



Einführung Hausanschlussmanagement

Mit HAMBURG WASSER entstand 2006 in Hamburg das größte deutsche Trinkwasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen in kommunaler Hand. Die im Konzern zusammen geschlossenen Firmen Hamburger Wasserwerke GmbH (HWW) und Hamburger Stadtentwässerung AöR (HSE) haben rund 160 Jahre Erfahrung im Umgang mit der Ressource Wasser. Sie sind die ältesten kommunalen Wasserver- und Abwasserbeseitigungsunternehmen auf dem europäischen Kontinent. Im Zentrum des Handelns stehen dabei eine jederzeit gesicherte Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung für rund zwei Millionen Menschen. HAMBURG WASSER beschäftigt ca. 2.400 Mitarbeiter, hat vier Tochtergesellschaften: Hamburg Energie GmbH, CONSULAQUA Hamburg Beratungsgesellschaft mbH, Service und Technik GmbH, ServCount Abrechnungsgesellschaft mbH und ist an zwei Unternehmen beteiligt.

Die HWW versorgen über ihr 5.500 Kilometer langes Rohrnetz rund zwei Millionen Verbraucher in Hamburg, 20 Umlandgemeinden in Schleswig-Holstein und beliefern vier Gemeinden als Weiterverteiler mit Trinkwasser. Das Trinkwasser stammt ausschließlich aus Grundwasser. Es wird aus 460 Brunnen in bis zu 400 Meter Tiefe gewonnen und in 17 Wasserwerken aufbereitet. Je nach Jahreszeit müssen täglich zwischen 250.000 und 400.000 Kubikmeter Trinkwasser durch das Rohrnetz zu den Verbrauchern transportiert werden. Das Versorgungsnetz der HWW setzt sich zusammen aus Fern-, Haupt- und Transportleitungen, Versorgungsleitungen und rund 225.000 Hausanschlussleitungen. Letztere führen bis zur Grundstücksgrenze.

Die HSE entsorgt über ihr rund 5.500 Kilometer langes Sielsystem (Abwasserkanäle) das Abwasser Hamburgs und von 28 Umlandgemeinden. Die HSE betreibt den Großklärwerksverbund Köhlbrandhöft/Dradenau und 227 Pumpwerke. Die behandelte Abwassermenge betrug 2009 rund 165 Mio, Kubikmeter. Der bei der Abwasserreinigung entstehende Klärschlamm wird in der VERA (Verwertungsgesellschaft für Rückstände aus der Abwasserbeseitigung) vollständig thermisch verwertet.

Ausgangssituation

HAMBURG WASSER hat schon vor einigen Jahren eine sehr komfortable Individuallösung zur Bearbeitung der Trinkwasserhausanschlüsse entwickelt. Diese Lösung wurde immer detaillierter an die besonderen Anforderungen der technischen Betriebe ausgerichtet. Es wurde jedoch deutlich, dass ein Verschlimmern der gesamten Systemlandschaft erhebliche Vorteile für das Unternehmen bieten würde. Dieses Ziel, einer optimalen Prozessunterstützung wie im Altsystem vor Augen, begann HAMBURG WASSER den Anforderungskatalog zu formulieren.

Zielsetzung

Auf Basis des alten Systems wurden die Anforderungen für das neue System formuliert. Schon damals, bei Einführung des Altsystems, wurde deutlich, dass der Hausanschluss sehr facettenreich ist. Die neue Lösung sollte dem Altsystem in Nichts nachstehen. Vielmehr wurden auch Schritte für ein sinnvolles Redesign von Anfang an in die Anforderungsliste aufgenommen. Die folgenden Punkte zeigen einen kleinen Ausschnitt des Anforderungskataloges:

- Das Hausanschlussmanagement soll als SAP Add-on Lösung in das bestehende SAP-System, in dem bereits die Versorgungsabrechnung stattfindet, integriert werden.
- Der gesamte Prozess soll aus einer Oberfläche heraus durchgeführt werden können. Der Wiedererkennungseffekt soll die einheitliche Bearbeitung stark erleichtern.
- Die SAP-Module IS-U, SD, FI und MM sollen mit Stammdatenanlage, -aufruf und -pflege eingebunden werden.
- Die durch HAMBURG WASSER selbst entwickelten SAP-Lösungen, sowie deren bestehende SAP-Workflows sollen ebenfalls integriert werden. Als einziges SAP-fremdes System soll das technische Informationssystem eingebunden werden.
- Über eine für alle Mitarbeiter einheitliche und übersichtliche Arbeitsoberfläche sollen alle Dokumente, Belege und SAP-Objekte eines Hausanschlussvorganges aufrufbar sein.
- Prozesssteuerung und Prozessauswertbarkeit sollen die Verbindung aller am Prozess beteiligten Abteilungen herstellen.
- Zudem soll die Migration bereits begonnener Hausanschlussvorgänge in das neue System realisiert werden.

Passendes Produkt des passenden Anbieters

HAMBURG WASSER entschied sich im Rahmen einer Produktauswahl für die Lösung 'go connect!' aus dem Hause go bizzy! Consulting GmbH. Diese Lösung stellt das geeignete Instrument dar, um die verschiedenen Anforderungen des Unternehmens an ihre neue Software zu 100 Prozent umsetzen zu können. go bizzy! hat einen Standard für das Hausanschlussmanagement entwickelt, dessen Funktionsumfang bereits bei vielen Versorgern zum Einsatz kommt. Dabei hat go bizzy! unter Beweis gestellt, wie flexibel ein Standard eingesetzt werden kann.

Die Erfahrung von go bizzy! bei Beratung, Anpassung, Einführung und Wartung einer optimierten Lösung für den Netzanschluss bei diversen Energieversorgern und nicht zuletzt die schnelle, unkomplizierte Erreichbarkeit für persönliche Abstimmungen rundeten die Entscheidung für go bizzy! ab.

Umsetzung

Das Kickoff-Meeting des Projektes war im Oktober 2007. Das Projektteam bestand aus vier Mitarbeitern von HAMBURG WASSER, die zum einen aus dem Fachbereich als auch aus der IT kamen. Gerade diese interdisziplinäre Zusammensetzung bildete die Grundlage, um mit jahrelanger Erfahrung den Prozess prägnant zu definieren. Vier Mitarbeiter von go bizzy! vervollständigten das Projektteam in der Konzeption, Realisierung und der Testphase.

Das Projektteam arbeitete sehr eng mit den Fachbereichen zusammen. Alle auftretenden Fragen wurden so schon sehr frühzeitig im Projekt gestellt und praxisgerecht gelöst. Die erforderlichen kundenspezifischen Anforderungen an go connect! wurden bis Mitte April 2008 umgesetzt. Daran schlossen sich bis Mitte Mai 2008 unter Einbeziehung sämtlicher Bezirke mit ihren Abteilungen umfangreiche Tests an, die das Projektteam von HAMBURG WASSER durchführte. Die KEY-User der Fachbereiche konnten in dieser Zeit selbstständig durch das Projektteam geschult werden. Bis Mitte Juni wurden schließlich etwa 100 Mitarbeiter mit dem neuen Hausanschlussmanagement für Trinkwasserleitungen vertraut gemacht. Seit dem 23. Juni 2008 ist go connect! bei HAMBURG WASSER produktiv im Einsatz.

Technische Umsetzung mit Feinheiten

Bei go connect! besteht die Möglichkeit, unterschiedliche kundenspezifische Anforderungen in das Standard Core System an jeglicher Stelle zu integrieren. Diese Software-Entwicklungen sind in einem kundenspezifischen Entwicklungs-Paket gekapselt, wodurch eine hohe Releasesicherheit und letztlich Investitionssicherheit gewährleistet werden kann. Folglich ließen sich die Anforderungen nach einer flexiblen, leicht änderbaren Lösung ohne Probleme umsetzen.

Sämtliche existierende Lösungen im Bereich Hausanschlussmanagementsystem wurden einbezogen. Eine bidirektionale Schnittstelle stellt den Datenaustausch zum technischen Informationssystem sicher.

Die auszuführenden Arbeiten eines Hausanschlussvorgangs sind durch einen Prozesstyp spezifiziert. Dieser bestimmt in einem go connect! Vorgang u.a. die erforderlichen Belegprozesse. Je Prozesstyp steuert ein go connect!-interner Workflow die variantenreichen Arbeitsabläufe. Dabei werden die ausführenden Abteilungen via SAP-Workitems zur Durchführung ihrer spezifischen Aufgaben aufgefordert.

Die Informationsverteilung und Integration aller am Prozess beteiligten Personen und Firmen, seien es Auftraggeber oder externe Installateure, wurde mit der Dokumententechnik 'SAP Interactive Forms by Adobe' umgesetzt. Mit diesem ersten Schritt wurden die notwendigen Formulare als PDF-Druckformulare gestaltet. Technisch sind damit die Grundlagen geschaffen, Datenströme mit einer zukünftig denkbaren offline/online Integration (z.B. via Mail, WEB) der Installateure/Kunden einfach umgesetzt in das SAP System zu leiten. Eine hohe Datenqualität unter Berücksichtigung der Sicherheit geht dann hierbei mit einer schnellen Bearbeitung im SAP Back-End einher. Die Nutzung von weltweit bekannten PDF-Oberflächen lässt zukünftig auch Prozessbeteiligte direkt am Hausanschlussvorgang teilnehmen, die mit dem Handling von SAP nicht vertraut sind.

Sämtliche Dokumente, Papier sparend im Archivsystem vorgehalten, sowie Belege und technische Objekte zu einem Hausanschluss können in 'go connect!' aufgerufen werden. „Die einfache und praxisnahe Umsetzung der Prozesse bildet die Grundlage, damit die Kollegen die Anwendung sinnvoll nutzen und letztlich auch die Datenqualität weiterhin auf dem hohen Niveau halten“ so Ralf Poehler, Projektverantwortlicher der IT-Abteilung bei HAMBURG WASSER.

Flexibilität in Gegenwart und Zukunft

HAMBURG WASSER hat ein Hausanschlussmanagementsystem für die Trinkwasserversorgung eingeführt, die Wünsche und Anforderungen wurden voll erfüllt und der permanenten Verantwortung auch IT-technisch gerecht.

Die unkomplizierte Einführung, die mit der selbstständigen Mitarbeiterschulung durch das Projektteam erfolgreich endete, bewirkte bei allen Beteiligten von HAMBURG WASSER eine nachhaltig positive Resonanz für go connect! und damit auch für die go bizzy! Consulting GmbH.

Kontakt

Herr Björn Tiede freut sich auch jederzeit über Ihre Kontaktaufnahme unter 040 / 533088-22 bzw. bjoern.tiede@gobizzy.de