

Kundendaten werden »migriert«

SAP IS-U System-Zusammenführung der Kunden der ehemaligen Südhessischen Gas und Wasser AG und der ENTEGA

Ein großes Projekt beschäftigt derzeit die ENTEGA Service Gesellschaft, die HSE und die ENTEGA Vertrieb GmbH & Co. KG: die Zusammenführung der IS-U Abrechnungssysteme der ehemaligen Südhessischen Gas und Wasser AG und der ENTEGA Service GmbH mit dem Ziel, die Kundendaten in ein gemeinsames System hin zu überführen (Fachsprache »zu migrieren«).

Das Projekt, unter gemeinsamer Leitung von Volker Abert und Clemens Eck, von der SPE Unternehmensberatung GmbH in Walldorf, startete bereits im September 2003 und wird im Juni 2005 abgeschlossen sein.

Für die so wichtige kommunikative Begleitung aus Kundensicht ist ein Steuerungs-Arbeitskreis etabliert, der u. a. für die Gestaltung der Kundenanschriften, aber auch z. B. für die Kontrolle der Datensätze zuständig ist und sich aus Ulla Ritzmann (ENTEKA Vertrieb), Nicole Tschamber-Padur (HSE, Q 160) Sylvia Weber, Renate Krebs (beide ENTEKA Vertrieb, PKB) sowie Günther Lisemer und Volker Abert (beide ENTEKA Service) zusammensetzt.

Viele Mitarbeiter in den Teams

Weitere Personen sind in das Projekt auf der operativen Ebene eingebunden, so z. B. als Teilprojektleiter Edith Gnatzy, Ursula Fischer, Waldemar Titow, Klaus-Peter Hiemenz, Rainer Arnold, Josef Richter, Gerhard Weicker, Uwe Schmidt, Rüdiger Tischer, Andreas Schrauth sowie als Projektmitarbeiter Lucia Zahn, Cornelia Müller, Christine Thielicke, Martin Mann, Frank von der Ehe, Klaus Schendera und Wilhelm Lauer.

Bis Juli 2004 tagten die Teams einmal pro Woche, seit dieser Zeit trifft man

sich zweimal im Monat, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

Die Kundendatensätze wurden von den Mitarbeitern der Firma SPE soweit aufbereitet, dass die Migration der Daten erfolgen konnte. Vor jeder Migration findet eine Generalprobe statt. Jeden Monat bekommen die entsprechenden Kunden statt der Jahresabrechnung für Gas und Wasser eine Schlussrechnung. Die Kundendaten der Sparten Gas/Wasser werden dann in das IS-U System der ENTEKA Service GmbH überführt bzw. mit den bestehenden Kundendaten der Sparte Strom zusammengeführt. Bei den jeweiligen Tests nach den bisherigen beiden migrierten Abrechnungsportionen war die Fehlerquote der migrierten Daten fast bei Null.

Zwei von insgesamt zwölf Abrechnungsportionen wurden bislang vom Team bereits erfolgreich zusammengeführt. Die nächste Migration steht für den 2. und 3. Oktober 2004 an.

Die Kunden merken fast nichts

Ein großer Vorteil: Die Migration gestaltet sich aus Kundensicht bisher fast völlig geräuschlos, d. h. die Kunden merken außer durch unsere Mitteilung der neuen Vertragskontonummer nichts von dem Migrations-Projektlauf.



Die Migration der Kundendaten fest im Visier: Gerhard Weicker (stehend) und Wilhelm Lauer (vorn)

ENTEKA Service Internet

Unter Beteiligung der HSE Unternehmenskommunikation (Q 160) und der IT ging der ENTEKA Service Internetauftritt unter www.entega-service.de am 21. Juli 2004 online. Etliche Besucher (insgesamt 800) konnten bis Ende August schon auf der Homepage verzeichnet werden, so dass das errechnete Potenzial von 1.000 Klicks pro Monat auf die Webseite erreicht werden könnte (s. Grafik).

Überwiegend klicken Kunden des Versorgungsgebietes auf die Seite, um ihre Zählerstände für Gas, Strom und Wasser direkt online einzugeben, das einer wesentlichen Zeitersparnis gleich kommt. Aber auch interessierte Firmen aus der Informationsverarbeitung und -technologie (IT) sowie Universitäten

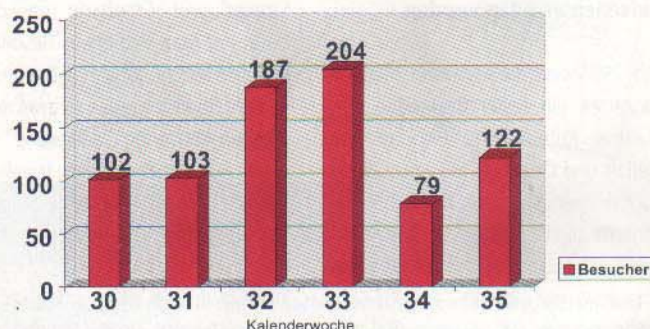
zählen u. a. zu den regelmäßigen Homepage-Besuchern.

Weitere Maßnahmen zur Erweiterung bzw. Aktualisierung der Seite sind in Vorbereitung. Schauen Sie doch einfach einmal vorbei ...

Rainer Stütz

ENTEKA Service Internet-Auftritt

Anzahl Besucher nach Wochen



Die Besucherzahlen zeigen, dass das Potenzial erreicht wird