

## **Management Summary**

### **Hintergrund**

Durch die Einführung von SAP R/3 mit der Branchenkomponente für die Versorgungsindustrie (SAP IS-U) wurde der Energieversorgungsbranche ein leistungsfähiges Abrechnungssystem zur Verfügung gestellt, welches zudem bereits auf die Anforderungen der Liberalisierung des Marktes vorbereitet war. In dieser Anwendung, der Branchenkomponente SAP IS-U, ist gerade die Prozesskette der abzurechnenden Bestandskunden und der Abwicklung von Lieferantenwechselprozessen ein Hauptbestandteil.

Um die Abrechnungs- und Fakturaprozesse innerhalb des Systems effizienter gestalten und durchführen zu können, als dies mit der SAP IS-U Lösung im Standard gegeben ist, und einen zentralen Überblick über diese Prozesse zu geben, können weitere IT-Lösungen für die Abrechnungssachbearbeiter eingesetzt werden. Zwei dieser Lösungen für die IT-gestützte Prozessunterstützung sind zum einen die Business Process Monitoring Solution (BPMS) der INTENSE AG und zum anderen das Business Process Exception Management (BPEM) der SAP AG. Diese beiden Business Process Management Lösungen dienen dem Fehlermanagement innerhalb des SAP IS-U und unterstützen dabei das Monitoring und die Bearbeitung einzelner Prozesse. Fehler werden hierbei identifiziert und können durch die Sachbearbeiter effizient behoben werden.

Der Fokus dieser Diplomarbeit liegt gezielt auf diesen beiden Werkzeugen für das Fehlermanagement, dem BPMS und dem BPEM. Die beiden Business Process Management Lösungen werden miteinander verglichen und die jeweilige Stärken und Schwächen analysiert sowie die effizientere Lösung ermittelt.

### **Vorgehensweise**

Nach einem Überblick über die Ausgangssituation und der Erläuterung von Ziel und Ablauf der Untersuchung, werden die Bestandteile einer Bewertungsmethode detail-

liert beschrieben. Hierbei werden sowohl unterschiedliche Methoden zur Durchführung einer Bewertung, als auch die für den Vergleich notwendigen Kriterien sowie deren Gewichtung erläutert.

Im Anschluss daran folgt ein kurzer, theoretischer Überblick über die beiden Lösungen BPMS und BPEM und deren Funktionsumfang, bevor diese anhand der definierten Kriterien analysiert und beschrieben werden. Die Analyse der beiden IT-Lösungen sowie die nachfolgende Bewertung derer stellen den Hauptteil der Arbeit dar. Die analysierten und erörterten Informationen dienen im nächsten Teil als Grundlage für die Vergabe der Einzelnutzwerte der jeweiligen Kriterien, woraus wiederum die Gesamtnutzwerte der beiden Business Process Management Lösungen ermittelt werden. Anhand dieses Gesamtnutzwertes kann anschließend eine Aussage über das Ergebnis und die effizientere Lösung getroffen werden.

## **Ergebnis**

Als Ergebnis des durchgeführten Vergleichs werden nochmals die jeweiligen Vor- und Nachteile der beiden Lösungen aufgeführt, sowie die Anwendung mit dem höheren Nutzwert ermittelt. Diese Ergebnisse liefern ein Fazit, sowie Handlungsempfehlungen für die INTENSE AG bezüglich des weiteren Vorgehens am Markt. Um deutlich zu machen, welchen Nutzen diese erarbeiteten Informationen für die INTENSE AG und deren IT-Lösung, das BPMS, haben, wurde abschließend ein Interview mit dem Vertrieb, bezüglich des weiteren Vorgehens, geführt.