

## SPEzielle Schulungen...



...der Schulungskatalog der SPE

## Schulungskatalog der SPE Unternehmensberatung

Soft Skills.....	4
S1: Zeitmanagement - Grundlagen .....	5
S2: Wirkungsvoll präsentieren .....	5
S3: Aktive Kommunikation und Moderation.....	6
S4: Produktive und zielorientierte Besprechungsleitung.....	6
S5: Konfliktmanagement.....	7
S6: Train-the-Trainer für Softwareschulungen - Grundlagen.....	7
S7: Train-the-Trainer für Softwareschulungen - Aufbaukurs .....	8
S8: Train-the-Trainer für SAP und IS-U/CCS - Grundlagen .....	8
S9: Train-the-Trainer für SAP und IS-U/CCS - Aufbaukurs .....	9
Planspiel .....	9
P1: SAP-bezogene Projektsimulation .....	9
P2: Projektsimulation .....	10
Fachthemen.....	11
Utility .....	12
FU1: IS-U Basis .....	12
FU2: IS-U Kundenservice .....	12
FU3: IS-U Vertragskontokorrent .....	13
FU4: IS-U Ablesung und Abrechnung.....	13
FU5: IS-U Geräteverwaltung.....	14
FU6: Unbundling/VV2 .....	14
FU7: CRM/IS-U Überblicksschulung.....	15
FU8: CRM/IS-U Kompaktkurs Interaction Center (IC) .....	15
FU9: CRM/IS-U Kampagnenmanagement und BW-Integration .....	16
FU10: CRM/IS-U Vertragsmanagement/ Produktintegration .....	16
FU11: CRM/IS-U Customizing von Customer Fact Sheet und Geschäftspartnersuche .....	17
FU12: CRM/IS-U Technische Integration .....	17
FU13: SAP Utilities Waste and Recycling für Entscheider .....	18
FU14: SAP Utilities Waste and Recycling für Projektmitarbeiter .....	18
Technology.....	19
FT1: ABAP/4 - Grundlagen.....	19
FT2: ABAP/4 - Aufbaukurs.....	19
FT3: Workflow - Grundlagen.....	20
FT4: Workflow - Aufbaukurs .....	20
FT5: Workflowprogrammierung .....	21
Energiewirtschaft .....	21
E1: Einführung in die Stromwirtschaft.....	21
E2: Einführung in die Gaswirtschaft.....	22
Workshops.....	22
W1: EDM .....	22
W2: Enterprise Portal – Billing Management .....	23
In Planung .....	23
Change Management .....	23
Bildungscontrolling IS-U.....	23
Enterprise Portal - Device Management.....	23
Enterprise Portal - Forderungsmanagement.....	23

## SPEzielle Schulungen...

### ...für alle, die weiter kommen wollen.

Der Einsatz immer komplexerer Software im beruflichen Umfeld und die stärkere Kundenorientierung der Unternehmen stellen lernende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Mittelpunkt des Interesses. Gefragt sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eigeninitiativ den Blick über den Tellerrand behalten und permanent fortbildungsbereit sind. Neben dem zu erlernenden Fachwissen als Fundament, ermöglichen die so genannten Soft Skills erst den Erfolg und sind für die Karriere von zentraler Bedeutung.

Die SPE führt neben Soft Skill- und Fachschulungen auch Workshops und Planspiele durch, die Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter optimal auf aktuelle und künftige Aufgaben vorbereiten.

## SPEzielle Schulungen...

- ☉ sind in der Projekt- und Berufspraxis erfolgreich entwickelt und erprobt
- ☉ sind durch die Partnerschaft mit der SAP AG immer auf dem neuesten Wissensstand
- ☉ können individuell abgestimmt werden (Training on Demand)
- ☉ arbeiten mit modernen Schulungsmethoden
- ☉ haben bewusst einen hohen Übungsanteil von 70-80%

Unsere Schulungen sind für Mitarbeiter aller Fachbereiche, Führungsebenen und Branchen geeignet, unter anderem für

- ☉ Trainer & Berater
- ☉ Führungskräfte & Berufseinsteiger
- ☉ Projektteammitglieder
- ☉ Mitarbeiter verschiedener Fachbereiche
- ☉ IT-Entwickler

## Training on Demand

Durch unsere langjährige Schulungserfahrung und einen umfangreichen Methodenpool können wir Schulungen schnell und flexibel auf Ihre speziellen Anforderungen und Bedürfnisse zuschneiden. Die folgenden Kurzbeschreibungen der Schulungen sind als ein Rahmen der Möglichkeiten zu sehen. Wachsen Sie mit uns darüber hinaus!

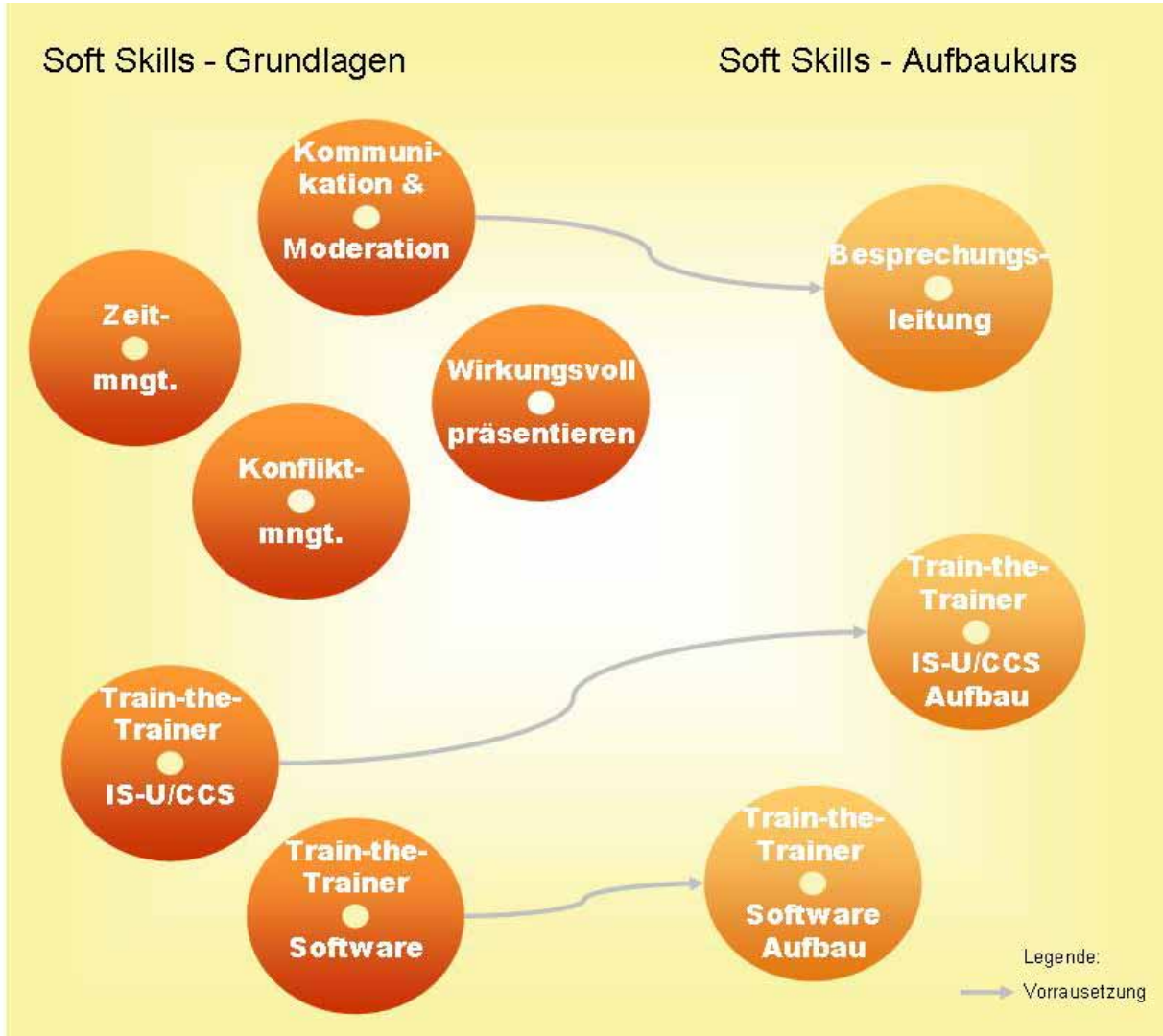
Training on Demand heißt für Sie:

- ☉ Die Seminarziele werden an Ihre Wünsche angepasst
- ☉ Übungsaufgaben und Seminarunterlagen werden individuell auf Ihr Tagesgeschäft abgestimmt. Dazu kann auf vorgefertigte Schulungsmaterialien zurückgegriffen werden
- ☉ Wir übernehmen die Schulungsorganisation und coachen beteiligte Mitarbeiter Ihres Unternehmens
- ☉ Wir schulen in den Räumen Ihrer Wahl
- ☉ Der Lernerfolg des Kurses wird im Rahmen einer Evaluation dokumentiert

Die passgenauen Schulungen ermöglichen die effiziente Umsetzung des Gelernten im Arbeitsalltag.

## SOFT SKILLS

Schulungen zu den Soft Skills



Eigenschaften und Kompetenzen, die über reine fachliche Qualifikationen hinausgehen werden neudeutsch oft als Soft Skills bezeichnet. Unter diesen Begriff fällt eine ganze Reihe von Kompetenzen, die von Kommunikations- und Konfliktlösefähigkeit über organisatorische Fähigkeiten und analytisches Denken bis hin zu unternehmerischem Denken, Motivation und Leistungsbereitschaft gehen.

Was sich so selbstverständlich anhört, ist für viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine große Hürde, die auf dem Weg zur erfolgreichen Projektarbeit und auch der eigenen Karriere zunächst einmal erfolgreich zu nehmen ist.

## S1: Zeitmanagement - Grundlagen

### Seminarziele

- 👁️ Grundlegende Kenntnisse im Bereich des persönlichen Zeit- und Selbstmanagements
- 👁️ Kennen lernen von Arbeitstechniken und Methoden der Arbeitsorganisation
- 👁️ Arbeitsaufgaben richtig einschätzen, strukturieren und erfolgreich bewältigen können
- 👁️ Effiziente Lern- und Arbeitstechniken kennen lernen
- 👁️ Stress vorbeugen können

### Inhalt

#### Arbeitstechniken

- 👁️ Kognitive Arbeitstechniken: Techniken zur Erarbeitung eines neuen Arbeitsfeldes
- 👁️ Metakognitive Arbeitstechniken: Planung von Arbeitspaketen, gehirngerechtes Arbeiten
- 👁️ Ressourcenbezogene Arbeitstechniken: Selbstmotivation, Konzentrationstechniken

#### Zeitmanagement

- 👁️ Persönlicher Zeittyp und Ermittlung der jeweiligen Zeitanforderungen

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Berufseinsteiger mit Berufserfahrung von bis zu 2 Jahren

## S2: Wirkungsvoll präsentieren

### Seminarziele

- 👁️ Visualisieren und Präsentieren von Arbeitsergebnissen beherrschen
- 👁️ Konzepte, Ideen und Projekte wirkungsvoll und überzeugend vermitteln können
- 👁️ Persönliche Stärken im Redeverhalten erkennen
- 👁️ Präsentationen vorbereiten und lebendig gestalten können
- 👁️ Präsentationstorpedos ausweichen können

### Inhalt

#### Visualisierung und Präsentationstechnik

- 👁️ Zielgruppen- und empfängerorientierter Aufbau einer Präsentation
- 👁️ Vorbereitung auf Thema, Zielgruppe und Inhalt
- 👁️ Sprache und Körperhaltung
- 👁️ Gestaltungs- und Designprinzipien

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Berufseinsteiger mit Berufserfahrung von bis zu 2 Jahren

## S3: Aktive Kommunikation und Moderation

### Seminarziele

- 👁️ Kommunikationsregeln beim Kunden, mit Kollegen und Vorgesetzten beherrschen
- 👁️ Zielorientierte Gesprächsstrategien anwenden können
- 👁️ Verschiedene Moderationsmethoden kennen lernen

### Inhalt

#### Aktive Kommunikation

- 👁️ Face to Face Gespräche
- 👁️ Telefongespräche
- 👁️ Kontaktpflege und Vertrauensaufbau (Small Talk)
- 👁️ Gesprächsanalyse und Gesprächsregeln
- 👁️ Mentale Situation des Gesprächspartners
- 👁️ Eigene Verhaltensweisen im Gespräch
- 👁️ Argumentationstechniken

#### Moderation

- 👁️ Vorbereitung
- 👁️ Aufgabenbezogene Auswahl von Methoden
- 👁️ Ziel- und ergebnisorientierte Durchführung
- 👁️ Gestaltung der Moderationsphasen
- 👁️ Ergebnisprotokollierung und -sicherung

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Berufseinsteiger mit Berufserfahrung von bis zu 2 Jahren

## S4: Produktive und zielorientierte Besprechungsleitung

### Seminarziele

- 👁️ Besprechungen produktiv und zielorientiert leiten können
- 👁️ Instrumente und Methoden zur Entwicklung von Ideen und Lösungsansätzen kennen
- 👁️ Schwierige Gesprächssituationen meistern

### Inhalt

#### Besprechungsmoderation

- 👁️ Argumentationsstrategien
- 👁️ Konfliktlösung
- 👁️ Rollenklärung
- 👁️ Ergebnisprotokollierung und -sicherung
- 👁️ Moderation zu zweit

#### Besprechung als Ideenfindung

- 👁️ Brainstorming & Co.

#### Visualisieren

- 👁️ Vierfeldtafel/Fadenkreuz
- 👁️ Problem-Analyse-Schema

#### Umgang mit Killerphrasen

- 👁️ konstruktive Reaktionen auf Killerphrasen

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Aktive Kommunikation und Moderation (S3) oder eine Berufserfahrung von mindestens 2 Jahren werden vorausgesetzt

## S5: Konfliktmanagement

### Seminarziele

- ☉ Konfliktumstände frühzeitig diagnostizieren können
- ☉ Konstruktives Feedback geben und aufnehmen vermögen
- ☉ Beherrschen von Verhandlungstechniken und Konfliktlösestrategien

### Inhalt

- ☉ Konfliktanzeichen
- ☉ Konfliktarten und Konfliktszenarien
- ☉ Ursachen von Konflikten
- ☉ Herstellung von Win-Win Situationen

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Kurs kann für Berufseinsteiger oder für Personen in Leitungsfunktionen angepasst werden

## S6: Train-the-Trainer für Softwareschulungen - Grundlagen

### Seminarziele

- ☉ Software-Fachwissen gezielt und strukturiert vermitteln können
- ☉ Verständnis und Umgang mit verschiedenen Lerntypen
- ☉ Lerneinheiten zielgruppenspezifisch konzipieren können
- ☉ Unterschiedliche Trainerrollen kennen lernen und die eigene Rolle erkennen

### Inhalt

- ☉ Besonderheiten von Softwareschulungen
- ☉ Prinzipien des Lernens und Lehrens
- ☉ Lerntypen und Schulungsphasen
- ☉ Entwicklung von Drehbüchern für eigene Lerneinheiten
- ☉ Methoden (z.B. Lernzirkel, Wiederholungsübungen)
- ☉ Möglichkeiten zur Schaffung eines positiven Lernklimas
- ☉ Regeln für die Zeitplanung

### Dauer

1,5 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Kenntnisse der entsprechenden Software

## S7: Train-the-Trainer für Softwareschulungen - Aufbaukurs

### Seminarziele

- 👁️ Softwarespezifische Methoden in der Praxis anwenden und weiterentwickeln können
- 👁️ Konzeption und Durchführung von Schulungen beherrschen
- 👁️ Mit unterschiedlichen Schulungssituationen umgehen und Konflikte lösen können

### Inhalt

- 👁️ Entwicklung von Schulungen zu verschiedenen IS-U-Themen
- 👁️ Regeln für die Zeitplanung und die Lerndramaturgie
- 👁️ Methodenfundus Wiederholungsübungen, Lernzirkel, Events etc
- 👁️ Entwicklung eigener Übungsbeispiele
- 👁️ An- und abmoderieren von Übungen
- 👁️ Gestalten von Infoelementen und Trainervorträgen
- 👁️ Gestaltung von Einstieg und Abschluss einer Schulung

### Dauer

2,5 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Voraussetzung für das Aufbautraining ist der Kurs Train-the-Trainer - Grundlagen (S6)

## S8: Train-the-Trainer für SAP und IS-U/CCS - Grundlagen

### Seminarziele

- 👁️ SAP R/3 und IS-U/CCS Fachwissen gezielt und strukturiert vermitteln können
- 👁️ Verständnis und Umgang mit verschiedenen Lerntypen
- 👁️ Lerneinheiten zielgruppenspezifisch konzipieren können
- 👁️ Unterschiedliche Trainerrollen kennen lernen und die eigene Rolle erkennen

### Inhalt

- 👁️ Prinzipien des Lernens und Lehrens
- 👁️ Lerntypen und Schulungsphasen
- 👁️ Entwicklung von Drehbüchern für eigene Lerneinheiten
- 👁️ Möglichkeiten zur Schaffung eines positiven Lernklimas

### Dauer

1,5 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Grundkenntnissen in SAP R/3 und /oder IS-U/CCS

SAP IS-U/CCS-Trainer

First and Second Level Support – Mitarbeiter

SAP IS-U/CCS Projektleiter

Teilprojektleiter

Key-User

IT-Multiplikatoren

Führungs- und Fachkräfte, insbesondere der Aus- und Weiterbildung

## S9: Train-the-Trainer für SAP und IS-U/CCS -

### Aufbaukurs

#### Seminarziele

- ☉ SAP R/3 und IS-U/CCS spezifische Methoden in der Praxis anwenden und weiterentwickeln können
- ☉ Konzeption und Durchführung von Schulungen beherrschen
- ☉ Mit unterschiedlichen Schulungssituationen umgehen und Konflikte lösen können

#### Inhalt

- ☉ Entwicklung von Schulungen zu verschiedenen IS-U-Themen
- ☉ Regeln für die Zeitplanung und die Lerndramaturgie
- ☉ Methodenfundus Wiederholungsübungen, Lernzirkel, Events etc
- ☉ Entwicklung eigener Übungsbeispiele
- ☉ An- und abmoderieren von Übungen
- ☉ Gestalten von Infoelementen und Trainervorträgen
- ☉ Gestaltung von Einstieg und Abschluss einer Schulung

#### Dauer

2,5 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

Grundkenntnisse SAP R/3 und/oder IS-U/CCS

Voraussetzung für das Aufbautraining ist der Kurs Train-the-Trainer für SAP und IS-U/CCS - Grundlagen (S8)

## PLANSPIEL

Ein Planspiel ist mehr als nur Show. Wenn sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf die Simulation eingelassen haben, wird das Projekt „echt“ - sie erleben ein Projekt im Schnelldurchlauf mit allen typischen Höhen und Tiefen. Die Beteiligten lernen während des Planspiels die verschiedenen Aufgaben, Rollen und Funktionen des Projektalltags kennen.

### P1: SAP-bezogene Projektsimulation

#### Seminarziele

- ☉ Kennen lernen des ASAP® Projektablaufs der SAP
- ☉ Aufgaben und Anforderungen an einen Projektmitarbeiter kennen lernen (u. a. Kommunikationsregeln, Zeitplanung, Ressourcenplanung)
- ☉ Wissensmanagement beherrschen (u. a. Interessenslagen einschätzen können, Konfliktlösestrategien anwenden)
- ☉ Beherrschen von Methodentools und Projektstandards

#### Inhalt

Der zeitliche Ablauf eines Projektes wird auf Basis des ASAP®-Phasenmodells erlernt

- ☉ Projektvorbereitung
- ☉ Business Blueprint
- ☉ Realisierung
- ☉ Produktionsvorbereitung
- ☉ Go-Live & Support

Die charakteristische Projektorganisation ist aufgestellt und wird erlebt

- ☉ Geschäftsführung, Lenkungsausschuss (LA), Projektleitung (PL), Teilprojekte (TPL), Projektmitglieder

Wesentliche Projektstandards werden vorgestellt, verabschiedet und im Projekt bearbeitet

- ☉ Ergebnisprotokolle, Statusberichte, Sitzungsvorbereitungen

- 👁️ Aktivitätenpläne, Budgetpläne
- 👁️ Projektcontrolling

Umfangreiche Auswertung/Reflexion je Phase

#### Dauer

3 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

Projektleiter, Teilprojektleiter

Projektmitarbeiter

Key-User

IT-Multiplikatoren

Führungs- und Fachkräfte mit Projektverantwortung

#### Hinweise

Auf Wunsch werden die vom Kunden vorgeschlagenen Methoden und Werkzeuge (z.B. To Do-Listen) verwendet.

## P2: Projektsimulation

### Seminarziele

- 👁️ Kennen lernen eines typischen Projektablaufs
- 👁️ Aufgaben und Anforderungen an einen Projektmitarbeiter kennen lernen (u. a. Kommunikationsregeln, Zeitplanung, Ressourcenplanung)
- 👁️ Wissensmanagement beherrschen (u. a. Interessenslagen einschätzen können, Konfliktlösestrategien anwenden)
- 👁️ Beherrschen von Methodentools und Projektstandards

### Inhalt

- 👁️ Der zeitliche Ablauf eines Projektes
- Die charakteristische Projektorganisation ist aufgestellt und wird erlebt
- 👁️ Geschäftsführung, Lenkungsausschuss (LA), Projektleitung (PL), Teilprojekte (TPL), Projektmitglieder

Wesentliche Projektstandards werden vorgestellt, verabschiedet und im Projekt bearbeitet

- 👁️ Ergebnisprotokolle, Statusberichte, Sitzungsvorbereitungen
- 👁️ Aktivitätenpläne, Budgetpläne
- 👁️ Projektcontrolling

Umfangreiche Auswertung/Reflexion je Phase

#### Dauer

3 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

Projektleiter, Teilprojektleiter

Projektmitarbeiter

Führungs- und Fachkräfte mit Projektverantwortung

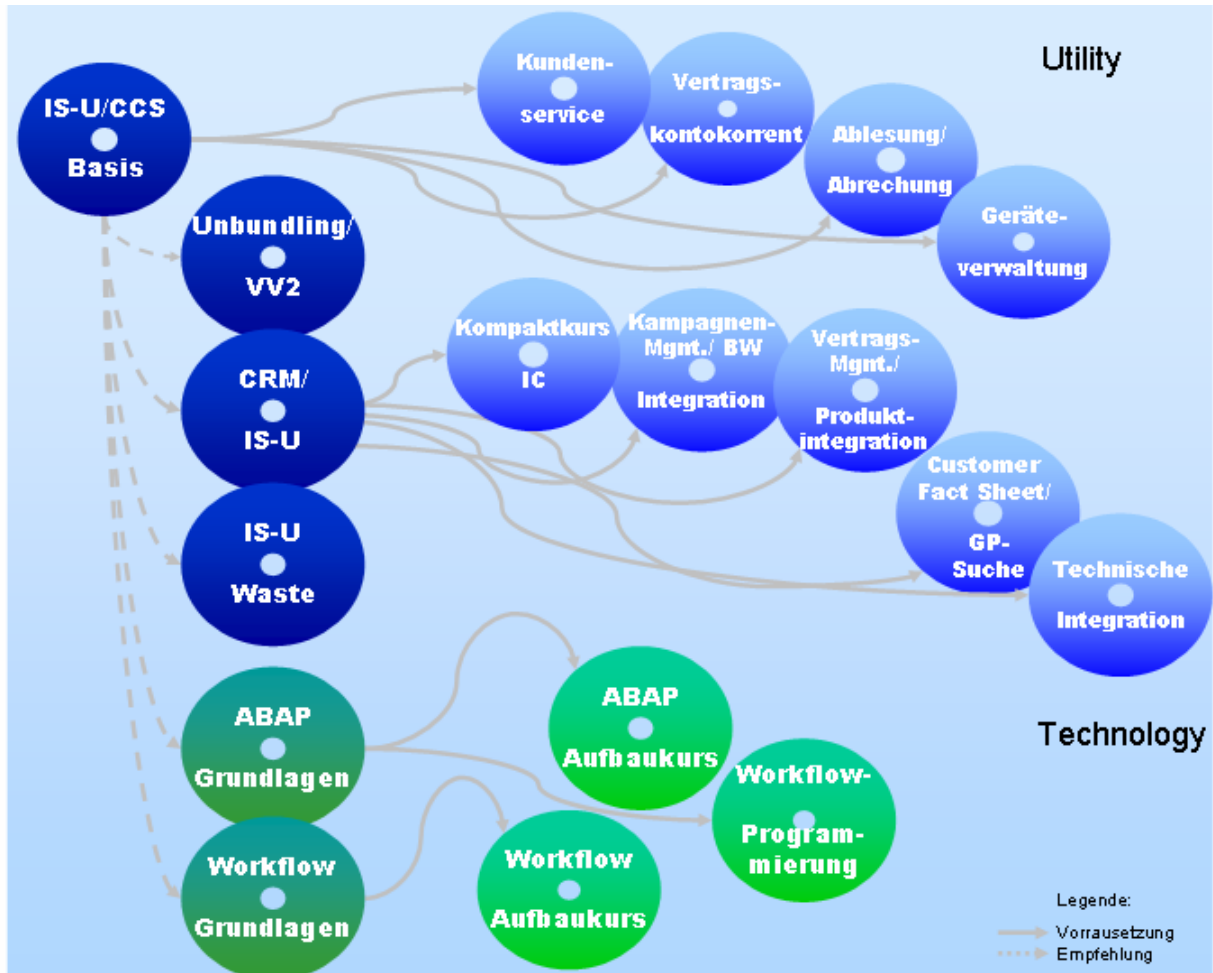
#### Hinweise

Auf Wunsch werden die vom Kunden vorgeschlagenen Methoden und Werkzeuge (z.B. To Do-Listen) verwendet.

## FACHTHEMEN

Schulungen zu den Fachthemen

Als Entwicklungspartner der SAP AG für die SAP-Komponente IDEX-GE kann die SPE ihr



### SAP Kompetenz

Die SPE verbindet eine enge Partnerschaft mit der SAP AG, Walldorf. Als R/3-Entwicklungs- und RIVA/IS-U-Beratungspartner war die SPE in die Entwicklung des IS-U involviert. In unseren Fachschulungen profitieren Sie von

- ☉ der frühzeitigen Teilnahme aller Mitarbeiter der SPE an den IS-U Schulungen der SAP (1998),
- ☉ unserer langjährigen R/3 Implementierungspartnerschaft und der mySAP.com-Servicepartnerschaft und
- ☉ einer auf die Ver- und Entsorgungsbranche ausgerichtete Partnerschaft (Special Expertise Partner mySAP Utilities).

Branchenwissen für die realitätsnahe Gestaltung der VV2-Prozesse unter Berücksichtigung der verschiedenen Unbundlungsszenarien einbringen (seit 05/2004).

In einem eigenen System ist ein lauffähiger Prototyp (Muster-EVU) für IS-U/CCS inklusive dem SAP-EDM und den VV2@SAP-Prozessen ausgeprägt. Basierend darauf wurden zusätzlich SAP-CRM, SAP Enterprise Portals und SAP Business Information Warehouse in eigenen Systemen aufgebaut.

Durch diese SAP-Nähe sind unsere Schulungen stets auf dem aktuellsten Stand der informationstechnischen Entwicklungen.

## Utility

### FU1: IS-U Basis

#### Seminarziele

- Verständnis des Stammdatenmodells IS-U/CCS

#### Inhalt

- Grundbegriffe der SAP
- Navigieren im System
- Aufbau der Systemoberfläche
- Struktur und Zusammenhänge der IS-U Stammdaten / IS-U-Haus
- Ausprägung der wichtigsten Felder

#### Dauer

1,5 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

keine

#### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

### FU2: IS-U Kundenservice

#### Seminarziele

- Kennen lernen der Suchstrategien im CIC
- Verstehen der wichtigsten CIC-Prozesse

#### Inhalt

- Suchkriterien im CIC
- Aufbau CIC
- Stammdatenänderung
- Einzugs-, Auszugs- und Umzugsbearbeitung
- Abschlagsplanbearbeitung

#### Dauer

4 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt

#### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU3: IS-U Vertragskontokorrent

### Seminarziele

- ☉ Funktionales und systematisches Verständnis des Vertragskontokorrents

### Inhalt

- ☉ Grundlagen FI-CA
- ☉ Aufbau FI-CA Beleg
- ☉ Navigation im Debitorenkonto / Leseaufgaben Debitorenkonto
- ☉ Kontenpflege
- ☉ Storno, Umbuchungen, Rücknahme Ausgleich
- ☉ Beleg buchen
- ☉ Einzelwertberichtigung von Forderungen / Zweifelhafstellen von Forderungen
- ☉ Abgabe an Inkasso / Ausbuchen uneinbringlicher/geringfügiger Forderungen / Ausziffern statistischer Posten
- ☉ Erstellen von Barsicherheiten
- ☉ Zahlungsbearbeitung / Rückläuferbearbeitung / Suchen von Ein-/Ausgangszahlungen
- ☉ Sperren auf Belegebene / Vertragskontoebene
- ☉ Nachbearbeiten von Massenläufen (Zahl-/Mahnlauf)
- ☉ Erstellen von OP-Listen
- ☉ Sperren / Wiederinbetriebnahme

### Dauer

2 - 5 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt

### Hinweise

Die Schulung kann beispielsweise als zweitägiger Grundkurs mit anschließendem Aufbaukurs oder als 4-tägiger Kompaktkurs gestaltet werden.

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU4: IS-U Ablesung und Abrechnung

### Seminarziele

- ☉ Zentrale Begriffe der Ablesung und der Abrechnung verstehen
- ☉ Wichtige Ablese- und Abrechnungsprozesse verstehen

### Inhalt

- ☉ Terminsteuerung
- ☉ Ablesevorbereitung
- ☉ Auftragsausgabe
- ☉ Zählerstandserfassung und Korrektur
- ☉ Plausibilitätsprüfung
- ☉ Ableseüberwachung
- ☉ Abrechnungsbeleg
- ☉ Rechnungserstellung
- ☉ Rechnungsbeleg
- ☉ Tarifstammdaten

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU5: IS-U Geräteverwaltung

### Seminarziele

- ☉ Beherrschen der wichtigsten Geräteverwaltungsprozesse

### Inhalt

- ☉ Datenmodell Geräteverwaltung
- ☉ Integration in die Instandhaltung und Materialwirtschaft
- ☉ Bestandsführung
- ☉ Lagerverwaltung
- ☉ Einbau-, Ausbau-, Wechselprozesse
- ☉ Turnuswechsel und Stichprobenverfahren
- ☉ Erstellung und Verwaltung von Arbeitsaufträgen

### Dauer

1 Tag

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU6: Unbundling/VV2

### Seminarziele

- ☉ Einfluss der EU auf die gesetzlichen Rahmenbedingungen verstehen
- ☉ IT-Sichtweise VV2 kennen lernen
- ☉ Beherrschen des erweiterten Datenmodells
- ☉ Stammdaten und Versorgungsszenarien kennen lernen
- ☉ Beherrschen der Hauptprozesse VV2

### Inhalt

- ☉ EU-Richtlinie und Ziele
- ☉ Kurzabriss der Historie der Liberalisierung und des Unbundlings
- ☉ Umsetzung in nationales Recht (EnWG), Situation und Ausblick für Deutschland

### IT-Sichtweise

- ☉ Unbundling: Modelle und Möglichkeiten

### Stammdaten

- ☉ Erweitertes Datenmodell (neue Entitäten im IS-U-Haus)
- ☉ Unterschied technischer und deregulierter Zählpunkt, Servicearten, Netz, Lösungen der SAP für IS-U, Versorgungsszenarien etc

### Hauptprozesse VV2

- ☉ Lieferantenwechsel
- ☉ Bilanzierung, Mehr-/Minderabrechnung
- ☉ Netznutzung und Zahlungsabwicklung

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) wird empfohlen

### Hinweise

Ein zusätzlicher 1-tägiger Workshop zum näheren Kennen lernen spezifischer Prozesse ist möglich

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU7: CRM/IS-U Überblicksschulung

### Seminarziele

- 👁️ Leistungsspektrum und Funktionalitäten des CRM kennen lernen
- 👁️ Eigene CRM Strategie definieren

### Inhalt

#### CRM Stammdaten

- 👁️ Stammdatenmodell IS-U/CRM
- 👁️ Produkte

#### CRM Geschäftsvorgänge

- 👁️ Aktivitäten
- 👁️ Servicevorgänge

#### Marketing

- 👁️ Marketingplanung und Kampagnenmanagement
- 👁️ Zielgruppenselektion

#### Interaction Center

- 👁️ Funktionsumfang

#### Integration IS-U/CRM

- 👁️ Konzeption der Integration

#### Strategien zur Einführung CRM/IS-U

- 👁️ CRM SPEed
- 👁️ Folgeaktivitäten

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) wird empfohlen

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU8: CRM/IS-U Kompaktkurs Interaction Center (IC)

### Seminarziele

- 👁️ Architektur des Interaction Centers verstehen
- 👁️ Grundlegendes Customizing im IS-U/CRM IC anwenden können
- 👁️ Aktivitätsmanagements des CRM beherrschen

### Inhalt

#### Interaction Center IS-U/CRM

- 👁️ Einführung, Terminologie
- 👁️ Vorgehensweise Customizing
- 👁️ Gestaltung und Umsetzung von IC Profilen: Oberflächengestaltung, Action Box, Front Office Prozesse
- 👁️ Stammdaten: Geschäftspartner, Organisationsmodell
- 👁️ Anruflisten/Scripting im IC

#### Geschäftsvorgänge IC CRM

- 👁️ Einführung in die Funktionalitäten der Geschäftsvorgänge bzw. Aktivitäten
- 👁️ Grundlagen des Vorgangs-Customizing: Erstellen der Profile, Findungs-Regeln, Zuordnung zu den Vorgängen
- 👁️ Aktivitätsmanagement
- 👁️ Organisationsdatenmanagement: Attributzuweisung, Regeldefinition, Organisationsverwaltung

### Dauer

4 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

#### Stammdatenmodell IS-U

Navigation Interaction Center (Suchfunktionen, Quick Keys, Prozesse)

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU9: CRM/IS-U Kampagnenmanagement und BW-Integration

### Seminarziele

- 👁️ Marketingprojekt im CRM eigenständig durchführen und auswerten können
- 👁️ Anwendung der analytischen Werkzeuge im BW beherrschen

### Inhalt

#### Kampagnenmanagement

- 👁️ Einführung, Terminologie
- 👁️ Vorgehensweise Kampagnenmanagement
- 👁️ Gesamtablauf eines Marketingprojektes wird simuliert
- 👁️ Erstellung und Nutzung von Fragebögen
- 👁️ Marketing- / Kontaktkalender

#### BW-Integration

- 👁️ Erläuterung der analytischen Werkzeuge im BW
- 👁️ Einsatz von BW-Queries zur Zielgruppenselektion
- 👁️ Analysis Process Designer
- 👁️ Fragebogenauswertung via BW

### Dauer

4 Tage (je 2 pro Teilbereich)

### Voraussetzungen / Zielgruppe

CRM Grundkenntnisse in Anwendung und Customizing

In BW sind keine Vorkenntnisse erforderlich

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU10: CRM/IS-U Vertragsmanagement/ Produktintegration

### Seminarziele

- 👁️ Kennen lernen und Einrichten der Prozesse Angebots- und Vertragserstellung
- 👁️ Definieren und Anlegen konfigurierbarer Produkte beherrschen
- 👁️ Anforderungen an die IS-U Abrechnung formulieren können

### Inhalt

#### Vertragsmanagement

- 👁️ Angebots-/Vertragserstellung im CRM
- 👁️ Customizing Vorgangsbearbeitung CRM
- 👁️ Customizing Interaction Center CRM
- 👁️ Aufbauorganisation CRM
- 👁️ Stammdatenvorlagen IS-U
- 👁️ Customizing IS-U

#### Produkte

- 👁️ Konfigurierbare Produkte im CRM
- 👁️ Anforderungen an Abrechnungstammdaten IS-U

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

CRM Grundkenntnisse in Anwendung und Customizing

In BW sind keine Vorkenntnisse erforderlich

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU11: CRM/IS-U Customizing von Customer Fact Sheet und Geschäftspartnersuche

### Seminarziele

- ☉ Verstehen der Architektur des Customer Fact Sheet im CIC des CRM
- ☉ Customer Fact Sheet individuell anpassen können
- ☉ Erstellung eigener Fact Sheets beherrschen
- ☉ Prinzips der Geschäftspartnersuche im CRM verstehen
- ☉ Geschäftspartnersuche im CRM individuell erweitern können

### Inhalt

#### Customer Fact Sheet

- ☉ Überblick über die Systemarchitektur
- ☉ Zusammenspiel von CRM und ISU
- ☉ Customizing von IS-U und CRM-Seite
- ☉ Individuelle Anpassungen des Customer Fact Sheets

#### Geschäftspartnersuche

- ☉ Überblick über die Systemarchitektur zur Geschäftspartnersuche im IC des CRM
- ☉ Zusammenspiel von CRM und IS-U
- ☉ Individuelle Anpassungen der Geschäftspartnersuche

### Dauer

4 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Grundlagen in den Technologien XML, XSL, XSLT

Kenntnisse über Prinzipien objektorientierter Programmierung

Grundlagen im Umgang mit ABAP-Workbench, ABAP-Programmierung, CRM und IS-U

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU12: CRM/IS-U Technische Integration

### Seminarziele

- ☉ CRM 4.0-Systeme an ein IS-U R/3 System Rel. 4.64 anbinden können

### Inhalt

#### CRM Grundlagencustomizing

- ☉ CRM Grunddaten
- ☉ Geschäftspartner
- ☉ Geschäftspartnervereinbarung
- ☉ Geschäftspartnerbeziehung
- ☉ Anschlussobjekte
- ☉ IS-U Verträge
- ☉ IS-U Zählpunkt

#### CRM Middleware

- ☉ Grundlegende Konzepte der CRM Middleware
- ☉ Verwaltung der Replikation
- ☉ Monitoring & Fehlerbehandlung

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

CRM 4.0 System, mit aktuellen Hotpackages, IS-U Rel. 4.64, mit aktuellen Hotpackages

Grundkenntnisse der Geschäftsprozesse

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU13: SAP Utilities Waste and Recycling für Entscheider

### Seminarziele

- 👁️ Überblick über die Leistungsfähigkeit von SAP R/3 mit mySAP Utilities Waste and Recycling
- 👁️ Erkennen, ob und wie sich die eigenen Geschäftsprozesse mit der Lösung der SAP umsetzen lassen
- 👁️ Abschätzen können, welche Möglichkeiten zur Steigerung der Wertschöpfung durch Einsatz der SAP-Lösung im eigenen Unternehmen bestehen
- 👁️ Einblick in die Produktstrategie der SAP und in weitere SAP-Produkte, die im eigenen Unternehmen sinnvoll eingesetzt werden können

### Inhalt

Einführung in SAP R/3 mit IS-U

- 👁️ Systemlandschaft
- 👁️ Module und Komponenten von SAP R/3 mit IS-U
- 👁️ New Dimension Produkte (CRM, EP, PLM-EH&S)

Die entsorgungswirtschaftlichen Funktionalitäten von SAP R/3 mit IS-U

- 👁️ Stammdaten und Grundfunktionen
- 👁️ Entsorgungsspezifische Transaktionen im Bereich der Waste-Logistik (Standplatzverwaltung; Aufträge für Entsorgung, Behältertransport, Reinigungs-/Winterdienst und Sperrmüll; Disposition, Kapazitätsplanung, etc.)

Flexibilität des IS-U-Billings bei der Abrechnung von Entsorgungsaufträgen

### Dauer

1 Tag

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) wird empfohlen

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FU14: SAP Utilities Waste and Recycling für Projektmitarbeiter

### Seminarziele

- 👁️ Beherrschen des Umgangs mit den entsorgungsspezifischen Transaktionen von mySAP Utilities Waste and Recycling
- 👁️ Überblicken der Leistungsfähigkeit von SAP R/3 mit mySAP Utilities

### Inhalt

- 👁️ Einführung in SAP R/3 mit IS-U
- 👁️ Systemlandschaft
- 👁️ Navigation
- 👁️ Module und Komponenten von SAP R/3 mit IS-U
- 👁️ Einführung in das IS-U und seine entsorgungswirtschaftlichen Funktionalitäten
- 👁️ Grundfunktionen
- 👁️ Kaufmännische und technische Stammdaten (speziell: Standplatz, Behälter(-typ), Fahrzeug, Route, Kapazität und Servicerhythmus)
- 👁️ Transaktionen (speziell: Einzug, Standplatzverwaltung; Anlegen von Aufträgen für Entsorgung, Behältertransport, Reinigungs-/Winterdienst und Sperrmüll; Disposition, Auftragsausgabe und Rückmeldung; Vertriebsabwicklung)
- 👁️ Flexibilität des IS-U-Billings bei der Abrechnung von Entsorgungsdienstleistungen

### Dauer

4 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) wird empfohlen

Erfahrung mit entsorgungsspezifischen Anwenderprogrammen

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## Technology

### FT1: ABAP/4 - Grundlagen

#### Seminarziele

- 👁️ Verstehen typischer Sprachelemente in ABAP/4, Data-Dictionary und Strukturen
- 👁️ IS-U/CCS-Datenmodell zu kaufmännischen und technischen Stammdaten kennen lernen
- 👁️ Navigation und Informationsbeschaffung im R/3-System beherrschen
- 👁️ Reale Anwendungsprogramme anhand des IS-U/CCS-Datenmodells erstellen können
- 👁️ Fehleranalyse und Debugger kennen lernen
- 👁️ Interaktives Reporting im IS-U/CCS Datenmodell kennen lernen

#### Inhalt

- 👁️ IS-U/CCS-Funktionalität, Datenmodell und Programmiersprache
- 👁️ Informationsbeschaffung im System
- 👁️ Grundlagen effizienter und wiederverwendbarer Programme

#### Dauer

4 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) wird empfohlen  
 Kenntnisse in einer Programmiersprache  
 Mitarbeiter der Datenverarbeitung  
 Entwickler

#### Hinweise

Je nach Zusammensetzung des Kurses wird auf die Unterschiede zwischen RIVA und IS-U/CCS eingegangen

### FT2: ABAP/4 - Aufbaukurs

#### Seminarziele

- 👁️ Beherrschen des IS-U Datenmodells in den Funktionsbereichen Geräteverwaltung, Ablesung, Abrechnung, Kontokorrent und Kundenservice
- 👁️ Beherrschen des SAP Erweiterungskonzepts (Ausprägung von User-Exits, von Events und Einrichten kundeneigener Felder)
- 👁️ Debugging-Hilfen, Fehlersuche anwenden können
- 👁️ Kennen lernen des interaktiven Reporting im IS-U/CCS Datenmodell
- 👁️ Beherrschen der Konzeption und Erstellung von kundeneigenen Tabellen und Funktionsbausteinen
- 👁️ Verstehen der Grundlagen der Methodenprogrammierung

#### Inhalt

- 👁️ Geräteverwaltung, Ablesung, Abrechnung, Kontokorrent und Kundenservice
- 👁️ Umsetzung von Unternehmensanforderungen in Programmen
- 👁️ IS-U/CCS Datenmodell in seinen funktionalen Bereichen
- 👁️ Spezialthemen der ABAP/4 Programmierung
- 👁️ Erstellung von Funktionsbausteinen
- 👁️ Grundlagen der Migrationsworkbench

#### Dauer

4 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

Teilnahme am Kurs ABAP/4 - Grundlagen (FT1) bzw. fundierte ABAP/4 Grundkenntnisse

## FT3: Workflow - Grundlagen

### Seminarziele

- Standardbegriffe SAP-Workflow verstehen und einordnen können
- Konzept des SAP-Workflows verstehen
- Wichtige Funktionalitäten des Business Workplace bedienen können
- Einschätzen können, wo der Einsatz von Workflows sinnvoll ist
- Erstellung einfacher Workflows beherrschen

### Inhalt

- Überblick über Funktionalität und Einsatzmöglichkeiten des SAP Business Workflow Systems in Energieversorgungsunternehmen
- Umgang mit wesentlichen Elementen des SAP Business Workflows
- Grundlegende Begriffe und Methoden zur Konzeption und zur täglichen Arbeit mit Workflows

### Dauer

3 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

IS-U Basis Schulung (FU1) wird empfohlen

Hilfreich sind Erfahrungen im Anlegen von Front-Office Prozessen

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FT4: Workflow - Aufbaukurs

### Seminarziele

- Wichtige Funktionalitäten des Workflow-Builders kennen lernen
- Erstellung einfacher Business-Objekte beherrschen
- Eigene Attribute und Methoden mit Hilfe des Business Object Builders anlegen können
- Transaktionen in Methoden einbinden können

### Inhalt

- Konzeption und Modellierung komplexerer Workflowszenarien

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Kurs Workflow Grundlagen (FT3)

### Hinweise

Inhouse-Schulung beim Kunden

## FT5: Workflowprogrammierung

### Seminarziele

- ☉ Attribute und Methoden, die über den SAP-Standard hinausgehen, in Business Objekten implementieren können
- ☉ Attribute- und Methoden programmieren können
- ☉ Wichtige Funktionsbausteine der SAP im Zusammenhang mit SAP-Workflow effektiv einsetzen

### Inhalt

- ☉ Konzept der Business Objekte
- ☉ Implementieren von kundeneigenen Programmen und Funktionen in Business Objekten

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

ABAP Grundkenntnisse

Business-Objekt Grundkenntnisse

Inhouse-Schulung beim Kunden

## ENERGIEWIRTSCHAFT

Die Liberalisierung der Energiemärkte ist in vollem Gange. Innerhalb weniger Jahre haben sich die Rahmenbedingungen in Europa und Deutschland grundlegend geändert. Globalisierung und Liberalisierung kennzeichnen die Entwicklung der Energiemärkte. In den Seminaren „Einführung in die Stromwirtschaft“ und „Einführung in die Gaswirtschaft“ erhalten Sie einen umfassenden Überblick der komplexer werdenden energiewirtschaftlichen Zusammenhänge.

### E1: Einführung in die Stromwirtschaft

#### Seminarziele

- ☉ Rechtliche und wirtschaftliche Grundlagen des Strom- und Gasmarktes begreifen
- ☉ Strukturen und Besonderheiten des Strommarktes verstehen
- ☉ Grundlegende Rahmenbedingungen des Stromhandels sowie die Preisgestaltung kennen lernen

#### Inhalt

- ☉ Grundbegriffe der Stromwirtschaft
- ☉ Erzeugung und Verteilung elektrischer Energie
- ☉ Besonderheiten der Stromversorgung
- ☉ Entwicklung des deutschen Strommarktes nach der Liberalisierung
- ☉ Grundlagen der Liberalisierung
- ☉ Unternehmen auf dem deutschen Strommarkt
- ☉ Strompreis und Strompreisbildung

#### Dauer

2 Tage

#### Voraussetzungen / Zielgruppe

Berufsanfänger in der Energiewirtschaft

Quereinsteiger mit neuen Aufgaben im Bereich der Stromwirtschaft

## E2: Einführung in die Gaswirtschaft

### Seminarziele

- 👁️ Rechtliche und wirtschaftliche Grundlagen des Gasmarktes begreifen
- 👁️ Strukturen und Besonderheiten des Gasmarktes verstehen
- 👁️ Grundlegende Rahmenbedingungen des Gashandels sowie die Preisgestaltung kennen lernen

### Inhalt

- 👁️ Was ist Erdgas
- 👁️ Erdgasqualität
- 👁️ Vorkommen und Förderung
- 👁️ Gastransport, -verteilung und Speicherung
- 👁️ Gaswirtschaft nach der Liberalisierung
- 👁️ Wettbewerb im Gasmarkt und Grundlagen der Liberalisierung

### Dauer

2 Tage

### Voraussetzungen / Zielgruppe

Berufsanfänger in der Energiewirtschaft

Quereinsteiger mit neuen Aufgaben im Bereich der Gaswirtschaft

## WORKSHOPS

### W1: EDM

#### Idee

Die Deregulierung der Energiemärkte und das damit einhergehende Unbundling, stellen neue vielseitige Anforderungen an die Energieversorgungsunternehmen. Das Auswerten von Energiedaten spielt dabei eine entscheidende Rolle. Nur wer in der Lage ist, die benötigten Daten im eigenen Unternehmen und bei anderen Marktteilnehmern zu beschaffen/bereitzustellen, wird den zukünftigen Anforderungen gerecht. Der schnelle und automatisierte Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Energieversorgungsunternehmen und Marktpartnern wird für mehr Effizienz im Energiehandel und Netzbetrieb sorgen.

Mit dem Energiedaten-Management der SAP AG steht Ihrem Unternehmen ein Werkzeug zur Verfügung, dass die benötigten Energiedaten schnell und fehlerfrei beschafft. Dieses Tool bietet eine effiziente Auswertung, Aufbereitung und Verwaltung der Daten. Die Verbindung des IS-U/CCS mit den Komponenten EDM und IDE stellt einen/den automatisierten Datenaustausch zwischen Ihrem Unternehmen und anderen Marktpartnern sicher und gewährleistet somit einen reibungslosen Ablauf der neuen Geschäftsprozesse.

#### Inhalt

- 👁️ Was ist EDM
- 👁️ Vorteile beim Einsatz von SAP EDM
- 👁️ Livedemo: Möglichkeiten des EDM unter Berücksichtigung der VV2+
- 👁️ Anpassungsmöglichkeiten des EDM an individuelle Bedürfnisse des Unternehmens

## W2: Enterprise Portal – Billing Management

### Herausforderung Abrechnung

Die Liberalisierung des Energiemarktes und die damit einhergehenden neuen Rahmenbedingungen stellen die „Abrechnung“ vor neue Herausforderungen. Die zeitnahe Bereitstellung von korrekten Rechnungen ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.

Häufige Ursachen für Verzögerungen bei der Abrechnung sind:

- ☉ Rückstände bei der Sachbearbeitung
- ☉ Fehlende Ableseergebnisse
- ☉ Hohe Anzahl von Aussteuerungen
- ☉ Fehler in der Abrechnung

### Ziel

Ziel ist, die Überwachung der Ablesung/Abrechnung zu vereinfachen. Anhand grafischer und tabellarischer Darstellung der Ablese-/Abrechnungsdaten soll bei der Überwachung ein schnelles Identifizieren möglicher Fehler- und Störquellen verwirklicht werden. Dabei müssen auch Änderungen und Anpassungen des Anwenders möglich sein.

Durch das Billing Management, das auf der aktuellen SAP-Portaltechnologie basiert und laufend an die Entwicklungen angepasst wird, wird dieses Ziel erreicht. Die Selektion einzelner Kriterien (Navigation) und die grafische und tabellarische Darstellung der Ablese/Abrechnungsdaten werden auf einer Bildschirmseite realisiert. Der Anwender erhält sein eigenes Rollenprofil (Layout).

### Inhalt

- ☉ Priorisierung der Bearbeitungsreihenfolge
- ☉ Die Drag & Relate -Technologie
- ☉ Überwachung der Ablese- und Abrechnungsprozesse
- ☉ Terminsteuerung
- ☉ Gesperrte Verträge
- ☉ Einbindung von Web Services

## IN PLANUNG

Change Management

Bildungscontrolling IS-U

Enterprise Portal - Device Management

Enterprise Portal - Forderungsmanagement

## Kontakt

SPE Unternehmensberatung GmbH

Ina Gäde

Altrottstrasse 31

69190 Walldorf

Tel: 06227-73 38 30

Fax: 06227-73 38 31

eMail: [spe@spenet.de](mailto:spe@spenet.de)

Weitere Informationen wie die aktuellen

Termine und Preise finden Sie im Internet unter:

<http://www.spe-gmbh.com>