

CRM bei Greenpeace Energy

# Ökoenergieanbieter legt Wert auf Unabhängigkeit

Seit 2009 arbeitet die Greenpeace Energy eG mit einer CRM-Branchenlösung von CURSOR. Für den Vertrieb und die Mitgliederverwaltung ist sie die zentrale Prozessplattform. Was die Hamburger Ökoenergiegenossenschaft besonders schätzt, ist die Möglichkeit, bei der individuellen Anpassung der Standardlösung viel Spielraum zu haben und die meisten Anpassungen ohne Hilfe des Herstellers durchführen zu können.

Es gibt keine Oasen mehr im Energiemarkt. Auch unter den mittlerweile zahlreichen Anbietern von Ökostrom und Ökogas herrscht heute intensiver Wettbewerb. Die Greenpeace Energy eG, die bundesweit größte Energiegenossenschaft, bekommt ihn ebenfalls zu spüren.

Ihre seit Gründung steigende Kundenzahl weist zwar weiterhin Zuwächse auf, in den vergangenen beiden Jahren sind diese aber merklich zurückgegangen. Mit der Folge, dass im Jahr 2012 sogar das Geschäftsergebnis leicht negativ war. In einer solchen Situation werden in einem

genossenschaftlich organisierten Unternehmen die gleichen Maßnahmen ergriffen wie andernorts auch: Kosten senken, sich aufs Kerngeschäft konzentrieren, Prozesse effizienter gestalten.

Im Kundenbeziehungsmanagement (CRM) hatte Greenpeace Energy den Effizienzhebel schon im Jahr 2009 umgelegt. Dass eine neue CRM-Lösung eingeführt wurde, war dem seinerzeit anhaltend starken Zuwachs an Kunden und Mitgliedern geschuldet. »Das alte System, eine vollständige Individualentwicklung, war den gestiegenen Anforderungen, die mit der rasanten Entwicklung einhergingen, nicht mehr gewachsen«, berichtet Kurt Mennerich, Leiter Datenmanagement/IT bei Greenpeace Energy. Ein Technologiewechsel war notwendig geworden, weil Prozesse nicht oder nicht ausreichend unterstützt werden konnten, beispielsweise ein automatischer Datenaustausch mit dem Abrechnungssystem oder die Serienbriefferstellung aus dem System heraus. »Unser Ziel war es, die notwendige System- und Datenverfügbarkeit sowie eine zukunftsfähige Erweiterbarkeit sicherzustellen. Darüber hinaus sollte die Basis für ein erweitertes Berichtswesen geschaffen werden.«



Kundencenter bei Greenpeace Energy: Bei vielen Prozessen werden die Mitarbeiter vom CRM-System unterstützt.



André Gärtner, Business Consultant CURSOR:  
Greenpeace Energy schöpft die Möglichkeiten von EVI optimal aus.

### Strategie und IT-Lösungen auf dem Prüfstand

Ein sorgfältiges und systematisches Vorgehen prägte die Systemauswahl. Dabei standen auch grundsätzliche Fragen zur Diskussion: Standardsystem oder Individualentwicklung? Eigener Betrieb oder Software as a Service? Das für die Systemauswahl zuständige Projektteam stellte verschiedene Anbieter und grundsätzliche Ansätze gegenüber. Einerseits mussten die Anforderungen mit den verfügbaren Systemfunktionen abgeglichen werden. Andererseits galt es, verwendete Technologien, wie Datenbank, Anwendungsserver und eingesetzte Programmiersprachen, sowie – mit Blick auf die Zukunftsfähigkeit – individuelle Erweiterungsmöglichkeiten zu bewerten. Als Ergebnis dieser Analysen blieb eine kleine Gruppe von infrage kommenden Anbietern – darunter die CURSOR Software AG. »Um das Kostenrisiko der Systemimplementierung zu minimieren und den Aufwand realistisch einschätzen zu können, haben wir mit dem Anbieter auf Basis des Lastenhefts ein Analyse- und Bewertungsprojekt gestartet«, erinnert sich Mennerich. »Nachdem uns dessen Ergebnisse überzeugt hatten, haben wir uns für CURSOR entschieden.«

Dass EVI ein wichtiges IT-Werkzeug für Greenpeace Energy ist, zeigt die Liste der Aufgaben und Funktionen, die mit der CRM-Lösung unterstützt werden:

- Privat- und Geschäftskundenserviceprozesse
  - Informationen bereitstellen für Bestandskunden und Interessenten
  - Datenänderungen, wie Adress-, Bank- und Abschlagsänderungen
  - Kundenumzugsbearbeitung
  - Auftragsbearbeitung für Strom und Gas
  - »Kunden-werben-Kunden«-Prozess einschließlich Bearbeitung und Prämienausgabe
  - Zählerstandserfassung
  - Protokollierung der Kundenaktivitäten
- Mitgliederbetreuung
  - Informationen bereitstellen für Mitglieder und Interessenten
  - Datenänderungen, wie Adress- und Bankänderungen
  - Bearbeitung von Anteilszeichnungen und Verwaltung von Genossenschaftsanteilen
  - Vorbereitungen für Monats- und Jahresabschlüsse
  - Protokollierung der Mitgliederaktivitäten
- Marketing
  - Unterstützung der Online- beziehungsweise Self-Service-Prozesse
  - Abbildung von Vertriebspartnerprozessen
  - Dokumentation von Aktionen- beziehungsweise Kampagnenerfolgen.

Die Verbrauchsabrechnung und Marktkommunikation hat Greenpeace Energy an die Stadtwerke Schwäbisch Hall GmbH ausgelagert. Seit Anfang 2014 gilt dies auch für die Gaskunden der Genossenschaft. Bei den Stadtwerken Schwäbisch Hall, die rund 70 Strom- und Gasanbieter als externer Dienstleister unterstützen, kommt dafür die Softwarelösung Sherpa zum Einsatz, die mit EVI über eine bidirektionale Schnittstelle verbunden ist. Die CRM-Lösung ist auch darüber hinaus vollständig in die IT-Landschaft bei Greenpeace Energy integriert. »Für die Verwaltung der Genossenschaftsmitglieder gibt es eine teilautomatisierte Schnittstelle zu unserem Bankingsystem für den Anteilszeichnungsprozess«, erläutert Mennerich. »Des Weiteren existiert eine Schnittstelle zu Soptim VIM, unserem Energiedatenmanagementsystem. In dieser Schnittstelle werden Verträge beziehungsweise versorgte Zählpunkte übergeben und synchronisiert. Außerdem werden die für das Berichtswesen relevanten Daten in ein Datawarehouse mit einem darauf aufgesetzten BI-System geladen.«

### Auf neue Anforderungen flexibel anpassbar

Seit vier Jahren nutzt Greenpeace Energy das CRM-System von CURSOR. Das Unternehmen hat die Wahl nicht bereut: »EVI hat sich bei uns als stabiles und an neue Anforderungen flexibel anpassbares System etabliert«, fasst Mennerich zusammen. Was dem IT-Verantwortlichen besonders gefällt, ist die Möglichkeit, die webservicebasierte Applikation in Eigenregie an individuelle und sich ändernde Anforderungen anpassen zu können. »Die individuelle Anpassung übernehmen wir seit etwas mehr als zwei Jahren fast komplett selbst. In enger Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und der IT-Abteilung werden Projekte für systemgestützte Prozessoptimierungen intern analysiert, definiert und umgesetzt. Durch ein strukturiertes IT-Anforderungsmanagement und einen definierten IT-Projektpriorisierungsprozess – in beides ist der Vorstand eingebunden – wird eine zielorientierte Erweiterung des Systems sichergestellt. Dabei haben wir die Zufriedenheit unserer Kunden, Mitglieder und Mitarbeiter stets im Blick.« Seit der Einführung von EVI wurden diverse Systemanpassungen und ein Major-Release-Update mit CURSOR durchgeführt. »Die Updatefähigkeit des Systems war trotz umfangreicher und individueller Anpassungen gewährleistet und verlief unproblematisch und mit akzeptablem Aufwand.«

Heute arbeiten knapp 50 Mitarbeiter mit dem CRM-System. Lediglich in der Anfangszeit habe es die typischen Vorbehalte gegenüber einer neuen IT-Lösung gegeben, weil die Mitarbeiter an das Altsystem über die Jahre gewöhnt waren, berichtet Mennerich. »Nach einer Stabilisierungsphase wurde EVI aber akzeptiert, und mittlerweile ist es für viele nicht mehr wegzudenken.« Dies hänge unter anderem auch mit den Möglichkeiten zusammen, die Usability weiter zu optimieren und die Prozesse dadurch entweder zu verschlanken oder die Datenqualität durch Validierungsprozesse zu verbessern.

Da Greenpeace Energy auf Unabhängigkeit sehr großen Wert legt, sieht Mennerich in der individuellen Flexibilität bei uneingeschränkter Upgradefähigkeit den größten Vorteil des CRM-Systems. Als wichtigen Pluspunkt wertet er, dass EVI in der Basisversion schon viele energiewirtschaftliche Datenstrukturen enthält und somit relativ schnell einsatzbereit ist. »Auch wenn bei uns im CRM-System keine direkten energiewirtschaftlichen Prozesse abgebildet sind, sind doch viele damit verbundene Daten auch im Rahmen der Serviceprozesse wichtig. Hierdurch können Absprünge in andere Systeme weitgehend minimiert werden.«

### Kunden werden rollengerecht abgebildet

Insgesamt spielen die CRM-Lösung für die intern zu organisierenden Abläufe eine zentrale Rolle. »Sämtliche Serviceprozesse für Kunden und Mitglieder sind darin abgebildet«, betont Mennerich. »Die 360-Grad-Sicht ermöglicht es uns, unsere Kunden nicht nur als Vertragsinhaber zu sehen, sondern sie zugleich als Mitwirkende an der Energiewende mit gegebenenfalls mehreren Verträgen, Genossenschaftsanteilen und Informationsbedürfnissen transparent abzubilden und individuell zu behandeln.« Dies gelte auch für Marketingaktionen.

Mit CURSOR als Partner ist Greenpeace Energy ebenfalls zufrieden. »Obwohl wir heute den größten Teil der Systemanpassungen selbstständig umsetzen, haben wir ein partnerschaftliches Geschäftsverhältnis und fühlen uns nach wie vor als Kunde gut behandelt«, beschreibt Men-



Susanne Grabler, Vorstand der Greenpeace Energy, und Jörg Müller, Vorstandsvorsitzender der Enertrag, beim ersten Spatenstich für das gemeinsame Windgasprojekt am 28. Oktober 2013 in Dauerthal in Brandenburg.

nerich die Geschäftsbeziehung. Schon beim Einführungsprojekt habe CURSOR durch ein gut strukturiertes Projektvorgehen überzeugt. Wer für Greenpeace Energy als Dienstleister tätig werden will, muss eine Bedingung erfüllen: »Auch von unseren Lieferanten verlangen wir größtmögliche Unabhängigkeit von den Kernenergieunternehmen und eine ökologisch förderliche Geschäftspolitik«, formuliert die Energiegenossenschaft das Kriterium. Im Fall von CURSOR habe einer Zusammenarbeit nichts im Wege gestanden.

### Flexible Möglichkeiten optimal ausgeschöpft

André Gärtner, bei CURSOR seit dreieinhalb Jahren Projektleiter und Kundenbetreuer für Greenpeace Energy, lobt die IT-Abteilung der Energiegenossenschaft: »Das kompetente und engagierte Projektteam hat sich intensiv in das System eingearbeitet und kann dadurch selbst Erweiterungen durchführen und Schnittstellen entwickeln. Greenpeace Energy schöpft die flexiblen Möglichkeiten von EVI optimal aus.«

Wie in den meisten Softwareprojekten gibt es auch in diesem Fall keinen Stillstand: Ständig werden bei Greenpeace Energie CRM-basierte Geschäftsprozesse weiter optimiert. »Künftig wollen wir unsere Online-Service-Prozesse noch besser mit dem CRM-System verzahnen«, erläutert Mennerich die Pläne. »Dort wo es möglich und gewünscht ist, wollen wir die postalischen Kommunikationsprozesse noch stärker auf den E-Mail- oder Onlinekanal umstellen. Irgendwann wollen wir zudem ein Beschwerdemanagement abbilden und gegebenenfalls auch die Auszahlungen an die Mitglieder.«

**Gerhard Großjohann**, Etamedia  
Energiekommunikation, Steinhagen

>> grossjohann@etamedia.de  
>> andre.gaertner@cursor.de  
>> kurt.mennerich@greenpeace-energy.de

>> www.etamedia.de  
www.cursor.de  
www.greenpeace-energy.de