

Die Kundenzahl verdoppelt, im Stromgeschäft aktiv geworden und gleichzeitig das Unbundling umgesetzt: Das Programm der Wasser- und Energieversorgungsgesellschaft (WEVG) Salzgitter GmbH für das Jahr 2008 war eng gesteckt. Alle Programmpunkte mussten organisatorisch und informationstechnisch innerhalb kurzer Zeit umgesetzt werden. Mit Unterstützung der Schleupen AG, Moers, gelang es, die IT-Systemlösungen pünktlich fit zu machen.

Salzgitter ist mit einer Grundfläche von 224 km<sup>2</sup> eine der größten Städte Deutschlands. Bislang belieferte WEVG Salzgitter rund 30 000 Kunden in der Stadt und in einigen umliegenden Gemeinden mit Erdgas, Wärme und Wasser. Ein gewachsenes Geschäft, das sich 2008 aber grundlegend veränderte: Zum 1. Januar hatte die E.on Avacon AG, Helmstedt, ihren Anteil am Versorger von 10 auf 50,2 % erhöht. Neben diesem neuen Mehrheitsgesellschafter hält die Stadt Salzgitter heute noch 49,8 % der WEVG-Salzgitter-Anteile. Im Gegenzug übergab E.on Avacon das Stromgeschäft im Stadtgebiet Salzgitter an den Versorger. Damit verdoppelte sich nicht nur die Zahl der Kunden um rund 60 000, sondern die Übernahme bedeutete auch ansonsten eine große Herausforderung. „Wir mussten innerhalb kurzer Zeit in das Geschäftsfeld Strom einsteigen. Parallel haben wir zusätzlich die Entflechtung vollzogen und unser Gas- und Stromnetz an unseren neuen Mehrheitsgesellschafter E.on Avacon verpachtet, der uns anschließend mit dem Service beauftragte“, schildert Norbert Kempf, Bereichsleiter Informationstechnologie und Kundenservice, den Umbruch.

#### Entflechtung in zwei getrennten Systemen

Schon Mitte 2007 hatte der Versorger begonnen, sich auf die Veränderungen vorzubereiten. Im Fokus standen zum einen organisatorische Aufgaben und die IT-Anforderungen für den Eintritt in den Strommarkt sowie die Übernahme von rund 60 000 E.on-Avacon-Stromkunden ins eigene System. Zum anderen sollte parallel das Unbundling umgesetzt werden. „Durch die neue Eigentümerstruktur lag es nahe, die Entflechtung

Schleupen: Migrations-Projekt in Salzgitter 3/436

## Fliegender Start in den Strommarkt



Kundenzentrum und Verwaltungsgebäude in Salzgitter.

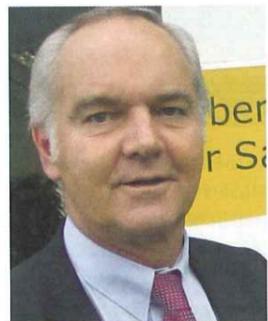
in getrennten Systemen umzusetzen. Die Netzseite sollte deswegen in die IT-Landschaft von E.on Avacon überführt werden und die Vertriebsdaten komplett in unsere Obhut“, beschreibt Kempf das Konzept. Dabei setzte der Versorger auf Kontinuität. „Schon seit 1998 haben wir Branchenlösungen von Schleupen im Einsatz, die unsere Anforderungen umfassend abdecken.“

Die Daten-Entflechtung wurde in zwei Schritten realisiert: Bis Februar 2008 sollten alle Gasnetzdaten in das E.on-Avacon-System migriert und bis Ende April 2008 im Gegenzug die rund 60 000 Stromkundendaten in Schleupen-CS übernommen werden. „Uns war klar, dass solche Migrationen nie einfach sind. Deswegen haben wir von Anfang an Spezialisten von Schleupen eingebunden“, erläutert Kempf die Vorgehensweise. Der erste Projektschritt erwies sich als vergleichsweise einfach. Denn der Export aller netzrelevanten Daten aus dem technischen Zählerwesen verlief reibungslos, und auch die Übernahme in die Systeme von E.on Avacon klappte wie geplant. „Ei-

ner der Gründe für die reibungslose Übernahme war sicher, dass die technischen Daten unserer rund 25 000 Netzkunden sehr gut gepflegt waren. Zudem unterliegen Netzdaten einer geringeren Dynamik als Vertriebsdaten“, so Kempf.

#### Viel Arbeit mit den neuen Kundendaten

Der zweite Projektschritt gestaltete sich daher deutlich aufwändiger. „Da es mit unseren bisherigen Kunden nur eine Überschneidung von weniger als 50 % gab, war uns klar, dass wir nicht alle Daten 1:1 übernehmen konnten“. Der Abgleich der gemeinsamen Kunden, von denen immerhin knapp die Hälfte maschinell übernommen werden konnte, war hierbei noch das kleinere Problem. Viele Daten mussten nachrecherchiert



Norbert Kempf, Bereichsleiter Informationstechnologie und Kundenservice der WEVG Salzgitter GmbH: „Es war ein Vorteil, auf ein eingeführtes System zu setzen, beispielsweise bei der Realisierung der elektronischen Marktkommunikation.“

werden, weil es im Stromsektor viele Szenarien gibt, bei denen bestehende Gaskunden nicht direkt als Stromkunden übernommen werden können. Es kommt beispielsweise nicht selten vor, dass der Mann in einem Haushalt den Strom zahlt und die Frau das Gas, oder umgekehrt. Ein anderer Fall sind Mehrfamilienhäuser, bei denen ein Teil des Verbrauchs über den Vermieter abgerechnet wird. Insgesamt identifizierte WEVG Salzgitter fast zwanzig Varianten.

Ein weiterer kritischer Punkt war die Datenqualität, denn die neuen 60 000 Personenstammdaten kamen aus einem Bestand von mehr als 1 Million Kundendaten – ein Volumen, bei dem die Wahrscheinlichkeit von Inkonsistenzen viel höher ist als bei einem überschaubaren und gepflegten Kundenbestand. Um zu vermeiden, dass einem falschen Adressaten eine Rechnung gestellt wird, mussten daher einige tausend Adressen telefonisch nachrecherchiert werden.

#### Reibungslose IT-Umstellung trotz hoher Anforderungen

Informationstechnisch verursachte die Umstellung weit weniger Aufwand. Das vorhandene Schleupen-CS-System musste nur für Stromkunden erweitert und entsprechend eingerichtet werden. Dabei zeigte sich aber auch, dass der Strommarkt etwas anders tickt, als der Gasmarkt. „Nachdem der Start der elektronischen Kommunikation im Gasmarkt erst für Sommer 2008 terminiert worden war, hatten wir das intern bei der Planung erst einmal zurückgestellt. Mit dem Stromeinstieg wurde dieses Thema aber plötzlich virulent, denn mit der Datenübernahme musste gleichzeitig auch sofort die elektronische Marktkommunikation laufen“, erinnert sich Kempf. Parallel wurden deswegen auch Module für das Netznutzungsmanagement und den Datenaustausch, CS.NM und CS.EDI, eingeführt. „Auch hier war es ein Vorteil, auf ein eingeführtes System zu setzen, denn so war dies nur eine Erweiterung der Funktionalität, die in Betrieb zu nehmen war“, sagt Kempf. Auch weitere Neuerungen wie die Umstellung von der Stichtags- auf die rollierende Abrechnung zum 30. September beziehungsweise 31. Dezember konnten problemlos abgebildet werden.

Letztlich konnte die Übernahme der neuen Kunden und die Aufnahme des Stromgeschäfts nur mit zusätzlichen Kräften bewältigt werden, denn schon die telefonische Überprüfung der vielen unklaren Datensätze hätte die eigene Mannschaft überfordert. Deswegen beauftragte der Versorger ein Call-Center mit den Nachfassaktionen. Und um den Einstieg in das Stromgeschäft bewältigen zu können, übernahm er ein ganzes Team von E.on Avacon, so dass die Übernahme der 60 000 E.on-Avacon-Kunden termingerecht zum 30. April 2008 vollzogen werden konnte. Mit der Übernahme waren die Herausforderungen allerdings noch nicht bewältigt. Es zeigte sich, dass eine Verdopplung der Kundenzahlen eine Vervielfachung des Aufwands bedeuten kann, beispielsweise bei Begrüßungsschreiben, Abrechnungen, telefonischen Nachfragen oder Beschwerden. Kempf: „Insgesamt war der Aufwand zu Beginn enorm. Für viele Kunden war die Umstellung erklärungsbedürftig, bei manchen stieß sie sogar auf Unverständnis, so dass viele Fragen telefonisch geklärt werden mussten.“

#### Weitere Optimierung der Vertriebsprozesse

Inzwischen haben sich die Wogen in Salzgitter geglättet, und so konnten auch die weiteren Teilprojekte in Angriff genommen und teilweise abgeschlossen werden. Dazu gehörte zum Beispiel die Neustrukturierung des Energievertriebs sowie der



Serverschrank im WEVG-Rechenzentrum.

Bereiche Technischer Service und Shared Services. Auch die Definition, welche Prozesse von welchem IT-System auf Netz- bzw. Vertriebsseite abgewickelt werden, wurde regelkonform umgesetzt. Aktuell ist WEVG Salzgitter dabei, die Vertriebsprozesse weiter zu optimieren und mit geeigneter Software zu unterstützen. Auf dem Programm steht zunächst die Einführung von Schleupen-Modulen für das Portfolio-Management, um den Stromvertrieb zukünftig auch handelsseitig besser steuern zu können, und für das Customer Relationship Management, das im Gasbereich bereits im Einsatz ist.

[www.schleupen.de](http://www.schleupen.de)

## Stadtwerke PARTNER<sup>+</sup>

Das Partnerschaftsmodell der GASAG-Gruppe

### Als unser Partner machen Sie Plus: Und zwar gleich dreifach.

- + **Ihr Plus bei der Energie-Beschaffung** – durch ein optimales Gas- und Strombezugsportfolio und eine maßgeschneiderte Beschaffungsstrategie.
- + **Ihr Plus bei Transport und Verteilung** – spartenübergreifender wirtschaftlicher Betrieb Ihrer Netze durch praxiserprobte und standardisierte Verfahren.
- + **Ihr Plus bei Abrechnung und Kundenservice** – durch Steigerung der Erreichbarkeit und des Service-Levels bei Senkung der Kundenbetreuungskosten.

Wir optimieren Ihre Energieversorgung.



[www.stadtwerke-partner-plus.de](http://www.stadtwerke-partner-plus.de)

GASAG | Gruppe