



AVU bietet Kundenportal mit SAP-Anbindung



Quelle: AVU

Zuverlässiger Datentransfer

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 Xtreme Business Adapter direkt an das interne SAP-System angebunden. So werden die Daten schnell und unkompliziert übertragen. Händische Papieranträge werden damit eingespart.

Kundenportale erfordern heute mehr als je zuvor die Möglichkeit der Fremddatenintegration. Informationen müssen vom Kunden im Portal erfasst werden 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 ak-

tuelle 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 Vertragswechsel oder die Erfassung von Zählerständen die Kosten im B2B-Prozess gesenkt werden konnten. Die

Herausforderung wird mit Hilfe des Business Adapters für SAP der Software Intrexx Xtreme 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, Rundumservice 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 weiterzugeben, war es notwendig, das externe Web-Portal direkt an das SAP-System anzubinden. In der Vergangenheit mussten die Daten per E-Mail versandt und von Hand in SAP eingetragen werden.

Wie kommt der Kunde ins Portal?

Die erste Fragestellung im Projekt war, wie der Kunde ins Portal kommt. Da in erster Linie Bestandskunden im Fokus standen, sollten sich diese mit der 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 zuerst die eingegebene Kundennummer im Kundenstamm von SAP geprüft. In einem zweiten Schritt werden der gewünschte Anmelde-name, Passwort sowie die 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 in Aktion und legt den Benutzer an, protokolliert den Vorgang direkt in SAP und versendet eine Bestätigungs-E-Mail an den Kunden. In Diagramm 1 ist der komplette Prozess schematisch dargestellt.

Im zweiten Schritt werden 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.

Datenschutz

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, automatisiert in Verbindung mit einem Benutzernamen das Passwort

zu ermitteln, verhindern. Das Konzept des Portals wurde darüber hinaus so angelegt, dass sich in der Portaldatenbank selbst nur temporäre Daten befinden, die direkt nach erfolgreicher Übertragung automatisch gelöscht werden. Das Prinzip ist in Diagramm 2 dargestellt. Die Anzeige von Informationen erfolgt über die Kundennummer im jeweiligen Service-Kontext durch einen Abruf über den Adapter aus dem SAP-System.

Änderung von Stamm- und Vertragsdaten

Zu der Modifikation der Stammdaten gehören neben Adressänderungen auch die Änderung der Bankverbindung bzw. das Hinzufügen einer zusätzlichen Bankverbindung. Diese Aktionen kann der Kunde direkt selbst 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 Intrexx Xtreme Business Adapter nicht mehr notwendig. Zusätzliche Vertragsabschlüsse von Bestandskunden sind ebenfalls möglich. Ein Tarifrechner schlägt auf 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 AGB angeboten.

Zählerstände erfassen

Nahezu jeder kennt die Postkarten eines Energieversorgers, die zur Ablesung eines oder mehrerer Zählerstände auffordern. Dies ist für das Unterneh-

men 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.

Online-Rechnungen für Kunden

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 E-Mail 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 reversionssicheren Ablage des SAP-Systems gelesen und beim Kunden gespeichert. Eine Datenredundanz und ein zyklischer Abgleich zwischen Portal und SAP-System entfallen damit komplett.

Ausnutzung vorhandener Workflow-Funktionalitäten

Die meisten Portalaktionen können synchron im SAP-System verbucht werden. Kann dieses aus Gründen der Performance oder geschäftsprozessbedingter Unterbrechungen nicht geschehen, werden dennoch sämtliche Benutzerangaben übernommen und mittels Work-

flow in das so genannten Back-Office zur weiteren Bearbeitung überführt.

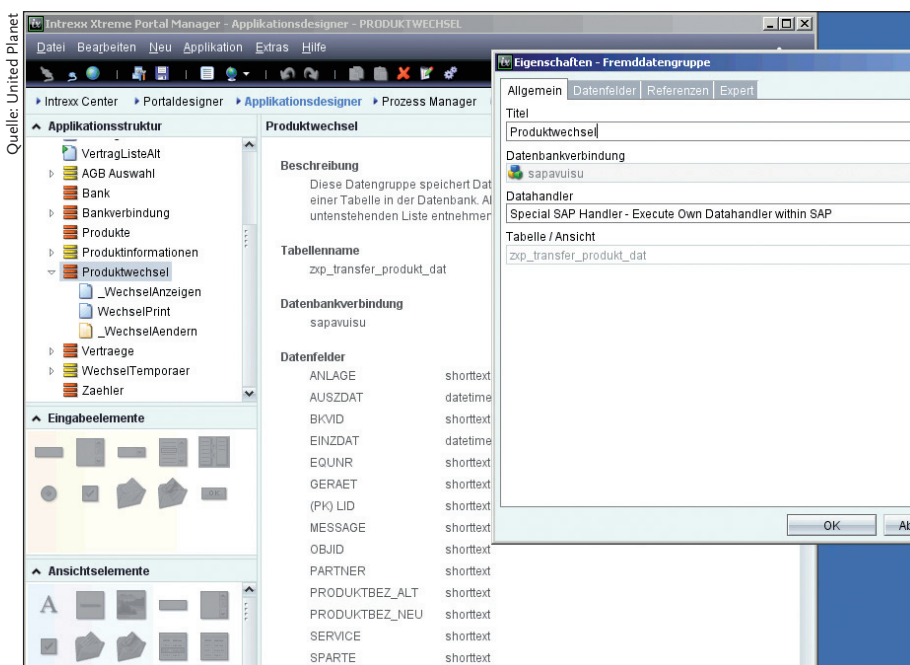
Informationsmanagement und Marketing

Ein öffentlich zugängliches Portal muss verschiedene Informationen beinhalten, die zum Teil durch die Gesetzgebung gefordert werden. Hierzu gehört das Impressum, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Hinweise zum Datenschutz. Auch das obligatorische Kontaktformular ist ein wesentlicher Bestandteil. Dies wurden auch bei dem Kundenportal der AVU eingefügt. Hinzu kommen Beschreibungen zu den angebotenen Funktionen, die im Portal stets rechts vom Inhalt eingeblendet werden. Die Pflege der einzelnen Informationsbereiche erfolgt in einer zentralen Applikation, die speziell entwickelt wurde. Einer der nächsten Schritte besteht darin, das Marketing mit entsprechenden 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, indem neue Inhalte das Interesse der Kunden wecken sollen.

Zusammenfassung

Das Kundenportal der AVU wurde mit Hilfe des United Planet Consulting in nur fünf Monaten mit allen wesentlichen Webapplikationen aufgebaut. Weitere Ergänzungen erfolgen nun kontinuierlich, um die Funktionen stetig zu erweitern. In mehreren Workshops und Schulungen wurden die Administratoren qualifiziert, um diese Erweiterungen auch selbstständig 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 Xtreme Business Adapter eine manuelle Übertragung nicht mehr notwendig ist, wird in der internen Bearbeitung viel Zeit gespart. Und bei den Kunden kommt der so genannte AVU „OnlineTreffpunkt“ auch gut an. Weit über 1.000 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 Service-Leistungen 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 unterstützen.“ 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.

Autor: Alexander Ehle, Senior Consultant, United Planet



Der Intrexx Applikationsdesigner: Zu sehen sind die Eigenschaften der Fremddatengruppe, über die ein Datenaustausch (in diesem Fall für einen Produktwechsel, den der Kunde wünscht) stattfindet.