

## Clevere CRM-Software bringt Privatkundengeschäft auf Touren

Der Privatkundensektor ist momentan das Brot- und Buttergeschäft der Stadtwerke. Sorgen bereiten allerdings die steigende Kundenfluktuation und die schwindenden Margen.

Um effizient zu agieren, müssen die Verantwortlichen nicht nur mit spitzem Bleistift rechnen. Es bedarf auch eines professionellen Customer-Relationship-Managements.

Zwei Fallbeispiele beim Einsatz der Branchenlösung EVI zeigen, was Unternehmen machen können, um im Wettbewerb um Privatkunden eine Nasenlänge voraus zu sein.

## Ein CRM für heutige und zukünftige Geschäftsfelder.

„Leuchtende Beispiele“ zeigen Ihnen, wie Energieversorger mit professionellem Kundenmanagement erfolgreich sind.

**EVI**<sup>®</sup>  
Das CRM für Energie

**CURSOR**<sup>®</sup>  
Software AG 

Brot- und Buttergeschäft absichern

# Cleverer CRM-Software bringt Privatkundengeschäft auf Touren

Der Privatkundensektor ist momentan das Brot- und Buttergeschäft der Stadtwerke. Sorgen bereiten allerdings die steigende Kundenfluktuation und die schwindenden Margen. Um effizient zu agieren, müssen die Verantwortlichen nicht nur mit spitzem Bleistift rechnen. Es bedarf auch eines professionellen Customer-Relationship-Managements. Zwei Fallbeispiele beim Einsatz der Branchenlösung EVI zeigen, was Unternehmen machen können, um im Wettbewerb um Privatkunden eine Nasenlänge voraus zu sein.

Eigentlich haben die rund 800 Unternehmen in der Energiewirtschaft dieselbe Aufgabe: Gewerbekunden und Bürger preiswert und zuverlässig mit Energie zu versorgen. Dabei müssen die EVU wirtschaftlich arbeiten, denn Städte und Kommunen sind häufig als Anteilseigner auf die Gewinne der Stadtwerke angewiesen. Trotz dieser identischen Anforderungen gibt es in der Praxis unterschiedliche Erfolgswege: Die EWW Energie- und Wasserversorgung GmbH in Stolberg und die ESWE Versorgungs AG in Wiesbaden zeigen, mit welchen Strategien und Werkzeugen sie erfolgreich sind. Gleichzeitig arbeitet die CURSOR Software AG daran, das Privatkundengeschäft für die Energieanbieter profitabel zu gestalten. Ziel ist, mit passender IT-Unterstützung den »Turbo« in die Geschäftsprozesse zu bringen.

Sandra Britz und Thomas Henn über das EVI-Modul CURSOR-Analytics: »Die vorbereiteten Charts passen sehr gut zu uns, und wir freuen uns über die aussagekräftigen Ergebnisse – vor allem im SLP-Bereich.«



## Geschäftsanalysen ermöglichen fundierte Entscheidungen

Eine wichtige Voraussetzung für Unternehmenserfolge ist das Wissen, wie Kunden auf Marktentwicklungen und Kampagnen reagieren. Im Privatkundensegment geht es jedoch schnell um 100 000 Kunden und bei großen EVU können es auch 1 Million oder mehr sein. Der Umgang mit derart großen Datenmengen ist kein leichtes Unterfangen, denn ein »Datensilo« allein bringt keine Transparenz. Das Zauberwort heißt Geschäftsdatenanalyse, im Fachjargon Business Analytics.

Die EWW hat für diese wichtige Aufgabe eine integrierte Lösung gewählt. Das Unternehmen arbeitet im Bereich Privat- und Geschäftskunden mit einer Erweiterung der CRM-Lösung EVI: CURSOR-Analytics ermöglicht die systematische Analyse der Kundendaten. Mittels Business-Intelligence-Technologie können Kundengruppen (Cluster) gebildet und diese individuell bedient werden.

## Dashboards bieten schnelle Rückschlüsse

Die richtigen Rückschlüsse gelingen aufgrund der Darstellung von Geschäftszahlen in grafischer Form auf den Dashboards (Bild 1). Mit CURSOR-Analytics ermitteln die Verantwortlichen bei der EWW, auf welchen Wegen das Unternehmen Kunden am besten gewinnt, welche Kunden besonders profitabel sind und welche Kundengruppen neue Produkte bevorzugen. Mit der Wechselbeleganalyse erhalten die Anwender zudem exakte Kenntnisse über das Verhalten der Kunden. So können sie unverzüglich Maßnahmen einleiten. Zum Beispiel kann die EWW anhand von Vertragslaufzeiten und weiteren Informationen potenziellen Kündigern rechtzeitig die richtigen An-



Peter René Deuter und Frank Schummer über das Zusammenspiel von EVI und Inxmail: »Die Kombination aus Standardverfahren mit geringem Aufwand und gleichzeitig individueller Ansprache mit hohen Responsequoten funktioniert ausgezeichnet.«

gebote unterbreiten, um diese Kunden zu binden. Unterstützend für den Vertriebs Erfolg wirkt die Angebotsanalyse: Einfach zu bedienende Untersuchungs- und Drill-down-Funktionen sind die Grundlage für fundierte Entscheidungen. Passende Kampagnen werden umgehend gestartet. »Wir sind begeistert von den Auswertungsmöglichkeiten von CURSOR-Analytics«, bilanzieren Sandra Britz und Thomas Henn aus dem Kundenmanagement der EWW. »Die vorbereiteten Charts passen sehr gut zu uns, und wir freuen uns über die aussagefähigen Ergebnisse – vor allem im SLP-Bereich.« Damit geht das Unternehmen einen weiteren Schritt Richtung Digitalisierung.

## Professionelles E-Mail-Marketing erreicht Zielgruppen punktgenau

Mit intelligenter Digitalisierung der Kundenkommunikation ist die ESWE erfolgreich. »Beim Kundenbeziehungsmanagement liegt es uns am Herzen, individualisierte Massenmailings unter Einbindung attraktiver Bilder zu realisieren,

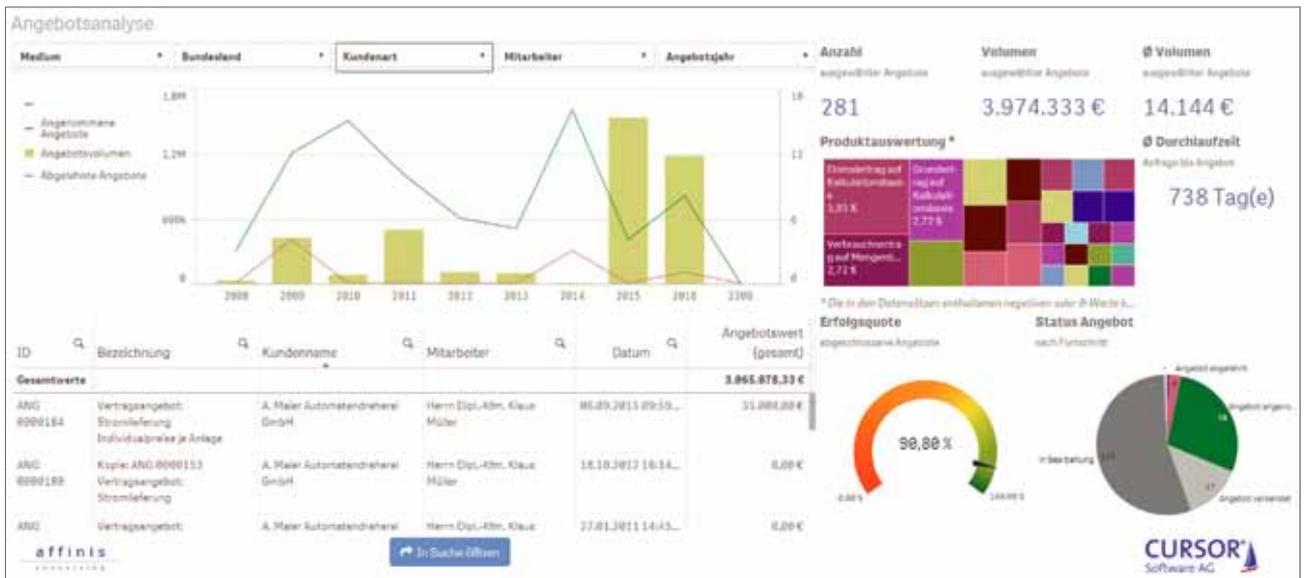


Bild 1. Auf den Dashboards der EVI-Erweiterung CURSOR-Analytics können unterschiedliche Geschäftszahlen grafisch dargestellt werden.

die eine hohe Response erzielen«, erläutern Peter René Deuter und Frank Schummer aus dem Bereich Energiebeschaffung und Vertriebscontrolling bei der ESWE. Diese Anforderungen hat das Unternehmen effizient mit der Einführung des Kampagnenmanagements in EVI umgesetzt.

Integriert wurde dafür Inxmail, eine Lösung für professionelles E-Mail-Marketing. Mit diesem Werkzeug versendet die ESWE direkt aus dem CRM-System heraus zielgenau Newsletter. Je nach Zielgruppe und Anlass schwankt die Zahl der Empfänger dabei stark: Teilweise wird – wie beim ESWE-Privatkundennewsletter – die »große Gießkanne« eingesetzt, manchmal sind es nur wenige hundert Empfänger je Sendung.

Bei der Einführungskampagne Smart Home beispielsweise bekommt jeder Kunde nur die Informationen geschickt, die ihn interessieren. »Die Kombination aus Standardverfahren mit geringem Aufwand und gleichzeitig individueller Ansprache mit hohen Responsequoten funktioniert ausgezeichnet«, loben Deuter und Schummer das Zusammenspiel von EVI und Inxmail.

### Der »Turbo« für Geschäftsprozesse

Schlagkraft gewinnen EVU mit digitalen Geschäftsprozessen, die standardisiert und automatisiert ablaufen. Hierzu enthält EVI entsprechende Werkzeuge für das Geschäftsprozessmanagement (Business Process Management – BPM). »Um Abläufe für Mitarbeiter in der Kundenbetreuung zu vereinfachen, stellen wir ein spezielles Cockpit in EVI zur Verfügung«, erläutert Steffen Homrighausen, Projekt-

leiter Privatkundenprozesse bei CURSOR. »Der Mitarbeiter erhält über dieses Tool alle Informationen, die nötig sind, um ein Angebot erfolgreich platzieren zu können. Ruft beispielsweise ein Kunde beim EVU an, wird bei dem Mitarbeiter des Kundenzentrums im CRM-System automatisch ein Dialogfenster aufgerufen, mit dem er den Kunden professionell bei seinem Anliegen unterstützen kann. Durch einen direkten Vergleich der eigenen Angebote mit Wettbewerbsprodukten kann der Mitarbeiter ein attraktives und direkt an-

nehmbares Angebot unterbreiten. Dabei gelingt gleichzeitig auch die Positionierung von Cross-Selling-Angeboten.«

### Wahrscheinlichkeitsrechnung und Webservices für mehr Vertriebs Erfolg

»Damit die Mitarbeiter den größtmöglichen Verkaufserfolg erzielen können, setzen wir auf Wahrscheinlichkeiten«, verrät Jürgen Heidak, Vorstand Consulting von CURSOR. »Wir überprüfen Plausibilitäten per Webservice-Technologien und bieten dem Mitarbeiter innerhalb



Bild 2. Die CURSOR-CRM-Lösungen können auf unterschiedlichen Endgeräten genutzt werden und basieren dabei auf standardisierten Prozessen.



Steffen Homrighausen und Jürgen Heidak: »Über ein spezielles Cockpit in EVI stellen wir den Mitarbeitern in der Kundenbetreuung alle Informationen zur Verfügung, die nötig sind, um ein Angebot erfolgreich platzieren zu können.«

des Sales-Dialogs sinnvolle Schritte an.« Die als »Next Best Actions« bezeichneten Optionen sind nach Wahrscheinlichkeit sortiert und beschleunigen die Vertriebsaktivitäten erheblich. »Für EVI-Anwender bringen unsere neuen Lösungen für Privatkundenprozesse daher den »Turbo« in die Geschäftsprozesse.«

### Erfolgsrezept: Standards kombiniert mit individuellen Prozessen

Die CURSOR Software AG hatte Kunden zum Workshop Privatkundenprozesse eingeladen. Dabei wurde ein großer Bedarf an standardisierten Prozessen identifiziert. »Unsere Kunden wünschen Prozesse, die auf Standards basieren, und zusätzlich ihre individuellen Bedürfnisse abbilden«, so Homrighausen. »Die wichtigsten Privatkundenprozesse werden von uns im Standard bereits umgesetzt.«

Wichtig ist dabei vor allem, dass diese Bausteine releasesicher sind: Individuelle Modifikationen auf der Kundenseite bleiben auch bei Updates der Grundsoftware erhalten. »Eine zügige CRM-Einführung mit schnellen Erfolgen: Das ist das, was sich unsere Kunden häufig wünschen. Dem kommen wir mit den neuen Bausteinen für die Privatkundenprozesse nach«, fasst Heidak zusammen.

### IT-Integrationen sorgen für Kosten- und Fehlerreduzierung

EVI funktioniert in der Praxis als Datendrehzscheibe (Bild 3). Das CRM integriert nahtlos IT-Systeme wie ERP/Verbrauchsabrechnung, Office, Groupware, Dokumentenmanagement und Kalkulation. Von SAP wurde die Webservice-Online-Integration bereits zertifiziert. Die Integration arbeitet ereignisgesteuert, um die Daten in Echtzeit zu synchronisieren. Wird ein Datensatz in SAP geändert, sorgt die Übertragung per Webservice sofort für den aktuellen Stand in der CRM-Lösung. Die augenscheinliche Komplexität einer heterogenen Systemlandschaft wird aufgrund dieser Integrationen deutlich vereinfacht. So vermindern die EVI-Kunden eine der größten Kosten- und Fehlerquellen: die manuelle Datenpflege. Ergebnis der Integrationen ist eine hohe Prozessgeschwindigkeit und Datenqualität. Die Mitarbeiter können sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren.

### CRM verbindet heutige und künftige Geschäftsfelder

EVI-Anwender berichten über die große Flexibilität der CRM-Software. Sie ermöglicht es, alle heutigen und künftigen Geschäftsfelder im EVU zu verbinden. Der

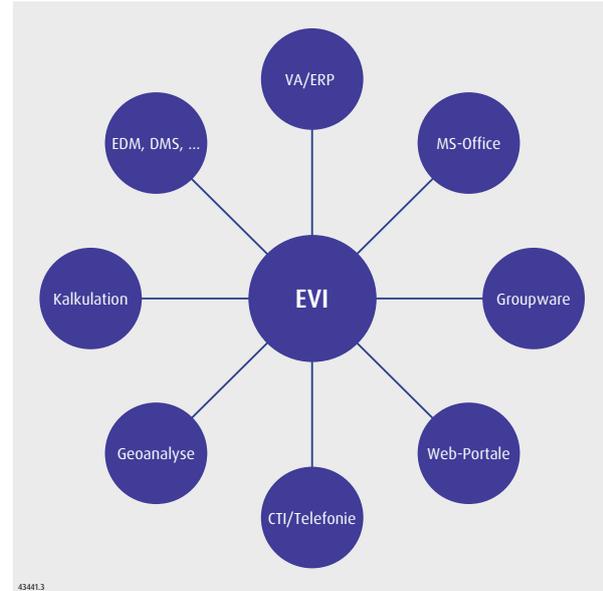


Bild 3. Als Datendrehzscheibe integriert EVI nahtlos andere IT-Systeme wie ERP/Verbrauchsabrechnung, Office, Groupware, Dokumentenmanagement und Kalkulation.

höchste Nutzen wird im durchgängigen CRM-Einsatz in allen Unternehmensbereichen erzielt (Bild 4).

Die Energiebranche ist sich zwar heute unsicher, wie sie künftig Geld verdienen kann. Hohe Kundenorientierung und professionelles Kundenmanagement mit den richtigen Werkzeugen sind jedoch entscheidende Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zukunft.

>> [kranich@kranich-plus.de](mailto:kranich@kranich-plus.de)

>> [www.cursor.de](http://www.cursor.de)

43441

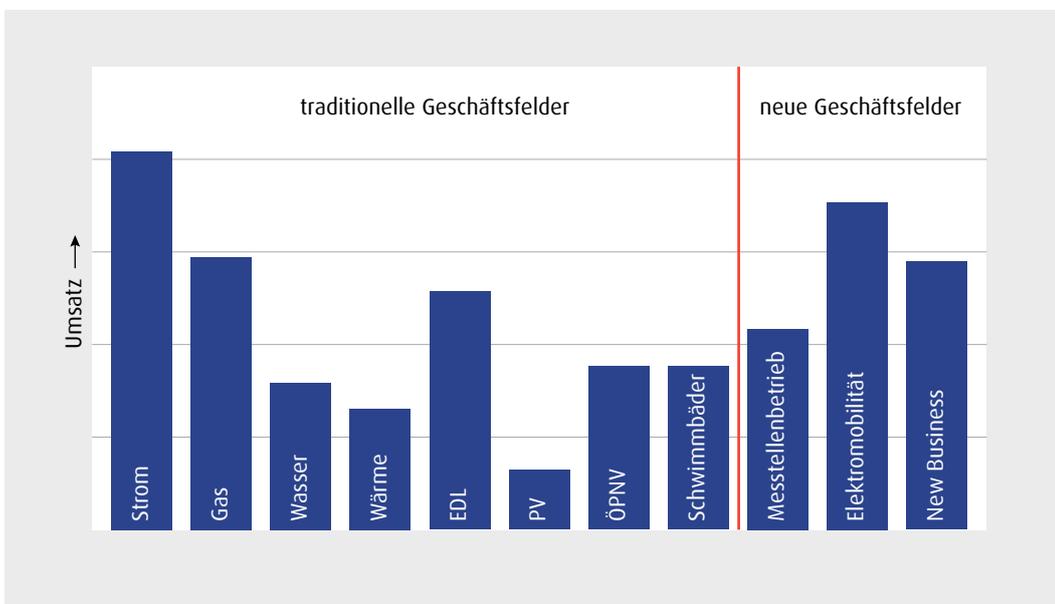


Bild 4. Zentrale Plattform: CRM verbindet alle heutigen und künftigen Geschäftsfelder, um Synergien und Cross-Selling zu ermöglichen. Kundensicht: »Mein Energie-Lieferant ermöglicht mir One-stop-shopping«.