

CRM-Projekt bei der Energieversorgung Mittelrhein AG

Unternehmensweit einheitliche Geschäftsprozesse

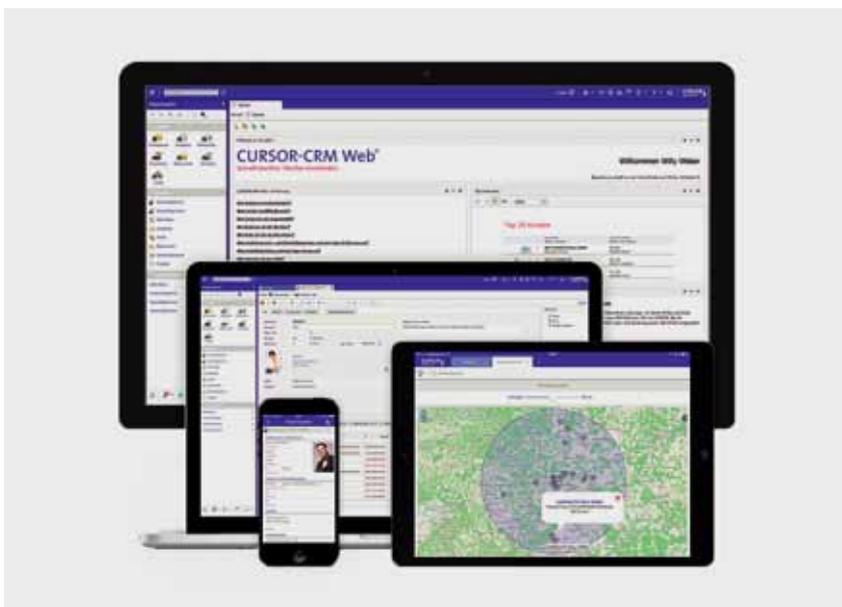
Die Energieversorgung Mittelrhein AG (evm) arbeitet im Geschäftskundenvertrieb jetzt unternehmensweit mit EVI. Die CRM-Lösung von CURSOR hatte sich zuvor schon in Teilen des Unternehmens als zentrale Plattform für Geschäftsprozesse bewährt. Basis und Erfolgsfaktor der implementierten Lösung ist eine tiefgreifende Integration mit der ERP- und Abrechnungslösung lima. Weitere Schritte zur Automatisierung und Optimierung der Vertriebsabläufe sind geplant.

Als die RWE AG sich 2012 von ihrem Mehrheitsanteil an der Koblenzer Elektrizitätswerk und Verkehrs-Aktiengesellschaft (KEVAG) trennen wollte, reifte bei den anderen KEVAG-Aktionären und der damaligen Energieversorgung Mittelrhein GmbH (EVM) sowie deren Gesellschaftern schnell ein Plan: beide Koblenzer Unternehmen und die EVM-Tochter Gasver-

sorgung Westerwald GmbH zu einem integrierten Strom- und Erdgasversorger zu verschmelzen. Seit dem 1. Juli 2014 ist das Gedankenspiel gesellschaftsrechtlich verbriefte Realität. Mit der neuen Energieversorgung Mittelrhein AG (evm) entstand das größte kommunale Energie- und Dienstleistungsunternehmen in Rheinland-Pfalz. Die Unternehmens-

gruppe bündelt den Energievertrieb, energienahe Dienstleistungen und die Verwaltung. Mit 1 200 Mitarbeitern versorgt die Unternehmensgruppe rund 356 000 Kunden mit Strom, Erdgas und Wärme. Die zum 1. Januar 2015 gegründete Energienetze Mittelrhein GmbH ist verantwortlich für 7 000 km Stromleitungen, 6 000 km Erdgasleitungen und einige Hundert Verteilungs- und Umspannsysteme. Im Auftrag von Kommunen betreibt sie zudem zwei Trinkwasserverteilnetze und ein Abwassernetz. Die evm definiert sich mit 14 Kundenzentren primär als kundennaher Energiedienstleister für die Region Mittelrhein. Sie vertreibt ihre Produkte aber auch bundesweit und ist darüber hinaus durch eine Reihe von Beteiligungen außerhalb der angestammten Versorgungsgebiete aktiv.

Durch den Zusammenschluss haben die beteiligten Unternehmen die gemeinsame Wettbewerbsposition entscheidend gestärkt. Auch die Herausforderungen der Energiewende lassen sich gebündelt besser bewältigen. Synergieeffekte in vielen Bereichen und eine bessere Einkaufsposition versprechen zudem wirtschaftliche Vorteile. Allerdings bedeutet der Zusammenschluss von drei bereits durchaus großen Unternehmen – zum führenden Energie- und Dienstleistungsunternehmen in Rheinland-Pfalz einen enormen



Als zentrale Informationsdrehscheibe unterstützt EVI bei der evm unter anderem das Kontakt-, Anfrage- und Angebotsmanagement. Mobile Endgeräte werden allerdings noch nicht verwendet.

Kraftakt. Aufgaben und Prozesse müssen neu organisiert und harmonisiert sowie Verantwortungen neu verteilt werden.

Im Vertrieb handlungsfähig bleiben

Eine zentrale Aufgabe nach dem Zusammenschluss bestand darin, im Vertrieb handlungsfähig zu bleiben beziehungsweise schnellstmöglich eine gemeinsame zukunftsfähige Arbeitsplattform aufzubauen. Das ist mittlerweile geschafft. Als bewährtes CRM-System für den Geschäftskundenvertrieb hatte sich EVI von CURSOR empfohlen, das schon bei der KEVAG und der Gasversorgung Westerwald viele Jahre im Einsatz war. Die Lösung war dort kontinuierlich weiterentwickelt und modernisiert worden. In unterschiedlichen Geschäftsbereichen unterstützte sie immer mehr Prozesse. Trotzdem wurde ein Auswahlverfahren durchgeführt, welches CRM-System künftig zum Einsatz kommen sollte. Das Ergebnis bestätigte die Erfahrungen: EVI erzielte in der Gesamtsicht der Kategorien Leistungsspektrum, Qualität und Wirtschaftlichkeit die beste Note.

Bei der Konsolidierung der IT-Landschaft wurde davon profitiert, dass lima, die ERP- und Billing-Lösung der Rheinischen Energie Aktiengesellschaft (rhenag), bei allen drei Unternehmen schon im Einsatz war. Zuletzt hatte die KEVAG von SAP IS-U auf lima umgestellt. Dennoch erwies sich die Neuausrichtung der ERP- und CRM-Softwaresysteme keineswegs als einfach. Damit alle drei Werke nach einheitlichen Prozessstandards arbeiten können, wurde die EVI-lima-Schnittstelle in einem komplexen Integrationsprojekt erweitert und vereinheitlicht. Vorbild war die bereits bei der KEVAG realisierte Vollabzugsschnittstelle. Ihr Vorteil gegenüber der oft eingesetzten Delta-Schnittstelle: Beim nächtlichen Datentransfer werden neben sämtlichen Daten auch Veränderungen der Datenstruktur von lima nach EVI übertragen.

CRM-System als Informations- und Prozessdreh-scheibe

Als zentrale Informationsdreh-scheibe unterstützt EVI unter anderem das Kontakt-, Anfrage- und Angebotsmanagement mit Kunden und Interessenten. Der Vertriebsprozess wird von der Angebotserstellung – ein Excel-basiertes Kalkulationstool ist integriert – über den Vertragsabschluss bis zur Darstellung der Abrechnungszeitscheiben unterstützt. Das CRM bietet dabei stets einen 360-Grad-Blick auf den Kunden,



Quelle: Cursor

evm und CURSOR haben im CRM-Projekt einen wichtigen Meilenstein erzielt (v. l.): Peter Hehl (Prokurist, Bereichsleiter Vertrieb Privat- und Gewerbekunden, evm), Michael Huber (Vertrieb, evm), Karl-Heinz Troyke (Vertriebsleiter Geschäftskunden & Key Accounts, evm), Thomas Rühl (Vorstandsvorsitzender, CURSOR), Christine Reusch (CRM-Projektleiterin Vertrieb, evm), Michael Hoffmann (IT-Mitarbeiter, evm), Marno Veith (Business Consultant, CURSOR) und Stefan Doetsch (CRM-Projektleiter IT-Administration, evm)

einschließlich der Darstellung aller Beziehungen und Vertriebspartner.

Uwe Worch, Leiter Bereich Informationstechnologie (IT) bei der evm, ist zufrieden: »EVI und lima sind zwei praxisbewährte Branchenlösungen – das passt einfach. Die Mitarbeiter arbeiten in einem bekannten System, das die bisher verlangten Anforderungen rundum abbildet.«

Weitere Schritte zur Prozessoptimierung

Der Status quo im CRM-Projekt ist allerdings nur ein Zwischenschritt. Worch, der als externer IT-Experte zur evm stieß und die Systemkonsolidierung sowie den Neuaufbau mit unvoreingenommenem Blick steuert, erklärt: »Bislang haben wir unsere CRM-Funktionen auf EVI harmonisiert. Jetzt beginnt die Phase der weiteren Prozessoptimierung. Wir werden schrittweise Funktionen angehen, die wir bisher ausgeklammert haben, beispielsweise die Ausweitung des Interessentenprozesses, die Einführung des Kampagnenmanagements und die Realisierung von Cockpit-Funktionen. Kundenwert- und Geoanalysen sind zusätzliche nützliche Erweiterungen.« Außerdem soll EVI schon bald im Privatkundensektor die zentrale Arbeits- und Managementplattform werden. Diese Pläne verdeutlichen, wie sich die evm künftig sieht: zentrale Erfolgsfaktoren im Vertrieb sind Kundenorientierung und Prozessoptimierung. Beides wird mit dem CRM weiter verbessert.

CURSOR und rhenag vertiefen Zusammenarbeit

Nicht verwunderlich ist, dass das Projekt in Koblenz Strahlkraft über die Installation bei der evm hinaus entwickelte: Die Schnittstelle zwischen CRM- und ERP-System wurde bereits bei anderen Versorgern, die EVI und lima verwenden, in gleicher Weise ertüchtigt. Mehr noch: Die erfolgreiche Zusammenarbeit bei der evm war auch ein Grund, die schon zwölf Jahre währende Partnerschaft zwischen rhenag und CURSOR zu vertiefen. Ende Juli 2015 beschlossen beide Unternehmen offiziell, ihre IT-Lösungen und Dienstleistungen für die Energiebranche in enger Kooperation weiterzuentwickeln, zu optimieren und zu vermarkten. Zu den gemeinsamen Zielen – dies deckt sich mit den Erwartungen der Anwender von lima und EVI – gehört die Entwicklung einer bidirektionalen Onlineschnittstelle zwischen beiden Systemen. Damit sollen Kundendaten künftig sofort nach einer Änderung ausgetauscht werden und den Vertriebsmitarbeitern sekundenschnell aktualisiert zur Verfügung stehen.

Gerhard Großjohann, Etamedia
Energiekommunikation, Steinhagen

>> info@cursor.de
info@evm.de

>> www.cursor.de
www.evm.de