

Customer Success Story

Stadtwerke München

„Konzeption und Entwicklung von Internet Self Services Szenarien für Hausverwaltungen und andere Kunden der Wohnungswirtschaft“

Hamburg, 15. Oktober. 2006

Zusammenfassung

Unternehmen:
Stadtwerke München GmbH



Land:
Deutschland

Industrie/Markt:
Energy Utilities

Methoden / Lösungen:

- mySAP for Utilities
- mySAP Workflow
- Java Server Faces

Herausforderung:

- Berücksichtigung komplexer und umfangreicher Datenkonstrukte der Wohnungswirtschaft
- Einsatz modernster Open Source Technologien

Ergebnis:

- Schnelle, komfortable und effiziente Geschäftsprozessbearbeitung durch die Hausverwaltungen
- Höchstmögliche Integration durch synchrone Verarbeitung im mySAP for Utilities.



Die SWM Versorgungs GmbH ist ein regionaler Versorger für Strom, Erdgas, Fernwärme, Wasser und Abwasser für den Großraum München.

Im Anschluss an die Entwicklung von Internet Self Services Szenarien (ISS) für Privatkunden stand für die SWM die Kundengruppe der Wohnungswirtschaft im Fokus.

Für die Realisierung der ISS/Wohnungswirtschaft hatte man sich für eine gemeinsame Umsetzung mit der best practice consulting AG (bpc) entschieden.

Maßgeschneiderte Services

Aufbauend auf einer Grobkonzeption wurden in mehreren Workshops die Bedingungen der IS-U-Datenstruktur und die Anforderungen an die ISS/Wohnungswirtschaft detailliert ermittelt und dokumentiert. Während des Projektes wurden zahlreiche Konsolidierungen und Datenbereinigungen im IS-U durchgeführt.

Folgende Internet Self Services für Hausverwaltungen und andere Kunden der Wohnungswirtschaft wurden umgesetzt:

- ▷ Login / Freischaltung / Logout
- ▷ Benutzerdatenadministration
- ▷ Objektanzeige
- ▷ Umstellung auf Stichtagsabrechnung
- ▷ Zählerstandserfassung
- ▷ Zwischenabrechnung
- ▷ Bankdaten
- ▷ Umstellung auf Onlinerechnung
- ▷ Rechnungsarchiv
- ▷ Mieterwechsel
- ▷ Verwalter / Eigentümerwechsel
- ▷ Referenznummernpflege
- ▷ Leerstandslisten
- ▷ Verbrauchshistorie
- ▷ Vorgangsanzeige

Customer Success Story

Neben den genannten Services wurde eine interne Anwendung erstellt, über die die Key-Accounter der SWM Kunden der Wohnungswirtschaft registrieren und administrieren können. Diese wurde im Customer-Interaction-Center des mySAP IS-U integriert.

Den ISS liegt ein Rollenkonzept zu Grunde, bei dem ein zentraler Ansprechpartner einer Hausverwaltung weitere Benutzer administrieren kann. (Z. B. Objektverwalter, Hausmeister). Die Rollen haben unterschiedliche Service-Berechtigungen.

Kernstück der ISS ist die "Objektsuche". Hier kann der Anwender durch Eingabe einer Adresse oder einzelner Identifikationsnummern (Vertragskonto-, Zähler, Rechnungsnummer etc.) die möglichen "Zielobjekte" vor jedem Service ermitteln.

Wichtig war uns, dass dem Kunden eine einfache, wiederkehrende Maske zur Suche zur Verfügung steht und dass er nichts von der Datenkomplexität im Hintergrund mitbekommt.

Jens Gau – Leiter Fachteam SWM

Einsatz moderner Technologien

Die ISS/Wohnungswirtschaft wurden auf der gleichen technischen Plattform wie die ISS für Privatkunden umgesetzt.

Projektmanagement

Für die Durchführung des Projektes wurde eine "iterative Vorgehensweise" gewählt. Die umzusetzenden Services wurden dabei zunächst in

Pakete zusammengefasst. Für jedes Paket wurde eine Iteration mit den Aktivitäten: Feinkonzeption, Entwicklung und Test durchgeführt. Anschließend wurden die Services der nächsten Iteration in Angriff genommen.

Wir konnten Probleme und auch neue Anforderungen, die sich aus der Realisierung ergaben, schnell in der nächsten Iteration berücksichtigen. Das hat uns umfangreiche Anpassungen im Nachhinein erspart.

Jens Gau – Leiter Fachteam SWM

Anfang Oktober 2006 sind die Stadtwerke München mit den ISS/Wohnungswirtschaft erfolgreich Online gegangen.

Im Rahmen der Umstellung auf das Unbundling werden die SWM die ISS mit Hilfe der bpc anpassen und weiterentwickeln.

Kontakt



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.a