

Stadtwerke Saarlouis erleben eine Achterbahnfahrt der Erfahrungen

## Wunschsystem heilt Geburtsfehler

**MARKTKOMMUNIKATION** | Die automatisierte Datenkommunikation zwischen den Akteuren im deutschen Energiemarkt klappt heute prinzipiell gut. Probleme macht vor allem die Stammdatenqualität, was allenthalben zu hohem manuellem Nachbearbeitungsaufwand führt. Bei den Stadtwerken Saarlouis waren die Dinge diesbezüglich aus dem Ruder gelaufen. Erst ein Konzept- und Systemwechsel brachte nachhaltige Besserung. Ein Drama mit Happy End.

Es war der Mut der Verzweiflung, der die Stadtwerke Saarlouis GmbH im August 2009 den Beschluss fassen ließ, die vorhandene IT-Lösung für die Marktkommunikation abzulösen und ein Produkt zu erwerben, das zu diesem Zeitpunkt nur auf dem Papier existierte. Als „Spontankauf ohne Suche nach Alternativen“ bezeichnet Dr. Stefan Mang, IT-Leiter der Stadtwerke, die Aktion unverblümt. Heute weiß man, dass der Sprung ins kalte Wasser gleichsam ein Glückslos war. „Wir haben heute eine sehr viel bessere Systemphilosophie. Wir haben besser automatisierte und optimierte Abläufe. Die Mitarbeiter erleben nun jeden Tag aufs Neue, wie gut eine Lösung für automatisierte Marktkommunikation funktionieren kann.“

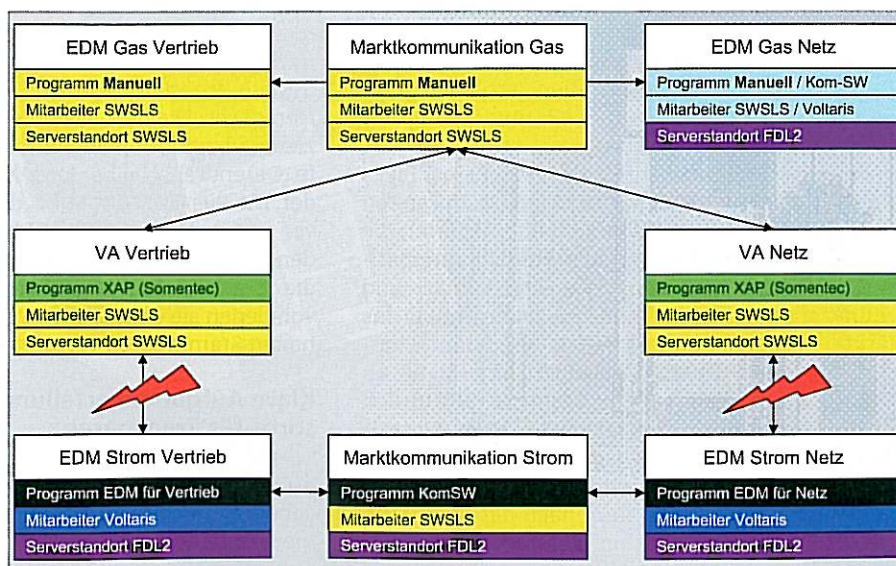
### Erste Probleme bei der Umsetzung des Unbundlings

Warum die Stadtwerke Saarlouis sich auf dieses Abenteuer eingelassen haben, erklärt die Vorgeschichte. Der Energiedienstleister versorgt rund 37 500 Menschen mit Strom, Gas, Wasser und teilweise Fernwärme. Mit 85 Mitarbeitern und einem Umsatz von 52 Mio. € zählt das Unternehmen zu den Kleinen der Branche. IT-seitig bauen die Saarlouiser seit 2005 mit guten Erfahrungen auf XAP Enterprise, die Branchenlösung der Somentec Software AG aus Langen. Erste Prozessprobleme traten bei der Umsetzung des Unbundlings auf. Während die Systemtrennung und der Aufbau der Marktkommunikation weitgehend planmäßig funktionierten, gestaltete sich die

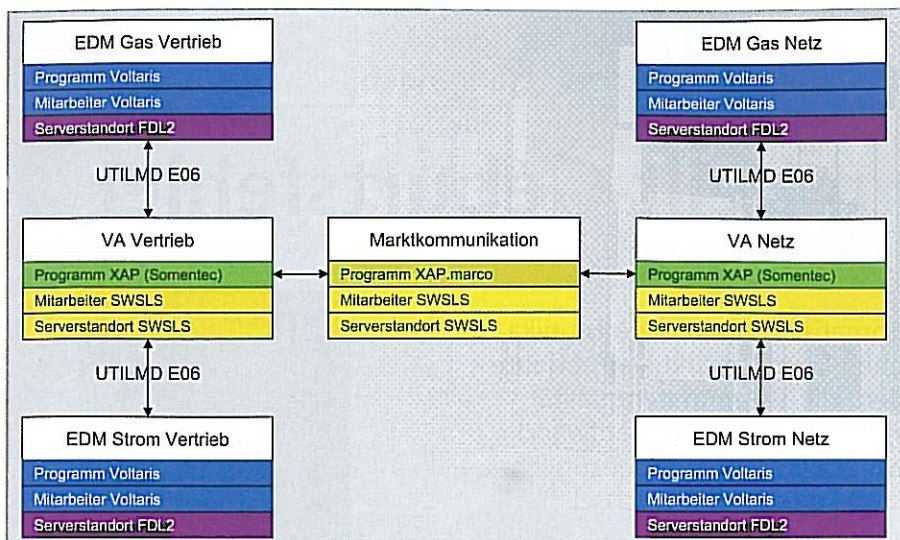


Dr. Stefan Mang, IT-Leiter der Stadtwerke Saarlouis: „Heute haben wir eine sehr viel bessere Systemphilosophie.“

Herstellung der Schnittstellen zwischen beiden XAP-Systemen und der Kommunikationssoftware (das Produkt eines renommierten EDM-Anbieters) schwierig. Erst Ende 2007 liefen weite Teile des Systems wie beabsichtigt, knapp neun Monate nach dem Solltermin. In der Zwischenzeit hatte man die Edifact-Nachrichten manuell bearbeiten müssen. Die eigentliche Tagesarbeit blieb



IT-Landschaft bei den Stadtwerken Saarlouis zum Sollstart am 1. April 2007.



## Wunsch-IT-Landschaft der Stadtwerke Saarlouis, heute Realität.

Versionen aus. Die liegen gebliebenen Berge an Tagesarbeit mussten aufgearbeitet und alte Stammdatenfehler korrigiert werden. Und doch bewegte sich alles Richtung Normalität: 90 % der Nachrichten erforderten nur noch 10 % der Arbeit, immer mehr Spezialfälle wurden automatisiert. Dank enormer Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter konnten die Altlasten bis zum Herbst abgetragen werden, so dass die Jahresendabrechnung Anfang 2011 weitgehend fehlerfrei über die Bühne ging.

### Probleme beim Datenabgleich

Warum hat die alte Lösung nicht funktioniert? „Es war ein Geburtsfehler, über den damals niemand nachgedacht hat“, lautet die Erkenntnis von Mang. „Die EDM-Hersteller hatten sich die Marktkommunikation auf ihre Fahnen geschrieben. Bei dieser Aufgabenverteilung hat man aber systembedingt das Problem, dass das EDM-System einen Spiegel des Stammdatensystems aufbauen muss. Und der Datenabgleich zwischen den Systemen machte enorme Probleme. Es kam zu dramatischen Datenschiefständen, mit der Folge, dass unsere Mitarbeiter bei der Fallbearbeitung sich mitunter parallel in bis zu fünf verschiedenen Systemen bewegen mussten.“

Dass XAP.marco eindeutig besser funktioniert, hat im Wesentlichen zwei Gründe: Der eine liegt in der veränderten Stammdatenphilosophie: Es gibt nur noch jeweils ein Stammdaten führendes System für den Vertrieb und für das Netz. Diese beiden Systeme kommunizieren über die von Somentec entwickelte Datendrehscheibe Inter-X miteinander. Die vier EDM-Systeme, die nach wie vor von der Voltaris GmbH betreut werden, sind über Utilmd-Schnittstellen an die Stammdatensysteme angekoppelt, von denen sie einmal monatlich mit den neuen Stammdaten versorgt werden.

### Klare Aufgabenverteilung sorgt für Transparenz

Der zweite Grund ist eine klare Aufgabenteilung zwischen den XAP-Systemen und dem Kommunikationsserver. Somentec-Vorstand Olaf Polak: „Wir haben eine Trennlinie gezogen zwischen

größtenteils liegen, die Datenbestände beider XAP-Systeme liefen auseinander. Dass es unter diesen Umständen Schwierigkeiten bei der Jahresendabrechnung 2007 in Vertrieb und Netz gab, war eine logische Folge.

2008 und 2009 beschreibt Mang für sein Unternehmen als „eine schwere Zeit“. Formatwechsel im April 2008 und die Umsetzung der GeLi Gas im August 2008 bedeuteten neue, zusätzliche Herausforderungen. Der Hersteller der Marktkommunikationssoftware hatte extreme Schwierigkeiten, die neuen Schnittstellen zu XAP zeitnah umzusetzen. Weil die Prozesse wiederholt stockten, immer wieder Arbeit liegen geblieben war und keine Hoffnung auf nachhaltige Besserung mehr bestand, reifte bei den Verantwortlichen der Stadtwerke Saarlouis die Erkenntnis, dass es so nicht weitergehen konnte. Doch wie die aus dem Ruder gelaufene Situation in den Griff bekommen? Wie eine Lösung realisieren mit weniger Systemen, weniger Ansprechpartnern und weniger Schnittstellen?

### Somentec wird aktiv

Ist die Marktkommunikation eine Aufgabe, die vielleicht besser bei der Abrechnungssoftware angesiedelt ist? Diese Frage stellte Mang Anfang 2009 der Somentec Software AG. Da andere Kunden ähnliche Probleme bei der Marktkommunikation hatten, wurde der IT-Dienstleister aktiv. Mit der Client Computing Germany GmbH in Ismaning fand er einen Partner, der auf diesem Gebiet zu den führenden Spezialisten zählt und bereit war, gemeinsam eine Lösung zu entwickeln. Im August 2009 war die Detailplanung abgeschlossen. Unmittelbar nach der Präsentation er-

teilten die Stadtwerke Saarlouis den Auftrag: realisieren, mit uns als Pilotanwender!

Am 25. November 2009 startete das Projekt „XAP.marco für Strom und Gas“ bei den Stadtwerken Saarlouis. Für die Stadtwerksmitarbeiter eine zusätzliche Belastung, denn nun mussten sie parallel an zwei Fronten kämpfen. Eine Testumgebung wurde aufgebaut und erste Prozesse durchgespielt. Das Projekt offenbarte im Detail viele unerwartete Schwierigkeiten, deren Ursachen erkannt, analysiert und beseitigt werden mussten. Immerhin funktionierten Ende Januar 2010 die produktiv gesetzten Echtssysteme bei den Invoic/RemaDV- und den entsprechenden Contrl-Nachrichten über den Edicomm-Testserver weitgehend fehlerfrei. Im Monat darauf folgte die Installation der neuen, ab 1. April 2010 erforderlichen neuen Edifact-Formate UtilMD und MScons sowie die Anpassung des Kommunikationsservers. Nach zahllosen Tests schließlich die letzten Vorbereitungen am 31. März 2010: Einspielen aller aktuellen Programmstände in XAP und den Kommunikationsserver.

Die Geschehnisse des nächsten Tages waren kein Aprilscherz: „Zum ersten Mal seit drei Jahren kommunizierten die Stadtwerke Saarlouis wirklich automatisiert mit dem richtigen Format, und 90 % der Nachrichten liefen durch das System, ohne dass wir Handstände machen mussten“, erinnert sich Mang an den erlösenden Moment. Natürlich musste in den folgenden Monaten weiter optimiert werden, und alle Beteiligten lernten ständig dazu. Somentec begleitete das System nach der Produktivsetzung weiterhin eng und lieferte zeitnah – basierend auf Kunden-Feedback – verbesserte beziehungsweise erweiterte

Dateninhalten und deren Kontrolle einerseits und den Datenformaten und deren Kontrolle andererseits. XAP liefert also eine auf inhaltliche Korrektheit geprüfte Edifact-Nachricht über Inter-X an den Kommunikationsserver, der für den richtigen Aufbau sorgt. Dieser verschickt die Nachricht, empfängt die Antwort und stellt sie auf demselben Wege wieder dem XAP-System zur Verfügung. Beim Empfangen prüft der Kommunikationsserver, ob das Format richtig ist und versendet eine positive oder negative Control-Nachricht. Die Prüfung der inhaltlichen Richtigkeit der Antwortmeldung findet dann wieder in XAP statt. Passt die Antwortinformation nicht zum Datenbestand, wird eine negative Ape-rak-Meldung erzeugt und versendet. Für alle Fälle der Marktkommunikation sind die Nachrichtenflüsse klar geregelt. Alles wird protokolliert, alles ist transparent. Man ist jederzeit Herr des Verfahrens.“

Diesbezüglich haben die Stadtwerke Saarlouis noch einen weiteren Vorteil:

Bis auf die EDM-Systeme laufen alle Anwendungen auf Rechnern im eigenen kleinen Rechenzentrum. „Dadurch haben wir jederzeit unmittelbar Zugriff auf unsere Ressourcen, sind unabhängig von Service-Dienstleistern und Internet-Verbindungen und bleiben von einer Menge datenschutzrechtlicher Fragen unberührt“, zählt Mang auf. EDM-Dienstleistungen werden im Komplett-paket von Voltaris bezogen.

### Für zukünftige Aufgaben flexibel aufgestellt

Dass die in Saarlouis nun etablierte Lösung zukunftsfähig ist, steht für den IT-Leiter außer Frage. „Die Struktur unserer Lösung ist so flexibel, dass Herausforderungen wie neue Formate, zusätzliche Aufgaben oder das Andocken neuer Systeme problemlos zu bewältigen sind. Für die WiM-Umsetzung beispielsweise werden wir wohl ein weiteres System für den Messstellenbetreiber aufbauen und einbinden.“

Der Spontankauf eines neuen Systems ist selbstverständlich kein universeller Königsweg, um eine stockende Marktkommunikation auf Trab zu bringen. Im Normalfall sollte ein IT-Projekt einem klaren Konzept folgen und eine prozessorientierte Lösung anstreben. Konzeptlos war die Aktion der Stadtwerke Saarlouis dennoch nicht. Durch leidvolle Erfahrung wusste man genau, wie die Wunschprozesse und das Wunschsystem aussehen sollten. Bei der Umsetzung vertraute man dem Know-how und der Erfahrung der Partner. Damit der zweite Schuss auch wirklich im Ziel landete, hielten die Stadtwerke bei der Projektorganisation und internen Kommunikation die Zügel straff in der Hand. Immer hellwach sein, ständig miteinander reden, die Mitarbeiter einbeziehen – die weichen Faktoren entscheiden bekanntlich maßgeblich mit über das Gelingen oder Scheitern einer Systemimplementierung.

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

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

## Sonderdrucke – ein werbewirksames Marketing- und PR-Instrument

Ist in einer unserer Fachzeitschriften ein Beitrag von Ihrem Unternehmen erschienen? Dann nutzen Sie doch die Möglichkeit, von diesem Beitrag einen attraktiven Sonderdruck erstellen zu lassen.



- Sonderdrucke werden individuell nach Ihren Wünschen gestaltet
- Ihr Logo und Ihre Kontaktdaten können eingefügt werden
- Fremdanzeigen und Fremdtex-te werden entfernt
- Sonderdrucke sind kostengünstig und lassen sich vielseitig einsetzen (z. B. auf Ihrem Messestand, für Kunden und Mitarbeiter etc.)

Profitieren Sie vom Imagetransfer und dem hohen Renommee unserer Fachzeitschriften. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein unverbindliches Angebot.

**Informieren Sie sich jetzt:** Kornelia Grund  
Telefon: 0211/6103-369, Fax: 0211/6103-300  
E-Mail: [grund@technikwissen.de](mailto:grund@technikwissen.de)