

Prozesse selbst gestalten

Intelligente Prozess-Management-Lösungen sind die Grundlage für die Digitalisierung der Versorgungswirtschaft. Die neue P/5 Prozess-Engine von Wilken ist ein Beispiel für eine neue Generation von prozessorientierten IT-Systemen.

Im Rahmen der Digitalisierung der Energiewende müssen nicht nur die Prozesse im intelligenten Messwesen hochautomatisiert und effizient ablaufen, sondern auch die vor- und nachgelagerten Prozesse integriert werden. Mit herkömmlichen Workflows ist dies nicht zu bewältigen, da diese lediglich einzelne Datensätze nacheinander verarbeiten. Nötig ist deswegen eine neue Generation von prozessorientierten IT-Systemen, die auch mit komplexen Abläufen und einer stapelweisen Verarbeitung von Massendaten automatisiert zurechtkommen. Ein Beispiel dafür ist die neue P/5 Prozess-Engine von Wilken.

Ziel einer jeglichen Prozessautomatisierung ist die Entlastung der

Mitarbeiter bei Routinetätigkeiten. Wichtig ist dabei, dass Prozesse nicht einfach blind automatisiert werden, sondern das Unternehmen genau steuern kann, wie weit die Automatismen greifen sollen und ab wann der Mensch kontrollierend oder steuernd eingreifen soll. Eine grafische Unterstützung bei der Modellierung der Prozesse ist deswegen unverzichtbar. Nur so bleibt die Prozessabbildung transparent nachvollziehbar. Zudem können die Abläufe jederzeit verändert oder einer Feintuning unterzogen werden, um sie kontinuierlich weiter zu optimieren.

Für eine Prozessautomatisierung kommen schon heute zahlreiche Themengebiete infrage. Bei der

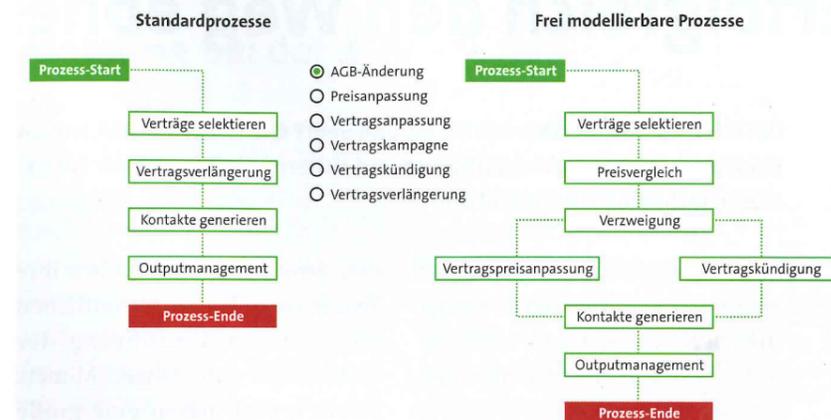
regelmäßigen Prüfung von auslaufenden Verträgen beispielsweise können diese mithilfe vordefinierter Werte ständig überwacht und rechtzeitig vor dem Stichtag bewertet werden. Im einfachsten Fall liegen alle Werte innerhalb der definierten Toleranzen, die Verträge werden also stillschweigend verlängert, ohne dass dazu ein manueller Eingriff notwendig wäre. Bei anderen Verträgen ist es sinnvoll, vor der Vertragsverlängerung ein neues Angebot zu machen. Dieses kann im Prozess automatisch erstellt und dann direkt oder auch erst nach manueller Freigabe versandt werden. Kritische Verträge, die keinen vernünftigen Deckungsbeitrag mehr erwarten lassen, werden ebenfalls automatisch aussortiert und dem zuständigen Sachbearbeiter zugeleitet.

Ein anderes Beispiel ist die Abrechnung der unterjährigen Umzüge

oder Lieferantenwechsel, die in vielen Versorgungsunternehmen monatlich oder im zweiwöchigen Turnus durchgeführt wird. Bislang musste der zuständige Sachbearbeiter dazu die Anwendung öffnen, die entsprechenden Kunden selektieren und die jeweiligen Abrechnungsläufe auslösen. Erschwert wurde dies durch die unterschiedlichen Kündigungstermine oder fehlende Ablesedaten, sodass die unterjährige Abrechnung sich in der Regel zeitaufwendig gestaltete. Viele Vorgänge konnten zudem oft erst mit mehrwöchiger Verspätung abgerechnet werden, weil die Ablesung nach dem Stichtag einging. Mithilfe der Prozess-Engine gehört dies der Vergangenheit an. Das beginnt schon bei der Selektion: Hier werden die einzelnen Kunden pünktlich zum jeweiligen Vertragsende automatisch ausgewählt und in den Abrechnungsprozess überführt. Das System reagiert dabei auch ereignisgesteuert. So kann beispielsweise der Eingang der Ablesung als Trigger definiert werden. Das bedeutet, sobald die Daten im System sind, wird die Abrechnung automatisch gestartet. Geschieht das online beispielsweise über das Kundenportal, kann die Rechnung bereits am selben Tag elektronisch versandt werden.

Auslöser für weitere Schritte

Auch die Abrechnung von bestimmten Stromprodukten kann als Prozess aufgesetzt werden. Setzt sich der Produktpreis beispielsweise aus einem Vertriebspreis und dem Netznutzungsentgelt zusammen, wird als Trigger für die Auslösung der Abrechnung einfach der Eingang der dazugehörigen INVOIC-Nachricht ausgewählt. Wird diese nach der Rechnungsprüfung freigegeben und eine



Intelligente Prozess-Management-Lösungen unterstützen eine wirtschaftliche und erfolgreiche Energiewende.

positive REAMDV erzeugt, kann dieses Ereignis als Auslöser für die weiteren Prozessschritte dienen.

Einfache Bedienbarkeit

Es steht zu erwarten, dass in den kommenden Jahren weitaus komplexere Produkte auf den Markt kommen werden: etwa zeitvariable Tarife, Kombitarife über unterschiedliche Sparten hinweg oder tages- und stundenaktuelle Preise im Bereich der E-Mobility, ähnlich wie beim Benzinpreis. Diese Vielfalt ist ohne eine intelligente Steuerung der Prozesse mit dem vorhandenen Mitarbeiterbestand kaum noch beherrschbar. Die Forderung heißt künftig „Klasse UND Masse“. Das bedeutet, eine Vielzahl von kundenbezogenen Prozessen müssen bei einer minimalen Fehlertoleranz in kürzester Zeit bewältigt werden.

Entscheidend ist dabei auch die transparente Darstellung und einfache Bedienbarkeit. Denn die Unternehmen müssen schnell auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren können, ohne dass dazu Spezialisten oder gar Software-Entwickler nötig sind. Die Wilken P/5 Prozess Engine wurde deswegen

mit einer grafischen Benutzeroberfläche ausgestattet, mit deren Hilfe sich ein geschulter Sachbearbeiter seine Prozesse selbst zusammenbauen kann. Plausibilitätsprüfungen verhindern, dass dabei falsche Parameter oder Werte gesetzt werden. Vordefinierte Standardprozesse vereinfachen die Anlage neuer Abläufe ebenfalls, da diese nur noch an die individuellen Vorgaben des Unternehmens angepasst werden müssen. Auf diese Weise lassen sich künftig End-to-End-Prozesse modellieren, ohne dabei Rücksicht auf die traditionellen Grenzen von Abteilungen oder einzelner Software-Module zu nehmen. Mit dieser Prozesssicht werden Versorgungsunternehmen in die Lage versetzt, selbstständig und vor allem zeitnah auf sich ändernde Rahmenbedingungen zu reagieren oder neue Geschäftsmodelle abzubilden. Intelligente Prozess-Management-Lösungen werden damit zu einem zentralen Instrument, wenn es darum geht, die Digitalisierung der Energiewende wirtschaftlich und erfolgreich zu meistern.

Stefan Granacher arbeitet im Bereich Produkt-Management Versorgungswirtschaft der Wilken GmbH, Ulm.