



energiespektrum

Trends 2016

Auch im Stress den Überblick behalten: CRM mit Mehrwert



Die Arbeit muss einfach werden

CRM Kunden- und Prozessmanagement rückt bei Energieversorgungsunternehmen immer stärker in den Fokus. Da Zeit- und Personalressourcen limitiert sind und das Aufgabenvolumen wächst, ist Prozessautomatisierung das Gebot der Stunde. CRM-Software und Beratung arbeiten dabei Hand in Hand - nach dem Motto: weniger Work, mehr Flow.

Muss man sich mehr anstrengen, um seine Leistung zu verbessern? Mentaltrainer Thomas Baschab gab auf dem CRM-Kongress der CURSOR Software AG eine klare Antwort: »Wenn's nicht einfach geht, geht's einfach nicht - mit weniger Aufwand bes-

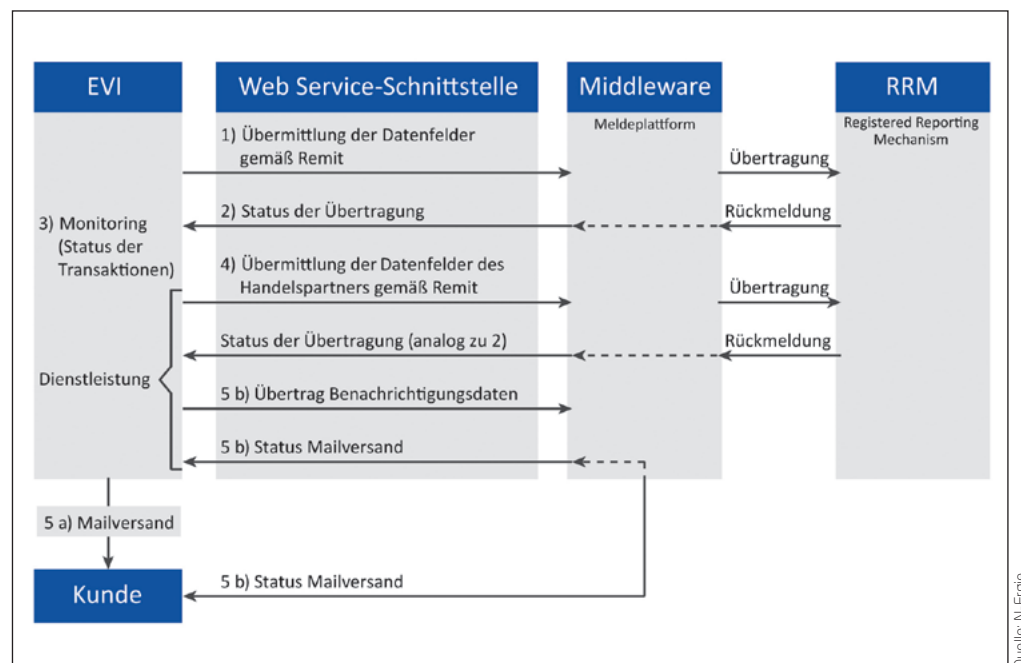
»Unsere Mitarbeiter werden von Station zu Station durch den Prozess geführt.«

Thomas Wagner, Stadtwerke Gießen

sere Ergebnisse zu erzielen, ist Anspruch und Notwendigkeit unserer Zeit.«

Dieser Leitgedanke lässt sich 1:1 auf Energieversorgungsunternehmen (EVU) übertragen. Diese stehen vor großen Herausforderungen: Wettbewerb, Regulierung, Energiewende und Digitalisierung multiplizieren die Zahl der Aufgaben, Prozesse werden immer komplexer. Gleichzeitig sinken die zur Bewältigung dieser Anforderungen verfügbaren Ressourcen. Mentale Unterstützung mag helfen, doch in erster Linie braucht es intelligente IT-Werkzeuge, um komplizierte Abläufe zu optimieren und zu automatisieren. Gefragt sind weniger Work und mehr Flow.

»Wenn Zeit und personelle Ressourcen sich verknappten, muss die Arbeit einfach werden«, sagt



Mehrwert geschaffen: Die N-Ergie hat auf Basis der Software EVI eine REMIT-Portallösung entwickelt, die den komplexen Meldeprozess weitgehend automatisiert. Das EVU bietet die Durchführung der Meldungen als Dienstleistung an.

Die Grafik zeigt eine schematische Übersicht der REMIT-Prozesse bei dem Energieversorger.

Thomas Rühl, Vorstandsvorsitzender der CURSOR Software AG. Das Unternehmen ist ein Spezialist für Kundenbeziehungs- und Prozessmanagement in der Energiewirtschaft. Leistungsstarke Software, spezialisierte Beratung und die Nähe zum Kunden sind die Zutaten für nachhaltigen CRM-Erfolg, ist sich der Anbieter sicher. Den individuellen Nutzen würden am besten Praxisbeispiele zeigen.

INTEGRATION VON SYSTEMEN UND TOOLS

So arbeiten die Stadtwerke Gießen (SWG) seit November 2014 mit der CRM-Lösung EVI von CURSOR. Thomas Wagner, Leiter Vertrieb Industrie- und Geschäftskunden bei SWG, schätzt die enge Führung durch den Angebotsprozess. »Unsere Vertriebsmitarbeiter werden von Station zu Station durch den Prozess geführt. Erst wenn eine Eingabemaske alle erforderlichen Daten

enthält, gelangen sie zum nächsten Arbeitsschritt. Das verhindert Fehler und sorgt für einheitliche Abläufe.«

Mitarbeiter können sämtliche Aufgaben aus dem CRM heraus erledigen, benötigte Informationen werden zentral bereitgestellt. Ermöglicht wird dies auch durch die Integration zum Abrechnungssystem SAP IS-U und die Einbindung von Informationen aus externen Datenquellen wie der Ene't-Datenbank und der Bonitätsauskunft von Bürgel.

Die Energieversorgung Mittelrhein (EVM) in Koblenz arbeitet im Geschäftskundenvertrieb unternehmensweit mit EVI. Als Prozessplattform unterstützt das CRM unter anderem das Kontakt-, Anfrage- und Angebotsmanagement. Der Vertriebsprozess wird von der Angebotserstellung über den Vertragsabschluss bis hin zur Darstellung der Abrechnungszeitscheiben unterstützt.

Dazu wurden ein bestehendes Excel-Kalkulationstool und das ERP- und Abrechnungssystem Lima der Rhenag integriert. Das CRM ist zugleich die einheitliche Informationsbasis, so CURSOR weiter: Mitarbeiter haben einen 360-Grad-Blick auf den Kunden, inklusive der Darstellung aller Beziehungen und Vertriebspartner.

RWE Vertrieb hat jüngst an allen Standorten ihre Vertriebsprozesse grundlegend erneuert. In der neuen Systemlandschaft ist die CRM-Anwendung EVI zentrale Arbeitsoberfläche und Informationszentrale. Stammdatenpflege, Aktivitäten- und Korrespondenzverwaltung sowie das Angebotswesen gehören zu den Kernprozessen. Die Integration des Kalkulationstools ermöglicht eine schnelle und zuverlässige Angebotskalkulation, so CURSOR. SAP IS-U ist durch eine bidirektionale Schnittstelle angebunden.

Bei erfolgreicher Akquisition veranlasst das CRM automatisiert den Aufbau von Stammdaten in IS-U. Informationen, etwa zu Verträgen, Rechnungen, Verbrauchsdaten und Marktkommunikation, werden im Gegenzug an das CRM-System übertragen. Der Vertrieb kann jederzeit auf alle relevanten Kundendaten zugreifen.

IN DER HÄLFTE DER ZEIT ERLEDIGT

Wenn heute bei den Stadtwerken Gütersloh ein Kunde anruft oder im Servicecenter vorspricht, sehen Mitarbeiter wichtige Informationen schon in der Einstiegsmaske der Kundenakte. Das spart Zeit und ermöglicht den direkten Einstieg in die individuelle Betreuung. Prozessbremsen lösen und Kunden besser betreuen, lauteten die Vorgaben für die CRM-Einführung.

Der Erfolg ist messbar: Durchschnittlich sieben bis acht Minuten dauerte beispielsweise ein »

INTERVIEW

»Bei der Lösung nicht zu kurz greifen«

Anforderungen ändern sich in immer kürzeren Zyklen, daran sollten EVU vorab denken, so Jürgen Heidak von CURSOR.

Gibt es einen Königsweg für erfolgreiche CRM-Projekte?

Den einen Weg gibt es nicht, dazu sind Kunden und Projektanforderungen zu verschieden. Es gibt jedoch Grundsätze, die wir bei unserer Arbeit anwenden. Eine gute strategische, prozessuale und technische Beratung spielt dabei eine zentrale Rolle. Dazu kommt unsere langjährige, in Hunderten CRM-Projekten gewonnene Erfahrung. Sie hilft uns – gewissermaßen als Kompass – auf Erfolgskurs zu bleiben.

Worauf kommt es beim Projektstart an?

Grundsätzlich sollte ein Unternehmen eine klare Vorstellung haben, welche Ziele es mit dem CRM-System verfolgt und was es konkret leisten soll. In der Phase bis zur Beauftragung werden weit in die Zukunft wirkende Entscheidungen getroffen. Deshalb ist es wichtig, auch nach vorn zu blicken und beim Lösungsansatz nicht zu kurz zu greifen. Dabei beraten wir umfassend. Ein typischer Fehler ist zum Beispiel, dass man sich für ein System entscheidet, das genau die Anforderungen abdeckt, die im Moment relevant sind. Wenn die Anforderungen sich ändern – und das geschieht in immer kürzeren Zyklen – ist eine Systemanpassung in der erforderlichen Weise oft nicht möglich.

Wie steuern Sie große Projekte, in denen oft viele komplexe Prozesse abzubilden sind?

Unsere Empfehlung lautet: Think big, start small. Das heißt, die CRM-Lösung sollte auf jeden Fall in einem großen funktionalen Kontext und mit Langfristperspektive konzipiert werden. Allerdings hat es keinen Zweck, sofort die Eier legende Wollmilchsau erschaffen zu wollen. Dies ist zum einen mit vertretbarem

Aufwand kaum zu koordinieren, zum anderen stellt es eine zu große Belastung im Tagesgeschäft dar. Wir empfehlen daher ein Stufenkonzept. Mit kleinen Schritten kommt man sicherer ans Ziel und sieht schnell erste Erfolge. Quick-Wins sind für den Projektverlauf extrem wichtig. Erfolge motivieren und beflügeln, sie geben dem Projekt spürbar Rückenwind.

Wie gehen Sie mit veränderten Anforderungen während des Projekts um?

Das Prinzip der kleinen Projektschritte bietet gute Möglichkeiten, zeitnah steuernd einzugreifen. Noch direkter ist das mit agilen Projektmanagementmethoden wie Scrum möglich. Sie haben den Vorteil, dass man praktisch sofort konstruktiv auf neue Anforderungen reagieren kann. Bei der RWE Vertrieb AG beispielsweise haben wir damit sehr gute Erfahrungen gemacht. Eine agile Vorgehensweise ist darüber hinaus schon seit Jahren Grundprinzip unseres Consulting – auch bei einer klassischen Vorgehensweise mit der Erstellung eines Pflichtenheftes. Die darin aufgenommenen Lösungskonzepte werden direkt im CRM exemplarisch gecustomized. Der Kunde erhält so sofort ein Gefühl für die Lösung und kann sie viel besser bewerten. Damit wird das Risiko nahezu ausgeschlossen, dass die Umsetzung letztlich nicht den Kundenerwartungen entspricht.

Welche Rolle spielen weiche Faktoren im Projekt?

Die Motivation der Mitarbeiter ist ein wichtiger Motor für den Erfolg. Deshalb kann man gar nicht genug dafür werben, Anwender frühzeitig und kontinuierlich aktiv in das Projekt einzubinden. Sie sollen sich mit den Zielen identifizieren, das CRM zu »ihrem« Projekt machen.



Jürgen Heidak ist Prokurist und Leiter Consulting der CURSOR Software AG



»2016 erwartet uns eine Hammer-Version. Gemeinsam mit unseren Kunden revolutionieren wir damit die Geschäftsprozesse.«

Jürgen Topp, Vorstand der CURSOR Software AG

telefonisches Kundengespräch früher – heute sind es drei bis vier Minuten.

Auch die Abläufe im Beschwerdemanagement sollen optimiert werden. Das entsprechende CRM-Modul nutzen alle Unternehmensbereiche, Netz und ÖPNV inklusive. Beschwerden sollen im CRM erfasst und fallabschließend bearbeitet werden. Kundenbetreuer haben dabei die gesamte Kundenhistorie im Blick und können individuell und situationsgerecht Lösungen erzielen, stellt CURSOR heraus.

Dass CRM-Anwendungen des Unternehmens flexibel und effektiv sind, zeige auch der Blick über den Tellerrand. Für Unternehmen aus den Branchen Dienstleistungen – mit dem Schwerpunkt Facility Management – sowie Finanzen bietet der CRM-Spezialist ebenfalls Lösungen. So schaffte es die Landesbank Hessen-Thüringen, mit CRM-Unterstützung die Abläufe im Geschäftskundenvertrieb zu verbessern. Mehr als 800 Mitarbeiter arbeiten mittlerweile mit dem System. Es hat dazu beigetragen, die Kundenbasis zu verbreitern und die Kundendurchdringung zu verbessern. Das Vertriebsergebnis konnte so deutlich erhöht werden.

STRATEGISCHES IT-WERKZEUG

Wisag erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Aviation, Facility und Industrie. CURSOR-CRM wird dort seit vielen Jahren als strategisches IT-Werkzeug genutzt – auch für Aufgaben, die mit Kundenbeziehungen direkt nichts zu tun haben. Beispielsweise wurde eine Datenbank zur Abbildung der komplexen Organisationsstruktur des Dienstleisters eingerichtet. Mehr als 200 miteinander verbundenen Rechtseinheiten im Unternehmen lassen sich damit leichter steuern. Ungewöhnlich auch, dass die CRM-Lösung hilft, Rechnungen zu schreiben. Das ist alles andere als trivial: Rund 300 Mitarbeiter in mehr als 100 Niederlassungen arbeiten mit dem CRM, bis zu 100 parallel. Sie erstellen bis zu 2.500 Rechnungen oder Gutschriften täglich. Störungen oder Staus würden den Verwaltungsprozess lähmen und die Liquidität belasten.

Auch in der Energiewirtschaft wird CRM-Software von CURSOR mittlerweile als strategische IT-Plattform genutzt. Die N-Ergie in Nürnberg hat auf Basis der Software EVI eine REMIT-

Portallösung entwickelt, die den komplexen Meldeprozess weitgehend automatisiert und so vereinfacht. Der Clou: Das EVU bietet die Durchführung der Meldungen als Dienstleistung an, vor allem für Stadtwerke und energieintensive Industrieunternehmen.

MEHR ALS DIE IMPLEMENTIERUNG

Bei den Stadtwerken in Lemgo nutzt man die Vorzüge der Software als Integrations- und Kommunikationstalent: EVI dient im ersten Schritt als Steuerzentrale für die Marktkommunikation bei Kunden außerhalb des eigenen Versorgungsgebietes. Mitarbeiter können alle erforderlichen Schritte aus dem CRM heraus starten und kontrollieren. Das EDM-Tool Bel-Vis von Kisters und das Abrechnungssystem IS-U sind dazu über praxisbewährte Schnittstellen integriert.

Es bedarf guter Software, damit CRM-Prozesse in der Praxis funktionieren. Dennoch gehört zum Projekterfolg mehr als die technische Implementierung der Lösung. Neben intensiver Beratung und intelligentem Projektmanagement (siehe Interview) fördert CURSOR eigenen Angaben zu-



»Wenn Geschäftsführung, Projektleitung und Mitarbeiter mit Freude den Produktivstart erwarten, überträgt sich das auf das ganze Unternehmen. So entsteht Begeisterung.«

Thomas Rühl, Vorstandsvorsitzender der CURSOR Software AG

folge ein offenes, sogar familiäres Miteinander. Vertrauen und ein positives Arbeitsklima erzeugen intrinsische Motivation, der beste Katalysator für erfolgreiche IT-Projekte. »Bereits die CRM-Einführung sollte vom Kunden als positives Erlebnis empfunden werden. Wenn Geschäftsführung, Projektleitung und Mitarbeiter mit Freude den Produktivstart erwarten, überträgt sich das auf das ganze Unternehmen«, betont Rühl. »So entsteht Begeisterung.«

Das Unternehmen unterstützt dieses und verleiht beispielsweise CRM-Awards für besondere Leistungen im Bereich Projektierung und Pro-

zessmanagement. Auf dem CRM-Kongress 2015 wurden Open Grid Europe, RWE Vertrieb, die schweizerische Aziende Industriali di Lugano sowie die AKF Bank ausgezeichnet.

Auch entwickelt der Anbieter die Software EVI für Vertriebe und die Software TINA für Netzgesellschaften stetig technologisch weiter. Bedingung für das Realisieren neuer Features ist immer der Kundennutzen, so CURSOR. Mobile CRM-Anwendungen mit komplettem Funktionsumfang für alle Gerätetypen sind beispielsweise heute ebenso Standard wie mit Partnern realisierte Applikationen für Geoanalyse, Telefonintegration oder automatische Bonitätsprüfung.

NEUE VERSION IST INDIVIDUALISIERBAR

Viele Best-Practice-Module ermöglichen Neukunden eine rasche System Einführung, so CURSOR. Mit einem Tool für das Geschäftsprozessmanagement ist der Software-Anbieter zudem in der Lage, Prozessabschnitte standardisiert zu verknüpfen und damit Arbeitsabläufe über System- und Abteilungsgrenzen in den besagten Flow zu bringen.

Auf dem CRM-Kongress stellt das Unternehmen jedes Jahr vor, was neu entwickelt wurde und was in Zukunft auf der Innovations-Roadmap steht. Produktmanagement-Chef Stefan-Markus Eschner und Vertriebsleiter Andreas Lange präsentierten Anfang Oktober viele Neuerungen, die ab 2016 nutzbar sein werden.

So lässt sich die CURSOR-App bald mit Sprachbefehlen steuern. Die Nutzung individuell gestaltbarer Info-Boards macht die Systemnutzung noch intuitiver. Und durch die neue 3C-Systemarchitektur wird es möglich sein, die Software zu individualisieren, ohne an der Systembasis Änderungen vornehmen zu müssen. CURSOR-Vorstand Jürgen Topp: »2016 erwartet uns eine Hammer-Version. Gemeinsam mit unseren Kunden revolutionieren wir damit die Geschäftsprozesse.«

→ www.cursor.de