

# SÄULEN DER IT

**CRM** – Die Energiewende und politische Forderungen stellen Netzbetreiber und Energieversorger vor große Herausforderungen. Auch schwindende Erlöse bereiten Sorgen. Gefragt sind daher IT-Lösungen, die sowohl bei Vertriebs- als auch bei Kundenmanagementprozessen die Bearbeitung unterstützen.

**S**owohl die Energieversorgung Oberhausen AG (evo) als auch die Oberhausener Netzgesellschaft setzen auf entsprechende Lösungen von Cursor. Während die Netzgesellschaft mit Tina primär die Optimierung ihres Hausanschlussprozesses auf dem Radar hat, legt die evo einen Fokus auf Beschwerde-, Angebots- und Vertragsmanagement mit Evi. Evi ist als Geschäftskunden-CRM für die evo bereits seit vielen Jahren im Einsatz. Mit dem Jahr 2019 stand ein Update auf die neueste Version an, die es erlaubt, Modul-Erweiterungen standardisiert zu nutzen. Im Fokus stehen die effiziente Bearbeitung von Reakquise- und Beschwerdefällen sowie der Individualkunden-Vertrieb.

## EVI WIRD AUFGERÜSTET

Die direkte Anbindung an IS-U über die zertifizierte SAP-Integration sorgt dafür, dass der Anwender barrierefrei auf alle hinterlegten Kundendaten zugreifen kann. So sind die evo-Mitarbeiter jederzeit aussagefähig und können auf Kundenanfragen professionell reagieren. »Das Angebots- und Vertragsmanagement vom Erstkontakt über das Angebot wird gerade bei uns implementiert, die revisionssichere Archivierung läuft bei uns bestens über Evi«, berichtet evo-Vertriebsleiter Gregor Sieveneck.

Bei der Inbetriebnahme von Evi galt es, die unterschiedlichen Erwartungshaltungen der Anwender unter ei-

nen Hut zu bringen. Überzeugend war letztlich die reibungslose Zusammenarbeit zwischen den Cursor-Consultants unter der Projektleitung von Simon Kiesel und den verantwortlichen aufseiten der evo.

Das neue Evi bietet durch die deutlich schnellere Prozessabwicklung einen signifikanten Performance-Gewinn. »Auch eine spürbare Umsatzsteigerung sowie weniger Wechselkunden sprechen eine klare Sprache«, freut sich Gregor Sieveneck. Kein Wunder, dass die evo-Verantwortlichen bereits die nächste Ausbaustufe mit der Einführung des Cursor-Moduls für Kampagnen-Management sowie EDL- und BPM-Prozesse plus der Einbindung externer Dienstleister ins Auge fassen.

## AUCH TINA ÜBERZEUGT

Bei der Oberhausener Netzgesellschaft mbH, einer einhundertprozentigen Tochter der evo, mit ihren rund 135.000 Netzkunden im Strom- und rund 33.000 Netzkunden im Gasbereich ist Tina im Einsatz, die CRM-Lösung für Netzbetreiber. Tina leistet ihren Beitrag zur Effizienzsteigerung der Kundenprozesse. Dazu

zählen auch Kernprozesse, wie der Hausanschlussprozess. Dessen Optimierung hatten die Verantwortlichen der Netzgesellschaft als Ziel.

»Durch die stringente Prozessführung in Tina und der Integration unseres Geoinformationssystems werden Systembrü-



**Umsatzsteigerung  
und weniger  
Wechsel  
sprechen eine  
klare Sprache.**

**Gregor Sieveneck**  
evo

Bild: BirgitSeidelFotografie



Cursor Client-Übersicht: Die CURSOR-CRM-Lösungen können auf unterschiedlichen Endgeräten genutzt werden und basieren dabei auf standardisierten Prozessen.

Bild: CURSOR

che mit redundanten Dateneingaben vermieden und zusätzlich der Informationsgrad für alle Beteiligten erhöht«, so Dr. Lukas Spitalny, Abteilungsleiter Zählerdatenmanagement und Tina-Projektverantwortlicher der Netzgesellschaft.

Wichtig war zudem die nahtlose Integration in die Systemlandschaft einschließlich einer Dokumentenschnittstelle mit einer automatischen Dateiablage in prozessabhängig definierten Pfaden auf dem Filesystem.

Durch standardisierte Erfassungsroutinen werden die Mitarbeiter durch die Tina-Prozesse geführt und so prozessrelevante Daten sicher erfasst. Den beteiligten Mitarbeitern stehen somit alle relevanten Daten umfänglich in einer zentralen Anwendung zur Verfügung, wodurch sich die Auskunftsfähigkeit eines jeden Mitarbeiters gegenüber Kunden entsprechend erhöht hat. Dies wiederum steigerte merklich die Kundenzufriedenheit.

## MEHR TRANSPARENZ UND KÜRZERE REAKTIONZEITEN

»Eine Steigerung der Transparenz in der Sachbearbeitung und eine Minimierung der Reaktionszeiten auf Kundenanfragen sind

extrem wichtige Aspekte, die wir durch die Implementierung zahlreicher Automatismen in Tina berücksichtigt haben. Diese Automatisierung kann durch individuelle Prozesslogiken für den Anwender ergänzt werden«, erläutert Stefan-Markus Eschner, Vorstand Technik und Innovation bei Cursor. Mittlerweile ist Tina schon seit drei Jahren zur vollen Zufriedenheit der Anwender aktiv.

»Tina gehört heute zu den zentralen IT-Säulen in unserer Prozesslandschaft. Durch die GIS-Integration zur Sachdatenpflege konnte eine nicht unerhebliche Menge redundanter Dateneingaben im GIS-System vermieden werden«, berichtet Dr. Lukas Spitalny. Aufgrund der langen und erfolgreichen Zusammenarbeit mit dem CRM-Anbieter richten nicht nur die Verantwortlichen der evo den Blick nach vorne. Auch bei der Netzgesellschaft steht bereits das nächste Projekt vor der Tür: Künftig soll gemeinsam mit Cursor zusätzlich eine grafische Integration des GIS-Systems realisiert werden, um eine Vielzahl von neuen Anwendungsfällen mit Tina prozessgesteuert bearbeiten zu können.

**Jörn Kranich**

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