



Im Überblick

SWB Konzern Bonn »Energie und Wasser«

Mangelnde Informationsqualität ist negativ für Kundenmanagement und Planungen geschäftlicher Entscheidungen

Bedarf

Geschäftsführung benötigt neben Reports regelmäßig Ad-hoc Analysen.

Lösung

InfoZoom verbessert die Qualität und Plausibilität vorhandener SAP-Daten.

Nutzen

Deutliche Reduzierung von SAP-Entwicklungszeiten und -kosten.



Regionalversorger bringt Licht in den Datendschungel

Versorgungsunternehmen sind in zunehmendem Umfang von Kunden- und Abrechnungsdaten mit immer größerer Datenkomplexität konfrontiert.

Das erschwert die Aufgabe, verschiedenen Interessengruppen innerhalb des Unternehmens hochwertige Daten genau dann zur Verfügung zu stellen, wenn sie gebraucht werden. Mangelnde Informationsqualitäten können sich jedoch negativ auf das Kundenmanagement und auf die Planung geschäftlicher Entscheidungen auswirken. Besonders

Geschäftsführungen benötigen als Ergänzung automatisch generierter Reports regelmäßig Ad-hoc-Analysen. Wenn der Aufwand für deren Vorbereitung und Koordination zu groß ist, erhöht sich das Risiko gravierender Defizite im Berichtswesen. Um diesem Risiko entgegen zu wirken, setzt die SWB Energie und Wasser, Bonn, auf den Einsatz der Software InfoZoom. Durch dieses flexible Analysewerkzeug kann das Unternehmen auf aufwändig programmierte Abfragen aus SAP-IS-U verzichten. Außerdem lassen sich durch Ad-hoc-Analysen auch Qualität und Plausibilität der vorhandenen SAP-Daten verbessern.

► Datenmassen unter der Lupe

Grundlage für professionelles Reporting ist eine hochwertige Datenbasis. Bei der zum SWB-Konzern (Stadtwerke Bonn) gehörenden SWB Energie und

Seit der Anschaffung von InfoZoom Anfang 2006 gibt es nun eine Software-Lösung, mit dem das Bonner Versorgungsunternehmen große Datenmengen analysiert und aufbereitet.



Wasser verzeichnet allein der Fachbereich Kundenservice/Abrechnung jährlich rd. 230 000 Kundennummern, 322 000 aktive Zähler sowie 250 000 Rechnungen. Das Unternehmen beliefert die Region Bonn/Rhein/Sieg mit Strom, Gas, Wasser und Fernwärme. Aufgrund eines heterogenen Kundenstamms gibt es eine komplexe Datenbankstruktur mit derzeit fast 300 aktiven Tarifschlüsseln. Gerade im Strommarkt wird eine große Zahl von Tarifen für verschiedene Kundensegmente angeboten. »Ob in den Stammdaten von Kunden aus einem bestimmten Netzgebiet durchgängig der passende Tarifschlüssel eingetragen ist, muss sich jederzeit und ohne großen Aufwand überprüfen lassen«, sagt Axel Kapellen, bei den SWB für Kundenservice und Abrechnung zuständig.

Seine Aufgabe ist es auch, Voraussetzungen zu schaffen, damit unterschiedliche Interessengruppen mit den jeweils für sie relevanten Informationen versorgt sind:

»Externe Anfragen stammen u. a. von Kunden, Kommunen, Behörden und anderen Netzbetreibern. Intern benötigen der Vertrieb, das Marketing, Controlling und natürlich die Geschäftsführung für ihre Arbeit immer wieder aktuelle und aussagekräftige Auswertungen.«

Dafür stand bis vor kurzem neben der Branchenlösung IS-U von SAP ausschließlich MS-Excel zur Verfügung. Das Problem: Mit Excel können höchstens 65 000 Zeilen bearbeitet werden, und bei großen Kundenzahlen werden schnell unüberwindbare Grenzen erreicht. Seit der Anschaffung von InfoZoom Anfang 2006 gibt es nun eine Software-Lösung, mit dem das Bonner Versorgungsunternehmen große Datenmengen analysiert und aufbereitet.

► IT-Abteilung wird entlastet

Der Fachbereich Kundenservice/ Abrechnung verwendet InfoZoom für Ad-hoc-Datenanalysen, die mit dem Abrechnungssystem SAP IS-U (Version 4.64) zu aufwändig oder nicht möglich wären. Die Analysen werden zu Reports aufgearbeitet und erreichen vor allem die Geschäftsführung, den Vertrieb und das Marketing. Dafür stellt die IT-Abteilung der SWB Energie und Wasser dem Fachbereich Kundenservice/Abrechnung jeden Monat einen aktuellen Datenextrakt aus SAP IS-U zu allen aktiven Kunden bereit. Im ersten Schritt werden die gewünschten Feldinformationen in SAP-IS-U ausgewählt. Ein Datenbestand von rd. 334 000 Stammdatensätzen mit 142 Attributen ist in einer Minute in InfoZoom eingelesen und lässt sich dann für regelmäßig stattfindende oder projektorientierte Auswertungen verwenden.

»Durch die besondere Visualisierung von InfoZoom können wir bei großen Datenmengen schnell Probleme erkennen, beispielsweise nicht gepflegte Tabellenfelder. Für die Vorbereitung von Reports sind mit wenigen Mausklicks die relevanten Felder markiert«, (A. Kapellen).

Vor Anschaffung von InfoZoom musste die IT-Abteilung für Auswertungen spezielle Programme mit der SAP-Programmiersprache Abap schreiben. Die Bearbeitung solcher Abap-Reports dauerte laut A. Kapellen bis zu drei Arbeitstage. Auf Grundlage des Datenextrakts und mit InfoZoom sei es nun möglich, unabhängig von der IT-Abteilung benötigte Auswertungen ad-hoc vorzunehmen.

► Datenqualitäts- und Plausibilitätsprüfungen

Weitere wichtige Aufgaben bei Kundenservice und Abrechnung sind die Pflege der Stammdaten und damit zusammenhängende Plausibilitätsprüfungen. Mit InfoZoom lässt sich relativ schnell feststellen, ob aktuelle Kundendatensätze lückenlos Postleitzahlen oder – in der Sparte Strom – Zählpunkte enthalten. Sind größere Lücken entdeckt, werden diese ebenfalls korrigiert und dann stapelweise in SAP-IS-U eingespielt.

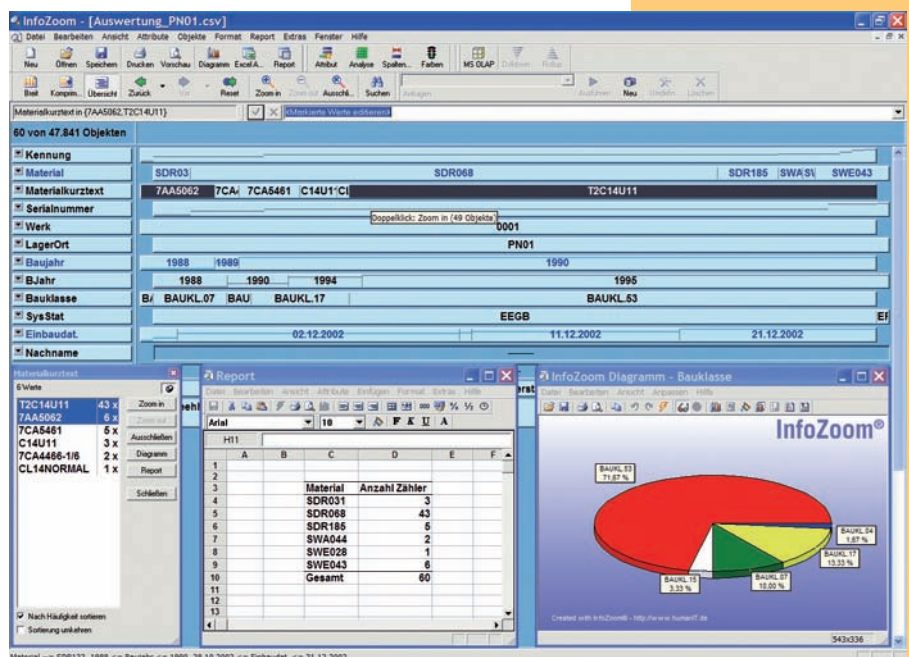
»Diese Art der Fehlerbehebung ist ein Routineverfahren. Knackpunkt ist jedoch, die korrigierbaren Fehler überhaupt zu finden. Genau hierbei hilft uns InfoZoom«, (A. Kapellen).

Ein wichtiges Kriterium für die Anschaffung der Software war laut A. Kapellen die Möglichkeit, Daten auf kreative Art und Weise zu analysieren und zu selektieren. Dabei sei die Zoom-Funktion hilfreich, mit der sich die zu Attributen gehörenden Daten fokussieren lassen. Mit einem Mausklick gelangt man von der globalen Betrachtung der Daten hin zu ihrer detaillierten Analyse. »Mit InfoZoom können die Mitarbeiter, die



Axel Kapellen, zuständig bei den SWB für Kundenservice und Abrechnung.

Mit einem Mausklick gelangt man von der globalen Betrachtung der Daten hin zu ihrer detaillierten Analyse.



Material	Anzahl	Zähler
SDR031	3	
SDR068	43	
SDR185	5	
SWA044	2	
SWE028	1	
SWED43	6	
Gesamt	60	

InfoZoom Diagramm - Bauklasse

Bauklasse	Anteil
BAUKL 03	71,67 %
BAUKL 04	1,67 %
BAUKL 07	10,00 %
BAUKL 17	13,33 %
BAUKL 19	3,33 %

täglich Daten eingeben und pflegen, Verantwortung für die Analyse von Datenbankproblemen übernehmen. Diese Einbindung der Sachbearbeiter bringt uns gut voran bei der Verbesserung der Datenqualität.«

► Datenselektion für Marketing und Vertrieb

Das leichte Aus- und Einblenden von Daten spielt auch für den Vertrieb der SWB Energie und Wasser eine wichtige Rolle. So steht InfoZoom auch bei der Vorbereitung von Mailings zur Verfügung, die im Rahmen von Kundenbindungsaktionen stattfinden. Mit der Software lassen sich beispielsweise mit wenigen Mausklicks genau die Kunden selektieren, die bestimmte Tarife in Anspruch nehmen – oder nur Kunden aus bestimmten Postleitzahlen-Gebieten. Nach der Anwendung der Selektionskriterien mit InfoZoom werden deren Adressdaten in MS-Excel importiert und zur Erstellung des Serienbriefs mit MS-Word weiter verwendet.

► Informationen intelligent verknüpfen

Eine für A. Kapellen wichtige Funktionalität ist die Möglichkeit, zwei InfoZoom-Tabellen miteinander zu verknüpfen. Zum Beispiel Verkaufsstatistiken, aus denen genau die Kunden ausgewählt werden, die bestimmte Verbrauchsmuster aufweisen – beispielsweise einen durchschnittlichen Mindestverbrauch je Monat. Durch die Verknüpfung mit einer anderen InfoZoom-Tabelle lassen sich dann die zur Statistik gehörenden Kundenstammdaten anzeigen. Diese Verbindung von Verkaufsstatistik und Stammdaten ist wiederum Ausgangspunkt für weitere Analysen:

»Die gewonnenen Erkenntnisse helfen dem Vertrieb, bestimmte Märkte stärker unter die Lupe zu nehmen oder Tarife weiterzuentwickeln«, (A. Kapellen).

Eine überaus wichtige Funktionalität ist die Möglichkeit, zwei InfoZoom-Tabellen miteinander zu verknüpfen, um weitere Analysen zu ermöglichen.

Nutzen von InfoZoom

- Verbesserung von Datenqualität
- Plausibilisierung von Systemeingaben
- schnelles Vorliegen von Informationen
- Entscheidungsvorlagen für die Geschäftsführung
- Marktbearbeitung durch Vertrieb
- Plausibilisierung und Kontrolle von Ergebnissen im Rahmen von Projektarbeiten
- Darstellung der Analyseergebnisse mit Diagrammen oder Reports
- Altdaten werden ausgegrenzt
- im Vergleich zu SAP-Standards sehr anwenderfreundlich

humanIT Software GmbH
Brühler Straße 9
53119 Bonn
Telefon +49 228 90954-0
Telefax +49 228 90954-11
E-Mail info@InfoZoom.com
www.InfoZoom.com