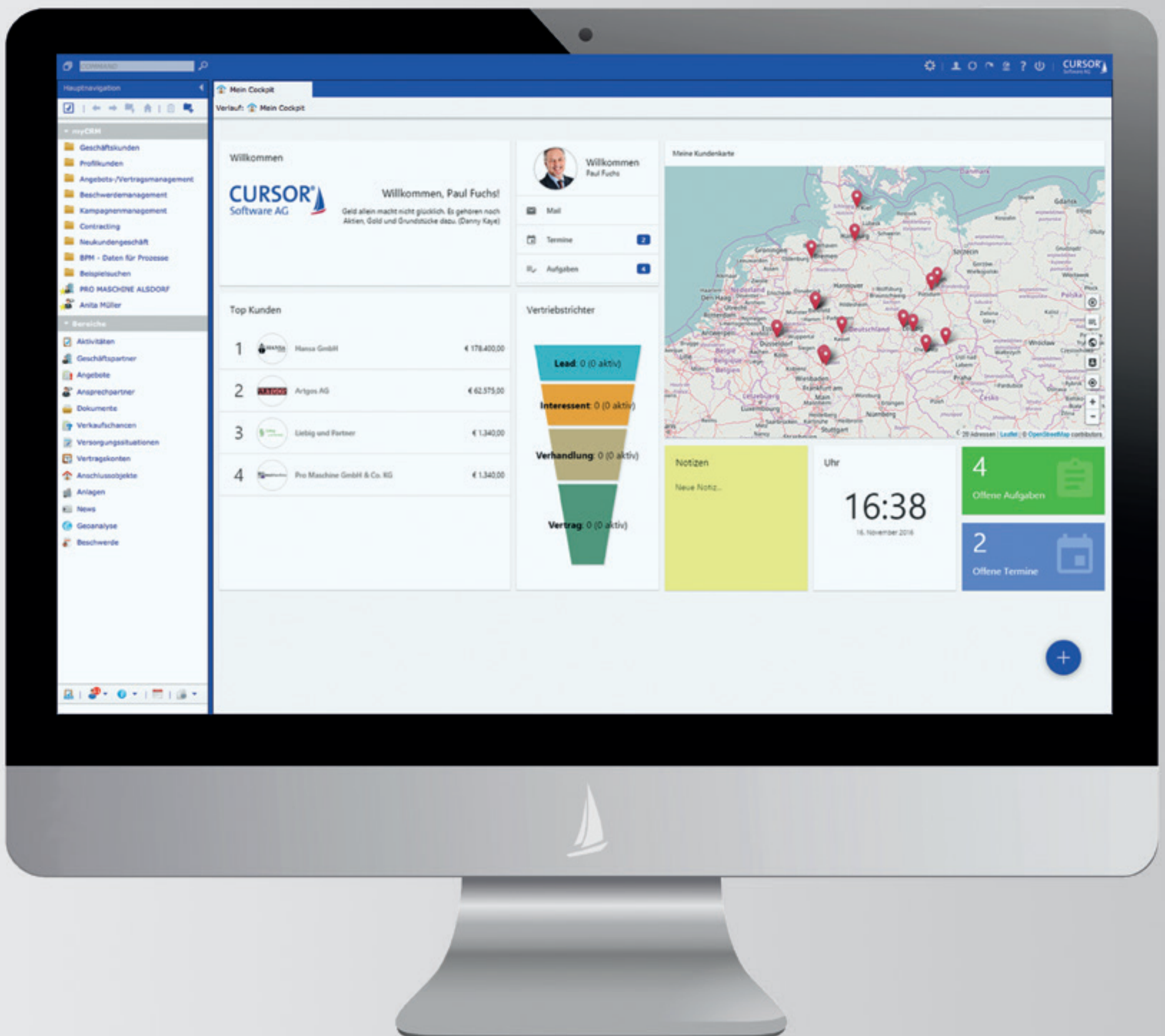


energiespektrum

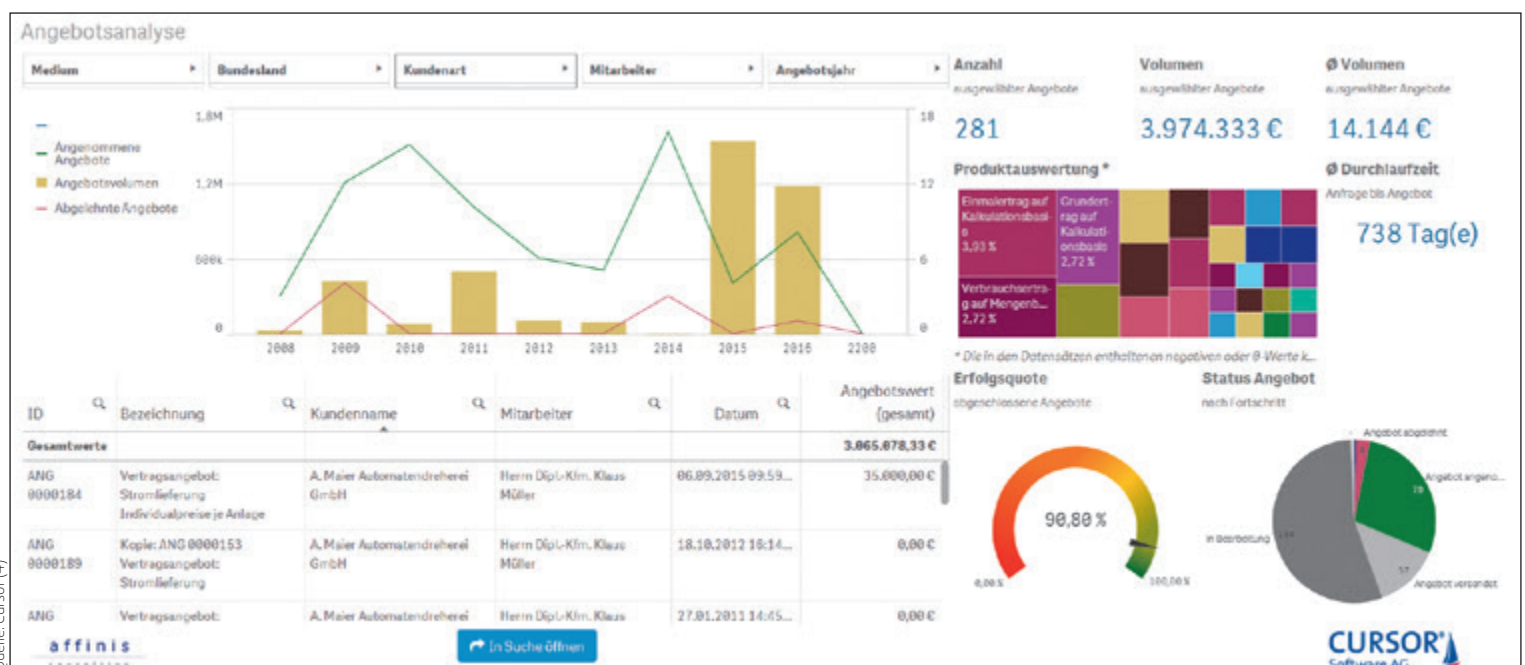
Ein CRM für alle Geschäftsfelder

EVI und TINA sind führend in der Energiewirtschaft.



Am Puls des Kunden

Informationstechnik Geschäftserfolg kommt nicht von selbst. Für gute Ergebnisse und zufriedene Kunden müssen Energieversorger ihre Prozesse stetig optimieren. CRM-Software vernetzt und ist die Basis für heutige und zukünftige Geschäftsfelder.



Deutschland digital: Die Geoanalyse visualisiert Kundengruppen in Bezug auf ihre geografische Lage anhand einer virtuellen Karte und dient als Zentrale für das Geomarketing.

Zugegeben: die Aufgabenstellung für klassische EVU ist heute alles andere als einfach. Der Markt um die Energieverbraucher im Geschäfts- und Privatkundenbereich bleibt umkämpft und dynamisch. Der Kunde erwartet Mehrwerte neben der eigentlichen Stromlieferung, die Komplexität des Portfolios steigt. Cross-Selling-Potenziale müssen analysiert und ge-

nutzt werden. Durch die Kombination verschiedener Produkte braucht es unterschiedliche Verbrauchsabrechnungs- und ERP-Systeme. Permanente Marktveränderungen verlangen Optimierungen als dauerhaften Prozess. Die Erwartungshaltung der Kunden steigt. Wie sind diese Anforderungen erfolgreich zu bewältigen? Wie können Prozesskosten gesenkt und die Kundenzufriedenheit gesteigert werden? Die Lösung gibt

es und ist seit Langem erfolgreich im Markt etabliert. Die CRM-Lösung EVI von Cursor ist die zentrale Plattform für alle Kunden- und Interessentenprozesse. Sie integriert nahtlos bestehende Systeme und passt sich komplexer werdenden Marktanforderungen und neuen Geschäftsmodellen an. Die Gießener Software- und Beratungsspezialisten sehen ihre CRM-Lösungen »fit für die digitale Zukunft« und liefern gute Argumente mit.

STUDIE: WIE WICHTIG IST KUNDENZUFRIEDENHEIT?

- 43 Prozent aller Versorger sehen Kundenzufriedenheit laut einer Analyse von Sopra Steria Consulting als strategisches Unternehmensziel. Die Untersuchung weist jedoch auf erhebliche Mängel in den Unternehmen hin.
- Demnach haben nur 18 Prozent aller Unternehmen Informationen über die komplette Customer Journey.
- Bei 48 Prozent der Unternehmen ist nicht ohne Weiteres nachvollziehbar, welcher Kunde welche Kontaktkanäle präferiert. So weiß ein Berater im persönlichen Gespräch nichts von einem kurz zuvor erfolgten Anruf im Call Center; und der dortige Agent hat keine Kenntnis von einer möglichen Anfrage oder Reklamation per Mail oder Post.
- Mit einer proaktiven Kundenbegleitung und konstruktiven Aktionen steigen die Kundenzufriedenheit und die Absatzpotentiale, so Sopra Steria.



Zentrale: CRM ist das Cockpit und integriert die heterogene Systemwelt – die ideale Basis für heutige und zukünftige Geschäftsfelder.

DER TURBO FÜR GESCHÄFTSPROZESSE

Ovag Energie versorgt über 200.000 Kunden mit Strom, Gas, Wasser, Photovoltaik und weiteren Services in Mittel- und Oberhessen. Vertriebsleiter Holger Ruppel fällt ein klares Urteil über den Einsatz der Anwendung: »EVI ist der Turbo für unsere Geschäftsprozesse.« Beispielsweise werden 30.000 Kundenwechsel pro Jahr mit EVI automatisiert durchgeführt, und der RLM-Angebotsprozess dauert mit vollautomatisierter Kalkulation nur wenige Minuten. Diesen Turbo ermöglicht das Business Process Management (BPM). Es steht für die Automatisierung von wiederkehrenden Teilprozessen. Es beschleunigt

und vereinfacht durch grafische Prozessdarstellung die Bearbeitung. Hierdurch werden Fehler reduziert.

»Mit BPM war es uns erstmals möglich, Prozesse ohne Einschränkungen abzubilden«, so Klaus

»30.000 Kundenwechsel werden jährlich automatisiert durchgeführt.«

Holger Ruppel, Ovag Energie

Grün, IT-Leiter von Lux Energie, die seit über zehn Jahren erfolgreich mit EVI arbeitet. Um profitabel zu arbeiten, sind schlanke und schnelle Kundenprozesse erforderlich.

EVI bietet für die Privatkundenprozesse geprüfte Verfahren. Anmeldung, Kündigung, Angebotserstellung, Zählerstandmeldung, Abschlagsanpassung, Tarifmanagement, Preisanpassung und Kundenrückgewinnung können für jedes Unternehmen individuell angepasst werden.

Johann Alenthaler von den Stadtwerken Gütersloh sagt: »Die Software lässt sich mit wenig Customizing-Aufwand einführen. Außerdem schätzen wir die Flexibilität beim eigenhändigen Verändern von Masken und Prozessen. Daraus resultiert die hohe Akzeptanz von EVI.« Auf Wunsch unterstützen die Consultants von Cursor bei der perfekten Abstimmung. Zentraler Einstiegspunkt für alle Kundenprozesse ist das Cockpit, das jeder Benutzergruppe alle Informationen für eine effiziente Bearbeitung liefert.

AGIEREN AUF ZENTRALER PLATTFORM

Auf übersichtlichen Infoboards sehen Anwender die wichtigen Informationen sofort. »Unser Ziel ist, den Unternehmen auf einen Blick das Wissen über ihre Kunden zur Verfügung zu stellen«, so Consulting-Vorstand Jürgen Heidak. Jeder EVI-Anwender kann sich sein Cockpit in einem definierten Rahmen anpassen. Über 10.000 Anwender in der Energiebranche gestalten so ihre tägliche Arbeit und stehen für eine exzellente Anwenderakzeptanz. Das Multichannel-Marketing-Modul ermöglicht eine zielgruppenspezifische Ansprache über on- und offline-Kanäle. Die bewährte Newslettersoftware Inxmail ist ebenfalls als Modul integriert. Beides erhöht die Kundenkommunikation und vereinfacht auch größere Marketingkampagnen.

INTEGRATION IST DAS A + O

Die Integration der IT-Welt ist ein wichtiger Erfolgsbaustein für EVI und TINA. Ein großer Schritt ist dem Gießener Softwarehaus mit der Einbindung der SAP-Webser-



vices gelungen. Diese Integrationen schaffen eine direkte Verbindung zwischen EVI und dem Verbrauchsabrechnungssystem SAP IS-U. Diese erfolgreiche Automatisierung erhöht die >>

INTERVIEW

Ein CRM für alle Geschäftsfelder

Cursor-Vorstand Jürgen Topp über den Wandel der Energiewirtschaft und dessen Bedeutung für das Kundenmanagement.

Viele Versorger sind verunsichert, weil der Markt sich dramatisch verändert. IT-Systeme müssen dem Rechnung tragen. Wie gehen Sie damit um?

Permanente Veränderungen des Marktes bedingen permanente Anpassungen der Energieangebote und Kundenprozesse. Cursor bietet mit EVI und TINA zwei außerordentlich flexible CRM-Lösungen für Vertrieb und Netz.

EVI und TINA liefern energiespezifische Datenmodelle und passende Prozesse mit. Wenn EVU ihr Portfolio erweitern wollen, sind die erforderlichen Prozesse sehr einfach in unseren CRM-Lösungen abbildbar. Nach kurzer Schulung können unsere Kunden Geschäftsprozesse eigenständig gestalten, bei größeren Herausforderungen unterstützt das Cursor-Consulting.

Digitalisierung kann vieles bedeuten. Wie würden Sie es definieren?

Die Digitalisierung hat verschiedene Aspekte. Ein wichtiger Aspekt ist die Automatisierung von Kunden- und Interessentenprozessen – für alle Kundengruppen. Eine Voraussetzung schaffen wir mit der nahtlosen Integration der IT-Systemlandschaft und unserem CRM. EVI und TINA integrieren Verbrauchsabrechnung, Dokumentenmanagement, Kalkulation, Groupware und viele andere Lösungen.

Die augenscheinliche Komplexität der heterogenen Systemlandschaft wird vereinfacht.

EVI und TINA bieten Cockpits, von denen aus automatisch die Prozesse angestoßen, abgearbeitet und die Ergebnisse rückgemeldet werden.

Unsere mehr als 10.000 Anwender haben so den Vorteil, vornehmlich in nur einer Oberfläche zu arbeiten. Digitalisierung meint auch,

dass sich viele Kunden heute in digitalen und vor allem sozialen Medien aufhalten. Unternehmen müssen die Kunden genau dort erreichen, wo sie agieren.

Wir bedienen diese veränderten Kommunikationsansprüche: Mit unserem Multichannel-Marketing-Modul können alle gängigen Kommunikationskanäle belebt werden. Die so verfügbare Kundentransparenz ermöglicht perfekt abgestimmte Produkte und Dienstleistungen und erhöht so die Wertschöpfung.

In diesem Jahr startet der Rollout der intelligenten Messsysteme. Wie bereiten Sie ihr CRM darauf vor?

Die für den Rollout erforderlichen Prozesse bilden wir zeitnah ab.

Was heißt das konkret?

Wir bilden die gesetzlich vorgegebenen Prozesse unter Beachtung der Fristeinhaltung der einzelnen Prozessschritte mit unserem BPM-Tool ab.

Konkret werden die Anschreiben an die Kunden erstellt, die Kommunikation mit dem Kunden abgebildet, erforderliche Wechselprozesse initiiert, der Status protokolliert und das Workforce-Managementsystem für den Zählerwechsel angestoßen.

Selbstverständlich bieten wir kundenspezifische Individualisierungen für den Rollout-Prozess an. Messstellenbetreibern werden darüber hinaus Prozesse zur Verfügung stehen, um ergänzend zu den gedeckelten Leistungen Zusatzleistungen zu akquirieren.

Für uns bedeutet das die marktkonforme Weiterentwicklung unserer Lösungen weit über die Grundfunktionalitäten von CRM hinaus. (hd)



Jürgen Topp
Vorstand
Cursor

Prozessgeschwindigkeit und reduziert Fehlerquellen.

Von dem Online-Vergleichsportal Verivox fließen Informationen direkt in das CRM-System und von dort nach IS-U. Somit ist EVI die zentrale Plattform für alle kunden- und interessentenbezogenen Prozesse.

ANALYTICS UND KAMPAGNEN

Grafiken sind ein wesentliches Element zur Auswertung und Analyse in EVI. Sie sind die Grundlage für schnelle und fundierte Entscheidungen, und Cursor-Analytics bietet gezielte Analysen: Von »RLM-Kunden« geht es mit einem Klick auf Teilmengen wie zum Beispiel »RLM-Kunden, deren Vertrag im nächsten Quartal ausläuft«. Mit dem nächsten Klick startet die Kampagne zur Vertragsverlängerung – einfacher geht es nicht.

Die Auswertung von Verhaltensmustern lässt sogar die Prognose der zukünftigen Handlungen zu. Die Cursor-Geoanalyse visualisiert Kundengruppen in Bezug auf ihre geografische Lage und dient damit als Zentrale für das Geomarketing.

»Für die Nutzung unserer Geoanalyse benötigt der EVI-Anwender keine zusätzliche Infrastruktur«, sagt Innovations-Vorstand Stefan-Markus Eschner. »Sie macht regionale Marktentwicklungen wie Zu- oder Abgänge sofort transparent und bietet Aktionsmöglichkeiten. Wir bieten diese Erweiterung flexibel als Digital Service. Und nebenbei können sich Servicemitarbeiter im integrierten Routenplaner die optimale Strecke zu den gewählten Kunden anzeigen lassen.« EVI bringt alles mit, um heute mit effizienten Prozessen die Ansprüche von Markt und Kunden zu erfüllen.

Die CRM-Lösung ist so flexibel, dass alle zukünftigen Anforderungen integriert werden können. Sie ist die Plattform für alle Geschäftsfelder im RLM- und SLP-Bereich. Die permanente Beobachtung von Markttrends und die Umsetzung passender Maßnahmen durch die Spezialisten von Cursor geben Sicherheit.

Energieunternehmen haben mit EVI und TINA exzellente Werkzeuge, um sich erfolgreich dem Markt zu stellen. Wie dies heute und in Zukunft erfolgt, zeigt Cursor live auf der E-world in Essen.

Christian Maassen, Cursor

→ www.cursor.de