

Softwarelösung als Maßanzug Im Dialog mit dem Hersteller zur Wunschlösung

Bei der Gestaltung der Geschäftsprozesse wird der Spielraum für Versorgungsunternehmen immer kleiner. Dazu haben vor allem Regulierungsvorgaben beigetragen. Wie Anwender Einfluss auf die Entwicklung von Softwarelösungen nehmen können, erklärt Ottmar Rausch, Prokurist und Leiter Rechnungswesen und Datenverarbeitung bei der Gasversorgung Main Kinzig, im ew-Gespräch.

Herr Rausch, der Traum eines jeden Unternehmens ist eine Softwarelösung, die wie ein Maßanzug zu den eigenen Geschäftsprozessen passt. Was kann aktive Mitarbeit in einer Anwendervertretung hier erreichen?

Rausch: Die Idee eines softwaretechnischen Maßanzugs für die Abwicklung der Kernabläufe, aber auch der Massengeschäftsprozesse, tragen wohl alle IT-Verantwortliche als Idealvorstellung mit sich herum. Am Ende ist es jedoch eine Frage der Kosten, ob sich ein EVU eine

zungen mit den Fachentwicklern intensiv diskutiert haben, sind in die Entwicklung eingeflossen und haben so deutlich zur Qualität und kundenorientierten Ausprägung der NTS-Suite beigetragen. Die Mitglieder in der Anwendervertretung konnten zudem unmittelbar verfolgen, welche Vorgaben wann in die Entwicklung und letztlich zur Auslieferung gelangt sind. Sie waren so auch in der Lage, diesen Wissensvorsprung für die Planungen in ihren Unternehmen frühzeitig zu nutzen.

Was ist machbar – und was nicht?

Rausch: Nicht umsetzbar sind nach wie vor die als »Sonderlocken« bezeichneten Individualwünsche von einzelnen Anwendern, die Einfluss auf die Funktionalität des Gesamtsystems und damit die Prozesse aller Anwender haben. Hier galt – und gilt heute immer noch –, gemeinsam mit Fachberatern des Herstellers intelligente Wege zu suchen, um die gewünschten Funktionen im Rahmen des Standards abzubilden, ohne dabei andere Anwender zu beeinträchtigen. Oftmals ist das aber gar nicht nötig, weil sich im Gespräch mit den anderen Unternehmen herausstellt, dass ein offener Entwicklungspunkt eines EVU bei einem anderen schon längst erfolgreich über den Standard abgebildet werden konnte. Dieser Erfahrungsaustausch steht deswegen auch bei all unseren Tagungen mit an erster Stelle auf der Agenda. Was letztlich an neuen Funktionen machbar ist, wird in den Fachbeiräten – beziehungsweise bei grundlegenden, modulübergreifenden Funktionen innerhalb des Bundesobletreffens – gemeinsam mit dem Softwarehaus Wilken Neutrasoft diskutiert, abgewogen und entschieden.

Ein reiner Gasversorger tickt anders als ein Wasserversorger oder ein Querverbundunternehmen. Wie lassen sich die unter-

schiedlichen Interessen unter einen Hut bringen?

Rausch: Das Auseinanderdriften der Interessen in der Softwareentwicklung, zwischen den immer komplexer werdenden Anforderungen in der Gas- und Stromwirtschaft auf der einen und den eher moderaten Veränderungen bei den Wasserversorgern und Abwasserentsorgern auf der anderen Seite, machen sich auch in der Anwendervertretung bemerkbar. Durch die Entwicklung eines neuen, separaten Wasser- und Abwasserpakets NTS.Wasser hat Wilken Neutrasoft hier allerdings einen wichtigen Schritt zur Entkrampfung des Interessenkonflikts für diese beiden eher kommunalen Sparten gemacht. Innerhalb unserer Anwendervertretung haben sich diese Unternehmen inzwischen auch in einem eigenen Arbeitskreis organisiert und können so ihre individuellen Anforderungen sehr viel besser vertreten.

Grundsätzlich sind alle NTS-Anwender eingeladen, sich aktiv an der Verbesserung der Softwarelösungen zu beteiligen.

Ein Softwarehersteller kann nicht jeden Wunsch erfüllen, denn er muss seine Entwicklung auch nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten ausrichten. Gibt es da nicht manchmal auch Interessenskonflikte zwischen der Anwendervertretung und dem Hersteller?

Rausch: Die Softwareentwicklung hatte in den letzten fünf Jahren – zumindest nach meiner Wahrnehmung – einen nur sehr begrenzten Spielraum für die Umsetzung der Wünsche der Anwender. Und das gilt für alle Hersteller. Denn im Vordergrund stand in diesem Zeitraum vor allem die Umsetzung der permanent steigenden gesetzlichen Anforderungen durch die Liberalisierung des Strom- und Gasmarkts. Für ein Wunschkonzert der Anwender gab es deswegen keinen Raum. Im Gegenteil: All diese Themen in so kurzer Zeit sowohl softwaretechnisch als auch organisatorisch umzusetzen – und das mit einem möglichst hohen Automatisierungsgrad – war eine riesige Herausforderung für beide Seiten. Interessenskonflikte gab es deswegen eher bei den Terminplanungen und weniger bei wirtschaftlichen Fragen. Dennoch hat das Softwarehaus auch hier davon profitiert,

Die Softwareentwicklung hatte in den letzten fünf Jahren einen nur sehr begrenzten Spielraum für die Umsetzung der Wünsche der Anwender.

solche Speziallösung leisten kann oder will – in der Regel aber wohl eher nicht. Innerhalb unserer Anwendervertretung bei Wilken Neutrasoft setzen wir uns nun schon seit 15 Jahren intensiv mit der Frage auseinander, wie im Dialog mit dem Hersteller eine Standardsoftware so gestaltet werden kann, dass sie am Ende zu den Geschäftsprozessen möglichst vieler Unternehmen passt – und dies vor dem Hintergrund der sich ständig verändernden organisatorischen, fachlichen und gesetzlichen Anforderungen.

Wie gut funktioniert das?

Rausch: Meine Erfahrung aus vielen Jahren der Mitarbeit in verschiedenen Funktionen und Bereichen der Anwendervertretung ist, dass das sehr gut funktioniert. Viele der Ideen und Anforderungen, die wir in den Arbeitskreisen und Fachbeiräten geführt und im Rahmen von Sit-



Ottmar Rausch: Viele Ideen und Anforderungen, die wir in den Arbeitskreisen und Fachbeiräten diskutiert haben, sind in die Entwicklung eingeflossen.

dass in den verschiedenen Gremien der Anwendervertretung schon im Vorfeld über die Anforderungen sowie die für deren Umsetzung nötigen Module und Projekte diskutiert wurde. Die breite Abstimmung der Softwarewünsche mit den Kunden schützt den Hersteller zudem davor, Programme und Module an deren Bedarf vorbei zu entwickeln. Die Anwendervertretung ist damit quasi auch als ein Teil des Risikomanagements von Wilken Neutrasoft zu sehen.

Wie arbeitet die Anwendervertretung?

Rausch: Grundsätzlich sind alle NTS-Anwender eingeladen, sich aktiv an der Verbesserung der Softwarelösungen zu beteiligen, beziehungsweise ihre Entwicklungswünsche zu äußern. Der Aufbau der Anwendervertretung selbst ist dreistufig. Den direkten Draht zu den Anwendern stellen die fünf regionalen Arbeitskreise und der Arbeitskreis Wasser her. Diese werden von gewählten Obleu-

ten aus der Anwenderschaft geführt, die in der Regel zweimal jährlich tagen. Die Arbeitskreise entsenden Vertreter in die derzeit fünf Fachbeiräte. Diese werden ebenfalls von gewählten Obleuten organisiert und kommen zweimal jährlich

Die Softwareentwicklung hatte in den letzten fünf Jahren einen nur sehr begrenzten Spielraum für die Umsetzung der Wünsche der Anwender.

zusammen. Hier werden fachspezifische Themen etwa zur Abrechnung oder zum Vertrieb diskutiert und konkrete Vorschläge für die Entwicklungsabteilung des Softwarehauses erarbeitet. Fachliche

Ansprechpartner und Führungskräfte von Wilken Neutrasoft nehmen immer an den Sitzungen teil. Die dritte Stufe der Organisation ist das Bundesobleutetreffen (BOT). Hier werden die Interessen aller Anwender über die Vertreter der Arbeitskreise und Fachbeiräte deutschlandweit gebündelt. Das BOT entscheidet mit bei Grundsatzfragen und versucht auch strategische Ansätze in die Softwareentwicklungen einzubringen. Ferner koordiniert das BOT als Führungsorgan die Tätigkeit der gesamten Anwendervertretung.

Die aktive Mitarbeit kostet viel Zeit. Lohnt sich dieses Engagement für ein Versorgungsunternehmen?

Rausch: Das ist eine in vielen Unternehmen gern gestellte Frage, die ich mit einem klaren Ja beantworten möchte. Wenn ich mir die Teilnehmerlisten der diesjährigen Veranstaltungen der Anwendervertretung anschau, haben insgesamt mehr als 100 Unternehmen an den verschiedenen Treffen teilgenommen. Diese Zahlen sprechen für sich. Erfreulich ist auch, dass wir eine steigende Tendenz registrieren können.

Könnte die Anwendervertretung von Wilken Neutrasoft auch Vorbildfunktion für andere Hersteller haben?

Rausch: Ich habe mich zwar noch nicht im Detail mit den diesbezüglichen Angeboten der anderen Softwareanbieter befasst, stelle aber beim Lesen von diversen Kundenzeitschriften fest, dass auch diese vereinzelt den Versuch unternehmen, über Arbeitsgruppen und Anwendertagungen näher an die Kundenwünsche heranzurücken. Insoweit glaube ich schon, dass unser Modell in der Branche einen echten Vorbildcharakter für Kundennähe und Interessenbündelung hat.

Uwe Pagel

>> upa@press-n-relations.de

>> www.neutrasoft.de

42119

Anzeige

Newsletter

„WASSERSTOFF, BRENNSTOFFZELLE + ELEKTROMOBILITÄT“

energie.de

Nachrichten, Informationen, Meinungen und Märkte – Woche für Woche aktuell und auf den Punkt!

Abonnieren Sie den Online-Newsletter „WASSERSTOFF, BRENNSTOFFZELLE + ELEKTROMOBILITÄT“ unter <http://www.energie.de/bsznewsletter> und behalten Sie die Branche im Blick!