

SAP MULTICHANNEL FOUNDATION FOR UTILITIES

NEUE KOMMUNIKATIONSKANÄLE FÜR VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

HAMBURG WASSER

HAMBURG WASSER ist der Wasser- und Abwasser-spezialist in der Hansestadt – mit allen Leistungen aus einer Hand. Das Unternehmen bietet nicht nur Versorgungs- und Entsorgungssicherheit auf höchstem Niveau sondern auch maßgeschneiderte Lösungen für die wasserwirtschaftlichen Bedürfnisse der umliegenden Städte und Kommunen in der Metropolregion.

HAMBURG WASSER ist mit rund 2.100 Mitarbeitern ein leistungsfähiger Gleichordnungskonzern, der die Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung sicherstellt.

Mit Gründung des Gleichordnungskonzerns schließt sich der Wasserkreislauf in der Metropolregion Hamburg. 2006 entstand ein leistungsfähiges Trinkwasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen in kommunaler Hand. Die im Konzern zusammengeschlossenen Unternehmen Hamburger Wasserwerke GmbH (HWW) und Hamburger Stadtentwässerung AöR (HSE) haben jeweils rund 160 Jahre Erfahrung im Umgang mit der Ressource Wasser.



DIE HERAUSFORDERUNG

HAMBURG WASSER hatte die Entscheidung getroffen, das seit Jahren im Einsatz befindliche Kundenportal SAP UCES durch eine neue Lösung zu ersetzen. Grund war u. a. die Tatsache, dass in der bestehenden Lösung Prozesse teilweise nur rudimentär ausgeprägt waren und eine durchgängige Verprobung mit dem Backend-System IS-U fehlte.

Erweiterungen, Schnittstellen oder Frontend-Entwicklungen waren mit hohem Aufwand verbunden, und auch die Kommunikation via Briefpost (Ablesekarten, Rechnungen, ...) beanspruchte Ressourcen und verursachte Kosten.

Zudem sollte ein mit SAP IS-U integriertes SAP CRM als zusätzliche Backend-Komponente implementiert werden, um eine Trennung von Abrechnungs- und Kundenprozessen zu gewährleisten und gleichzeitig ein gemeinsames System für Bestell- und Anmeldeprozesse zu schaffen, dessen Komponenten konzernweit genutzt werden können.

Ziel war also der Aufbau eines integrierten modernen Kundenportals mit digitalen Kommunikationskanälen, und komfortablen Services.

Damit sollte nicht zuletzt für die Kunden von HAMBURG WASSER ein Anreiz geschaffen werden, die Kommunikation mit dem Versorgungsunternehmen vermehrt online abzuwickeln. Zielsetzung ist es, die Anzahl der registrierten Portal-Nutzer von derzeit 10 % innerhalb von fünf Jahren auf 30 % zu erhöhen.

Um Ressourcen zu entlasten und Kosten zu verringern, sollte die Korrespondenz mit bereits registrierten Nutzern auf E-Mail umgestellt werden. Zudem sollten die im neuen Kundenportal getätigten Eingaben automatisch validiert, weiterverarbeitet und an den Kunden rückbestätigt werden.

Prozesse und Services (Einzug/Auszug, ...) sollten erweitert und optimiert werden, um eine höchstmögliche Effizienz zu erreichen.

„DSC hat uns bei der Implementierung der SAP Multichannel Foundation Lösung sehr gut unterstützt. Für das Projekt besonders wertvoll war die Tatsache, dass die DSC-Berater neben dem technischen Wissen der neuen SAP-Lösung ebenfalls über umfangreiche Kenntnisse in den angebundenen Backend-Systemen SAP CRM und SAP IS-U verfügen. Wir greifen immer wieder gerne auf die Expertise der DSC zurück.“

Peter Saile, Leiter Systemplanung/Anwendungsentwicklung, Betriebswirtschaft und IT, HAMBURG WASSER

DIE LÖSUNG

Zur Umsetzung dieser Anforderungen entschied sich HAMBURG WASSER zur Neugestaltung des bisherigen Kundenportals und setzte – als eines der ersten Versorgungsunternehmen weltweit – auf die innovative **SAP Multichannel Foundation for Utilities (MCF)**.

Dabei handelt es sich um eine kundenorientierte Lösung auf Basis des SAP NetWeaver Gateway. Die Standardauslieferung umfasst verschiedene Self-Service-Szenarien, mit denen Kunden rund um die Uhr sicher auf die wichtigsten Daten ihres Kundenkontos zugreifen, diese verwalten und wichtige Aktivitäten online ausführen können.

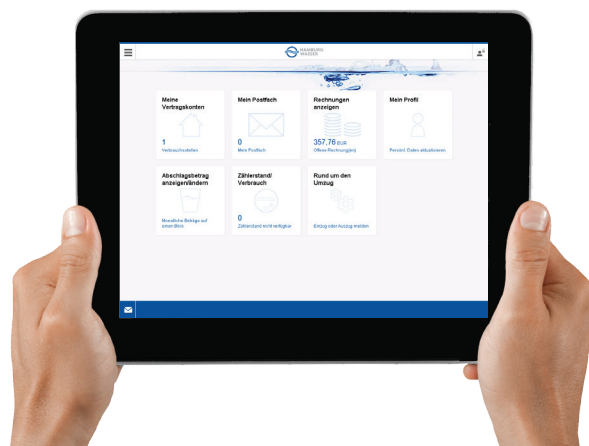
Im Projekt wurden zunächst die notwendigen Systeme aufgebaut, um eine Lösungs- und Integrationsplattform auch für zukünftige Anwendungen zu schaffen. DSC sorgte für die Implementierung von SAP CRM 7.0 als Plattform für das Online-Kundenportal und für die Anbindung der CRM-Systeme an SAP IS-U.

Im Anschluss folgte die Implementierung von SAP Multichannel Foundation und individuellen DSC-Erweiterungen, welche die Standardfunktionalitäten sinnvoll ergänzen und das Webportal noch effizienter und vielseitiger gestalten: So wurde z. B. das Nachrichtencenter („Mein Postfach“) erweitert sowie ein optimierter Wechselprozess implementiert und in die Webseite eingebunden.

DER NUTZEN

Nach Ablösung der bestehenden UCES-Lösung ermöglicht die SAP Multichannel Foundation jetzt durchgängige Prozesse über SAP IS-U und SAP CRM.

Mit Einführung der neuen SAP-Lösung integriert HAMBURG WASSER unterschiedliche Kommunikationskanäle über eine zentrale Plattform und wickelt Kundenserviceprozesse über das neue Kundenportal hochautomatisiert und effizient ab.



Weitere Informationen zu SAP Multichannel Foundation inkl. Produktvideos finden Sie auf www.dsc-gmbh.com oder direkt über nebenstehenden QR-Code.

DSC UNTERNEHMENSBERATUNG UND SOFTWARE GMBH

Seit 1993 profitieren Energieversorgungsunternehmen europaweit vom Know-how und der Erfahrung der DSC GmbH.

Als langjähriger SAP Service Partner mit Recognized Expertise in den Bereichen Utilities und SAP CRM haben wir unsere Kompetenz in über 1.500 erfolgreichen Projekten unter Beweis gestellt. Mehr als 600 Kundeninstallationen zeugen zudem von der Qualität unserer Softwarelösungen.

Profitieren auch Sie von unserem umfassenden Software- und Dienstleistungsportfolio – mit Standorten in Deutschland, Österreich und in der Schweiz sind wir immer in Ihrer Nähe, um Ihr Projekt auch unter Berücksichtigung landesspezifischer Anforderungen optimal zu begleiten.

SO ERREICHEN SIE UNS

Carl-Benz-Str. 16 a • 69198 Schriesheim
Tel. +49 6203 6941-0 • Fax +49 6203 6941-941
service@dsc-gmbh.com • www.dsc-gmbh.com

SAP® Recognized Expertise
SAP for Utilities / Customer Relationship Management



DSC-QUALITÄT

Unser Qualitätsmanagement sichert Ihren Projekterfolg: DSC ist nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert.

