

Never Change a Running System?

Mehrwert durch CRM-Modernisierung

Ein bewährtes Werkzeug durch ein neues zu ersetzen – das fällt nicht nur Handwerkern schwer.

Bei der Städtische Werke AG in Kassel (SWK) arbeitete man seit 2001 sehr erfolgreich mit der CRM-Software EVI.

Auch wenn es mittlerweile eine neue Generation der Anwendung gab – warum wechseln?

Lesen Sie,

- wie schließlich ebenfalls eine neue Softwaregeneration den Anlass für die CRM-Modernisierung gab,
- welche Herausforderungen die Teams von SWK und CURSOR gemeinsam gemeistert haben,
- und mit welchen Funktionen und Geschäftsprozessen die neu gestaltete CRM-Lösung die Anwender begeistert.



Städtische Werke AG:
Mehrwert durch
CRM-Modernisierung

Never Change a Running System?

Mehrwert durch CRM-Modernisierung

Von einer Software, mit der die Anwender erfolgreich arbeiten, auf eine neue wechseln – diese Entscheidung ist der Städtische Werke AG in Kassel nicht leicht gefallen. Externe Einflüsse forcierten jedoch den Schritt, auf eine neue Produktgeneration umzustellen. Allerdings waren bei diesem Wechsel auch unerwartete Hürden zu überwinden. Doch die gemeinsamen Anstrengungen wurden belohnt, und der spürbare Mehrwert im Tagesgeschäft stellte auch die Key-Account-Manager zufrieden.

Never Change a Running System – diese unter IT-Experten verbreitete Devise galt lange auch in der Vertriebsabteilung Sondervertragskunden der Städtische Werke AG in Kassel (SWK). Dort war die CRM-Software EVI der CURSOR Software AG bereits seit 2001 im Einsatz. Im Lauf der Jahre war die Anwendung auf die Bedürfnisse der SWK angepasst worden: »Wir hatten unser EVI mit zahlreichen Funktionen erweitert und waren froh, mit einem funktionierenden System arbeiten zu können«, erläutert Gabriele Kreiß, Key-Account-Managerin Sondervertragskunden. »Im Wettbewerb haben wir mehr Kunden und Energiemengen hinzugewonnen als verloren.« Der Vorschlag von CURSOR, auf die moderne und leistungsfähigere Produktgeneration EVI Jet umzustellen, stieß anfangs auf wenig

Gegenliebe. »Wir waren mit der alten Lösung sehr zufrieden«, erinnert sich Kreiß.

Unerwartete Herausforderungen gemeinsam gemeistert

Als Microsoft Office 2010 auf den Markt kam, änderte sich die Situation schlagartig. Mit der bisherigen CRM-Version EVI CS war die Schnittstelle zu Word und Excel nicht mehr funktionsfähig. Es wäre unmöglich geworden, Angebote und Verträge automatisiert aus dem CRM-System zu erzeugen. Die SWK entschieden sich deshalb für eine Migration auf das Java-basierte EVI Jet. Dabei sollten auch die Privatkundendaten ins CRM-System übernommen werden. Die anfangs erwogene Option eines Wechsels auf SAP CRM wurde unter anderem aus Kostengründen verworfen.

Während der Projektarbeit zeigte sich, dass die Umstellung größere Herausforderungen mit sich bringen würde. Beispielsweise war die Anbindung des Kalkulations-Tools Anka-Fix bei den SWK individuell gestaltet, so dass eine Standardmigration nicht möglich war. Auch bei der Anwendungsgeschwindigkeit und der Kalkulation von Bündelkunden in Anka-Fix wurden Nachbesserungen erforderlich. Gemeinsam mit den Projektpartnern Kisters AG und Items GmbH, die die gesamte IT der SWK im Rechenzentrum in Münster betreibt, konnten die unerwarteten Herausforderungen gemeistert werden. Das Projekt wurde im Dezember 2014 abgeschlossen. »Nur im Team war es möglich, einen Mehrwert erzeugende neue Lösungsplattform zu schaffen«, betont Alexander Seidel, der bei CURSOR für das Projekt verantwortliche Business-Consultant.

Alle Kernprozesse im Vertrieb auf einer Plattform

Die neue CRM-Applikation unterstützt sämtliche Kernaufgaben im RLM-Vertrieb der SWK:

- Sämtliche Informationen zu Kunden und Interessenten werden strukturiert verwaltet.
- Alle Angebote für Strom und Gas werden in EVI erzeugt.
- Das Stromangebot wird an Anka-Fix gesendet, das Ergebnis der Kalkulation automatisch an EVI zurück übertragen.
- Aus Vorlagen werden die unterschriftsreifen Verträge automatisch erstellt.
- Bei Vertragsabschlüssen im Strombereich werden die Daten unmittelbar an die Beschaffungsabteilung weitergeleitet – einschließlich der Informationen zu Lastgang, Vertragslaufzeit, Beschaffungspreis, Haltdauer und Risikozuschlag.
- Events für Kunden werden im CRM-System organisiert und gesteuert.
- Gleiches gilt für Serienschreiben wie Energienewsletter, Infoschreiben, Einladungen oder Weihnachtsgrüße.
- Sämtliche Vertriebsaktivitäten werden historisiert verwaltet.
- Für das Controlling werden aus dem CRM Vertriebskennzahlen generiert.
- Anbindung an das Abrechnungssystem SAP IS-U: Per Batch-Verfahren werden Stammdaten täglich und Abrechnungsdaten wöchentlich abgeglichen.



Zufriedene Gesichter bei der Produktivsetzung von EVI: Thomas Rühl (CURSOR), Otto Baruschka (Items), Holger Würth (SWK), Gabriele Kreiß (SWK), Paul Reuter (SWK), Alexander Seidel (CURSOR), Thomas Hanke (CURSOR), Ramona Schimko (SWK), Claudius Hilsky (SWK)

Neue Telefonintegration überzeugt Anwender

Mit dem Migrationsprojekt haben die SWK auch einige Neuerungen im CRM-System realisiert, die die Anwender überzeugen: Durch das Tapi-Interface können die Mitarbeiter nun Telefonanrufe direkt aus dem CRM-System heraus starten, dies spart Zeit. Zusätzlich öffnet sich im Moment eines Anrufs automatisch die zugehörige Kundenakte. »Bei der vermehrten telefonischen Kundenansprache ist beides eine große Hilfe«, so Kreiß.

Sinnvoll ist auch die Funktion des neuen Systems, Personen in verschiedenen Rollen anzuzeigen. So wird sofort ersichtlich, ob ein Ansprechpartner zugleich Großkunde und Privatkunde ist. Ferner wurde die Integration in Outlook für ein- und ausgehende E-Mails verbessert, so dass der gesamte E-Mail-Verkehr übersichtlich zur Verfügung steht. Auch eine Google-ähnliche Suchfunktion und unterschiedliche Auswertungsmöglichkeiten bieten einen schnellen Zugriff auf benötigte Informationen.

»EVI läuft jetzt wieder rund«, stellt Kreiß fest. Weitere Vorhaben stehen bereits auf der Agenda, beispielsweise die Integration der Gaskalkulation. Außerdem ist das Ausrollen der CRM-Prozesse für den Geschäftsbereich Energiedienstleistungen (EDL) geplant. SWK stellt Großkunden per Contracting Wärme, Dampf, Druckluft und Kälte zur Verfügung. Bislang wurde das CRM-System im EDL-Bereich zur Informationssammlung genutzt. Ziel ist, EVI auch hier zur zentralen operativen Arbeitsplattform für Vertrieb, Innen-



Stefan Welsch, Vertriebsvorstand der SWK: »Der Vertrieb außerhalb Kassels etabliert sich immer mehr zu einem wichtigen Standbein des Unternehmens.«

dienst und Technik auszubauen. Somit haben alle Mitarbeiter ein gemeinsames Werkzeug: »Attraktive Features wie Angebotserstellung und Telefonintegration werden die Kollegen zur intensiven CRM-Nutzung motivieren«, ist Holger Würth überzeugt, der die EVI-Einführung in diesem Geschäftsbereich koordiniert.

Nähe zum Kunden ist Schlüssel für die Zukunft

Der Nutzen eines unternehmensübergreifenden CRM-Einsatzes ist offensichtlich: Jeder Vertriebsmitarbeiter erhält die komplette Sicht auf den Kunden, mit allen bezogenen Leistungen (Strom, Gas, Fernwärme, Contracting) und vielen Zusatzinformationen. Für Kreiß liegt genau darin der Schlüssel für einen in Zukunft erfolgreichen Vertrieb: »Der Energiemarkt ist von zunehmendem Wettbewerb geprägt. Nur wer nah am Kunden und seinen Bedürfnissen ist, hat eine Chance, sich erfolgreich im Strom- und Gasvertrieb zu behaupten.«

Das CRM-System spielt dabei die zentrale Rolle. Es liefert alle Informationen, die benötigt werden, um ins Geschäft zu kommen und Kunden zu binden: »Zum richtigen Zeitpunkt maßgeschneiderte Angebote erstellen, zum Geburtstag gratulieren oder Kunden je nach Neigung gezielt zu Events einladen – es gibt viele Anlässe für den Dialog. Bestandskunden können wir durch die Bereitstellung von Last- und Verbrauchsauswertungen zusätzliche Dienstleistungen bieten. Verlorene Kunden können bei Rückgewinnungsaktionen gezielt angesprochen werden. Deshalb ist die CRM-Nutzung wichtig – wir gewinnen einen 360-Grad-Blick auf den Kunden«, so Kreiß.

Ein weiteres Ziel des CRM-Systems ist die Automatisierung und Beschleunigung der immer komplexer werdenden Geschäftsprozesse. Alle Daten für die Kalkulation sind auf Knopfdruck verfügbar. »Wir können mit höchster Zuverlässigkeit viele Angebote erzeugen«, erläutert Kreiß. »Diese Geschwindigkeit ist nur mit Unterstützung des CRM-Systems möglich. Nebenbei sind alle Vorgänge transparent und auch für Kollegen im Vertretungsfall nachvollziehbar dokumentiert. Heute und in Zukunft brauchen wir ein solches Werkzeug. Zumal weitere hochkomplexe Aufgaben wie die Direktvermarktung von regenerativ erzeugtem Strom auf uns warten. All das muss professionell organisiert werden. Ohne ein leistungsfähiges CRM werden Energieversorgungsunternehmen daran scheitern.«

Wechsel hat spürbaren Mehrwert gebracht

»Der Wechsel auf EVI Jet hat einen spürbaren Mehrwert gebracht. Mit dem weiteren Ausrollen und dem Verfeinern der Lösung werden wir weitere Vorteile haben«, betont Kreiß. Mit mobilen Anwendungen und georeferenziertem Marketing bietet CURSOR für die Prozessoptimierung Optionen, auf die auch die SWK schon aufmerksam geworden sind.

Mitarbeiter im SWK-Vertrieb teilen die positive Einschätzung: »Mit EVI haben wir ein Werkzeug, das unser Tagesgeschäft beim Bearbeiten von Kundenanfragen sowie bei der Angebots- und Vertragserstellung optimal unterstützt«, erklärt Ramona Schimko, Account-Managerin Geschäftskunden. Paul Reuter, Vertriebsleiter Akquisition bundesweit, ergänzt: »Gerade im schnelllebigen externen Geschäft mit vielen Neukunden ist es



Alexander Seidel, bei CURSOR für das Projekt verantwortlicher Business-Consultant: »Nur im Team war es möglich, eine Mehrwert erzeugende neue Lösungsplattform zu schaffen.«

wichtig, viele Angebote schnell und sicher zu erstellen. Angesichts der zahlreichen persönlichen Kundenkontakte sind EVI und vor allem die Tapi-Anbindung eine große Unterstützung im Tagesgeschäft, um Gesprächsinhalte sofort zuzuordnen und dokumentieren zu können.«
»Auch mit Blick auf Auswertungen und als Arbeitsnachweis ist EVI unverzichtbar. Wir können Kundendaten aller Art sicher archivieren und auch nach langer Zeit noch darauf zugreifen«, fasst Claudius Hilsky, Vertriebsleiter Sondervertragskunden, zusammen.

Gerhard Großjohann, Etamedia
Energiekommunikation, Steinhagen

>> info@cursor.de

>> www.cursor.de

42830

Thomas Rühl, dem Vorstandsvorsitzenden der CURSOR Software AG, liegt das Projekt bei den nordhessischen Nachbarn besonders am Herzen: „Über die gemeinsamen Perspektiven für EVI bei den SWK freuen wir uns ganz besonders. So kann die bewährte Zusammenarbeit der Städtischen Werke und CURSOR noch viele Jahre fortgesetzt werden.“



Mit mobilen Anwendungen und georeferenziertem Marketing bietet CURSOR für die Prozessoptimierung Optionen, auf die auch die SWK schon aufmerksam geworden sind.