

Referenzbericht

Kundendaten in Sekunden
finden



EWE Aktiengesellschaft
Oldenburg



Kundendaten in Sekunden finden

Jeder Energieversorger, jede Versicherung und jede Abonnentenverwaltung kennt das Problem: Hunderte von Anrufern melden sich täglich im Call-Center mit einer Frage zu ihrer Rechnung, zu ihren Vertrags- oder Abonnementsdaten oder möchten sich beschweren. Und jeder IT-Leiter kennt die Konsequenzen: Das Call-Center wünscht ständig höhere Rechenleistungen in den Datenbanken, um die Angaben jedes Anrufers schnell zu finden.

Egal welche Datenbank und welches Verwaltungsprogramm eingesetzt wird, dauert die Suche nach einem Datensatz immer zu lange.

In dieser Situation hat die Oldenburger EWE schon vor gut zehn Jahren die Entwicklung eines eigenen Systems für „Customer Care und Billing“ begonnen. Das Ziel war, die bestehende Mainframe-orientierte Verkaufsabrechnung abzulösen. Seit Anfang 1997 läuft „easy“, so der Name des EWE-Abrechnungssystems, als ein unter SAP R/3 selbst entwickeltes Customer Care und Billing System. Kernstück ist ein spezieller Suchalgorithmus, der unter dem Namen „QuickFind CRM“ von dem schwäbischen Softwarehaus hmb datentechnik in Neuhausen entwickelt wurde.



Arbeit mit "easy" im Call-Center

Optimierte Suchalgorithmen

Dieses Programm kann die Suchmechanismen der jeweiligen SQL-Datenbanken komplett ersetzen, wenn entsprechende QuickFind-Indizes aufgebaut werden. Es übernimmt bei der EWE als Teil von „easy“ alle häufigen Suchanfragen und liefert dem Sachbearbeiter eine Ergebnisliste der in Frage kommenden Kunden. Durch Doppelklick wird dann vom „easy“ die entsprechende Kunden- oder Vertragsnummer aus dem „QuickFind CRM“ übernommen und der gewünschte Dialog zur Anzeige gebracht. Wo liegt der Vorteil? Das schwäbische Programm garantiert bei nahezu beliebig großen Datenbanken ein Suchergebnis innerhalb einer Sekunde. Dies klingt übertrieben, ist aber tägliche Praxis bei der EWE. Diese Geschwindigkeit war bei der ersten Demonstration durch die QuickFind-Entwickler auch für Hans Peter Schmidt, den Leiter der Informationsverarbeitung entscheidend: „Ich hätte nicht geglaubt, dass so etwas möglich ist. Die Demonstration, damals an Hand einer Datenbank mit Kfz-Ersatzteilen, überzeugte mich jedoch sofort.“

Ergebnisse in weniger als einer Sekunde

Die Schnelligkeit und der besondere Algorithmus des Programms führen im täglichen Betrieb zu einer ganzen Reihe von Vorteilen: Das Programm liefert immer ein Ergebnis innerhalb einer Sekunde. Es spielt keine Rolle, ob der Sachbearbeiter den Suchbegriff vollständig oder aus Fragmenten über mehrere Suchfelder zusammengesetzt eingibt. Es spielt auch keine Rolle, an welcher Stelle des Suchfeldes sich das jeweilige Fragment befindet oder in welcher Reihenfolge die Fragmente stehen. Es ist sogar sinnvoll, möglichst nur wenige Buchstaben pro Suchfeld (z.B. vom Vornamen, Nachnamen, Straße und Ort) einzugeben. Im Unterschied zu anderen Billing-Systemen, die über spezielle SQL-Tabellen arbeiten, werden die Suchzeiten bei „QuickFind CRM“ nicht länger, wenn sich die

Suchbegriffe im mittleren oder hinteren Teil der Suchfelder befinden. Noch deutlicher zahlt sich „QuickFind CRM“ bei Suchbegriffen aus, zu denen es keinen Treffer gibt: Konventionelle Suchsysteme der Datenbanken durchsuchen in diesen Fällen die relevanten Index-Tabellen. Sind diese entsprechend groß, kann es 10 bis 30 Minuten (so bei der EWE) dauern, bis der Sachbearbeiter erfährt, dass es keinen Treffer zu seiner Eingabe gibt. „QuickFind CRM“ liefert auch in diesem Fall das Ergebnis unterhalb einer halben Sekunde durch Anzeige eines entsprechenden Hinweises.

Hardwareersparnis rechnet Investition

Ersetzt man die Datenbanksuche durch „QuickFind CRM“, liegt der Gewinn nicht nur darin, dass eine Anfrage schneller beantwortet werden kann. Bei der EWE stellen täglich etwa 700 bis 800 Sachbearbeiter solche Anfragen an die SAP R/3-Datenbank, da „QuickFind CRM“ ebenfalls für häufige Suchanfragen im normalen SAP R/3 eingesetzt wird. Um diese Belastung mit vertretbaren Antwortzeiten während der Spitzenzeiten abzubilden, wären kontinuierlich hohe Investitionen in die Hardware nötig. Hans Peter Schmid: „Die Investition in QuickFind CRM rechnet sich bei uns sehr schnell allein durch die Einsparungen an Hardware-Kosten.“ Die Konsequenz: Bei der EWE sind die „häufig vorkommenden“ Suchfunktionen im „easy“- und SAP-System „abgeschaltet“.

Über zwei Millionen Transaktionen

Statt dessen laufen monatlich über 2 Millionen Auskunfts- und Änderungstransaktionen über das spezielle Suchprogramm, wobei der größte Teil der QuickFind-Suche durch interne Bearbeitungsvorgänge oder direkten Kundenkontakt in den 12 Geschäftsregionen ausgelöst wird. Dennoch laufen allein über 50.000 Kundenanfragen pro Monat im Call-Center auf. Deren Anzahl hat im Zuge der Liberalisierung des Strommarkts deutlich zugenommen und steigt noch weiter. Typisch sind Fragen zur letzten Rechnung und zu aktuellen und möglichen Tarifen. In der Regel benutzt der Anrufer dabei weder seine 8-stellige Kundennummer noch seine 12-stellige Vertragsnummer, so dass die Suche über die allgemeinen Suchbegriffe des Kunden erfolgen muss. Zudem ist die Suche nach derartigen Nummern sehr fehleranfällig sowohl bei der Übermittlung wie bei der Eingabe. Die bei der EWE praktizierte Suche nach beliebigen Teilen der Adresse, des Namens, der Kontoverbindung und/oder der Daten des Hausanschlusses ist sehr viel effizienter und fehlertoleranter. Pro Kunde kann der „easy“-Benutzer nach 40 Merkmalen suchen, so dass die Kunden- oder Vertragssuche schon durch wenige Anhaltspunkte erfolgreich ist.

Mehr als nur Kunden finden

„QuickFind CRM“ findet bei der EWE nicht nur Kunden, Lieferanten oder Beträge von abgewiesenen Zahlungen, die im automatischen Verbuchungslauf aussortiert wurden. Das Programm wird auch intern erfolgreich eingesetzt. So erkennt der Sachbearbeiter in der Ergebnisliste sehr schnell Dubletten und ermöglicht ihm, in diesen Fällen Verträge zusammen zu fassen. Für die Lieferanten gilt ähnliches: Auch hier kann



Hauptverwaltung der EWE AG



Jürgen Möbius,
Geschäftsführer hmb
datentechnik GmbH: „Über
die jeweilige Schnittstelle gibt
der QuickFind Server die
Daten im HTML bzw. XML
Format aus“.

der Sachbearbeiter „blitzschnell“ erkennen, ob in einer der 12 Geschäftsregionen bereits schon eine Stammsatz angelegt wurde. Früher führten geringfügige Abweichungen in der Schreibweise zum mehrfachen Anlegen vom gleichen Lieferanten oder Kunden. Im Zuge der Liberalisierung des Strommarkts wird es für den Vertrieb und die Technik zunehmend wichtig, Kunden über andere Kriterien, z.B. den Zählpunkt, zu finden auch dies ist ebenso wie die Suche der von der EWE zugelassenen Installateure durch QuickFind-Indizes abgedeckt.

Das Suchprogramm arbeitet darüber hinaus noch der Finanzbuchhaltung zu: Sind die Angaben auf dem Datenträger der Bank nicht plausibel, versagt die automatische Zuordnung eines solchen Zahlungseingangs zu den Offenen Posten innerhalb des Buchhaltungsprogramms. In solchen Fällen kann der Sachbearbeiter den Vertrag über die Kontoverbindung finden und den meist von den gespeicherten Werten abweichenden Betrag manuell zuordnen.

Kontinuierliche Entwicklung

Erweiterungen sind bereits projektiert. Sie nutzen nicht mehr die graphische Oberfläche vom bisherigen „QuickFind CRM“, sondern bereits Web-Technologien. Diese Möglichkeit nutzt die EWE bereits in einem neuen Web-basierten Teil von „easy“. Ein weiteres Beispiel ist ein neues Modul, mit dem direkt aus den Suchergebnissen Reports erstellt werden, ohne auf die Datenbank zugreifen zu müssen. Solche Reports können Arbeitshilfen für die unterschiedlichsten Zwecke sein.

Neu verfügbar ist eine Version, die mehrere Server parallel nutzt und automatisch die Auslastung optimiert. Bei der EWE ist dies jedoch nur nötig, um das System redundant ausfallsicher zu betreiben. Das Suchprogramm nutzt einen älteren „ausgedienten“ NT-Server mit 4 GB RAM und vier CPUs im Tagesbetrieb mit maximal fünf Prozent aus. Lediglich der abendliche Datenabgleich mit der Datenbank benötigt mehr Leistung und erstreckt sich mit der Selektion der Daten und dem Aufbau der QuickFind-Indizes über ca. zwei Stunden. Durch entsprechende Verfahren kann der Suchbetrieb während dieser Zeit bis auf eine kurze Unterbrechung weiterlaufen. Für die Auskunftsanfragen im Bereich Energieversorgung reicht der EWE diese tagesaktuelle Indizierung. Im Telekommunikationsbereich wird die Web-basierte Variante von „QuickFind CRM“ zusammen mit einem Verfahren der permanenten Aktualisierung eingesetzt.

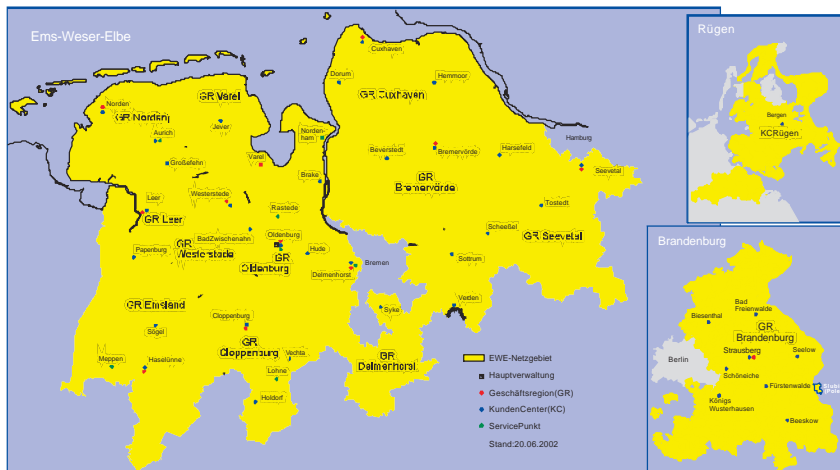
Internationaler Einsatz

Ebenfalls im Einsatz ist eine Version für das polnische Tochterunternehmen „EWE Polska“. Auch acht Stadtwerke im Versorgungsgebiet der EWE nutzen „easy“ und „QuickFind CRM“ als ASP-Lösung im zentralen Rechenzentrum der EWE. Eine Ausweitung dieses Dienstleistungsangebots ist nicht ausgeschlossen.

Zum Versorgungsgebiet der EWE gehört der Bereich Ems-Weser-Elbe mit den vorgelagerten ostfriesischen Inseln sowie Brandenburg und Rügen. Insgesamt werden fast eine Million Stromkunden, 650.000 Erdgaskunden, 120.000 Telekommunikationskunden und 46.000 Trinkwasserkunden versorgt. Das Netzgebiet umfasst für Strom 380



Hans Peter Schmidt, Prokurist und Leiter der Informationsverarbeitung EWE AG: "Es gibt keine Alternative. Wir kennen keine Lösung, die so schnell reagiert und beliebig viele indizierte Suchfelder zulässt."

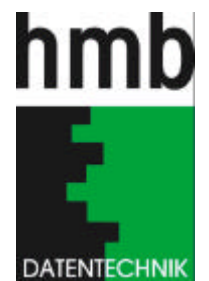


Netzgebiete der EWE AG.

Gemeinden mit 2,75 Mio. Einwohnern. Die Gasversorgung erstreckt sich auf 877 Gemeinden mit knapp 3 Mio. Einwohnern.

„Lassen Sie es sich vorführen“

Für Hans Peter Schmidt gibt es heute wie zum Zeitpunkt der Entscheidung keine Alternative zu dem schwäbischen Spezialprogramm: „Wir kennen keine Lösung, die so schnell reagiert und beliebig viele indizierte Suchfelder zulässt.“ Sein Rat an Zweifler: „Lassen Sie sich das System einfach vorführen.“



hmb datentechnik GmbH
Wagnerstrasse 43
D-73765 Neuhausen
Tel. +49 (0)7158-9349-0
Fax +49 (0)7158-9349-90
E-Mail info@hmb.de
www.quickfindcrm.de