

Juni 15, 2004 || SAP Web Application Server und SAP Enterprise Portal bei Mainova:

Bestens versorgt mit integrierten Daten und Prozessen

Als einer der ersten Energieversorger in Deutschland stellt die Mainova AG in Frankfurt am Main seit Dezember 2003 ihren Kunden Online-Services mit direkter Anbindung an das Abrechnungssystem ihrer SAP-Lösung zur Verfügung. Der Mainova OnlineService basiert auf SAP Web Application Server 6.20 und SAP Enterprise Portal 5.0.

Die Mainova AG versorgt als regionales Multi-Utility-Unternehmen rund 460.000 Haushalte im Rhein-Main-Gebiet mit Strom, Erdgas, Wärme und Wasser. Das Unternehmen entwickelt zukunftsweisende Versorgungskonzepte, berät über sparsame Energienutzung und betreibt modernste Energieanlagen – und hat sich die Orientierung am Kunden auf die Fahnen geschrieben.



Online-Services der Mainova im Detail

Im Rahmen einer Neugestaltung des Webauftritts der Mainova sind in diesem Sinne nun auch wesentliche Prozesse für Privatkunden online zu finden – so etwa die Möglichkeit, Stamm- und Adressdaten selbst zu pflegen, die Bankverbindung zu ändern oder den Zählerstand online einzugeben. "Die Kunden nutzen diese Services via Internet unabhängig von Geschäftszeiten und erzielen auf diese Weise mit höherer Schnelligkeit mehr Komfort und Transparenz, als das bislang über die traditionellen Kommunikationswege der Fall war", erklärt Anke Morlath, Leiterin E-Business bei Mainova, den Grundgedanken des Konzepts. Im Gegenzug hat die Mainova AG ihre Prozesse vereinfacht, Medienbrüche ausgeschaltet, die Datenqualität verbessert, die Kundenbindung gestärkt und einen Imagegewinn erzielt.

Integration von Frontend und Backend gefragt

Nur sechs Monate hatte die Mainova dafür veranschlagt, eine technisch anspruchsvolle Lösungsvariante zu implementieren, nachdem bei dem Unternehmen im Jahr 2002 die SAP-Lösung für Versorgungsunternehmen (heute SAP for Utilities) eingeführt wurde. Von Mai bis November 2003 galt es in den Phasen Grobkonzeption, Feinkonzept/Realisierung, Testbetrieb, Produktivvorbereitung und Produktivunterstützung, eine höchstmögliche technische Integration des für den Kunden sichtbaren Frontends auf der Mainova-Website mit dem SAP-Backend des Unternehmens umzusetzen. Dafür musste Mainova beispielsweise klären, welche Zielgruppe sie ansprechen will: Dürfen nur Abbucher oder auch Barzahler die online zur Verfügung gestellten Services nutzen? Welches sind die relevanten Services und wie lassen sich diese über Ereignis gesteuerte Prozessketten (EPK) abbilden? Mainova legte bei der Umsetzung des Projekts besonderen Wert auf eine ausgedehnte und gründliche Testphase von über sechs Wochen – eine Vorgehensweise, die sich im Nachhinein auszahlt, denn die Anwendung läuft fehlerfrei, stabil und performant.



Projektziele

Eine weitere Herausforderung lag darin, sowohl dem Kunden als auch dem Sachbearbeiter bei Mainova einen optimalen Bedienkomfort zu gewährleisten. Dies wurde durch eine hohe Systemintegration und daraus resultierend konsistente Daten, eine optimale Benutzerschnittstelle sowie den Einsatz von Workflow-Technologie ermöglicht. Die Hauptaktivitäten entfalteten Mainova-Mitarbeiter aus den Abteilungen E-Business, IT, Vertrieb, Abrechnung und Marketing sowie der externe Dienstleister bpc AG. Die Verantwortung für das Projekt lag bei der Abteilung E-Business, die IT-Abteilung der Mainova stellte die Systeminfrastruktur. Die bpc AG brachte unter anderem Erfahrungen mit Portallösungen für die Versorgungswirtschaft, etwa bei den Stadtwerken Bochum, sowie bei unterschiedlichen Einführungen der SAP-Branchenlösung für Versorgungsunternehmen ein.

Gepürfte Datenqualität

Ein Hauptaugenmerk der Mainova AG lag auf der Datenqualität. "Bessere Daten, niedrigere Kosten", bringt es Wolfgang Janik, Leiter Privatkunden bei Mainova, auf einen einfachen Nenner. Deshalb werden die Daten aus dem Frontend mit definierten Routinen – etwa für Adress- und Bankdaten oder Zählerstände – verifiziert und an die SAP-Lösung übergeben.

Services, deren Daten sich aus der Ablauflogik heraus nicht direkt an die SAP-Branchenlösung übergeben lassen, werden bei dieser Lösung an einen Sachbearbeiter über SAP Work-Items im Customer Interaction Center geschickt. Anschließend wird abgefragt, ob die Daten geändert oder freigegeben werden sollen, ob Notizen gespeichert und dem Kunden eine E-Mail zur Bestätigung geschickt werden soll. Die Datenbearbeitung ist durch einen festgelegten Workflow gesteuert.

Wann immer vom Kunden online Daten geändert werden kann die SAP-Branchenlösung feststellen, wer zu welchem Zeitpunkt welche Prozesse abgewickelt hat. Damit steht der Mainova eine Möglichkeit zur Verfügung herauszufinden, wie der Service genutzt wird. Es lässt sich beispielsweise aber auch nachvollziehen, welche

Geschäftspartner ihre Bankverbindung geändert haben.

Integriertes Zusammenspiel SAP WAS und SAP EP

Mainova setzt bei ihrem OnlineService zur stärkeren Anbindung und Beteiligung der Kunden auf modernste Technologien. Basis der Services ist der SAP Web Application Server 6.20 (SAP WAS) und das SAP Enterprise Portal 5.0 (SAP EP), beides Teile der Integrations- und Applikationsplattform SAP NetWeaver. Im Zentrum der Lösung bei Mainova steht das SAP Enterprise Portal. In dem Portal laufen sämtliche Prozesse zusammen und für alle Online-Services geltende Funktionalitäten werden bereitgestellt. Hierzu zählt beispielsweise der Single-Sign-On oder auch die Zusammenführung der im Content-Management-System gepflegten Hilfetexte. Zentrale Instanz zur Speicherung der dafür benötigten Benutzerdaten ist ein LDAP-Server.

Die eigentlichen Services wurden mit Hilfe des SAP Web Application Server erstellt und in das Portal eingebunden. "Der Entwicklung lagen die Business Server Pages (BSP) zugrunde, die alle Möglichkeiten Browser gestützter Internetanwendungen auf der Basis von HTML mit der SAP-eigenen Programmiersprache ABAP vereint", erläutert Anke Morlath. Der OnlineService passt sich nahtlos in das Erscheinungsbild der Mainova ein. Der Webauftritt des Unternehmens und der OnlineService sind auf Ebene des Portals und des SAP Web Application Servers integriert. Der Benutzer bemerkt den Wechsel von der Betrachtung statischer Inhaltseiten des Webauftritts (Content Management System RedDot) auf den interaktiven OnlineService (Enterprise Portal und SAP WAS) nicht. Der Aufruf erfolgt über die Navigation oder auf der Startseite implementierte Schnellzugriffe.

Die Funktionalität des OnlineService und der Zugriff auf die Prozesse und Daten der Mainova, die in der SAP-Lösung abgebildet sind, erfolgt über die Programmierung in ABAP auf dem SAP Web Application Server. Somit steht dem Entwickler auf dem SAP Web Application Server im Vergleich zu anderen Herstellern die volle Leistungsfähigkeit beider Welten Internet und die Entwicklungswerkzeuge der SAP-Lösung zur Verfügung.

OnlineServices vorwiegend abends genutzt

Die Mainova hat mit diesem zeitgemäßen Serviceangebot offenbar die Bedürfnisse ihrer Kunden getroffen. "Seit der Live-Schaltung im Dezember 2003 haben sich bereits über 1.500 Kunden online registrieren lassen. Diese Kunden nutzen den neuen Kommunikationskanal schwerpunktmäßig am Wochenende und in der Zeit zwischen 20 und 24 Uhr", resümiert Bernhard Vogt, Bereichsleiter Marketing und Vertriebsstrategie bei Mainova. "Der OnlineService bietet eine klassische Win/Win-Situation: Wir können unsere Prozesse optimieren und eine höhere Kundenbindung erreichen, während die Kunden von der Datentransparenz und der zeitlichen Flexibilität profitieren".

Neben der ständigen Optimierung der vorhandenen Kunden-Szenarien sind weitere Services wie die Abschlagsplanung für Privatkunden oder Services für Geschäftskunden geplant. Hierzu will Mainova auf die bisher gesammelten Erfahrungen in der Projektvorgehensweise und der verwendeten Technologien zurückgreifen.

Artikel **Autoren**



Tobias Zierau