

Frühzeitige Sicherung der Datenqualität

GeLi Gas – drohende Rückstände und Kosten im Jahr 2009

Trotz knapper Ressourcen und dringlicher Fristen müssen Energieversorger schon jetzt auf die Sicherung ihrer Datenqualität setzen, um nach dem 1. Oktober 2009 nicht mit Rückständen und Kostenexplosionen konfrontiert zu werden.

Umstellung von Prozessen und IT

Um für alle Marktteilnehmer im Energiemarkt einen diskriminierungsfreien Netzzugang zu gewährleisten, hat die Bundesnetzagentur mit dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) und den Netzzugangsverordnungen den Grundstein zur Gleichbehandlung in den Marktkommunikationsprozessen gelegt. Nach der Einführung der GPKE (Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität) im Strombereich tritt zum 1. August 2008 mit GeLi Gas (GeLi = Geschäftsprozesse Lieferantenwechsel) die Konvention in Kraft, die marktseitig volltransparente Prozesse zur Gleichbehandlung auch in der Sparte Gas ermöglichen soll. Kernelemente von GeLi und GPKE sind einheitliche Prozesse und Datenformate zur Kommunikation zwischen den Versorgern. Hierbei wird auf den bewährten Edifact-Standard (Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport)



Dr. *Matthias Rinschede* (l.), Partner, *Kristofer Fichtner*, Senior Associate, Managementberatung CTG Corporate Transformation Group GmbH, Berlin.

aufgesetzt, der als Sprachstandard für den Austausch von Nachrichten dient. Um diese Nachrichten erzeugen und verarbeiten zu können, sind Anpassungen an den Abrechnungssystemen durchzuführen. Je nach Ausgangssituation des Unternehmens sind hierbei entweder nur Änderungen am System selbst oder aber umfassende prozessuale Umstrukturierungen erforderlich.

Erfolgsgrundlage Datenqualität

Die in der Branche laufenden Projekte zur Umstellung auf GeLi und GPKE werden unter Zeitdruck vorangetrieben und legen ihren Fokus auf die zügige Bereitstellung der angepassten Prozesse. Die Qualität der Stamm- und Bewegungsdaten in den Abrechnungssystemen gerät mitunter aus dem Blickfeld oder wird bewusst aus dem Projektrahmen ausgeschlossen. Erschwerend kommt die geringe Verfügbarkeit gut ausgebildeter und erfahrener Mitarbeiter hinzu. Parallelprojekte und Veränderungen im Tagesgeschäft binden vermehrt die relevanten Engpassressourcen. Unklare Zuständigkeiten führen darüber hinaus zu fehlenden fachlichen Vorgaben und verhindern somit die Überprüfung aller relevanten Datenqualitätsaspekte. Selbst eine einwandfreie Umsetzung der geforderten Prozesse führt somit nicht zwingend zum gewünschten Erfolg: Können bei der Erstellung von Edifact-Nachrichten benötigte Daten nicht oder nicht in hinreichender Qualität abgerufen werden, so entstehen unterschiedliche Folgeprobleme.

Im einfachsten Fall bricht lediglich die Erstellung der Edifact-Nachricht ab. Die notwendige Klärung ist dann auf Basis der lokalen Fehlerprotokolle manuell durchzuführen.

Für einen umfangreichen Korrekturaufwand und negative Außenwirkung sorgen allerdings Nachrichten, die auf Basis fehlerhafter

Daten erstellt und auf Empfängerseite nicht mit einer Fehlermeldung quittiert wurden, z. B. eine Kundenverwechslung bei der Durchführung des Lieferantenwechsels. Zur Klärung kommt es hier u. U. erst im Nachgang als Folge von Beschwerden durch Kunden oder Marktpartner. In jedem Fall entsteht manueller Nachbearbeitungsaufwand, der wiederum nur durch Mitarbeiter mit umfangreichem Wissen gedeckt werden kann. Hierdurch steigen die Prozesskosten, und interne Ressourcenkonflikte sind abzusehen.

Zeitdruck und steigende Mengen

Heute sind solche Nacharbeiten nur für Kunden notwendig, die akut einen Lieferantenwechsel durchführen wollen oder durchgeführt haben. Bei vollversorgten Kunden findet weder eine Kommunikation mit externen Marktpartnern statt, noch muss heute für einzelne Kunden eine Netzrechnung zur Erstellung der Vertriebsabrechnung vorliegen, denn die Netzentgelte können im Rahmen der Vertriebsstarife abgebildet werden. Diese Ungleichbehandlung von vollversorgten Kunden und Kunden Dritter wird jedoch durch GPKE und GeLi unterbunden. Sie verlangen, dass zum 1. Oktober 2009 der Informationsaustausch zwischen Netz und assoziiertem (eigenem) Vertrieb über exakt die gleichen Prozesse durchgeführt wird, die auch bei der Kommunikation mit externen Marktpartnern herangezogen werden. Folglich müssen ab diesem Zeitpunkt auch intern Netznutzungsrechnungen als Edifact erstellt und auf Vertriebsseite geprüft werden. Auch Stammdatenänderungen können nicht mehr automatisiert in Netz- und Vertriebskonstrukte gleichzeitig übernommen werden, sondern sind mit Edifact-Nachrichten vom führenden auf das folgende System zu übertragen. Je nach Kundenstruktur ergibt sich hieraus eine drastische Steigerung der Anzahl zu versendender Nachrichten im Vergleich zu heute. Bei einem Energieversorger mit über 90 % vollversorgten Kunden kommt es schnell zu einer Verzehnfachung der Nachrichtenmenge. Bei Kunden im Jahresinkasso muss in Zukunft zusätzlich auch monatlich eine Netza abrechnung (einschließlich Rechnungsversand und Rechnungseingangsprüfung) stattfinden. Dies führt

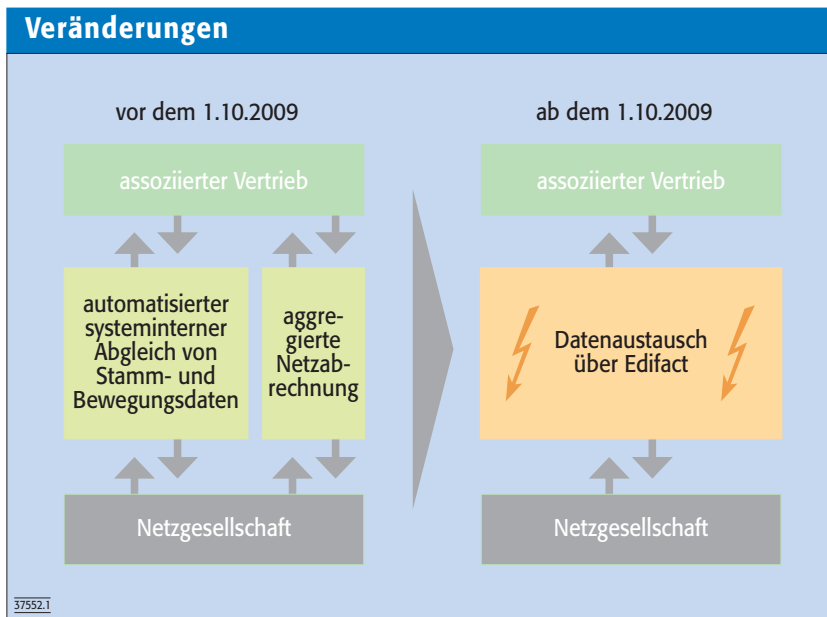


Bild 1. Veränderung der Austauschprozesse zwischen Netzgesellschaft und assoziiertem Vertrieb zum 1. Oktober 2009

schnell zu einer weiteren Verzehnfachung des Austauschvolumens (Bild 1). Erschwerend kommt hinzu, dass die Abwicklung dieser gestiegenen Mengen in einem fest vorgegebenen Zeitfenster stattfinden muss. GPKE und GeLi gewähren für die Bearbeitung der Nachrichten nur zwischen 5 und 15 Werktagen. Bei der Kommunikation mit externen Marktpartnern ist diese Frist mit besonderer Priorität einzuhalten, da sie von Konkurrenten mit rechtlicher Handhabe eingefordert werden kann. Bei Nichteinhaltung drohen empfindliche Strafen. Bei der verzögerten Abwicklung interner Kunden ist zwar zunächst nicht mit rechtlichen Konsequenzen zu rechnen, doch auch hier ist zeitnahes Handeln an-

geraten, um keinen unaufholbaren Bearbeitungsrückstand zu erzeugen. Das folgende Rechenbeispiel verdeutlicht, welche zusätzliche Belastung durch manuelle Nacharbeiten in den Marktkommunikationsprozessen entstehen kann:

Für einen Energieversorger mit 100 000 abzurechnenden Vertragskonten, von denen nur 5 % durch mindere Datenqualität nicht vollautomatisiert über GeLi-/GPKE-konforme Prozesse abgewickelt werden können, resultieren bei durchschnittlich 15 min Bearbeitungszeit bereits mindestens 1 250 h zusätzlicher Personaleinsatz im Monat (mindestens 5 000 Netza-brechnungen/Rechnungseingangsprüfungen, hinzu kommen Stammdatenänderungen, Stormierungen

usw.). Da sich die Ableistung der Korrekturen nicht aufschieben lässt, bieten sich einem Versorger, der seine Fehlermengen falsch eingeschätzt hat und von diesen überrascht wird, nur wenige Möglichkeiten einer zeitgerechten Skalierung. Durch den Einsatz zusätzlicher Dienstleister zur Prozessbewältigung steigen zudem die Kosten.

Aktive Steuerung des Risikofaktors Datenqualität

Dieser Mehraufwand in den Marktkommunikationsprozessen lässt sich durch eine vorausschauende Sicherung der Datenqualität antizipieren und reduzieren. Als grobes Projektvorgehen bietet sich die Abfolge von Analyse, Priorisierung, Maßnahmendefinition und Umsetzungsbegleitung an. Die Analysephase lässt sich grundlegend unterteilen in die Analyse bereits bekannter Fehlertypen und die systematische Analyse im System theoretischer möglicher Fehlertypen. Die Managementberatung CTG Corporate Transformation Group hat in den vergangenen Jahren eine Vielzahl an Projekten mit den Themenschwerpunkten IT-Systemeinführungen, Datenqualität sowie Steigerung der Abrechnungsqualität vor allem im SAP-IS-U-Umfeld geleitet. Auf Basis dieser Erfahrungen entstand eine umfangreiche Sammlung häufig bei Energieversorgern auftretender Datenfehler. Weitere Datenfehler können aus unternehmensinternen Kenntnissen aus der Kundenbetreuung oder auch den Produktiv- und Testphasen der GPKE- und GeLi-Einführungen abgeleitet werden. Die so zusammengetragenen Fehlertypen lassen sich zeitnah analysieren und in die Abarbeitung übergeben. Die Sicherstellung einer hinreichenden Datenqualität ist jedoch nur über eine systematische Analyse potenzieller Fehler möglich. Hierzu sind zunächst die zur Erzeugung von GeLi- und GPKE-Nachrichten genutzten Datenfelder auf ihre vollständige Befüllung zu untersuchen. Die befüllten Felder sind ergänzend auf ihre fachliche Richtigkeit hin zu bewerten. Die Priorisierungsphase dient der effizienten Nutzung vorhandener Ressourcen durch eine Festlegung der Bearbeitungsreihenfolge für die identifizierten Fehlertypen und Kunden. Neben einer Bewertung des Korrekturaufwands

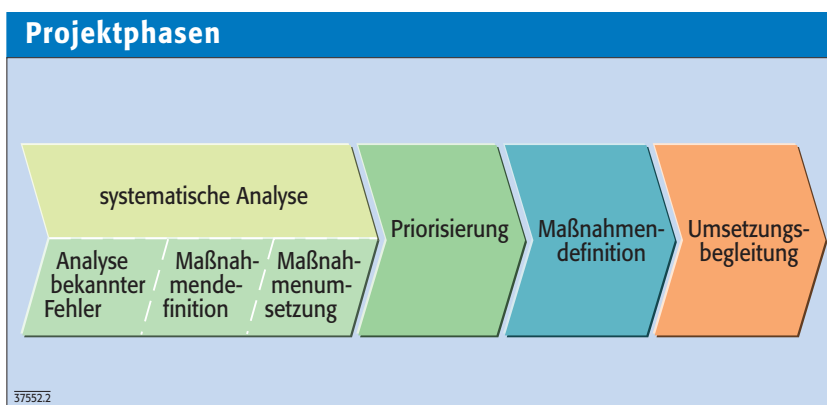


Bild 2. Projektphasen der Datenqualitätssicherung

ist hierfür vor allem die Ermittlung des spezifischen Risikopotenzials eines Fehlertyps durchzuführen. So sind beispielsweise Fehler bei Kunden fremder Netze oder Vertriebe zur Vermeidung negativer Außenwirkung prioritär zu bearbeiten. In der sich anschließenden Phase der Maßnahmendefinition gilt es zu entscheiden, wie die Fehlervermeidung und -bereinigung möglichst effizient stattfinden kann. Neben maschinellen und manuellen Massenarbeiten bietet sich hier u. a. auch eine sukzessive Korrektur im Rahmen von Unternehmensprozessen, z. B. Gerätewechsel und Lieferantenwechsel, an. Die Umset-

zungsbegleitung kann sowohl aus einem schlichten Nachhalten der Bearbeitung als auch aus der Etablierung und Interimssteuerung einer bereichsübergreifenden Abteilung zur Abarbeitung der Fehlermengen bestehen. Einen Überblick über das Gesamtverfahren bietet *Bild 2*.

Zur erfolgreichen Durchführung eines derart gestalteten Projekts empfiehlt sich bereits jetzt die Verzahnung mit laufenden GeLi-Projekten und noch offenen Nacharbeiten zu GPKE-Einführungen. So können die dort gewonnen Informationen in der Analysephase direkt genutzt und Rücksprachebe-

darfe mit evtl. nur noch kurzfristig verfügbaren externen Mitarbeitern abgesichert werden. Heute steht noch ein ausreichend großer zeitlicher Puffer bis zum 1. Oktober 2009 zur Verfügung, so dass die aktive Steuerung des Risikofaktors Datenqualität möglich ist.

(37552)

rinschede@ctg.de

www.ctg.de