

## Stadtwerk-Kooperation Swisspower nutzt „OGITIX unimate“

### Plötzlich ist das User-Management ganz einfach



Swisspower stellt die führende Stadtwerk-Kooperation von 25 Stadt- und Gemeindewerken in der Schweiz dar. Zusammen mit den größten Schweizer Stadtwerken aus Basel, Bern, Biel, Luzern, Schaffhausen, Winterthur, Genf, Lugano, usw. bildet sie ein Netzwerk an Kompetenzen, das in dem Alpenland einmalig ist. Zu ihren Kunden zählen sowohl Multisite- und Grosskunden wie auch EVU in der Schweiz und in Europa. Den ersteren bietet Swisspower Energielieferungen sowie das gesamte dazugehörige Dienstleistungsspektrum an. Die EVU begleitet Swisspower gezielt mit Beratungs- und Produktdienstleistungen und betreibt und unterstützt in der Energielogistik die gesamten EDM-Prozesse und – Aufgaben. Zudem vertritt Swisspower die Interessen der Stadtwerke auf nationaler politischer Ebene und fördert gezielt den Wissensaustausch unter ihren Partnern.

*„Manche Prozesse sind heute in 20 Minuten abgeschlossen, während sie vorher zwei Tage gebraucht haben.“*

„Der offene Strommarkt bedeutet komplexe neue Anforderungen in der gesamten Prozesskette. Mit der langjährigen Erfahrung, einer intensiven Marktpräsenz und dem umfassenden Wissen des Netzwerkes unterstützt Swisspower ihre Kunden optimal mit erprobten Produkten und stromnahen Beratungsleistungen“, erläutert Peter Hüsler, Leiter Business Development bei Swisspower. Und er verweist auf eine weitere Besonderheit: „Wir setzen uns mit einem breiten Angebot an ökologisch produziertem Strom aktiv für einen effizienten Umgang mit natürlichen Ressourcen ein.“

Überhaupt versteht sich Swisspower keineswegs als ein klassischer Energielieferant. Vielmehr unterstützt das Unternehmen die Kunden mit einem breiten Serviceangebot. Dies reicht von der Energielieferung über Kalkulationen, Billing und Reporting bis hin zu CO2-Berichten und Optimierung der Energieeffizienz. Dazu gehört beispielsweise auch das Energy Accounting. Es stellt eine modulare Energiebuchhaltung dar, die als zentrale Datenbank das Energiemanagement unterstützt und Kunden den entscheidenden Überblick zu Energie- und Kostenflüssen im Unternehmen verschafft.

## Korrekturen und Kontrollen als Ressourcenfresser

Die enge Vernetzung mit den Kunden und das eigene Selbstverständnis in Sachen hoher Servicequalität stellt die von der Stadt Winterthur betriebene IT-Infrastruktur der Swisspower AG jedoch kontinuierlich vor hohe Anforderungen. Dies gilt auch für die Vergabe von Benutzerrechten an Kunden, damit diese Kunden über entsprechende Portale elektronisch und somit sehr komfortabel Dienste in Auftrag geben oder Einblick in ihre Verbrauchs-, Kosten- und weitere Daten nehmen können.

*„Die Hälfte des gesamten Aufwands wurde bislang durch Kontrollarbeiten und Korrekturen verschlungen.“*

In der Vergangenheit stellte dies eine komplizierte und aufwandsintensive Angelegenheit mit hoher Fehleranfälligkeit dar. Dies lag insbesondere daran, dass infolge des breiten Kundenkreises sehr viele Gruppen mit Benutzerrechten nicht den Qualitätsansprüchen von Swisspower entsprechend verwaltet werden konnten, weil kein durchgängiges Rollenmodell in der Zuordnung der Benutzerrechte hinterlegt war. Außerdem bestand kein ausreichender Automatisierungsgrad, stattdessen wurden die Informationen via Mail übermittelt und manuell erfasst.

Als Folge dauerten die Prozesse nicht nur sehr lange, sondern dies führte häufig auch dazu, dass Benutzer aufgrund unkorrekt erfasster Namen oder weiterer Angaben keinen passenden Zugriff bekommen und wieder neu angelegt werden mussten. „Die Hälfte des gesamten Aufwands wurde bislang durch Kontrollarbeiten und Korrekturen verschlungen“, beschreibt Hüsler das Problem.

## Deutlich kürzere Durchlaufzeiten und mehr Kundenzufriedenheit

Aber dies hat sich inzwischen völlig verändert, nachdem Swisspower die Lösung „OGITIX unimate“ der Ogitix Software AG implementiert hat. Diese Software ist darauf ausgerichtet, bestehende Systeme zu verbinden, IT- und Business-Prozesse zu koordinieren und zu automatisieren. OGiTiX unimate stellt die Prozesse als automatisierte Workflows zur Verfügung, die über ein Self Service Portal abgerufen oder zeitgesteuert ausgeführt werden.

Zu den besonderen Merkmalen gehört eine sehr einfache Gestaltung oder Modifikation von Prozessen. Ebenso einfach lässt sich „OGITIX unimate“ in der bestehenden IT-Infrastruktur implementieren, da die Lösung keine Veränderungen in der bestehenden technischen Landschaft erforderlich macht. Auch bei Swisspower erwiesen sich die Integration der Lösung und die Erstellung der Workflows als sehr einfach, weshalb sich die Projektdauer auf zwanzig Tage beschränkte.

Das Ergebnis des unimate-Projektes bei Swisspower beschreibt Hüsser in Zahlen: „Manche Prozesse sind heute in 20 Minuten abgeschlossen, während sie vorher zwei Tage gebraucht hatten.“ Neben der geringeren Durchlaufzeit bietet die Lösung nach seinen Aussagen deutlich mehr Komfort für die Benutzer, der auch bereits kurz nach der Inbetriebnahme eine spürbar höhere Zufriedenheit bei den Kunden bewirkt habe. Zudem hat sich durch die transparenten und durchgängig dokumentierten Prozesse die Qualität verbessert, da nun eine effektive Qualitätskontrolle mit einem Vier-Augen-Prinzip möglich ist.

*„Wichtig war uns eine Web-basierte Lösung, die neben den erforderlichen Funktionen zur Prozessautomation über eine benutzerfreundliche und leicht zu bedienende Oberfläche verfügt.“*

„Wichtig war uns eine Web-basierte Lösung, die neben den erforderlichen Funktionen zur Prozessautomation über eine benutzerfreundliche und leicht zu bedienende Oberfläche verfügt, wie sie von OGITIX unimate geboten wird“, zeigt sich Hüsser mit der Auswahl zufrieden. Seine Wünsche wurden sogar mehr als erfüllt. „Ich hätte nicht gedacht, dass in dem Funktionsumfang auch noch Reports enthalten sind, die uns eine hohe Transparenz der Prozesse schaffen“, lobt Peter Hüsser.

## Von Basel bis Lugano, von Genf bis Schaffhausen.

Energiekompetenz für die Schweiz.

Die Swisspower-Gruppe ist eine Kooperation von 25 Schweizer Stadt- und Gemeindewerken, die zusammen das Swisspower-Partnernetzwerk bilden. Swisspower knüpft die Knotenpunkte dieses Netzes und verbindet die unterschiedlichen lokalen Leistungsträger miteinander.

Swisspower steht im Mittelpunkt der Marktöffnung: Energieeffizienz, ökologische Stromproduktion, kundenfokussierte Angebote und langfristige Versorgungssicherheit – mit Swisspower finden Energieversorgungsunternehmen den richtigen Weg in die Zukunft und bewahren dabei ihre Selbständigkeit.



## Projekt-Steckbrief

<b>Dauer</b>	20 Tage
<b>Thema</b>	User Life Cycle Management
<b>Inhalt</b>	<p>Automatisierte Prozesse (Workflows) für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• User Life Cycle Management Mitarbeiter-Eintritt, Mitarbeiter-Änderung &amp; Mitarbeiter-Austritt für interne und externe Mitarbeiter</li> <li>• Gruppen- und Rechteverwaltung incl. Beantragung und 2-stufigem Freigabeverfahren</li> <li>• Kennwort-Reset incl. Antrag-Benachrichtigungs-Verfahren</li> </ul>
<b>Umgebung</b>	<p>Microsoft Active Directory Microsoft Exchange Microsoft Windows</p>
<b>Screenshot</b>	<p>The screenshot displays the 'unimate Webinterface' in a Windows Internet Explorer browser. The interface is titled 'swisspower' and 'Creating energy solutions'. It features a navigation menu with 'User Management', 'Administration', 'IDW', and 'User Management'. The main content area is divided into two sections:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Workflows:</b> A list of workflow tasks including 'Änderung eines Users (Rev. 3)', 'Berechtigungen bearbeiten (Rev. 5)', 'Gruppen Anlegen (Rev. 4)', 'Gruppen löschen (Rev. 1)', 'neuer User (extern) (Rev. 7)', 'neuer User (intern) (Rev. 16)', 'Password Reset (Rev. 0)', 'Password Reset (Rev. 1)', and 'User Löschung (Rev. 6)'. The 'neuer User (intern) (Rev. 16)' workflow is currently selected.</li> <li><b>Workflow Übersicht (Text):</b> A bar chart showing the status of workflows: OK (Grün) with 528 items, Fehler (Rot) with 114 items, and Warnung (Gelb) with 2 items.</li> <li><b>Workflow Übersicht (Grafik):</b> A 3D pie chart showing the distribution of workflow statuses: Aktiv (13), Erfolgreich (436), and Fehlgelassen (201).</li> </ul> <p>At the bottom right, there is a 'powered by unimate' logo. The browser status bar at the bottom indicates 'Internet   Geschützter Modus: Inaktiv' and '100%' zoom.</p>

## Projekt-Steckbrief

### Screenshot

neuer User (intern) von 15.02.2011 17:18:19

Start Abbrechen

**Workflow neuer User (intern)**  
 Bitte geben Sie die Daten des neuen Users ein:

Anrede:  Vorname:  Nachname:  2. Nachname:

Abteilung:  Position:

Die ausgewählten Gruppen als Standard für diese Abteilung verwenden.

**Kontaktinformationen**

Telefon (+41 XXX XXXXXXX):  Mobil (+41 XXX XXXXXXX):  Private Telefonnummer:  externe E-Mail Adresse:

Geburtsdag:  Beschreibung:

Gültig ab:

Bitte geben Sie die benötigten Portalzugriffe an:

**Projekte**

- G9P\_Projekt\_Basiskurs Energieberater  
Weiterbildung Basiskurs Energieberater
- G9P\_Projekt\_Benchmarkprojekt  
Sharepointgruppe Projekt Benchmarkprojekt
- G9P\_Projekt\_CRM  
Sharepointgruppe Projekt CRM
- G9P\_Projekt\_Dokumentensignierung  
Sharepointgruppe Projekt Dokumentensignierung
- Alle ab-/auswählen

**Produkte**

- G9P\_Produkt\_Bilanzgruppenmanagement  
Sharepointgruppe Produkt Bilanzgruppenmanagement
- G9P\_Produkt\_Energyfit\_Programmierer  
Sharepointgruppe Produkt Energyfit Programmierer
- G9P\_Produkt\_Energyfit  
Sharepointgruppe Produkt Energyfit
- G9P\_Produkt\_enTop  
Sharepointgruppe Produkt enTop
- Alle ab-/auswählen