

Stadtwerke Stade koppeln CRM-Lösung EVI und Abrechnungssystem Schlepen.CS

Zentrale Drehscheibe

Um den Anforderungen eines zunehmend dynamischeren Energiemarkts in Zukunft noch effektiver begegnen zu können, setzen die Stadtwerke Stade auf das CRM-System EVI der CURSOR Software AG. Die Lösung fungiert dort als zentrale Drehscheibe für alle Kundenbelange mit 360-Grad-Sicht auf Kunden und Interessenten. Die Prozesssteuerung erfolgt dabei komplett im CRM. Besondere Herausforderung: Die Integration mit dem Abrechnungssystem Schlepen.CS.

Mit praktischen Energiedienstleistungen und innovativen Angeboten, etwa im Bereich E-Mobility, entwickeln die Stadtwerke Stade schon heute zukunftsfähige Energiekonzepte für die gesamte Region Unterelbe. Um den Sales-Aktivitäten einen weiteren Schub zu verleihen, ist die Branchenlösung EVI im Vertriebs- und Marketingbereich im Einsatz. Die CRM-Software unterstützt dort durchgängig alle kundenbezogenen Geschäftsprozesse. Kernziel war es, ein CRM-System aufzusetzen, das als zentrale Datendrehscheibe einen 360-Grad-Blick auf Kunden und Interessenten erlaubt. Weiterhin sollte die Lösung kurze, einfache und effiziente Wege bei der täglichen Arbeit ermöglichen und gleichzeitig die Weichen für eine Kostenreduzierung sowie Qualitätssteigerungen stellen.

Für die kaufmännischen ERP-Prozesse kommt bei den Stadtwerken Stade das Abrechnungssystem Schlepen.CS zum Einsatz. Die Anbindung an EVI hatte daher im Vorfeld höchste Priorität. Die hohe Integrationsfähigkeit der Abrechnungslösung machte sich hier schnell bezahlt: Über eine Stammdatenschnittstelle auf Datenbankebene können die verantwortlichen Mitarbeiter alle Informationen, die für den Kundenkontakt relevant sind, in EVI einsehen. „Dies garantiert einen reibungslosen Prozessablauf. Alle erforder-



Die Integration von CRM- und ERP-System sorgt für ein Effizienzplus bei den Stadtwerken Stade.
Bild: SW Stade

lichen Daten sind sofort verfügbar und es ist kein Systemwechsel erforderlich“, erläutert Jürgen Heidak, Vorstand Consulting bei CURSOR.

Migration erfolgt step by step

Um die reibungslose Integration zu gewährleisten, haben die CURSOR-Spezialisten in einem ersten Schritt alle relevanten Kundenstamm- und Bewegungsda-

ten aus dem Abrechnungssystem Schlepen CS.VA (Vertragsabrechnung) in EVI migriert. Damit ist es unter anderem möglich, Auswertungen vorzunehmen und weiterführende Vertriebsprozesse in EVI zu starten. Die Anbindung von Schlepen CS.NM (Netzzugangsmanagement) erfolgte in einem zweiten Schritt, um Meldungen der Marktkommunikation im nächtlichen Schnittstellenlauf EVI zur Verfügung zu stellen. Zur Verarbeitung werden Schlepen-CS.VA- und -CS.NM-

Daten selektiert und über die Schnittstellenumgebung unidirektional in das CRM importiert.

Die über die Schnittstelle zu EVI übertragenen Daten können dort vom Anwender nicht verändert werden. Dies steuert CURSOR über Berechtigungen oder einen Schreibschutz auf den zur Abbildung des Datenmodells in EVI definierten Tabellen. Anpassungen an diesen Stammdaten, wie Adress- oder Namensänderungen, lassen sich über Schleulen CS.VA umsetzen.

„Mit EVI haben wir eine CRM-Lösung im Einsatz, mit der wir unsere Kundenprozesse von A bis Z besser denn je im Griff haben. Auch bei Themen wie Preis-anpassungen oder der Erstellung von Vertragsangeboten leistet EVI wertvolle digitale Dienste“, so Marco Lunden, Fachbereichsleiter Vertrieb Energie- und Dienstleistungen bei den Stadtwerken Stade. Aufgrund der guten Erfahrungen im Umgang mit EVI läuft der Systemausbau kontinuierlich, etwa bei der Geschäftsprozessautomatisierung.

Effizienzplus auch in Troisdorf

Ein weiteres Unternehmen, bei dem eine Schleulen-Integration erfolgreich im Einsatz ist, sind die Stadtwerke Troisdorf. Bei dem rheinischen Energieversorger sorgt EVI für eine tiefe Verzahnung von Marketing und Vertrieb und ermöglicht dank Schleulen-Integration noch effizientere Geschäfts- und Abrechnungsprozesse. Die Anbindung an das Abrechnungssystem erfolgte im Live-Betrieb und auf Webservice-Basis. Alle Kundendaten werden bidirektional aus EVI direkt zu Schleulen übertragen. „Gerade im Bereich der Kundenserviceprozesse und der 360-Grad-Kundensicht konnten wir so ein deutliches Effizienzplus erzielen“, berichtet auch Dennis Althen, Business Consultant bei CURSOR und zuständig für das Projekt.

Neben der Schleulen-Integration profitieren die Stadtwerke Troisdorf von einer Vielzahl weiterer Schnittstellen, die die Daten in EVI mit relevanten Informationen anreichern. Dazu zählen die Aktivitäten aus dem Kunden- und Partnerportal, Schufa-Auskünfte und die Integration des Newsletter-Tools Inxmail für professionelles E-Mail-Marketing. Ein weiterer Vorteil ist der Import von Bewegungsdaten aus der „TroCard“, der Kundenkarte der Stadtwerke Troisdorf. Die



CURSOR-CRM als Integrationsplattform. Bild: CURSOR

Pflege und Verwaltung selbiger erfolgt ausschließlich in EVI. Eine dementsprechend positive Rückmeldung gibt Hendrik Himmelmann, Abteilungsleiter Energievertrieb bei den Stadtwerken Troisdorf: „Die vielfältigen Schnittstellen und insbesondere das Ineinandergreifen von CRM- und ERP-System hilft uns dabei, unsere Prozesse noch effizienter abzuwickeln und die Servicequalität zu steigern. Das kommt nicht nur uns als Energieversorger zugute, sondern unseren Kunden in der gesamten Region. Die Kombination von EVI und Schleulen ist für uns ein schlagkräftiges Doppel – im besten Sinne.“

Integration zeigt auch bei der Wemag Wirkung

Dass dies in der Praxis große Wirkung zeigt, weiß ebenfalls die Wemag AG in Schwerin zu schätzen. EVI löste in diesem Jahr das zuvor verwendete CRM-System ab. Die Lösung dient seit dem Go-Live als zentrale 360-Grad-Kundendrehscheibe, um B2C- und B2B-Geschäftsvorfälle anzunehmen, zu bearbeiten und abzuschließen. Außerdem werden die Angebotslegung und der Vertragsabschluss für SLP-Privatkunden aus dem Kundenportal inklusive Tarifauswahl und Preisberechnung angestoßen. Der wichtige Unterschied: Dank durchgängiger Integration in einem Vierer-Systemverbund mit EVI werden nahezu alle CRM-relevanten

Schleulen-Daten jetzt unkompliziert in der CURSOR-Lösung bereitgestellt und angezeigt.

CRM als Integrationsplattform

Mit der Integration von ERP- und CRM-System sind Energieunternehmen bestens für den heutigen und zukünftigen Energiemarkt aufgestellt. Nahtlos eingebundene Drittsysteme garantieren ein umfassendes Management aller Kunden und Interessenten, verbesserte Durchlaufzeiten und dauerhafte Kostenreduzierungen. Eine hohe Integrationsdichte für das eigene CRM-System ist ein Ansatz, den man bei CURSOR schon seit langem verfolgt und auch in Zukunft noch weiter ausbauen will: „Ein modernes CRM-System, das den Ansprüchen von Anwendern und letztendlich auch des Marktes gerecht werden will, muss eine breite Schnittstellenkompatibilität besitzen. Denn gerade Energieversorger und Netzbetreiber verfügen oft über sehr heterogene IT-Umgebungen mit einer Vielzahl von Drittsystemen. Das Vorantreiben der eigenen Integrationsfähigkeit ist uns daher ein wichtiges Anliegen, denn so schaffen wir Raum für die Ausgestaltung benutzerbezogener Prozesse mit direkt spürbarem Mehrwert. Die Zusammenarbeit mit unseren Partnern von Schleulen ist das beste Beispiel dafür“, resümiert Heidak. ■

www.cursor.de