

## Fremddatenintegration mit Intrexx

# Zuverlässiger Datentransfer: AVU bietet Kundenportal mit SAP-Anbindung

**Der Energieversorger AVU bietet seinen Kunden über ein Webportal optimalen Service: Die Eingabe von Zählerständen, Adressänderungen, das Einsehen von Rechnungen oder Produktbestellungen sind nun direkt über das Internet möglich. Das Portal wurde über den Intrexx Business Adapter direkt an das interne SAP-System angebunden. So werden die Daten schnell und unkompliziert übertragen. Händische Datenpflege und Papieranträge werden damit eingespart.**

Kundenportale erfordern heute mehr als je zuvor die Möglichkeit der Fremddatenintegration. Informationen müssen vom Kunden im Portal erfasst und ohne Medienbruch in das verwendete ERP-System, häufig SAP, gelangen. Ebenso ist es sinnvoll, Informationen aus dem ERP-System dem Kunden über das Portal anzeigen zu können. Das können Auskünfte über aktuelle Verträge, Produkte oder hinterlegte Daten sein.

Das Energieversorgungsunternehmen AVU in Gevelsberg zeigt beispielhaft, wie den Kunden ein serviceorientiertes Portal bereitgestellt wurde und mit verschiedensten Funktionalitäten wie der Möglichkeit zum Vertragswechsel oder der Erfassung von Zählerständen die Kosten im B2B-Prozess gesenkt werden konnten. Die Herausforderung wird mit Hilfe des Business Adapters für SAP der Software Intrexx gemeistert.

Seit mehr als hundert Jahren versorgt die AVU die Menschen in sieben Städten der Region Ennepe-Ruhr mit Strom, Erdgas und Wasser. Kundenservice spielt bei der AVU eine zentrale Rolle. Daher plante man, Rundum-Service auch via Internet anzubieten. Und zwar in einem online Portal. Mehrere hundert Kunden pro Monat sollten dort neue Produkte bestellen, ihre Verbrauchsdaten einsehen, Rechnungen abrufen und das eigene Kundenprofil ändern können. Um diese Kundendaten auch intern reibungslos weiter zu geben, war es notwendig das externe Web-Portal direkt an das SAP-System anzubinden. In der Vergangenheit mussten die Daten per eMail versandt und von Hand in SAP eingetragen werden.

Die erste Fragestellung im Projekt war, wie der Kunde ins Portal kommt. Da in erster Linie Bestandskunden im Fokus standen, sollten sich diese mit ihrer Kundennummer im Portal zur Nutzung des Online-Dienstes anmelden können. Die Validierung unterschiedlicher Angaben sollte letztendlich in eine automatisierte Anlage eines Benutzers im Portalsystem münden. Im Anmeldeprozess wird nun zuerst die eingegebene Kundennummer im Kundenstamm von SAP geprüft. In einem zweiten Schritt werden der gewünschte Anmelde-name, Passwort sowie eine „Eselsbrücke“ – eine Fragestellung zur Beantragung eines neuen Passwortes, wenn dieses vergessen wurde, bzw. Aufhebung einer Benutzersperre – erfasst. Neben der Prüfung des Passwortes auf korrekte Eingabe und Komplexität wird auch geprüft, ob der angegebene Benutzername bereits verwendet wird. In einem letzten Schritt muss der Kunde alle eingegebenen Daten nochmals prüfen und den Anmeldeprozess abschließen. An dieser Stelle tritt der Prozess Manager von Intrexx in Aktion und legt den Benutzer an, protokolliert den Vorgang direkt in SAP und versendet eine Bestätigungs-eMail an den Kunden.



Energie – wir denken weiter

**Firma:** AVU Aktiengesellschaft für Versorgungs-Unternehmen  
www.avu.de

**Standort:** Gevelsberg, Deutschland

**Branche:** Energieversorger

**Jahresumsatz:** ca. 300 Mio. Euro

**Mitarbeiter:** ca. 460

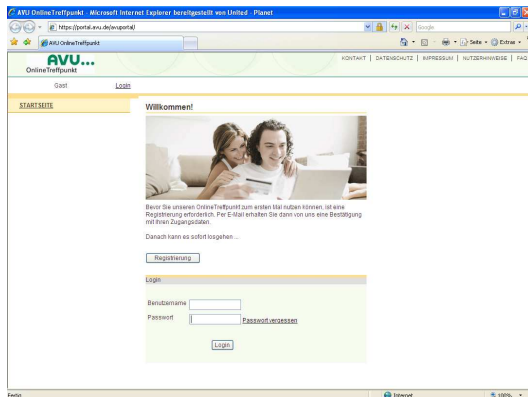
**Kunden:** 155.000

**ERP-System:** SAP R/3

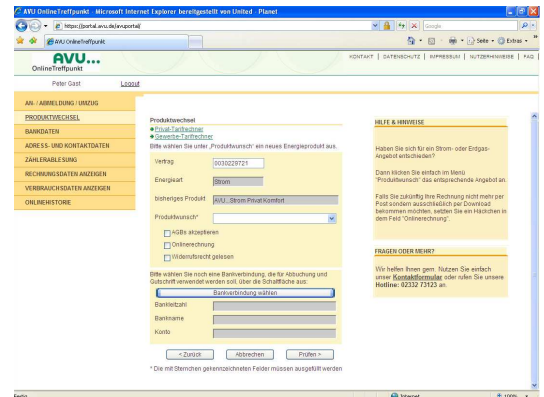
**Produkte und Services:**  
Intrexx  
Business Adapter for SAP  
United Planet Consulting

*„Durch die Anbindung des Intrexx Portals an das SAP-System konnten wir eine nahtlose Bereitstellung von Serviceleistungen für unsere Kunden ermöglichen.“*

Bernd Kötting, IT-Leiter, AVU



Die Startseite des AVU Kundenportals „OnlineTreffpunkt“



Das Kundenportal ermöglicht online Produktwechsel

Im zweiten Schritt wurden die einzelnen Service-Funktionalitäten umgesetzt. Dreh- und Angelpunkt ist hierfür die Kundennummer, über die alle relevanten Informationen zum Kunden wie Verträge, Zähler, etc. ermittelt werden können.

Die Kommunikation zwischen Portal und Browser des Kunden läuft über SSL-Verschlüsselung des verwendeten Tomcat Servers, wozu der Erwerb eines Zertifikates notwendig ist. Zum Schutz des Kunden wurde zudem eine Funktion integriert, die nach drei erfolglosen Anmeldeversuchen den Benutzer automatisch deaktiviert. Dies soll Hackerangriffe und den Versuch, in Verbindung mit einem Benutzernamen das Passwort automatisiert zu ermitteln, verhindern.

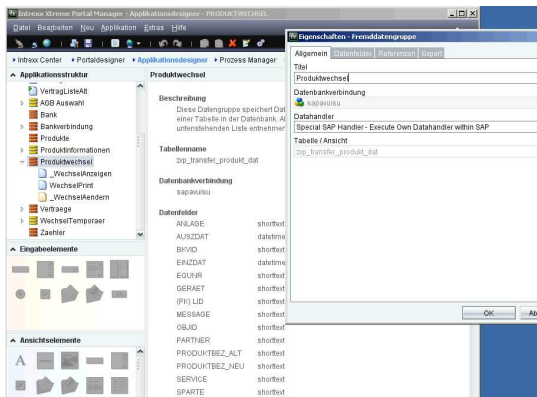
Das Konzept des Portals wurde darüber hinaus so angelegt, dass sich in der Portal-datenbank selbst nur temporäre Daten befinden, die direkt nach erfolgreicher Übertragung automatisch gelöscht werden. Die Anzeige von Informationen erfolgt über die Kundennummer im jeweiligen Service-Kontext durch einen Abruf über den Adapter aus dem SAP-System.

Zu den Modifikationsmöglichkeiten der Stammdaten gehören neben Adressänderungen auch die Änderung der Bankverbindung bzw. das Hinzufügen einer zusätzlichen Bankverbindung. Diese Aktionen kann der Kunde direkt selber im neuen Kundenportal vornehmen. Desgleichen können bestehende Verträge bzw. Tarife für Strom, Gas oder Wasser gewechselt werden. Alle Aktionen der Kunden in dem Online-Portal werden zunächst als Änderungsantrag in SAP übermittelt und nach kurzer Prüfung direkt übernommen. Eine manuelle Übertragung ist durch den Intrex Business Adapter nicht mehr notwendig. Zusätzliche Vertragsabschlüsse von Bestandskunden sind ebenfalls möglich. Ein Tarifrechner schlägt auf der Basis der Verbrauchsangabe den günstigsten Tarif vor und listet die Kosten bei den anderen Tarifen ergänzend auf. Die Tarifinformationen werden stets aktuell aus dem SAP-System ermittelt. Ebenso werden explizit die dem jeweiligen Tarifvertrag zu Grunde liegenden AGBs angeboten.

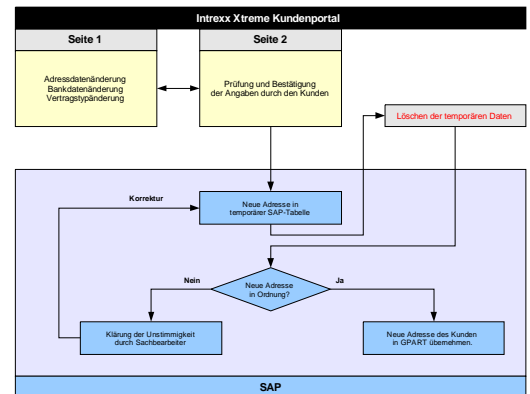
Nahezu jeder kennt die Postkarten eines Energieversorgers, die zur Ablesung eines oder mehrerer Zählerstände auffordern. Dies ist für das Unternehmen mit Druckkosten und Portokosten für Versand und Rücksendung der Karten verbunden. Hinzu kommt der anschließende Aufwand zur Erfassung der Daten im SAP-System. Der Kunde selbst hat zudem nur einen Blick auf den aktuellen Zählerstand, den er auf der Postkarte notiert. Daher liegt es nahe, Kunden mit Portalzugang auch die Möglichkeit zu geben, Zählerstände zu erfassen. Und zwar nicht nur zum Stichtag, sondern auch zu beliebigen Zeitpunkten. Die Daten werden unmittelbar in das SAP-System übertragen.

**Nutzen:**

- Webbasierende Lösung, die lesend und schreibend auf SAP zugreift
- Vereinfachung der Dateneingabe und Verwaltung
- Vermeidung redundanter Datenhaltung
- Ortsunabhängiger Datenzugriff für die Kunden
- Zeit- und Kosteneinsparungen sowohl für die Endkunden als auch für AVU
- Schnittstellen zwischen den zwei Systemen optimal gelöst
- Beliebig ausbaufähiges Portalsystem



Portal Manager-Applikationsdesigner



Modifikation der Stammdaten

Wenn der Kunde es wünscht, werden die für ihn erstellten Rechnungen nicht auf Papier, sondern in elektronischer Form erstellt. Nach Rechnungserstellung bekommt er umgehend einen Hinweis hierzu per eMail zugesandt. Durch einen gesonderten Service im Portal kann nun auf dieses Dokument zugegriffen werden. Dabei wird dem Anwender sowohl die eigentliche Rechnung als PDF-Datei als auch die immer verfügbare qualifizierte Signaturdatei (wichtig für Gewerbetreibende) zum Download angeboten. Die angeforderten Dateien werden direkt aus der revisionssicheren Ablage des SAP-Systems gelesen und beim Kunden gespeichert. Datenredundanz und die Notwendigkeit zum zyklischen Abgleich zwischen Portal und SAP-System entfallen damit komplett.

Ein öffentlich zugängliches Portal muss verschiedene Informationen beinhalten, die zum Teil durch die Gesetzgebung gefordert werden. Hierzu gehören das Impressum, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Hinweise zum Datenschutz sowie das obligatorische Kontaktformular. Auch das Kundenportal von AVU wurde mit all diesen Informationen ausgestattet. Hinzu kommen Beschreibungen zu den angebotenen Funktionen des Portals. Für die Zukunft ist zudem geplant, das Marketing mit allen nötigen Werkzeugen im Portal auszustatten, um entsprechende Aktionen für die Kunden zu planen und diese zu kommunizieren. Dies ist ein weiterer Baustein, um die Attraktivität des Portals zu erhöhen.

Das Kundenportal der AVU wurde mit Hilfe des United Planet Consultings in nur fünf Monaten mit allen wesentlichen Webapplikationen aufgebaut. Weitere Ergänzungen erfolgen kontinuierlich, um die Funktionen stetig zu erweitern. In mehreren Workshops und Schulungen wurden die Administratoren qualifiziert, um diese Erweiterungen auch selbständig vornehmen zu können. Für die AVU hat das Portal den internen Bearbeitungsaufwand deutlich reduziert und vermindert auch mögliche Fehlerquellen bei der Datenübertragung in SAP. Da durch den Intrexx Business Adapter eine manuelle Übertragung nicht mehr notwendig ist, wird bei der internen Bearbeitung viel Zeit gespart. Weit über 1.000 zufriedene User haben sich in drei Monaten in dem Portal registriert.

„Durch die Anbindung des Intrexx Portals an das SAP-System haben wir eine nahtlose Bereitstellung von Serviceleistungen für unsere Kunden ermöglicht“, so Bernd Kötting, IT-Leiter bei der AVU. „Durch die Möglichkeit, nicht nur lesend, sondern auch schreibend auf das SAP-System zuzugreifen, konnten wir vielfältige Applikationen erstellen, die den Service-Gedanken im Portal unterstützten.“

Mit dem Kundenportal haben sich sowohl für den Endkunden als auch für die AVU große Einsparungen ergeben und mit steigender Anzahl der Nutzer wird dieser Effekt noch verstärkt. Die Schnittstelle zur internen Weiterverarbeitung konnte so optimal gelöst werden.