

Neue Kundeninformationssoftware am Start

Träume werden wahr – wenn du denkst wie IS-U...

Der Countdown für die Einführung der Abrechnungssoftware SAP IS-U hat längst begonnen. Mitte März wurde das bisherige Kundeninformationssystem KIS abgeschaltet. Damit der Übergang vom alten zum neuen System bis zum 1. April reibungslos klappte, arbeitete die rund 70 Mitarbeiter starke Projektgruppe auf Hochtouren und feilte an den systemtechnischen Details. Seit Oktober letzten Jahres wurden darüber hinaus alle Mitarbeiter, die sich künftig mit SAP IS-U auskennen müssen, in einem beispiellosen Schulungs-marathon für den Umgang mit dem neuen Werkzeug fit gemacht.

Tiefstack, kurz vor 8.00 Uhr. Seit einigen Monaten trifft man hier immer öfter auf Kollegen aus anderen Unternehmensbereichen. Die Erklärung dafür hängt am Empfang: Zur SAP-Schulung folgen Sie dem Pfeil. Per Fahrstuhl geht es in den dritten Stock. Hier werden die Teilnehmer bereits von ihren Trainern erwartet. Insgesamt stehen drei Schulungsräume zur Verfügung, die eigens neu eingerichtet und mit jeweils 12 PC-Schulungsplätzen ausgestattet wurden.

SAP IS-U ist ein mächtiges Programm: Als Branchenlösung für die Versorgungswirtschaft beinhaltet es über den Bereich Abrechnung und Kontenverwaltung hinaus gehende Informationen. Wann wurde das letzte Mal abgelesen? Welche Geräte besitzt der Kunde? Das Back Office in GH 4 Kundenservice kann über das System Auszüge und Umzüge bearbeiten und Mahnverfahren steuern. Da nicht jeder Mitarbeiter Kenntnisse in all diesen Fragen für die Bewältigung seiner Aufgaben benötigt, wurde ein differenziertes Schulungsprogramm auf die Beine gestellt: »Wir bieten insgesamt 17 verschiedene Kurse an«, so Inga Squarr, einer der Trainerinnen der SPE Unternehmensberatung, die das Schulungsprogramm von der ersten Stunde an begleitet hat. »Jeder Mitarbeiter beginnt mit einem Basis-Kurs und wird, wenn erforderlich in weiteren Spezialkursen geschult.« So kommt es, dass einzelne Mitarbeiter bis zu sechs verschiedene Kurse absolvieren. Darunter sind auch die so genannten »Power user«. Das sind Mitarbeiter, die nach dem Produktivstart des Systems als Ansprechpartner für die Fehleranalyse agieren.

Bis Ende März haben 450 zu schulende Mitarbeiter an den differenzierten Kursen teilgenommen.



Moderatorenteam: Jens Rührter (l.) und Peter Knapp machen den Kursteilnehmern SAP IS-U schmackhaft.



Hätten Sie 's gewusst? SAP IS-U/CCS (Industry Solutions Utilities / Customer Care & Services) bedeutet so viel wie die Branchenlösung von SAP für Kundenpflege und Kundenservice

men. »Ein gigantischer Aufwand«, so Inga Squarr, »aber notwendig. Der Druck, der auf den Mitarbeitern lastet, ist groß. Schließlich wird das KIS nicht langsam abgeschaltet, sondern von einem Tag auf den anderen. Dann muss sofort alles funktionieren.«

Die Schulungen beinhalten einen hohen Übungsanteil sowie Gruppenarbeit mit vielen Wiederholungsaufgaben. »Monologe erschlagen die Kursteilnehmer«, so die Trainerin. »Niemand kann länger als 10 bis 12 Minuten konzentriert zuhören.« Schon gar nicht, wenn es um eine so »trockene« Materie geht. »Computerinhalte sind abstrakt und nach einem konsequenten logischen Muster aufgebaut. Wenn man einmal das SAP-Datenmodell verinnerlicht hat, dann weiß man, wie das System denkt. Dann fällt es einem auch viel leichter, Aufgaben aus dem Alltagsgeschäft in SAP IS-U umzusetzen.« Aus diesem Grund stehen im Basis-Kurs immer auch Begriffsklärungen auf der Tagesordnung. Wie sieht das IS-U Haus aus? Was versteht man unter einem Anschlussobjekt? Was ist das Gerät, was ein Geschäftspartner? Nur, wer hier sichere Antworten geben kann, wird das Programm beherrschen lernen.

Ein weiteres Erfolgsrezept der Schulungen ist: Durch den Kurs führt immer ein Moderatoren-



Neben den HEIN GAS Mitarbeitern wurden auch Agents des Service Center geschult.

paar, bestehend aus einem Fachtrainer der SPE Unternehmensberatung und einem Trainer von HEIN GAS. Einer von ihnen ist Jens Rührter, Leiter von Z 5.2, kundenorientierte Informationssysteme. »Da wir über Kenntnisse im neuen und im alten System verfügen, können wir auf viele Fragen besser eingehen als ein außenstehender Trainer.« Und noch etwas kommt gut an: Viele Mitarbeiter loben die lockere Atmosphäre bei den Schulungen und äußern sich dankbar über die hervorragenden Schulungsunterlagen. Damit bloß keine Langeweile aufkommt, werden die Kurse mit Spielen aufgelockert. Und sogar gewinnen kann man dabei die eine oder andere Kleinigkeit. Aber unabhängig davon, ob der einzelne beim Wissensquiz den Hauptpreis, eine Tasse mit der Aufschrift »Dreams come true – I'm the king of IS-U«, erringen konnte, steht fest: Die Resonanz auf die Schulungen ist äußerst positiv. ●

Stimmen zur SAP IS-U Einführung



»Anfangs hatten viele Mitarbeiter Ängste. Jetzt nach der Schulung sind sie mit mir einer Meinung: Das wuppen wir. Ich bin sicher, dass das Tagesgeschäft bis zum Startschuss sitzt. Damit sich jeder einarbeiten kann, haben wir einen eigenen Schulungsraum einrichten lassen. Hier können die Mitarbeiter in Ruhe das Gelernte vertiefen. Und das ist in der Tat absolut notwendig. Denn wir wechseln von einem sehr sicheren System, in dem so gut wie keine falschen Eingaben getätigt werden konnten, zu einem sehr komplexen System. Dadurch steigt der Anspruch an die Mitarbeiter.«

Marita Lehnhoff, Leiterin GH4 Kundenservice



»Wir müssen umdenken: SAP IS-U basiert auf einer offenen Postenbuchhaltung. Das ist für uns neu. Darüber hinaus habe ich aber den Eindruck, dass sich das neue System intuitiver bedienen lässt als unser altes KIS. Gerade für die Startphase wünsche ich mir, dass das Handbuch hält, was es verspricht, und uns alle nötigen Antworten gibt, bis sich die Routine eingestellt hat.«

**Milan Kann, GH 4.2 Kundenservice
Haushalt und Gewerbe sowie künftiger power user.**



»Wer Fahrrad fahren lernen will, braucht Hilfestellung. So ist es auch mit SAP IS-U. Man braucht viele Tipps, wie es geht, und jede Menge Übung...«

Inga Squarr, Trainerin, SPE Unternehmensberatung.



»Bei den Schulungen habe ich einen guten Einblick gewonnen. Insbesondere die ausführlichen Unterlagen, die mit sehr detaillierten Übungsaufgaben gespickt sind, sind sehr hilfreich. Allerdings fand ich es anfangs etwas gewöhnungsbedürftig, dass neben den Fachaufgaben immer wieder auch »Fangfragen« gestellt wurden. Aber auf diese Weise wurde jeder zum Nachdenken gezwungen und konnte sein erarbeitetes Wissen überprüfen.«

Simone Ahrndt, GH 1.3 Dialogmarketing



»Wie viele Dinge, so scheint mir auch SAP IS-U zwei Seiten zu haben: Einige Vorgänge werden für uns leichter, einige arbeitsaufwändiger. Toll ist, dass wir sofort eine Rechnung ausstellen oder Kontoauszüge ausdrucken können. Die Stornierung von Mahngebühren ist dagegen deutlich arbeitsintensiver als vorher. Letztlich wird die Praxis zeigen, wie belastbar und gut das neue System ist.«

Katja Boedeker, GH 4.2 Kundenservice Haushalt und Gewerbe

Im Gespräch mit den Projektverantwortlichen

Wir haben weit voraus gedacht

Wenn die Abrechnung das Herzstück des Unternehmens ist, dann kommt der Systemwechsel auf SAP IS-U einer Herztransplantation gleich. Hier wie dort empfiehlt sich zur Eingrenzung von Risiken und »Nebenwirkungen« eine vorausschauende Planung. Wie diese aussieht, erläutern Werner Höhn aus der Informationsverarbeitung und Marko Klemm, Leiter der DV Koordination im Geschäftsbereich Handel, die beide federführend an der Einführung des neuen Systems beteiligt sind.

Mitte März wurde KIS abgeschaltet. Ist damit das Chaos über HEIN GAS hereingebrochen?

Höhn: Man soll nichts dem Zufall überlassen. Deshalb ist seit November ein Team aus zehn Mitarbeitern im Einsatz, deren Aufgabe ausschließlich darin besteht, das System immer wieder auf den Prüfstand zu stellen und mögliche Fehler aufzuspüren. Darüber hinaus haben wir bereits viermal die Probe aufs Exempel gemacht und die Umstellung des Systems mit komplettem Datenbestand erfolgreich getestet.

Im Zusammenhang mit SAP IS-U fällt oft der Begriff Migration. Was ist darunter zu verstehen?

Klemm: Die Daten, die im alten System stecken, müssen ins neue System übertragen werden. Diesen Vorgang nennt man Migration. Dahinter steht ein genau aufeinander abgestimmtes Konzept: Zunächst haben wir einen Jahresabschluss im KIS gefahren. Diese Datenbasis wurde dann ausgelesen und in Dateien zwischengelagert. Schritt für Schritt wurden die Daten von dort ins SAP IS-U geschoben. In Anbetracht der enormen Datenmenge haben wir für diesen Prozess zehn Kalendertage benötigt, an denen Tag und Nacht gearbeitet wurde.

Legt der Systemwechsel nicht kurzfristig die gesamte Abrechnung lahm?

Klemm: Unser Ziel ist es, das Tagesgeschäft so wenig wie nötig zu beeinträchtigen. Aber dennoch bleibt eine Übergangsphase von rund zwei Wochen, in denen abrechnungstechnisch gar nichts läuft. Während der Migration können keine Systemeingaben getätigt werden. Das heißt, die Kollegen im Back Office und im Service Center müssen die Anfragen und Meldungen der Kunden sammeln. Abgearbeitet wird später. Wir gehen davon aus, dass in dieser kurzen Zeit allein in GH 4 rund 10.000 Kundenanschriften auflaufen werden. Mit der Synergo hatten wir vereinbart, ihre Sommerpause, in der nicht abgelesen wird, in den März vorzulegen. Erst jetzt im April wird wieder abgelesen und auch abgerechnet. Durch den Systemwechsel kann HEIN GAS allerdings einen Monat lang keine Rechnungen stellen. Aber keine Angst, die Abschlagszahlungen laufen weiter.

Wurden die Kunden über die SAP IS-U Einführung informiert?

Höhn: Im März wurden alle Kunden angeschrieben und über eine Systemumstellung informiert. Damit wissen die Kunden, dass sie im ungünstigsten Fall mit längeren Bear-



Werner Höhn (l.) und Marko Klemm (r.)

beitungszeiten rechnen müssen. Und vielleicht halten einige Kunden ihre Anfragen auch eine Zeitlang zurück. Das würde unser Back Office entlasten.

Löst sich die Projektgruppe nach der Einführung wieder auf?

Höhn: Die Einführungsphase einschließlich der Unterstützung des Produktivbetriebs ist bis zum 30. Juni datiert. Dann normalisiert sich für viele von uns das Tagesgeschäft. Doch es stehen bereits weitere Meilensteine an: Zum Jahresende wird die HANSE GAS in das neue System überführt. Auch die Gasversorgung Wismar Land, für die HEIN GAS die kaufmännische Betriebsführung übernommen hat, bekommt IS-U.