



**EFFIZIENTE SPERRBEARBEITUNG  
VERSORGUNGSSPERRUNG  
UNTER SAP FOR UTILITIES**

Produktblatt zu Produktnr. [000661]



# EFFIZIENTE SPERRBEARBEITUNG

## **EINLEITUNG**

Die Abwicklung des Inkassogeschäftes stellt große Anforderungen an das System SAP for Utilities. Gilt es doch, nicht nur eine permanente Forderungsüberwachung durchzuführen sondern vielmehr auch den Arbeitseinsatz der verfügbaren Außendienstkräfte sinnvoll zu planen und zu koordinieren. Nicht mehr durch den Außendienst einbringbare Forderungen bedürfen zudem u. U. anderer Methoden der Beitreibung.

Befindet sich in Ihrem Versorgungsunternehmen ein entsprechender Workflow im Einsatz oder planen Sie, das Inkassogeschäft mit einem solchen abzuwickeln? Dann werden Sie sich über folgende Fragestellungen schon einmal Gedanken gemacht haben:

- Lässt sich die Bearbeitung der vielen Einzelprozesse zentralisieren und vereinfachen?
- Können Aufträge für Außendienstmitarbeiter nach regionalen Gesichtspunkten erstellt werden?
- Ist ein permanenter Überblick über alle Prozesse realisierbar?
- Kann die Sachbearbeitungszeit verkürzt und damit effektiver genutzt werden?
- Lässt sich innerhalb SAP for Utilities die Beitreibung auf der Basis von Sperrbelegen organisieren, die nicht mehr durch den Außendienst abgearbeitet werden können (z.B. im Ermittlungsfall)?

## **PROZESSOPTIMIERUNG UNTER NUTZUNG DES SAP-STANDARDS**

DSC hat unter Nutzung der von SAP vorgedachten Logik ein Konzept zur Abwicklung von Sperrungen entwickelt. Hier werden in erster Linie folgende Punkte berücksichtigt:

- Nach einem erfolgten Mahnlauf ist es denkbar, dass eine Vielzahl von Sperrbelegen erzeugt werden. Im Fall einer workflowgesteuerten Abwicklung müsste der jeweils zuständige Sachbearbeiter jedes erzeugte Workitem separat bearbeiten. Ebenso kann nur schwerlich ein Überblick darüber gewonnen werden, in welchem geographischen Teil des Versorgungsgebietes die Sperrungen vorzunehmen sind, um eine sinnvolle Auswahl des Arbeitsvorrates für die jeweiligen Sperrbeauftragten zu treffen. Auch muss es möglich sein, nur genau so viele Sperrbelege zur weiteren Prozessierung auszuwählen, dass deren Erledigung auch durch die vorhandene Arbeitskraftkapazität sichergestellt werden kann.
- Durch die Grundversorgungsverordnung (GVV) wurde festgelegt, dass eine Unterbrechung der Versorgung erst ab einer Forderungshöhe von 100,- Euro pro Sparte statthaft ist. Im Fall der Unterschreitung dieser Betragsgrenze muss ein vorhandener Sperrbeleg automatisiert abgeschlossen werden.
- Bei einem Massenprozess wie der debitorischen Sperrung muss jeder unnötige Systemdialog vermieden werden, d. h. der Druck von Arbeitsaufträgen oder die Datenübergabe an ein mobiles System müssen genauso automatisiert erfolgen wie das u. U. notwendige Ändern von Stammdaten.

(c) DSC GmbH - alle Rechte vorbehalten.



# VERSORGUNGSSPERRUNG UNTER SAP FOR UTILITIES

## OPTIMIERTE ABWICKLUNG

Um den oben beschriebenen Herausforderungen zu begegnen, bietet DSC die Geschäftsprozesslösung *Effiziente Sperrbearbeitung* mit den folgenden Funktionsmerkmalen an:

- Alle zur Bearbeitung anstehenden Prozesse werden aus einer zentralen Oberfläche heraus verwaltet. So hat der Sachbearbeiter auf einen Blick die Übersicht über fällige Wiederinbetriebnahmen, Auszüge usw. innerhalb des Bereichsmenüs.
- Dieses Bereichsmenü erlaubt es, nach regionalen Gesichtspunkten auf den vorhandenen Vorrat an Sperrungen zuzugreifen und den täglichen Arbeitsvorrat für den Außendienst nach Aktualität, Höhe des ausstehenden Betrages oder Anzahl der bereits vorgenommenen Inkassogänge sowie weiteren kundenspezifischen Kriterien zu selektieren.
- Die so ausgewählten Sperrungen werden sofort prozessiert, die Arbeitspapiere können mitarbeitergenau entweder direkt im Paket gedruckt oder aber an eine angebundene mobile Lösung übergeben werden.
- Sperrbelege können termingenua zur Disposition reserviert werden, vorab kann ein Schreiben zur Sperrankündigung abgesetzt werden, in welchem dem Kunden GVV-konform der genaue Termin der Inkassosperrung mitgeteilt wird.
- Optionale im Hintergrund aktive Workfloweinzelschritte benötigen für die Funktionsüberwachung keinen Sachbearbeiterdialog und sind individuell nach Kundenwunsch ausprägbar. Jeder Einzelprozess gewinnt damit an Transparenz.
- Innerhalb des Bereichsmenüs registrieren Sie auch den Eingang von Teilzahlungen bei vorher festgelegter Restbetragshöhe für Wiederinbetriebnahmen.
- Permanente Forderungsüberwachung, d. h. auch nicht prozessierte Sperrungen erledigen sich bei Zahlungseingang automatisch.
- Eine individuelle Funktion zur Fristverwaltung garantiert sowohl die termingenaue Durchführung zweiter Inkassogänge als auch das Aussetzen der Forderungsverfolgung aus beliebigen Gründen für einen vom Sachbearbeiter festzulegenden Zeitraum, ohne dass eine Stundung der offenen Posten erfolgen muss.
- Informeller Vorab-Download von zu prozessierenden Belegen in MS Excel- oder anderen Datenformaten
- Einfaches Reporting über in Arbeit befindliche Prozesse ist bequem zu realisieren und ist von DSC bereits in die Oberfläche eingebunden.
- Zahlreiche User-Exits garantieren die Abbildung des realen Geschäftsprozesses mit allen kundenspezifischen Besonderheiten in der Software und garantieren größtmögliche Flexibilität bei der Implementierung.
- Bequeme Einbindung in die Action-Box des CIC garantiert schnellen Zugriff für den Sachbearbeiter.
- Durch die zentrale Verarbeitung reduzieren sich Bearbeitungszeiten in hohem Maße.  
Die verfügbare Zusatzkomponente *Überwachungsdatenbanken* erlaubt das Ausfiltern kritischer Belege zur separaten Sachbearbeitung; die Belege können explizit geprüft bzw. freigegeben oder aber in einer separaten Umgebung mit Hilfe von Wiedervorlagen überwacht werden. Darüber hinaus sind Zusatzfunktionen wie z. B. das Absetzen eines MS Word Serienbriefes möglich.

(c) DSC GmbH - alle Rechte vorbehalten.



# EFFIZIENTE SPERRBEARBEITUNG

## FUNKTIONALITÄTSÜBERBLICK

Das Bereichsmenü zur Inkassoabwicklung bietet einen zentralen Überblick über alle globalen Informationen für alle Sperrbelege, die sich nicht im Status 'endgültig abgeschlossen' befinden. Den einzelnen Karteikarten kann entnommen werden, wie viele neue Sperrungen zur Bearbeitung anstehen, welche Sperrungen einen wiederholten Inkassogang erfordern, welche Anlagen aktuell im Status gesperrt sind, und welche Sperr- bzw. Wiederinbetriebnahmen aktuell bearbeitet werden.

Diese Informationen sind auch für Leerstandssperrungen verfügbar. Ein einfacher Doppelklick genügt, um eine Listausgabe dieser Belege zu aufrufen. Ebenso ist sofort erkennbar, bei welchen Sperrvorgängen ausreichende Zahlungseingänge eine Wiederinbetriebnahme notwendig machen.

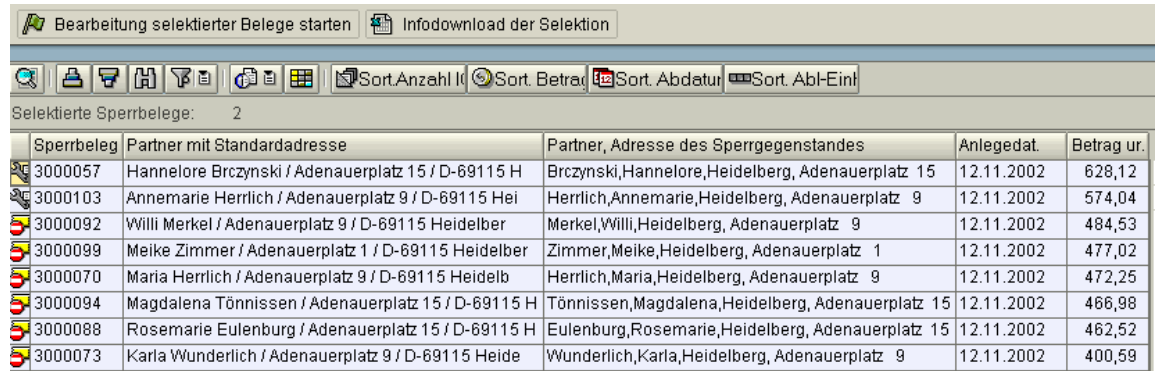
Document Number	Amount	Name	Address	Status
000003000080	286,22	Bürger, Bernd, Heidelberg	Adenauerplatz 1	KURZ
000003000100	309,59	Gerstenbach, Carl-Joseph, Heidelberg	Adenauerplatz	KURZ
000003000104	355,74	Groetzinger, Hermann, Heidelberg	Adenauerplatz 15	KÖHLER
000003000156	618,55	Hartmann, Karl, Heidelberg	Akademiestr. 2	KURZ
000003000097	294,19	Jansen, Marcus, Heidelberg	Adenauerplatz 1	INT. ABT. 2
000003000081	343,23	Melnikow, Tatjana, Heidelberg	Adenauerplatz 15	KURZ
000003000092	484,53	Merkel, Willi, Heidelberg	Adenauerplatz 9	KURZ
000003000068	332,90	Müller, Alfred, Heidelberg	Adenauerplatz 11	KURZ
000003000084	301,92	Schumann, Christa, Heidelberg	Adenauerplatz 1	KURZ
000003000157	553,59	Schwarzmann, Thomas, Heidelberg	Akademiestr. 2	KURZ
000003000095	347,66	Sommer, Margit, Heidelberg	Adenauerplatz 11	KURZ
000003000098	301,36	Thalbach, Norbert, Heidelberg	Adenauerplatz 15	KURZ
000003000094	466,98	Tönnissen, Magdalena, Heidelberg	Adenauerplatz 15	FA. VOGEL
000003000073	400,59	Wunderlich, Karla, Heidelberg	Adenauerplatz 9	FA. VOGEL

Abb. Bereichsmenü zur Verwaltung der Inkassoabwicklung



# VERSORGUNGSSPERRUNG UNTER SAP FOR UTILITIES

In den sofortigen Paketdruck von Arbeitspapieren bzw. die Erstellung von Touren für ein angebundenes mobiles System kann über den Menüpunkt 'Sperrbearbeitung' verzweigt werden. Schränken Sie hier den gesamten Arbeitsvorrat nach Ihren Vorgaben ein, so können Sie zwischen politischer oder postalischer Regionalstruktur, Postleitzahl und Straße bis hin zu Ableseeinheit und kundeneigenen Kriterien als Selektionsparameter wählen oder diese auch beliebig kombinieren.



Sperrbeleg	Partner mit Standardadresse	Partner, Adresse des Sperrgegenstandes	Anlegedat.	Betrag ur.
3000057	Hannelore Brczynski / Adenauerplatz 15 / D-69115 H	Brczynski,Hannelore,Heidelberg, Adenauerplatz 15	12.11.2002	628,12
3000103	Annemarie Herrlich / Adenauerplatz 9 / D-69115 Hei	Herrlich,Annemarie,Heidelberg, Adenauerplatz 9	12.11.2002	574,04
3000092	Willi Merkel / Adenauerplatz 9 / D-69115 Heidelber	Merkel,Willi,Heidelberg, Adenauerplatz 9	12.11.2002	484,53
3000099	Meike Zimmer / Adenauerplatz 1 / D-69115 Heidelber	Zimmer,Meike,Heidelberg, Adenauerplatz 1	12.11.2002	477,02
3000070	Maria Herrlich / Adenauerplatz 9 / D-69115 Heidelb	Herrlich,Maria,Heidelberg, Adenauerplatz 9	12.11.2002	472,25
3000094	Magdalena Tönnissen / Adenauerplatz 15 / D-69115 H	Tönnissen,Magdalena,Heidelberg, Adenauerplatz 15	12.11.2002	466,98
3000088	Rosemarie Eulenburg / Adenauerplatz 15 / D-69115 H	Eulenburg,Rosemarie,Heidelberg, Adenauerplatz 15	12.11.2002	462,52
3000073	Karla Wunderlich / Adenauerplatz 9 / D-69115 Heide	Wunderlich,Karla,Heidelberg, Adenauerplatz 9	12.11.2002	400,59

Abb. Eingegrenzter Sperrbelegvorrat vor der Druckfreigabe

Sinnvollerweise kann vor dem Paketdruck bzw. Download die Zuordnung zu einem ausgewählten Arbeitsplatz erfolgen. Das ermöglicht eine Überwachung des jeweils vom Außendienstmitarbeiter mitgeführten Auftragsvorrats. Sollte z. B. ein Kunde durch Barzahlung in der Geschäftsstelle das Ausführen der Sperrung zu verhindern versuchen, kann der zuständige Außendienst telefonisch sofort informiert und auf diese Weise unnötiger Arbeitsaufwand verhindert werden. Eine separate Oberfläche für die Verwaltung der einzelnen den Arbeitsplätzen zugeordneten Sperrbelege garantiert größtmögliche Übersichtlichkeit und eine zügige Abarbeitung des ausgegebenen Arbeitsvorrats.

## REFERENZEN

Die *Effiziente Sperrbearbeitung* ist u. a. bei folgenden unserer Kunden im Einsatz: Mainova AG, swb Messung und Abrechnung GmbH, Stadtwerke Krefeld AG, Stadtwerke Duisburg AG, Energieversorgung Leverkusen GmbH & Co. KG, EnBW AG, Stadtwerke Augsburg Holding GmbH, Stadtwerke Aachen AG, Energieversorgung Offenbach AG, Maintal-Werke GmbH, metaCount GmbH, Mannheimer Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH, Kelag-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, Stadtwerke Düsseldorf AG, Technische Werke Ludwigshafen AG, Stadtwerke Bonn GmbH, NEW Energie GmbH.

(c) DSC GmbH - alle Rechte vorbehalten.





UNTERNEHMENSBERATUNG  
UND SOFTWARE GMBH

DSC GmbH  
Carl-Benz-Straße 16 a  
D-69198 Schriesheim  
Telefon +49 6203 6941-0  
Telefax +49 6203 6941-941  
info@dsc-gmbh.com  
www.dsc-gmbh.com

