

E-Service für Schweizer Versorgungsunternehmen (KMU)

Autor(en): **Völler, Sandra**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens, de l'Association des Entreprises électriques suisses**

Band (Jahr): **92 (2001)**

Heft 18

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-855751>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

E-Service für Schweizer Versorgungsunternehmen (KMU)

Standard-Software über das Internet mieten, bietet eine gute Erfolgchance für kleinere und mittlere Versorgungsunternehmen.

Hohe Anforderungen für kleinere und mittlere Versorgungsunternehmen

Der heutige Strommarkt hält nicht nur die Energieversorger auf Trab. Immer neue Erfolgsstrategien, Technologien und Versprechungen werden in den Schlagzeilen der Medien, auf Foren und in Workshops diskutiert und angeboten. Immer neue Technologien werden ausgeklügelt, um dem liberalisierenden Energiemarkt ein Schnäppchen zu schlagen und fordern Entwickler, Beratungsunternehmen und Journalisten gleichwohl.

Diese Erfolgsaktivitäten sind meist mit hohen Investitionen verbunden und für kleinere und mittlere Energieversorger nur schwer umsetzbar.

Wir wissen – der Energiemarkt vollzieht einen grundlegenden Wandel vom Monopol zum Wettbewerb. Schneller als erwartet wandelt sich der frühere Verkäufermarkt zum Käufermarkt. Unternehmensziele, die direkt mit der Kundenzufriedenheit zusammenhängen, erhalten einen hohen Stellenwert. Dazu zählen unter anderem, Flexibilität, Termintreue, kurze Durchlaufzeiten bei hoher Qualität und ausgeklügelte Abrechnungssysteme.

Die Energieversorger sind gezwungen, ihre Kostenkalkulation und tarifliche Preisgestaltung neu zu überdenken. Bisher war es nicht notwendig, Kundenforderungen einem anderen Versorger in Rechnung zu stellen oder gar eigene Kunden über einen Dritten abrechnen zu müssen. Auch die Durchleitungsproblematik war dabei nicht relevant.

Diesen Anforderungen und Zielen dient der Einsatz integrierter Informationssysteme. Systeme aber, die in vielen Fällen noch in Form von Einzellösungen betrieben werden und zur Folge haben,

dass gesamtbetriebliche Abstimmungen häufig einen enormen Aufwand erfordern und hohe Kosten verursachen.

Wie können kleinere und mittlere Versorgungsunternehmen neben den grossen Konkurrenten und Verbunden bestehen, die sich solche Branchenlösungen leisten können und gleichzeitig eine für sie existenzielle Aktions- und Reaktionsgeschwindigkeit erzielen?

Die Lösung aus der Steckdose

Nachdem auf dem US-Markt die stürmischen Anfangsjahre des Application Service Providing (ASP) mit enormen Wachstumsraten einem nun konstanten Wachstum gewichen sind, geht der ASP-Boom in Europa und damit auch in der Schweiz jetzt erst richtig los.

Dabei kann stets die aktuellste Standardsoftware übers Internet gemietet werden. Es sind weder hohe Investitionen für aktuelle Hardware, noch teure Ressourcen für IT-Fachleute notwendig. Vorhersehbare, laufende Kosten, Support rund um die Uhr und neuste Informa-

tionstechnologien zeichnen dieses Servicemodell aus.

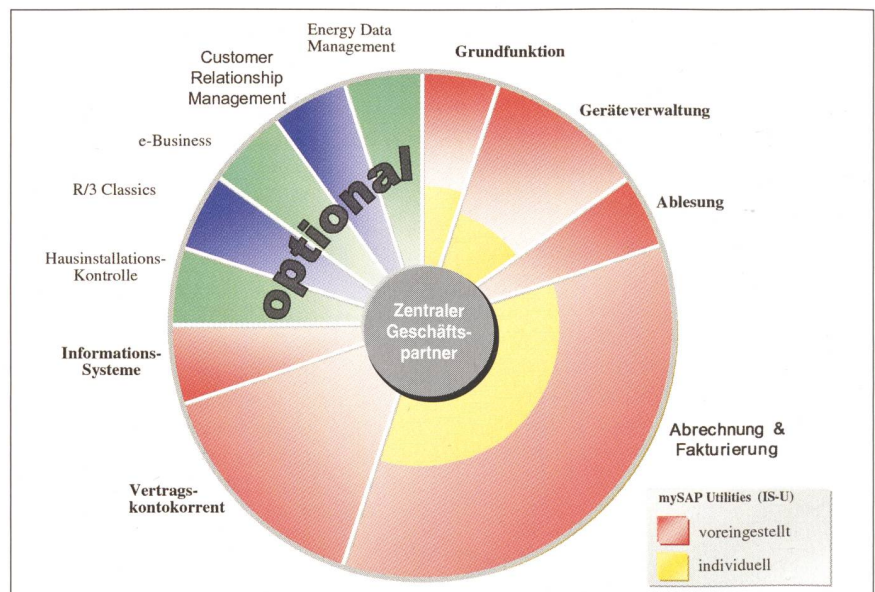
Was ist Application Service Providing?

Application Service Providing (ASP) ist ein Dienstleistungskonzept für das Bündeln von Diensten wie:

- Bereitstellen von Anwendungen
- Wartung und Aktualisierung von Anwendungen
- Einrichten und Pflege von Benutzern
- Kontrolle des Zugangs zu Anwendungen und Daten
- Sicherstellen von Speicherplatz
- Schutz und Sicherung der Daten
- Netzzugang
- Support und Helpdesk
- Gegebenenfalls Datenerfassung.

Diese Dienstleistungsbündel lassen sich an grössere Nutzergruppen vermarkten (one to many services).

Die Application Service Provider (ASPs) bieten ihren Kunden Zugang zu ihren Dienste-Bündeln über das Internet, virtuelle private Netze oder Direktverbindungen. Um diese Dienste im Büro und unterwegs nutzen zu können, benötigen die Anwender lediglich handelsübliche WEB- und WAP-Browser.



Dienstleistungen des Application Service Providing (ASP). System-Erweiterungen: CISUP ist so konzipiert, dass das System nicht nur auf die spezifischen Kundenbedürfnisse angepasst werden kann. Anbindungen an die New Economy wie Customer Relationship Management (CRM), E-Business mit Internet-Self-Service-Szenarien, Business-Information Warehouse und Energy Data Management (EDM), wenn nur einige unter vielen Ausbaumöglichkeiten genannt werden, ist auch nachträglich ohne grosse Anpassungen möglich.

Kontaktadresse

CSC Switzerland AG
Business Area Manufacturing and Utilities
Sandra Völler
Binzmühlestrasse 14
8050 Zürich
E-Mail: svoeller@csc.com
Internet: www.ch.csc.com

Vielfältige Unternehmensvorteile

Die Vorteile für die Unternehmen liegen auf der Hand. Mit ASP stehen die besten Software-Lösungen jedermann zur Verfügung. Die Implementierung wird beschleunigt und die Wartungs- und Supportkosten reduziert, da die standardisierten Softwarelösungen eines ASP zentral verwaltet und vielen verschiedenen Anwendern zur Verfügung stehen. Die IT-Verantwortung liegt einzig beim Anbieter. In Dienstvereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) legen Anwendungs-Dienstleister (ASPs) und ihre Kunden fest, welche Dienste in welcher Güte, Geschwindigkeit, Bandbreite usw. zu welchen Tages- und Wochenzeiten zur Verfügung stehen sollen. Die Abrechnung erfolgt «per user» und «per month». Die gesamte Systemintegration erfolgt aus einer Hand, und zwar von Profis, so dass sich das Unternehmen auf seine Kernkompetenzen konzentrieren kann.

Dienstleistungspaket für mittlere bis kleinere Versorgungsunternehmen

Als neue Dienstleistung, bietet CSC Switzerland für kleinere und mittlere Versorgungsunternehmen in der Schweiz CISUP, eine vorkonfigurierte SAP-Branchenlösung mySAP Utilities IS-U (Industry Solution Utilities), mit Application Service Providing an. Die Applikation wird auf der von CSC Switzerland bereitgestellten IT-Infrastruktur betrieben.

CISUP umfasst einen ganzheitlichen, zuverlässigen Service mit kurzen Reaktionszeiten, eine persönliche qualifizierte Betreuung sowie die permanente Überwachung von Performance und Ressourcen des Systems. Das übersichtliche und modulare Dienstleistungspaket kann durch monatlich zu entrichtende Gebühren bezogen werden und ermöglicht dadurch klar kalkulier- und planbare Kosten. Es fallen keine eigenen Investitionen für systemtechnische Ausstattung, personelle Ressourcen oder laufende Betriebskosten an.

Einheitlich integrierte Branchenlösung

Aufgrund der langjährigen Branchen- und Prozesserfahrung gelingt es CSC Switzerland mit über 70% praxisgerecht eingestellten Prozessen, den kundenindividuellen Anpassungsaufwand zu minimieren und somit die Produktivsetzung zu beschleunigen. Das Kundenzentrierte Informationssystem ermöglicht von der Ablesung über die Abrechnung bis hin zum Rechnungsversand die Abwicklung aller relevanten Geschäftsprozesse.

Beschreibung der Dienstleistung

Mit CISUP wird eine komplette Branchenlösung mit ASP für Versorgungsunternehmen angeboten, welche folgende Dienstleistungen seitens der CSC Switzerland umfasst:

- Orts- und zeitunabhängiger Zugriff auf das System
- Systemadministration
- Täglicher Betrieb (Systemüberwachung, Backups usw.)
- Benutzeradministration
- Technische Updates / Releasewechsel (R/3 Core und Frontends)
- Permanente Überwachung von Performance und Ressourcen des Systems
- Periodische Archivierungsläufe
- Support & Helpdesk
- Ganzheitlichen, zuverlässigen Service mit kurzen Reaktionszeiten
- Persönliche und qualifizierte Betreuung
- Einführungs- und Upgrade-Schulung
- Kostentransparenz
- Regelmässige CISUP-Informationsveranstaltungen

Leistungscharakteristika

- Abbildung einer **Regionalstruktur** der Schweiz
- **Terminsteuerung** mit den gängigsten Abschlags-, Sollstellungs- bzw. Abschlagsdruckterminen
- Definierte direkte, indirekte und halbindirekte Zählwerke
- Ein-, Aus-, Umbau- und Zählerwechsel-Prozesse mit allfälligen Änderungen der Abrechnungsdaten
- Startbereite einfache, komplexe und innovative **Tarifkonstrukte** für Sondervertrags- und Tarifikunden
- **Zwischen- und Schlussrechnung** für Abbucher und Barzahler (ESR)
- Flexible **manuelle Abrechnung**
- Sollstellungsverfahren für Akontoerhebung
- **Nebenbuchhaltung** unter «KMU-Kontenrahmen» mit Beleg- und offene Postenverwaltung sowie Zahlungsdatenaustausch mit Bank und Post
- Mahnverfahren für Sondervertrags- und Tarifikunden
- Kontokorrent-Funktionen wie bspw. Bankrückläufer, Sicherheiten, Barkasse, Kontenpflege, Darlehen sowie Ratenplan und Stundung oder Ausbuchen
- Steuerung aller IS-U Geschäftsprozesse über das **Customer Interaction Center (CIC)**
- Identifikation und Zugang zu wichtigen Kundendaten und -vorgängen über ein intelligent angepasstes Portal
- Automatische Protokollierung der **Kundenkontakte** sowie deren Verwaltung
- Umfangreiches **Berichtswesen** mit Reports über Grundfunktionen, Geräteverwaltung, Ablesesteuerung, Datenumfeldfunktion, über 30 Vorgangs- und Bestandsstatistiken
- **Energiestatistiken** – durch die wichtigsten Merkmale segmentiert – geben Auskunft über die Erträge aus Wirkenergie, Blindenergie sowie Leistungsverarbeitung der Massendruck- und Tagesgeschäftsdaten einschliesslich **Versand**
- **Druck- und Outputmanagement** mit Formulargestaltung für Ableseformular, Rechnung und Mahnung
- **Archivierung** von Kundenabrechnungen
- Zur Verfügung gestellte fertige objektspezifische Datenstrukturen ermöglichen eine sichere **Altdatenmigration**
- Rollenbasiertes **Schulungskonzept**

Kundennutzen und Wettbewerbsvorteil

CISUP hält dank ausgereifter Informationstechnologie den wachsenden Anforderungen des Energiemarktes stand und kann, dank modularem Aufbau, laufend den Ansprüchen des Marktes angepasst werden.

CISUP gewährleistet eine einheitliche und aktuelle Datenbasis, wodurch Daten ebenfalls mit Mitbewerbern ausgetauscht werden können.

Komplexe, mehrstufige Tarif- und Vertragskonstrukte können effizient abgebildet und überwacht werden.

Die Lösung unterstützt die Multi-Utility-Bestrebung über mehrere Sparten hinweg, ermöglicht einen ganzheitlichen Kundenservice und ist offen für verschie-

dene E-Business-Szenarien, wie beispielsweise die Kundenselbstablesung via Internet.

- CISUP zeichnet sich somit aus durch:
- schnelle Reaktionen auf kurzfristige Veränderungen von Markt- und Kundenbedürfnissen
 - flexible Gestaltung von Abrechnungsszenarien
 - effiziente Abbildung der Geschäftsprozesse
 - übersichtliches und modulares Dienstleistungspaket
 - klar kalkulier- und planbare Kosten

Durch den ASP-Betrieb von CISUP können die Know-how-Träger der Energieversorger im Kerngeschäft belassen werden und sich auf die neuen Herausforderungen konzentrieren.