



Quelle: Fernwärme Wien

Österreichs größter Fernwärmeversorger setzt auf SAP

Prozesse stark beschleunigt

Die über 260.000 Wohnungskunden und nahezu 5400 Großkunden der Fernwärme Wien GmbH verlangen nicht nur warme Wohnungen und Büros, sondern auch eine leicht verständliche Heiz- und Warmwasserkostenabrechnung. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, führte das österreichische Energieversorgungsunternehmen gemeinsam mit Siemens IT Solutions and Services eine neue SAP-Software ein.

Mit R/3 IS-U (Solution for the Utilities Industry) und den vom IT-Dienstleister entwickelten Add-ons haben sich seit April 2007 die Prozesse deutlich beschleunigt – sowohl für den Fernwärme-Dienstleister als auch die Endkunden. Die IT-Infrastruktur entwickelt sich zunehmend vom reinen Werkzeug zum strategischen Wettbewerbsfaktor, beeinflusst die Qualität der zugrunde liegenden IT-Prozesse doch in erheblichem Maß die vom Kunden wahrgenommene Servicequalität. Das Energieversorgungs-Unternehmen Fernwärme Wien (FWW) hat diesen Trend frühzeitig erkannt und mit Unterstützung von Siemens IT Solutions and Services eine Lösung für die Fernwärmeabrechnung auf Basis von R/3 IS-U eingeführt.

Für einen Teil der Großkunden wurde die Abrechnung in den letzten 20 Jahren noch weitgehend manuell erstellt, wobei der größte Fernwärmeversorger Österreichs ein individuell zugeschnittenes Verfahren nutzte. Aufgrund des kontinuierlichen Ausbaus des Wärmetransportnetzes und des wachsenden

Kundenstamms genügte das bisher eingesetzte System jedoch nicht mehr den steigenden Anforderungen. Um langfristig eine effiziente Heiz- und Warmwasserkostenabrechnung sowie Wärmemessung sicherzustellen, war eine neue integrierte Lösung notwendig.

Vorteile für den Anwender

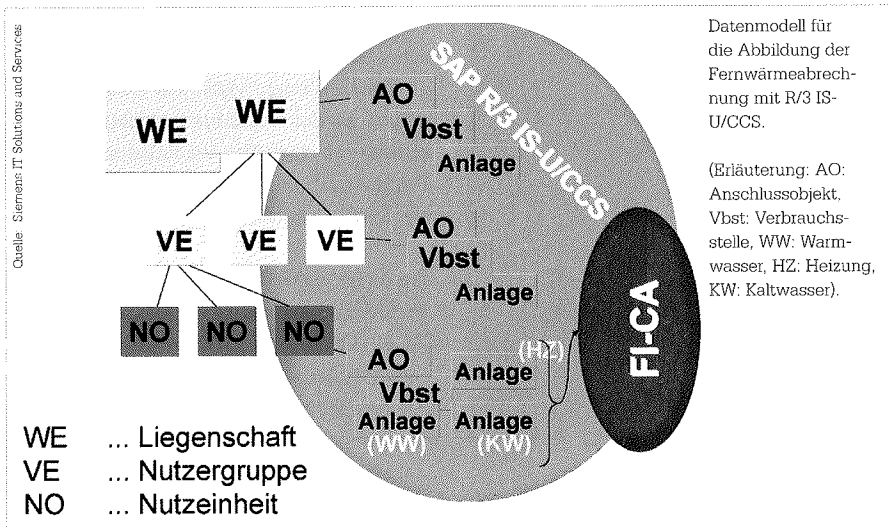
- einfache Bedienoberfläche
- Datentransparenz
- beschleunigte Prozesse
- besserer Kundenservice
- besserer Informationsaustausch mit Partnern
- dynamische Anpassung an Rohstoffpreise
- Abbildung der Kälteverrechnung im System

Zur Diskussion standen ein individuelles Abrechnungssystem auf Basis von JAVA, Open SAP und die Standardsoftware SAP IS-U. Nach Abschluss einer Machbarkeitsstudie entschied sich das Unternehmen für die SAP-Anwendung. Der Grund: Die Branchenlösung

bietet eine integrierte Abbildung sämtlicher versorgungsspezifischer Prozesse. Um die Standardsoftware den spezifischen Anforderungen anzupassen, beauftragte Fernwärme Wien den Münchner IT-Dienstleister mit der Einführung der SAP-Anwendung. „Letztendlich war das Vertrauen in unsere Branchenkompetenz der ausschlaggebende Faktor. Wir arbeiten seit vielen Jahren eng mit Fernwärme Wien zusammen. Deshalb konnte das Unternehmen auch bei diesem neuen Projekt davon ausgehen, dass wir mit der Thematik kompetent umgehen würden“, so Gernot Taucher, Projektverantwortlicher bei Siemens IT Solutions and Services.

Die Herausforderung für den Münchner IT-Dienstleister bestand darin, die Besonderheiten der Fernwärmeabrechnung und Verbrauchsaufteilung in die SAP-Standardlösung zu integrieren. Denn anders als beispielsweise bei der Strom- oder Gasabrechnung ist hierfür ein mehrstufiger Prozess erforderlich. Dieser ermöglicht die auf Grund der gesetzlichen Bedingungen zwingend notwendige Ermittlung und Verteilung der Kosten auf die einzelnen Wohneinheiten, um die Heiz- und Warmwasserkosten richtig in Rechnung zu stellen und Gemeinschaftsräume den Nutzergruppen zuzuordnen. In der Regel werden nur die an die Wohnhausanlage gelieferten Wärmemengen mit geeichten Wärmehälfen gemessen. In den Wohnungen selbst gibt es meist keine Wärmehälfen, sondern die Verbrauchsaufteilung und Kostenzuordnung erfolgt in vielen Fällen über Heizkostenverteiler. Im Einzelfall geht der Energieversorger bei der Kostenabrechnung wie folgt vor: Er ermittelt zunächst die Kosten für die oberste Stufe, nämlich das gesamte Objekt. In mehreren Schritten werden anschließend die Kosten für die letzte Stufe, den Wärmeabnehmer, also Wohnungsnutzer, rückgerechnet. Diese Zwischenebenen oder logische Stufen ermöglichen zum einen die Aufteilung zwischen Heizung und Warmwasser. Denn oftmals gibt es in alten Häusern hierfür nur eine gemeinsame Wärmezuführung. Über bestimmte Schlüssel oder Erfahrungswerte errechnet Fernwärme Wien, wie hoch die jeweiligen Anteile sind. Zum anderen können mit Hilfe der Zwischenstufen die Kosten für die Gemeinschaftseinrichtungen ermittelt und zugeordnet werden.

Für die umweltfreundliche Erzeugung von Heizenergie bietet sich im städtischen Bereich vor allem die vorhandene Abwärme an, die sonst ungenutzt verloren ginge. Aus Wärmeerzeugungsanlagen wie den Strom erzeugenden Kraftwerken, aus den thermischen Abfallbehandlungsanlagen sowie aus Indus-



trienanlagen wird die Abwärme entnommen. Mit diesen drei Energiequellen ist die Fernwärme eine komfortable, preiswerte und sichere Alternative zu herkömmlichen Einzelöfen. Die entnommene Abwärme erwärmt das im Verbundnetz befindliche Wasser und wird mit Pumpen zu den Kunden gebracht.

Mit der exakten verursachergerechten Abrechnung kann der Endverbraucher seine Kosten beeinflussen und im Endeffekt niedrig halten. In der Vergangenheit bestand durch die Tatsache, dass in den Wohnungen vielfach die verbrauchte Energie nicht gemessen und die Kosten pauschal verrechnet wurden, keine Motivation für einen sparsamen Umgang mit der Wärmeleistung. Eine wichtige Rahmenbedingung des Projekts war die Beibehaltung des SAP-Standards, damit die Software mit künftigen Releases leicht zu aktualisieren ist. Daher haben die externen Berater keine Modifikationen eingebaut, sondern so genannte Add-ons für das SAP-System entwickelt und implementiert. Im Zuge des Einführungsprojekts hat der externe Partner die Massenprozesse zur Datenbewirtschaftung, hausinterne Workflows sowie Schnittstellen zu Partnern und Kunden umgesetzt. Zudem sind auf diesem Weg die Funktionalitäten zur Abbildung eines Wärmenetzes inklusive einer Verbrauchsaufteilung und -berechnung entstanden. Die Abbildung des Wärmenetzes in IS-U/CCS basiert auf den Standardobjekten der SAP-Lösung. Die Erweiterung beinhaltet zusätzliche Attribute und Funktionen, um die als „Messstellen“ bezeichnete Module im System abzubilden.

Vorteile für den Endverbraucher

- exakte verursachergerechte Kostenabrechnung
- Möglichkeit der Kostenersparnis
- Beschleunigung der Prozesse
- bessere Dienstleistung

Die einzelnen Wärmenetze verbinden die Objekte mit dem Primärnetz, über das Wärme unter hohem Druck transportiert wird. Die Bearbeitung des Wärmenetzes kann im Dialog oder über eine grafische Bedienoberfläche in SAP erfolgen. Über die Messstellen und deren Verbindungen berechnet Fernwärme Wien den Endverbrauch sowie den Leitungsverlust. Die ermittelten Werte überträgt das SAP-System zu den jeweiligen Verrechnungsanlagen. Für die Kunden sind somit nicht nur der Verbrauch laut Zählerstand ersichtlich, sondern auch die Verluste, die beim Transport zum Endverbraucher entstehen. Der Vorteil gegenüber anderen Fernwärmeunternehmen: Leitungsverluste werden nicht in den Verbrauchspreis eingerechnet, sondern dem effektiven, mit geeichten Wärmehzählern gemessenen Verbrauch hinzugegerechnet und in Rechnung stellt.

Fernwärme Wien gibt Energiepreise im Großkundenbereich nicht starr vor. Die Preise setzen sich deshalb unter anderem aus den Anteilen der Wärmegewinnung aus der Verbrennung von Gas, Erdöl oder Müll zusammen. Die Wärmepreise unterliegen einer Wertsicherung, und die sich ständig ändernden Rohstoffpreise werden in Form von Indexanteilen in Punkten oder Prozentwerten hinterlegt. Änderungen des Gesamtindex über einen vertragsabhängigen Toleranzwert hinaus bewirken eine Preisänderung. Das neue System benutzt die jeweils anfallenden Indexpreise dynamisch zur Verrechnung.

Das Ergebnis des Projekts ist eine integrierte Lösung für die Heizkostenabrechnung, Wärmevermessung und Abbildung des Wärmenetzes, die erstmals auf Basis von SAP for Utilities implementiert wurde. „Mit der standardisierten IT-Plattform erreichen wir eine deutliche Beschleunigung der Prozesse – vor allem bei der Jahresabrechnung. Das System ermöglicht aufgrund seiner einfachen Be-

dieneroberfläche sowie seiner Datentransparenz schnelle Auskunft bei Kundenanfragen“, erläutert Günther Knopf, Leiter der Abteilung Verrechnung & Info-Center bei Fernwärme Wien. Neben einer schnelleren und übersichtlicheren Abrechnung profitieren die Endverbraucher von einer kompetenten Auskunft bei Rückfragen. Ein weiterer Vorteil ist die rasche Information und Rückmeldung an Partner, beispielsweise Ableserunternehmen. Die Einführung und Inbetriebnahme der SAP-Anwendung bildete den Beginn der Zusammenarbeit der Experten beider Unternehmen. Im Anschluss an die Implementierung wurde die Kunden-Applikation weiter entwickelt. Als nächstes wurde der Upgrade des Systems auf die neueste Version SAP ECC 6.0 realisiert. Ein zusätzliches Highlight stellt die Einführung der Kälteverrechnung im System dar. Denn Fernwärme Wien setzt in Zukunft auf innovative Fernkältesysteme, um große Gebäudekomplexe energieeffizient, umweltschonend und kostengünstig zu kühlen. Mitte Januar 2007 haben die Partner den technischen Umstieg und die Anpassung der Prozesse erfolgreich abgeschlossen.

Im Zuge des Projektes bei Fernwärme Wien ist zudem ein Betriebskostenabrechnungsmodul entstanden, das eine mehrstufige Abrechnung ermöglicht. Die Basis dafür bildet die vom IT-Partner entwickelte Lösung ICCB. „ICCB steht für Integrated Cross Contract Billing und ist voll in IS-U/CCS integriert, ohne den Standard modifizieren zu müssen. Die multispartenfähige Lösung ermöglicht eine vertragsübergreifende Abrechnung in SAP IS-U/CCS. Sie integriert externe Verarbeitungsdaten in die Abrechnung, was bedeutet, dass im Verrechnungslauf Daten aus verschiedensten Quellen einfließen können. Dadurch können Bonussysteme abgebildet sowie externe Informationen in die Abrechnung aufgenommen werden“, erklärt Gernot Taucher.

Autorin: Andrea Stercken, freie Journalistin

Fernwärme Wien GmbH

Fernwärme Wien gehört mit einem Leitungsnetz von über 1000 Kilometern zu den größten Fernwärmeunternehmen Europas. Als Tochtergesellschaft von Wien Energie beschäftigt Fernwärme Wien 1132 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2005/2006 einen Umsatz von 396,3 Mio. Euro. Fernwärme Wien beliefert über 260.000 Wohnungskunden und mehr als 5300 Großkunden in Wien mit Heizwärme, Warmwasser und neuerdings auch mit Fernkälte.