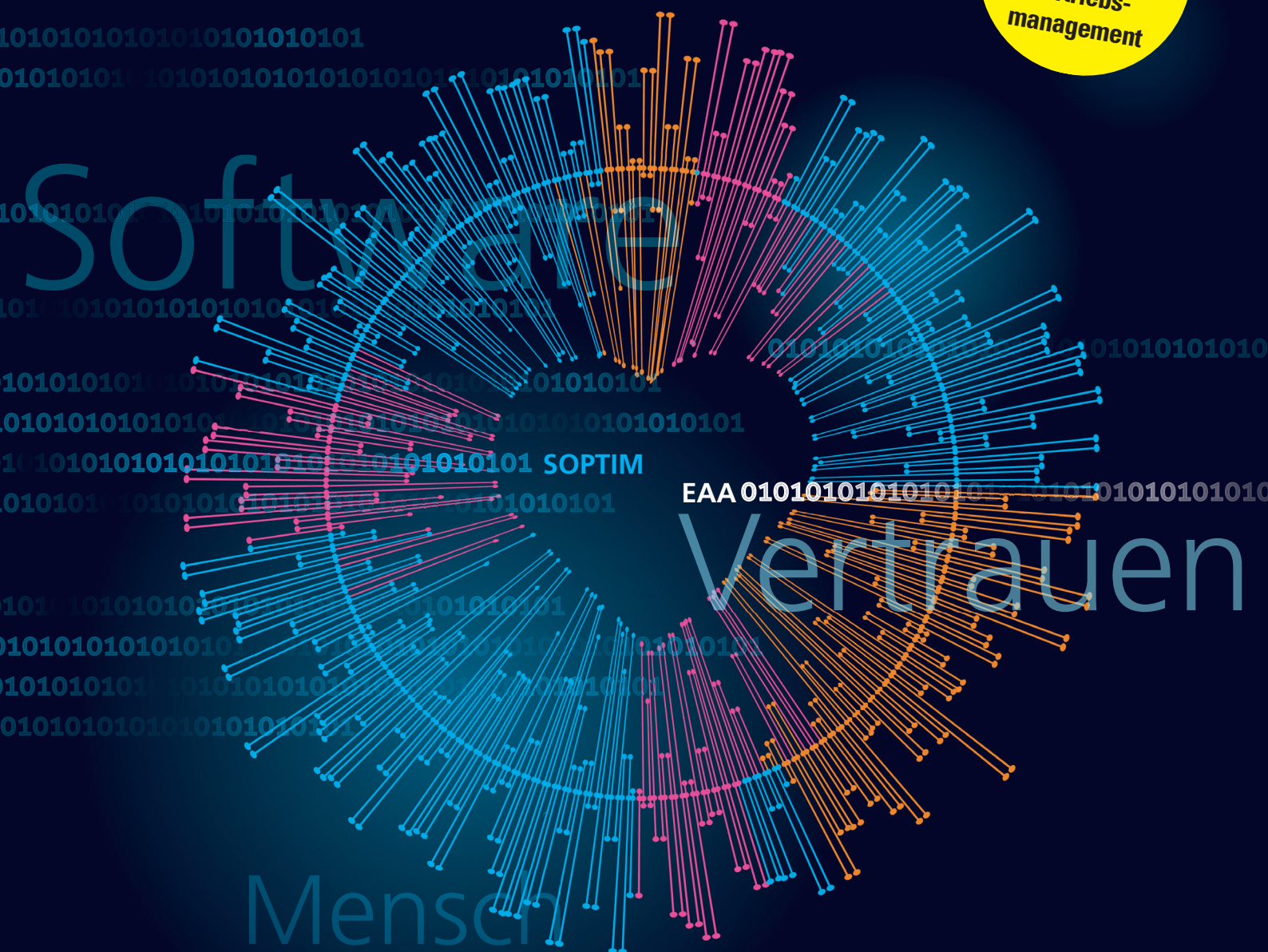


# BWK

Special:  
CRM &  
Vertriebs-  
management



**KÜNSTLICHE INTELLIGENZ**

Was Daten über den  
Kundenwert verraten

**TITELTHEMA**

Vertrauen als Basis  
für Projekterfolg

**JAHRESÜBERSICHT**

Wasserstoff und  
Brennstoffzellen

## Austausch der Vertriebssoftware bei der EAA

# Vertrauen als Basis für Projekterfolg

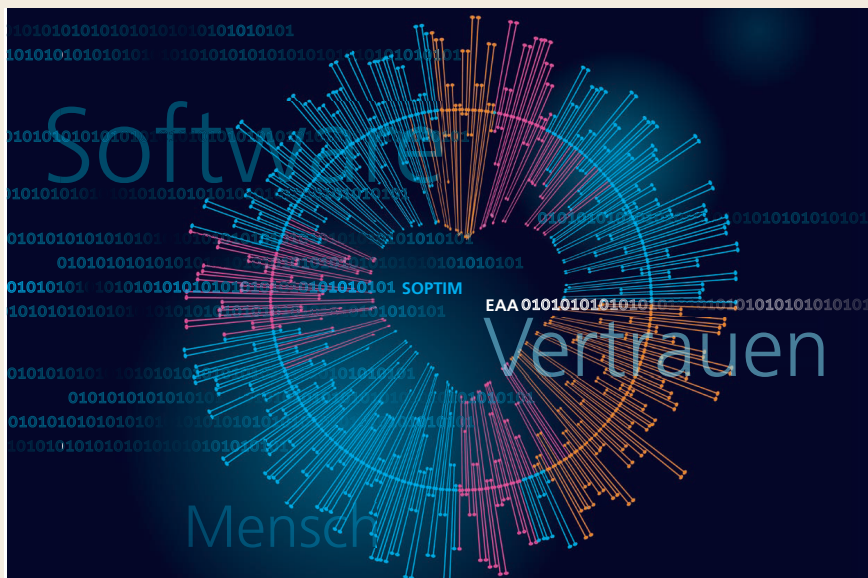
Wenn Energieversorger neue Vertriebssoftware einführen, findet die gern zitierte „Operation am offenen Herzen“ statt. Vieles ist erfolgsrelevant: Die richtige Lösung finden, das Projekt weitsichtig planen, konstruktiv zusammenarbeiten, die neue Software nahtlos integrieren und Prozesse ohne Fadenriss umstellen. Die EnergieAllianz Austria GmbH (EAA) hat all dies bei der Einführung von SE:Sales in Zusammenarbeit mit der Aachener Soptim AG geschafft. Auf dem Weg zum Ziel mussten die Partner aber auch Klippen umschiffen. Partnerschaftliches Miteinander und Vertrauen halfen maßgeblich.

**D**ie EAA arbeitet schon seit vielen Jahren mit Soptim zusammen und nutzt Software des Aachener IT-Hauses etwa in Energiehandel und -vertrieb. Doch zuletzt genügte die alte Vertriebslösung VIM nicht mehr den Anforderungen. „Der sich wandelnde Energiemarkt verlangt nach einem Höchstmaß an Digitalisierung, Prozessintegration und Datenqualität“, erläutert Projektleiter Tobias Unfried, Bereichsleiter Informationssysteme bei EAA und verantwortlich für den Betrieb der Applikationslandschaft. „Architektur und Funktionsumfang der alten Software waren nicht geeignet, die Prozesse neuer Geschäftsfelder adäquat zu unterstützen.“

Selbstverständlich schaute man sich bei EAA nach alternativer Software im Markt um. Doch weil man mit der alten Lösung sehr zufrieden gewesen war, Soptim sich als Partner bewährt hatte und das Nachfolgeprodukt SE:Sales die neuen Anforderungen zu erfüllen versprach, entschied man sich bei EAA für das Upgrade-Paket.

## Umfangreiches Gesamtprojekt

Was an sich nach Routine klingt, entpuppte sich bei EAA als höchst anspruchsvolle Aufgabe. „Unser SE:Sales-Projekt ist in eine große, übergeordnete Initiative



**Digitalisierung funktioniert am besten**, wenn Software nicht nur fachlich und technisch auf ihre Aufgabe zugeschnitten wird, sondern die Partner beim Einführen ins Unternehmen auch offen und vertrauensvoll zusammenarbeiten. Bild: Soptim

eingebettet“, erläutert Unfried. „Wir haben kürzlich unser CRM-System erneuert und führen aktuell eine neue Kundenportalssoftware ein. Außerdem haben wir parallel zu SE:Sales eine neue Lösung für die Marktkommunikation installiert und SE:Sales um ein Analytik-Tool ergänzt.“ Neben der systemtechnischen Verzahnung galt es, funktionale Anforderungen umzusetzen, was in Teilen eine Individualisierung der Standardsoftware erforderlich machte, also Programmierung.

Das betraf zum Beispiel die Marktkommunikation. Im Rahmen des Gesamtvorhabens der EAA fiel hier die Wahl auf EDI Com von der DI Central GmbH. Hier galt es, Schnittstellen bereitzustellen, damit die MaKo-Software per Webservices die Daten aus SE:Sales abfragt und anderen involvierten Systemen wie etwa SAP zur Verfügung stellt. Ein wesentlicher Vorteil der Trennung von Energiedatenmanagement und Marktkommunikation: Wenn auf einer Seite Systemänderungen

vorgenommen werden müssen, betrifft dies nicht mehr automatisch den Gesamtprozess. Müßig zu erwähnen, dass ein reibungsloses Zusammenspiel beider Systeme angesichts von bis zu 25 000 Marktnachrichten, die täglich bewegt werden müssen, von fundamentaler Bedeutung ist.

Die zweite große Herausforderung war das Absatzportfoliomanagement. Hinter diesem Begriff steckt ein Tool von Soptim, das auf Datenbankebene Vertriebssoftware (SE:Sales) und die Handelssoftware (SE:S&T) verbindet. Damit werden Vertragsabschlüsse der Vertriebsabteilung automatisiert und unmittelbar in das Handelssystem geschrieben, sodass sich die Handelsabteilung sofort um die Beschaffung kümmern kann. Die schon zu VIM-Zeiten genutzte und auf EAA-Erfordernisse modifizierte Software musste mit SE:Sales entsprechend verzahnt werden. Die besondere Herausforderung dabei lag darin, dass EAA aufgrund seiner Eigentümerstruktur eine regionscharfe Aggregation der zu beschaffenden Energiemengen benötigt. „Um dies zu realisieren, mussten wir tief in die Software eingreifen“, berichtet Frank Meerkatz, Senior Consultant bei Soptim und fachlich verantwortlich für die Einführung von SE:Sales bei EAA.

## Mehr Transparenz und Prozesssicherheit

Dass sich die Arbeit gelohnt hat, verdeutlicht das Resümee von Unfried: „Wir können unsere Aggregate nun nach verschiedensten Anforderungen clustern und reporten. Wann welcher Kunde welche Tranche abrufen, haben wir zeitnah und nachvollziehbar im Blick. Dies bedeutet für uns Zeitgewinn, mehr Transparenz und erhöhte Prozesssicherheit. Außerdem ist die neue Oberfläche um Welten besser zu bedienen.“

Wie gestaltet man die Projektarbeit, wenn eine Standardsoftware – eigentlich auf vorgegebenen Gleisen – eingeführt wird, zugleich aber in wichtigen Funktionsbereichen neu programmiert werden muss? Indem man klassisches und agiles Projektmanagement miteinander verbindet. Hieß in der Praxis bei EAA: Basis im Projekt war eine klassische Projektplanung mit Konzeption, Auslieferung, Migration und Go-Live. Das Entwickeln der Schnittstellen und speziellen Funktionen hingegen lief nach agilen Methoden



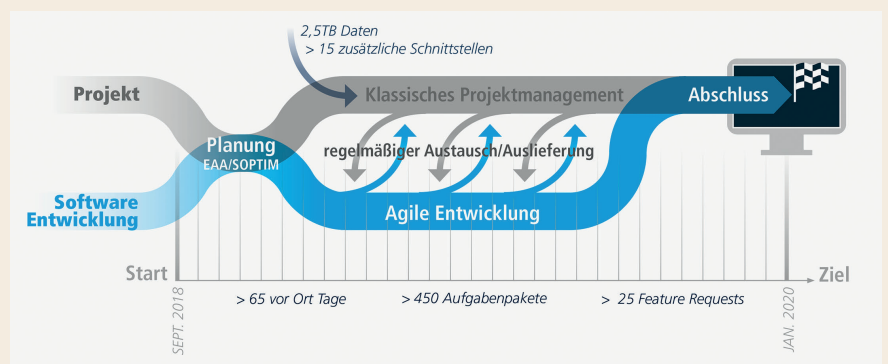
**Soptim-Projektmanager Benjamin Braun:** „Durch das Entwickeln von Schnittstellen und Funktionen nach agilen Methoden haben wir uns viel unnützen Aufwand erspart.“ Bild: Soptim



**Tobias Unfried, Bereichsleiter Informationssysteme bei EAA:** „Das Erfolgsgeheimnis des agilen Projektmanagements ist, dass man sich darauf einlässt und die Vorteile sieht.“ Bild: EAA

## DIE ENERGIEALLIANZ AUSTRIA GMBH (EAA) ...

... ist die gemeinsame Energievertriebs- und -handels-gesellschaft von Energie Burgenland (10 %), EVN (45 %) und Wien Energie (45 %). Als größte Energievertriebs- und -handels-gesellschaft in Österreich beliefert die EAA-Gruppe im In- und Ausland 2,9 Millionen Kundenanlagen – von Privathaushalten über Gewerbe- bis zu Industriekunden – mit Strom, Erdgas und energienahen Dienstleistungen. Innerhalb der EAA-Gruppe beliefert die EnergieAllianz Austria mit Stammsitz in Wien rund 120 000 Groß-, Industrie- und Businesskunden in Österreich und Deutschland mit Strom, Erdgas und energienahen Dienstleistungen. Zur EAA-Gruppe zählen auch die auf Privat- und Gewerbekunden fokussierte Tochtergesellschaft switch Energievertriebsgesellschaft mbH sowie die Ökostromtochter Naturkraft Energievertriebsgesellschaft mbH. Zuletzt erzielte das Unternehmen einen Jahresumsatz von 2,3 Mrd. € – davon entfielen 203 Mio. € auf Deutschland – und handelte europaweit mit Strom, Erdgas, CO<sub>2</sub>-Zertifikaten und Herkunftsnachweisen im Ausmaß von 119 TWh. [www.energieallianz.com](http://www.energieallianz.com)



**Zusammenspiel von klassischem und agilem Projektmanagement** bei der Einführung von SE:Sales bei der EAA. Bei der Softwareentwicklung wurden die neuen Softwarestände den Anwendern immer wieder zum Begutachten und Testen vorgestellt. Bild: Soptim

ab. Das heißt, es wurde in Teilschritten entwickelt und die neuen Softwarestände den Anwendern immer wieder zum Begutachten und Testen vorgestellt. Somit gab es für die Entwickler stets unmittel-

bar Feedback, sodass gegebenenfalls sofort gegengesteuert werden konnte. „Dadurch haben wir uns viel unnützen Aufwand erspart“, so Soptim-Projektmanager Benjamin Braun, der die nicht immer einfache Auf-

gabe hatte, beide Projektmethoden sinnvoll zu kombinieren.

Für EAA war agiles Projektmanagement eine sehr spannende neue Erfahrung. „Wir mussten uns zu Anfang zwar erst finden, aber am Schluss hat die Kombination sehr gut funktioniert“, resümiert Unfried. „Das Erfolgsgeheimnis des agilen Projektmanagements ist, dass man sich darauf einlässt und die Vorteile sieht.“

## In Stresssituationen hilft Vertrauen

Zum echten Stresstest geriet zum Schluss die Produktivmigration. Um trotz der großen Datenmenge eine termingerechte Migration sicherzustellen und schlussendlich den geplanten Go-Live-Termin einhalten zu können, musste ein alternativer Weg beschritten werden, der beiden Seiten Mut und gute Nerven abverlangte. Spätestens an diesem Punkt

zahlte sich aus, dass sich ein belastbares Vertrauens- und Zutrauensverhältnis zwischen EAA und Soptim aufgebaut hatte.

Nach dem Projektabschluss im Oktober 2019 folgte eine Stabilisierungsphase, in der kleinere Fehler korrigiert wurden. Mittlerweile arbeiten EAA und Soptim daran, die Vorteile der neuen Software in Gänge zu nutzen und weitere Funktionen rund um SE:Sales auf eine Roadmap zu bringen und umzusetzen. Arbeitspakete sind beispielsweise die Gestaltung spezifischer Workflows, die Optimierung des Zusammenspiels von CRM, SE:Sales und ERP-System sowie die Steigerung der Performance mit Blick auf den Smart-Meter-Rollout.

Soptim hat beim größten österreichischen Energievertriebs- und -handelsunternehmen einen Stein im Brett. Unfried bezeichnet den Aachener Digitalisierungsspezialisten als „Kenner der Energiebranche“ und „Partner auf Augenhöhe“.

Dem EAA-Manager gefällt, dass Soptim die Kunden eng in die Produktentwicklung einbindet und proaktiv neue Software entwickelt. „Wir haben viel voneinander lernen können. Das Gesamtpaket sagt uns sehr zu. Für die kommenden Herausforderungen im Energiemarkt sind wir gut aufgestellt.“

Auch für Soptim war die partnerschaftliche Zusammenarbeit auf allen Management-Ebenen der Schlüssel zum erfolgreichen Projektabschluss. Ausgedehnte Präsenzzeiten in Wien und ständiger Austausch legten die Basis, um auch in kritischen Phasen der komplexen Arbeit auf Kurs zu bleiben. Braun: „Ein intensives Projekt, das aber gerade, weil es herausfordernd war und dank superkonstruktiver Zusammenarbeit erfolgreich bewältigt werden konnte, besonders viel Spaß gemacht hat.“ ■

[www.soptim.de](http://www.soptim.de)