

KNG und Oberhausener Netzgesellschaft setzen auf »TINA«

Digitalisierung der Kundenprozesse im Visier

Die Energiewende und die politischen Forderungen zur Gewährleistung eines wettbewerbsfähigen und versorgungssicheren Energiemarktes stellen die Netzbetreiber vor große Herausforderungen. Schwindende Erlöse treiben den Verantwortlichen zusätzliche Sorgenfalten auf die Stirn. Gefragt sind daher in erster Linie performante IT-Lösungen, die den Verantwortlichen bei den Kundenmanagementprozessen unter die Arme greifen und sie möglichst automatisiert bei der Bearbeitung unterstützen. Sowohl die KNG-Kärnten Netz GmbH als auch die Oberhausener Netzgesellschaft mbH setzen auf die Prozessmanagement-Lösung TINA der Gießener CURSOR Software AG. Während die Österreicher dabei die Digitalisierung der Kundenprozesse ihres kompletten Leistungsspektrums im Visier haben, steht in Oberhausen primär die Optimierung ihres Hausanschlussprozesses im Fokus.



TINA ist auch auf mobilen Geräten einsetzbar

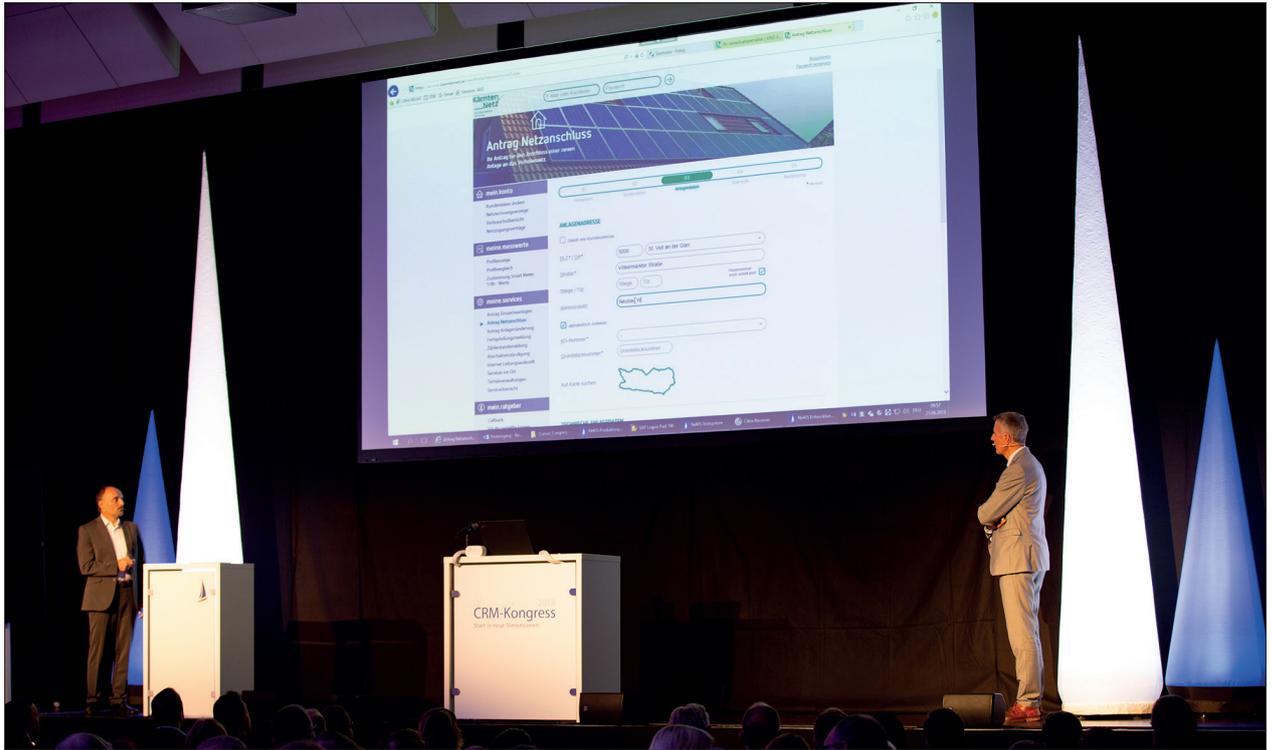
Die KNG-Kärnten Netz GmbH (KNG) ist eine 100-prozentige Tochter der Kelag – Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft – und stellt als Verteilnetzbetreiber für Strom und Erdgas in Kärnten allen Kunden und Energielieferanten die Netzinfrastruktur diskriminierungsfrei zur Verfügung. Dabei sichern rd. 700 Mitarbeiter die Versorgung von mehr als 217 000 Netzkunden

im Bereich Strom und 9 700 Kunden im Bereich Erdgas.

Weichen schnell auf Zusammenarbeit gestellt

Für die Verantwortlichen der KNG stand eine Effizienzsteigerung bei den Kundenprozessen von der Kundenanfrage bis zum unterzeichneten Angebot in der Stromsparte

ganz oben auf der Agenda. »Inspiration für einen entsprechenden Projektplan und die Partnersuche lieferte uns dabei der »netzpraxis«-Artikel »Innovatives Netzmanagement bei der ovag Netz AG«, erzählt Gerald Obernosterer, Leiter Netzmanagement bei der KNG. Nach einem ersten Treffen mit CURSOR habe man sehr schnell die Weichen auf eine intensive Zusammenarbeit



Andreas Pavluk (l.) und Gerald Obernosterer präsentieren das TINA-Projekt der KNG auf dem CRM-Kongress von CURSOR

auf Basis der Prozessmanagement-Lösung TINA – intern als »NeKIS« bezeichnet – gestellt. Mit dieser Lösung ist es der KNG auch gelungen, die Anforderungen der Netzdienstleistungsverordnung Strom 2012-Novelle 2013 (END-VO) in einem dafür geeigneten Softwarepaket abzubilden.

Prozessoptimierung sämtlicher Angebotsarten im Blickpunkt

Im Fokus der Einführung von TINA/NeKIS stand die Prozessoptimierung sämtlicher Angebotsarten von Neuanschlüssen über Leistungserhöhungen bis zu den immer wichtiger werdenden technischen Services außerhalb des regulierten Bereichs. Vor dem Einsatz der Lösung waren die Prozesse sehr papierlastig und erforderten daher viele interne Postwege. Eine Durchlaufzeit vom Antrag in Papierform zum Angebot schlug mit einer Durchlaufzeit von fünf bis sechs Tagen zu Buche. »So wollten und konnten wir künftig nicht mehr arbeiten. Wir wollen stattdessen weg vom Papier in Richtung »Digitale Prozesse« marschie-

ren«, sagt Projektleiter Andreas Pavluk von der KNG. Mittlerweile sind die Österreicher seit zwei Jahren mit NeKIS produktiv. Heute kann der Kunde bequem über das Netzportal der KNG (mein.portal) einen digitalen Antrag stellen. Dann wird der Vorgang durchgängig digital von der Plausibilitätsprüfung über die Angebotsstellung und den Freigabeprozess bis zur elektronischen Unterschrift durchlaufen, bei einer Halbierung der Laufzeit auf zwei bis drei Tage.

TINA/NeKIS als Dreh- und Angelpunkt

Zentrales Element im Kundenanschluss- beziehungsweise Hausanschlussprozess ist NeKIS mit seinem integrierten professionellen Business-Process-Management, einem Workflow-System, das die notwendigen Daten direkt vom Netzkundenportal bezieht. Die Prozessmanagement-Lösung startet mit einer Plausibilitätsprüfung der Kundeneingaben. In Richtung SAP IS-U findet ein weiterer Check statt. Dort wird überprüft, ob es sich bei dem Antragsteller um einen Bestands-

oder Neukunde handelt. Ist er ein Neukunde, wird er direkt in SAP IS-U angelegt. Es folgt die Angebotsstellung, die elektronische Unterzeichnung und der Versand an den Kunden. Nach dessen elektronischer Angebotsannahme löst NeKIS den weiteren Workflow für den Montageauftrag zur Herstellung des Anschlusses aus und gibt den Rechnungsversand an den Kunden frei. Nachdem der Anschluss bereitgestellt wurde, gibt der Monteur eine digitale Rückmeldung aus dem WFM an NeKIS über den betriebsbereiten Zustand der Netzanlage. Automatisch erfolgt dann über NeKIS beziehungsweise SAP WFM der Auftrag, einen Zähler zu montieren.

Benutzergeführter Angebotsprozess

Im NeKIS werden die Anträge regional automatisiert einem Team von Netzkundenservice-Technikern zugewiesen. Ein Techniker nimmt den Antrag an und beginnt mit der Plausibilitätsprüfung und dem Start des Workflows »Netzzutritt«. In diesem Rahmen gilt es, den Datensatz weiter mit technischen Daten

anzureichern. Dazu gehören etwa Informationen, wo der Anschluss hergestellt werden kann, oder ob die Netzinfrastruktur ausgebaut werden muss. »Daraufhin wird aufgrund einer Zeichnungsberechtigungs-matrix der Zeichnungsberechtig-te automatisch vorgeschlagen. Des Weiteren ist der Anschluss-typ vorzugeben, und die Netzebenen sind nochmals zu kontrollieren«, erläutert Jan Kornemann, Team-leiter IT-Consulting bei CURSOR.

Automatisierte Angebotserstellung

Auf Basis all dieser Daten erstellt NeKIS automatisiert das Angebot als Word-Dokument. Zugleich wird ein Bestätigungsschreiben erstellt, mit dem der Kunde das Angebot annehmen kann, danach wird die elektronische Zeichnungsberechtig-ung ausgelöst. Wenn der Zeich-nungsberechtigte das Angebot freigibt, generiert NeKIS das finale Angebot, führt sämtliche Doku-mente, Pläne, Produktdeklaratio-nen etc. zusammen und versendet es per Mail an den Kunden.

Durchgängige Digitalisierung lässt Durchlaufzeiten purzeln

»Im Ergebnis konnten wir Dank der durchgängigen Digitalisierung, der Verhinderung von Medienbrüchen und der starken Automatisierung die Durchlaufzeiten um 50 % redu-zieren«, freut sich Obernosterer. Zudem gibt es im Sinne der Effzi-enzsteigerung mit NeKIS nur ein Frontend für alle Mitarbeiter. Die standort- und zeit- unabhängige Bearbeitung sorgt für eine weitere Verbesserung des Durchsatzes. »Außerdem verfügen wir durch die Plausibilitätsprüfung über eine hohe Datenqualität und eine lü-ckenlose Dokumentation. Auch die Kundenkommunikation über den digitalen Kanal hat Vorteile«, be-richtet Obernosterer.

Künftig vollautomatisierte Standardangebote geplant

Schon bald sollen Standardange-bote vollautomatisch generiert werden. Dann erhält der Kunde binnen weniger Minuten nach An-tragstellung ein Angebot. »Da-



Gerald Obernosterer, Leiter Netzmanagement bei der KNG

durch kann die KNG rd. 800 bis 1 000 Arbeitsstunden jähr lich ein-sparen«, resümiert CURSOR-Vor-stand Jürgen Heidak.

TINA macht auch in Oberhausen eine »gute Figur«

TINA macht hinsichtlich der Digi-talisierung der Hausanschlusspro-zesse insgesamt »eine gute Figur«. Sie spielt ihre Stärken unter ande-rem aus, wenn sich die Anwender auf die ganzheitliche Durchfüh-rung von Kernprozessen, wie den des Hausanschlusses, konzentrieren. Das haben sich die Verantwortli-chen der Oberhausener Netzgesell-schaft mbH auf die Fahnen ge-



Dr. Lukas Spitalny, Abteilungsleiter Zählerdatenmanagement und TINA-Projektverantwortlicher bei der Oberhausener Netzgesellschaft mbH



Andreas Pavluk, Projektleiter bei der KNG

schrieben. Dieses Unternehmen, mit seinen aktuell 180 Mitarbei-tern, ist eine 100-prozenige Tochter der Energieversorgung Oberhau-sen AG (evo) und für Planung, Bau und Betrieb des Strom-, Gas- und Fernwärmenetzes der evo zustän-dig. Sie hat entsprechend den Vorgaben des Energiewirtschafts-gesetzes die Aufgabe, die Versor-gungsnetze der evo zu betreiben, zu warten, instand zu halten und bedarfsgerecht auszubauen sowie allen Energiehändlern diskriminie-rungsfrei zur Verfügung zu stellen. Im Strombereich verfügt das Un-ternehmen über rd. 135 000 Netz-kunden, im Gasbereich sind es rd. 33 000 Kunden.



Stefan-Markus Eschner, Vorstand Technik und Innovation bei CURSOR

Die Netzgesellschaft der evo wird gleich doppelt fündig

Das Ziel war es, eine durchgängige Bearbeitung der Erstellung von Netzzanschlüssen in der Niederspannung bzw. in der Niederdruck-Ebene zu etablieren. »Durch die stringente Prozessführung in TINA und der Integration unseres Geoinformationssystems werden Systembrüche mit redundanten Dateneingaben vermieden und zusätzlich der Informationsgrad für alle Beteiligte erhöht.«, ergänzt Dr. Lukas Spitalny, Abteilungsleiter Zählerdatenmanagement und TINA-Projektverantwortlicher in Oberhausen. Wichtig war den Verantwortlichen zudem die nahtlose Integration in die Systemlandschaft einschließlich einer Dokumentenschnittstelle mit einer automatischen Ablage von Dokumenten in prozessabhängig definierten Pfaden auf dem Filesystem. Durch standardisierte Erfassungsroutinen werden die Mitarbeiter durch die TINA-Prozesse geführt und so prozessrelevante Daten sicher erfasst. Den beteiligten Mitarbeitern stehen somit alle relevanten Daten umfänglich in ei-

ner zentralen Anwendung zur Verfügung, wodurch sich die Auskunftsfähigkeit eines jeden Mitarbeiters gegenüber Kunden erhöht hat. Dies wiederum hatte eine Steigerung der Kundenzufriedenheit zur Folge.

TINA seit zwei Jahren zur vollen Zufriedenheit im Einsatz

»Eine Steigerung der Transparenz in der Sachbearbeitung und Minimierung der Reaktionszeiten auf Kundenanfragen sind wichtige Aspekte, die wir durch die Implementierung zahlreicher Automatismen in TINA berücksichtigt haben. Diese Automatismen können durch individuelle Prozesslogiken für den Anwender ergänzt werden«, erläutert Stefan-Markus Eschner, Vorstand Technik und Innovation bei CURSOR. Mittlerweile ist TINA seit zwei Jahren »im Dienst«, und das zur vollen Zufriedenheit bei den Beteiligten der Oberhausener Netzgesellschaft mbH. »TINA gehört heute zu den zentralen IT-Säulen in unserer Prozesslandschaft. Durch die GIS-Integration zur Sachdatenpflege konnte eine nicht unerhebliche Menge

redundanter Dateneingaben auf GIS-Seite vermieden werden.«, berichtet Klaus Beck, Abteilungsleiter Netzdokumentation/GIS-Services. Doch damit nicht genug: Künftig soll gemeinsam mit CURSOR zusätzlich eine graphische Integration des GIS-Systems realisiert werden, um eine Vielzahl von neuen Anwendungsfällen mit TINA prozessgesteuert bearbeiten zu können.

Blick in die Zukunft: neue Dienstleistungen und Autarkie-Produkte

Vor dem Hintergrund der Energiewende blicken Netzbetreiber schon heute in die Zukunft und planen, ihren Kunden neue Dienstleistungen und Autarkie-Produkte für die dezentrale Energieversorgung wie Photovoltaik, Energiespeicher, Wall-Boxen, Wärmepumpen und Smart Home anzubieten. Auch für diese Aktivitäten sind sie mit TINA gut gerüstet.

thomas.ruehl@cursor.de

www.cursor.de