Verbrauchshistorie
- Bankdaten
- Auszug

### Iteration 5:

- Abschlagsplanänderung
- Beschwerde-/Lobformular
- Kontakt-/Rückrufformular

Neben den UCES-Standardfunktionalitäten hat die bpc einige Erweiterungen und neue Funktionalitäten implementiert, die sich aus Kundensicht als sehr sinnvoll herausgestellt haben. Hierzu gehört bspw. die CIC-Admin, die eine Administrationskonsole für die Service-Center-Mitarbeiter bereitstellt. Hier kann der Mitarbeiter sehen, welchen Status ein Kunde hat (registriert, gesperrt etc.) oder, ob der Kunde Online-Rechnungskunde ist. Weiterhin wurden folgende bpc Add-ons bei der Cegedel realisiert:

- Vereinfachte Registrierung mit Aktivierungslink
- Umstellen auf Online-Rechnung
- Landesspezifische Einzugsermächtigung
- Seitenorientierte Hilfetexte

Der Projektleiter der Cegedel Erny Huberty sagt dazu „wir haben uns für die bpc aufgrund der langjährigen Erfahrung auch weit vor UCES in dem IS-U Online-Service Umfeld entschieden. bpc hat das Projekt budget- und termingerecht abgeschlossen und einige Sonderanforderungen außerhalb des Standards kompetent umgesetzt. Die erfolgreiche Zusammenarbeit soll in UCES Projekten für weitere Zielgruppen, Beteiligungen und Sparten fortgesetzt werden“.

Die erweiterten Möglichkeiten zur Abwicklung von Geschäftsprozessen im Internet wurden aktiv in die Vertriebsstrategie integriert. Für Online-Kunden wurde ein Bonusprogramm gestartet, durch welches der Kunde neue Tarife mit günstigen Preisen erhält. Eine eventuelle Erweiterung als überregionales Vertriebsinstrument ist nicht ausgeschlossen.

Am 16. April 2007 wurde das Kundenportal produktiv gesetzt. Dieser Termin war für die Cegedel immens wichtig, da zu diesem Zeitpunkt eine Kundenmesse begann, die dazu genutzt werden sollte Kunden über das neue Produkt „Cegedel Connect“ zu informieren. Die gute Projektarbeit der Partner zeigt sich nicht zuletzt in den über 2000 registrierte Kunden von einer Gesamtanzahl von 165.000 Kunden, die sich in den ersten sechs Wochen für Cegedel Connect entschieden haben.

## 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