

negREMAADV-Manager

Effiziente Überwachung und Verarbeitung von Reklamationsavise

Für die Bearbeitung von negativen REMADV steht den Verteilnetzbetreibern zurzeit nur eine SAP-Standardtransaktion zur Verfügung. Allerdings führt die Komplexität und Unübersichtlichkeit der Anwendung häufig zu längeren Bearbeitungszeiten. Mit dem negREMAADV-Manager bietet adesso ein in SAP IS-U integriertes Werkzeug für Verteilnetzbetreiber zur Verarbeitung von negativen REMADV. Die Anwendung integriert alle erforderlichen Bearbeitungsschritte in einer einzigen Benutzeroberfläche und ermöglicht so eine direkte und zeitsparende Verknüpfung aller erforderlichen Prozessschritte. Damit werden alle eingehenden Reklamationsavise überwacht und effizient abgewickelt – bis hin zur Massenverarbeitung.

Ausgangssituation

Die Bearbeitung von negativen REMADV gehört für Verteilnetzbetreiber zum täglichen Arbeitsprozess und ist für die Mitarbeiter unübersichtlich und zeitaufwändig. Den Betreibern der Energieversorgungsnetze steht momentan lediglich die SAP-Standardtransaktion „Überwachung des Aviseingangs (TC: INVMON)“ zur Verfügung, die allerdings einige Tücken und Schwächen aufweist. Alleine der hierbei nötige Wechsel auf andere Transaktionen ist nur eingeschränkt möglich, Nachrichten müssen einzeln aufgerufen, Reklamationsgrund, Crossreferenznummer und Vertragspartner in der Positionszeile angezeigt werden. Die sich daran anschließende Bearbeitungskette aus Ablehnung oder Prozessierung der REMADV, die Bearbeitung von Transaktionen, Stornierung von Abrechnungsbelegen und die notwendige Kommunikation zur bilateralen Klärung, ist alles andere als übersichtlich und zeitsparend und verlangt bei der Reklamationsklärung mehrere SAP-Modi.

adesso-Lösung

adesso hat eine Branchenlösung zur Bearbeitung der negativen REMADV entwickelt, die speziell auf die Bedürfnisse der Verteilnetzbetreiber eingeht und die Besonderheiten der Arbeitsprozesse berücksichtigt. Neben der fachlichen Kompetenz und jahrelangen Erfahrung von adesso, sind im speziellen Lösungskonzept zum verbesserten und übersichtlicheren Monitoring, zur Verkürzung der Prozessschritte und zur Massenverarbeitung eingeflossen und umgesetzt worden.

Der negREMAADV-Manager bietet die Möglichkeit, die notwendigen Informationen für die Auswertung auf eine Benutzeroberfläche zu komprimieren. Durch Feldintensivierungen, d. h. Absprung in den Anzeigemodus, kann der Anwender mit einem Klick in alle Transaktionen gelangen, die zur Klärung und Prozessierung notwendig sind.

In der Befehlszeile kann auf folgende Transaktionen zugegriffen werden:

- ▶ Anlage ändern
- ▶ Vertrag ändern
- ▶ Rechnung stornieren



Unübersichtliche Darstellung in der SAP-Standardtransaktion



Neue Benutzeroberfläche: Ungewohnte Freiheit der schnellen und problemlosen Filterung, Sortierung und Bearbeitung der Reklamationsavise.

- ▶ Kontenstand anzeigen
- ▶ Wechselbelege anzeigen
- ▶ Überwachung Datenaustauschaufgaben
- ▶ REMADV prozessieren
- ▶ REMADV beenden
- ▶ Nachricht an Marktpartner mit Standard-Signatur des Nutzers aus Outlook versenden
- ▶ Link zum Customer Interaction Center (CIC)

Wichtige Informationen wie Rechnungsnummer, Ablehnungsgrund sowie Zählpunktidentifizierung, Storno- und Prozessstatus sind sofort aus der Benutzeroberfläche abzulesen. Stammdaten und Bewegungsdaten können durch Hot-Spots über einen Klick in den Anzeigenmodus gebracht werden. Das Tool nutzt die ALV Grid Control und ermöglicht dem Kunden somit ohne zusätzlichen Programmieraufwand, selbstständig die Daten je nach Bedürfnissen des Nutzers zu bearbeiten, zu filtern oder zu sortieren.

Avisbearbeitung im SAP-Standard:

- ▶ viele Arbeitsschritte
- ▶ unübersichtlich

Avisbearbeitung mit dem negREMADV-Manager:

- ▶ alle Arbeitsschritte sind aus einer Benutzeroberfläche durchführbar
- ▶ verbessertes Monitoring
- ▶ Listenoperationen möglich

Kundennutzen

Durch das Tool werden die Durchlauf- und Bearbeitungszeiten erheblich verkürzt, die vorher nicht vermeidbare hohe Klickquote gesenkt und insgesamt die manuellen Tätigkeiten minimiert. Die Verarbeitung über die Markierung mehrerer relevanter Zeilen ermöglicht dem Nutzer die Bearbeitung und Beendigung der negativen REMADV in Masse. Hierdurch werden Prozesskosten minimiert und dem Nutzer ermöglicht, sich auf die wesentlichen Arbeitsschritte zu konzentrieren.

Typische Ablehnungsgründe sind doppelt ausgewiesene Rechnungen oder falsch kalkulierte Zahlungsbeträge, die oftmals zu unerwartetem Zahlungsverzug oder Verfälschung des Forderungsbestandes führen können. Durch die übersichtlichere und schnellere Klärung der negativen REMADV wird die Transparenz des Forderungsbestandes und des Zahlungsverhalten deutlich erhöht und eine korrektere und frühzeitigere Liquiditätsplanung ermöglicht. Die Richtigkeit und frühzeitige Gewissheit dieser betriebswirtschaftlichen Kennzahlen ist ein wesentlicher Schlüssel für richtige und nachhaltige Geschäftsentscheidungen.

Durch den Einsatz des Tools werden darüber hinaus Verbesserungen im Bereich der Pflege, Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen erzielt. Die optimierte Fehlererkennung ermöglicht die schnellere Klärung von Fehlern und verbessert damit die Marktkommunikation und -beziehung zwischen Netzbetreiber und Lieferant.

adesso-Kompetenz

Das adesso-Portfolio umfasst neben Beratungsleistungen wie zum Beispiel IT-Consulting und Strategie-, Organisations- und Prozessberatung auch die Entwicklung und den Vertrieb von eigenen Lösungen für die Energie- und Wasserwirtschaft. Bei der Entwicklung von IT-Systemen setzt adesso bevorzugt auf die Standardsoftware der SAP AG mit dem Fokus auf der Branchenlösung „SAP for utilities“. Die enge Partnerschaft mit dem Softwarehersteller umfasst auch die gemeinsame Entwicklung von Systemen und Modulen und die Zusammenarbeit in Projekten. In bereits über 400 Projekten im In- und Ausland konnten die adesso-Experten ihre Kompetenz unter Beweis stellen.