

Sonderdruck

CRM: Neue System- und Prozesslandschaft beflügelt B2B-Vertrieb

innogy hat Großes vor. Darum arbeitet innogy mit EVI. Aber auch kleine EVUs profitieren von unserer Branchenerfahrung.

EVI ist das Cockpit für die tägliche Arbeit von über 10.000 Anwendern in der Energiebranche.

EVI zündet den Turbo für Ihre RLM- und SLP-Geschäftsprozesse.

Lesen Sie, warum sich innogy für EVI entschieden hat. Weshalb bezeichnet das Projektteam den Weg zum Kunden heute als Autobahn?

EVI[®]

Das CRM für Energie

Das CRM für
kleine und große
Aufgaben.

Warum innogy
auf EVI setzt.

CRM für große und kleine Aufgaben

Neue System- und Prozesslandschaft beflügelt B2B-Vertrieb

Rund 250 Vertriebsmitarbeiter im B2B-Bereich der innogy SE arbeiten heute mit EVI als zentraler CRM- und Geschäftsprozessplattform. Inzwischen setzt nicht nur innogy auf die Lösung der CURSOR Software AG. Auch andere Gesellschaften des Konzerns profitieren von der auf Standards basierenden System- und Prozesslandschaft.

Im Jahr 2014 hatten die Verantwortlichen der innogy ein Projekt mit dem Ziel begonnen, die komplexe und heterogene Systemlandschaft zu verschlanken und zu vereinheitlichen. Durch die historisch gewachsene Systemvielfalt war es schwierig geworden, flexibel auf neue Marktsituationen einzugehen und neue Strategien umzusetzen. Das Projekt »Richtungsweisende Systemerneuerung« (Rise) bedeutete im B2B-Vertrieb einen kompletten Neustart.

Gemeinsamer Arbeitsort und Scrum-Methodik

Passend dazu wurden neue Wege der Projektarbeit und des Projektmanagements gewählt. Alle internen Abteilungen und externen Partner arbeiteten über mehrere Monate hinweg in einem Büro in Essen interdisziplinär zusammen. Kurze Kommunikationswege und unmittelbarer fachlicher Austausch erwiesen sich als wichtige Erfolgsfaktoren. Schnelle Reaktionszeiten und hohe Transparenz in einem eingeschworenen Team erleichterten die Zusammenarbeit. Drei Mitarbeiter aus dem Consulting-Team von CURSOR fanden während der heißen Projektphase in Essen ein zweites Zuhause.

Ein zweiter förderlicher Faktor war die erstmals eingesetzte Projektmethode Scrum. Anfangs durchaus mit einer Portion Skepsis begleitet, wurde rasch deutlich, dass das agile Projektmanagement der beste Weg zur Wunschlösung sein würde. Die täglichen Zusammenkünfte zum Abgleich der erreichten Zwischenziele sorgten für eine fokussierte und prioritätengesteuerte Vorgehensweise. Die Methode hat innogy überzeugt.

Nach erfolgreichem Test in Hannover im Unternehmen ausgerollt

Entwickelt wurde eine auf Standardprodukten basierende End-to-End-Lösung, die im B2B-Energievertrieb alle Abläufe bedarfsgerecht unterstützt – vom ersten Kundenkontakt bis zur Abrechnung. Vom 1. Oktober 2014 an wurde sie in Hannover im Livebetrieb eingesetzt und anschließend auf weitere sieben Vertriebsstandorte ausgerollt. »Es war von Beginn an zu spüren, dass die Umstellung in die richtige Richtung geht«, resümiert Andreas Brehmenkamp, Leiter Prozess- und Systemmanagement B2B bei innogy. »Sicherlich gab es nach der Einführung noch viel Arbeit zur Stabilisierung der neuen Lösung. Aber die tägliche Abstimmung im Projektteam und eine direkte Kommunikation mit allen beteiligten Bereichen haben dazu geführt, dass wir heute richtig zufrieden sind. Die Lösung ist performant und überzeugt mit ihrer intuitiven Bedienung.«

Vom beschwerlichen Prozessweg zur Datenautobahn

Die neue Systemlandschaft für den B2B-Vertrieb setzt auf Standardsoftwarekomponenten. Das macht den früher beschwerlichen Prozessweg zur Datenautobahn. Vom Erstkontakt mit dem Kunden bis zum Reporting funktionieren alle Arbeitsschritte in höchster Qualität und in bislang nicht gekannter Geschwindigkeit. Ausgangspunkt ist der Kunde: Alle Kommunikationsmaßnahmen werden in EVI ausgelöst und gesteuert. Systeme wie Microsoft-Outlook und Dienste wie Lastgänge und Bonitätsabfragen sind integriert. Über EVI wird die Kalkulation angestoßen, die



Die enge Zusammenarbeit im Projektteam sowie die Anpassungen: Jürgen Topp, Maria Topp (beide CURSOR)

direkt mit der Beschaffung kommuniziert. So kann der Vertriebsmitarbeiter in kurzer Zeit ein belastbares Angebot machen. Für den Fall der Auftragserteilung wird der Vorgang an SAP IS-U übergeben. Die Vertragsbildung, die Marktkommunikation und die Abrechnung werden vollautomatisch durchgeführt. Auch die Rückkopplung mit dem Verteilungsnetzbetreiber ist integriert. Der komplette Datenfluss wird mit einem Monitoring-tool überwacht und die Daten sind im Reporting verfügbar.

Torsten Tix, Projektverantwortlicher der RWE IT GmbH, erklärt den Ansatz: »Für uns ist entscheidend, dass marktübliche Standardkomponenten eingesetzt werden. So sichern wir uns Performance, die jederzeit auf dem aktuellen Stand ist, und reduzieren den Aufwand für Individualisierungen. Damit erzielen wir in Summe eine wirklich gute Performance zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit EVI als Cockpit können wir trotz komplexer Anforderungen schlanke und effektive Prozesse umsetzen.« Dazu sind perfekte Schnittstellen notwendig. »CURSOR kann heute nahezu alle gängigen Programme schnell integrieren«, betont Siegbert Glodek, Business Con-



Die erstmals eingesetzte Projektmethode Scrum waren wichtige Erfolgsfaktoren, um den B2B-Bereich bei innogy an die neuen Anforderungen anzupassen. Von links: Jürgen Topp (CURSOR Software AG), Andreas Brehmenkamp (innogy), Lars Nölleck (innogy), Torsten Tix (RWE IT), Andre Gärtner (CURSOR Software AG)

sultant bei CURSOR. »Das ist ein großer Vorteil für die Unternehmen der Energiewirtschaft mit ihrer individuellen Systemwelt.«

Systemrelevante Änderungen in Eigenregie möglich

Die CRM-Lösung bietet darüber hinaus die Möglichkeit, Individualisierungen und Erweiterungen durchzuführen und gleichzeitig die volle Update-Fähigkeit beizubehalten. »Zu Beginn des Projekts haben wir viel Zeit investiert, damit wir das Gesamtprojekt schnell zum Laufen bekommen«, berichtet Andre Gärtner, Business Consultant bei CURSOR. »Heute können innogy und RWE IT systemrelevante Änderungen in EVI selbst vornehmen. Das spricht für die Flexibilität, die in unseren Produkten steckt, aber auch für die gute Zusammenarbeit im ganzen Projektteam.«

Die positiven Erfahrungen mit der neuen Vertriebslösung haben den Konzern bewogen, die EVI-basierte Vertriebsplattform auch den Beteiligungs- und Minderheitsgesellschaften im Konzern anzubieten. »Wir sind überzeugt, dass wir nun eine Lösung haben, die nicht

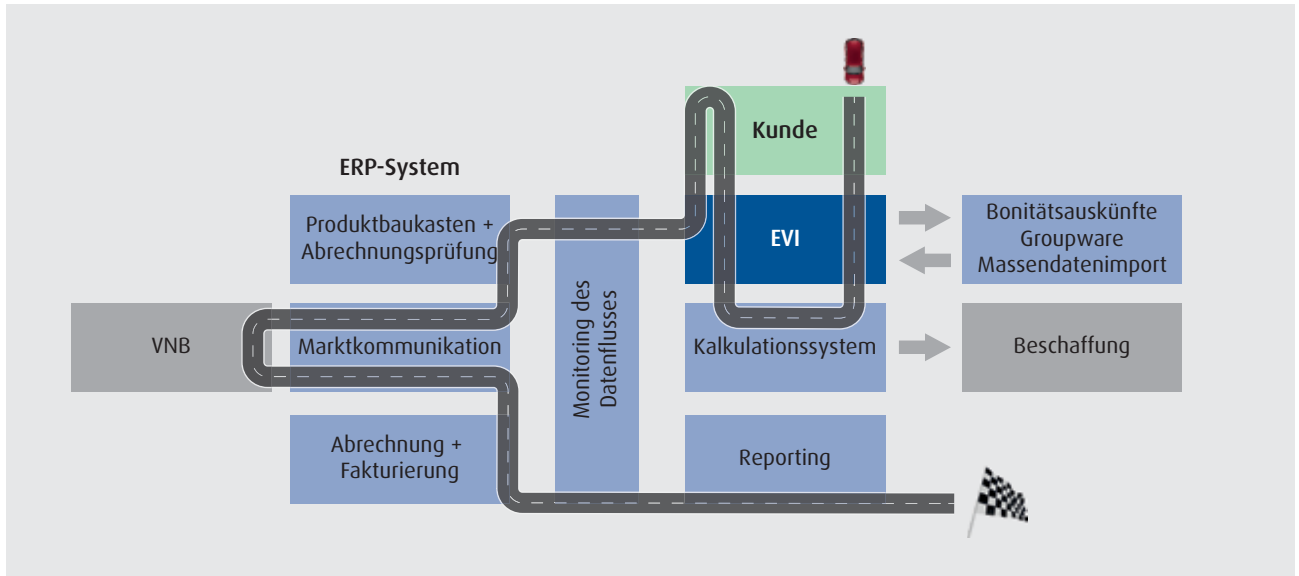
nur von innogy angewendet werden kann, sondern auch von kleineren und mittleren Energieversorgern«, freut sich Timo Dietrich, Leiter IT Retail Deutschland bei innogy, über einen wichtigen Mehrwert. »Zwar sind einzelne individuelle Anpassungen nötig, aber die Gesamtlösung funktioniert sehr gut auch für eine kleinere Zahl von CRM-Nutzern. So können alle Mitglieder des Konzerns auf die

gleichen Lösungsbausteine wie die von innogy zugreifen. Das vereinfacht die Zusammenarbeit miteinander, senkt die Kosten und erhöht die Effizienz.« Einige Gesellschaften sind bereits auf den Zug aufgesprungen und haben in diesem Jahr auf das neue CRM-System EVI umgestellt.

Das neue Gesamtlösungspaket von innogy bildet die Grundlage, schnell auf Marktbedürfnisse reagieren zu können.



In dem Projekt wurde eine Lösung entwickelt, die nicht nur von innogy genutzt werden kann, sondern auch von kleineren und mittleren Energieversorgern, sind Timo Dietrich, Leiter IT Retail Deutschland bei innogy, und CURSOR-Vorstand Jürgen Topp überzeugt.



Die bisher unerreichte Geschwindigkeit hat dem Prozess den Beinamen Autobahn eingebracht. Verbindendes Element aller Systeme ist die CRM-Lösung EVI.

Das ist auch mit Blick auf den weiteren Digitalisierungsprozess im Energiemarkt wichtig. »Mit der neuen Systemlandschaft können wir eine vollständig transparente Kommunikation zum Kunden aufbauen«, erklärt Lars Nöllecke, Teamleiter Prozess- und Systemmanagement bei innogy. »Wenn wir heute auf unsere Geschäftskunden zugehen, dann wollen wir nicht nur einen Stromtarif anbieten, sondern zum Beispiel direkt die passende Beleuchtungstechnik dazu. Durch die volle Integration aller Kommunikationskanäle und Aktivitäten in EVI gelingt es uns, die Kunden durch aufeinander abgestimmte Angebote aus den Bereichen Commodity und Noncommodity zu begeistern.«

CRM-Nutzung in weiteren Anwendungsbereichen und Geschäftsfeldern

innogy hat ein weiteres Projekt mit dem Namen Edit aufgesetzt, das die Systemlandschaft des Energiedienstleistungssegments optimiert. Denn das Ausrollen von EVI soll sich bei innogy nicht nur auf die verschiedenen Gesellschaften beschränken. EVI fungiert je nach Anforderung als Cockpit für viele Unternehmensbereiche, die alle auf die gleiche Datenbasis zugreifen. Darüber hinaus plant innogy auch eine Ausweitung der Nutzung in den Bereich Marketing. »Aktuell ist innogy dabei, unser Modul für Marketingkampagnen einzuführen«, weiß Jürgen Topp, Vorstand Consulting und Vertrieb bei CURSOR. »Damit wird es möglich, Kunden und Interessenten mit EVI noch effizienter und zielgenauer

er Angebote zu machen. Dabei spielen auch alle Medienkanäle wie Facebook, Twitter oder Instagram eine wichtige Rolle, da wir alle Kontaktpunkte zum Kunden erfassen können. Das schafft Klarheit. EVI ermöglicht auf dieser Basis eine hochautomatisierte Durchführung der Kampagne einschließlich aller Freigabeprozesse und eine transparente Auswertung des Erfolgs.«



Christian Maassen,
CURSOR Software AG, Gießen

>> christian.maassen@cursor.de

>> www.cursor.de



Andreas Brehmenkamp,
Leiter Prozess- und Systemmanagement
innogy SE

Die hohe Flexibilität und das große mitgelieferte Branchenwissen machen EVI zu einem idealen CRM für uns. Von daher kann ich CURSOR als Partner nur empfehlen.