

S O N D E R D R U C K

### CRM: Service- qualität als Erfolgsfaktor

#### Stadtwerke Gütersloh mit neuem CRM-System

Die Stadtwerke Gütersloh GmbH arbeitet seit Anfang Mai 2014 mit der CRM-Software EVI der CURSOR Software AG. Die ersten Erfahrungen im Arbeitsalltag sind positiv. So konnte beispielsweise die Dauer der Kundengespräche am Telefon deutlich reduziert werden, da den Mitarbeitern alle benötigten Informationen unmittelbar und gebündelt zur Verfügung stehen. Weitere Schritte zur Erweiterung des Funktionsumfangs sind geplant.



## Stadtwerke Gütersloh mit neuem CRM-System

# Spürbarer Gewinn an Servicequalität

Die Stadtwerke Gütersloh GmbH arbeitet seit Anfang Mai 2014 mit der CRM-Software EVI der CURSOR Software AG. Die ersten Erfahrungen im Arbeitsalltag sind positiv. So konnte beispielsweise die Dauer der Kundengespräche am Telefon deutlich reduziert werden, da den Mitarbeitern alle benötigten Informationen unmittelbar und gebündelt zur Verfügung stehen. Weitere Schritte zur Erweiterung des Funktionsumfangs sind geplant.

Ostwestfalen-Lippe zählt zu den wirtschaftlich stabilsten und zukunftsfähigsten Regionen in Deutschland. Mit Weitblick, Gründlichkeit und System haben es viele Unternehmen aus dem Osten Nordrhein-Westfalens in verschiedenen Branchen zu nationaler und internationaler Marktführerschaft gebracht. Derartige Ziele verfolgt die Stadtwerke Gütersloh GmbH (SWG) zwar nicht, aber in Sachen Kunden- und Prozessorientierung legt der ostwestfälische Energiedienstleister die Messlatte ebenfalls hoch. Auch bei den SWG gehören Weitblick, Gründlichkeit und System zu den Tugenden, die das Handeln bestimmen. Ablesen lässt sich das beispielsweise an der Einführung eines neuen Systems für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM).

### kurz & bündig

#### Auf vielen Feldern Kundenkontakte

Die Stadtwerke Gütersloh sind ein Querverbundunternehmen mit vielfältigen Aktivitäten. In den Sparten Strom, Gas und Trinkwasser betreut das Unternehmen insgesamt rund 100 000 Zählpunkte. Seinen Geschäftskunden bietet es darüber hinaus Dienstleistungen in den Bereichen Energiebeschaffung und Contracting an. Im Energiesparshop können Kunden online energiesparende Geräte erwerben. Als Betreiber der Bäder und des öffentlichen Personennahverkehrs (Stadtbus Gütersloh mit zwölf Linien) gibt es zwei weitere Schnittstellen zum Kunden mit hoher Nutzungsfrequenz. Außerdem gehören Telekommunikationsdienstleistungen zum Portfolio, die über das gemeinsam mit der Stadtwerke Bielefeld GmbH betriebene Tochterunternehmen Bitel GmbH vermarktet werden. Den Netzbetrieb haben die Stadtwerke im Jahr 2011 in das hundertprozentige Tochterunternehmen Netzgesellschaft Gütersloh mbH ausgelagert.

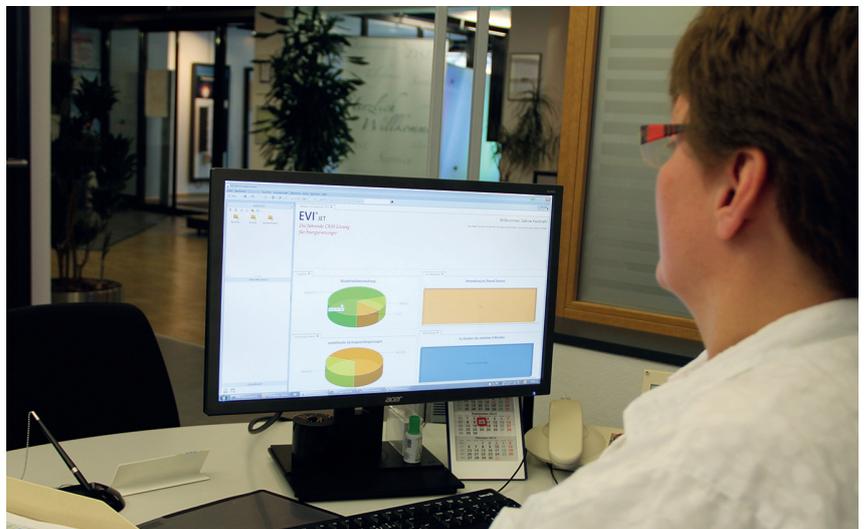
#### Bei der CRM-Einführung nichts dem Zufall überlassen

Um keinen Anbieter zu übersehen und zweifelsfrei die beste Lösung zu finden, hatten die Projektverantwortlichen an rund 80 CRM-Anbieter einen Fragenkatalog mit den wichtigsten grundsätzlichen Anforderungen geschickt. Insgesamt 17 Unternehmen, die diese Vorauswahl überstanden, erhielten Gelegenheit, sich zum kompletten Lastenheft zu äußern. Nach Gewichtung und Bewertung der Antworten mittels Punktesystem waren noch sechs Anbieter im Rennen. Fünf davon nahmen die Einladung zur Präsentation in Gütersloh an. An den vierstündigen, nach SWG-Vorgaben strukturierten Produkterläuterungen nahmen auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus jenen Abteilungen und Fachbereichen teil, in denen die neue CRM-Lösung zum Einsatz kommen sollte.

Schließlich blieben drei Anbieter übrig, deren Eignung nochmals aus verschiedenen Blickwinkeln geprüft wurde. Die nächste Entscheidungsstufe sah Besuche bei Referenzkunden vor. Mit dem Favori-

ten bis zu diesem Punkt des Verfahrens, der CURSOR Software AG, wurde schließlich ein Vorprojekt vereinbart. Nachdem auch dieses gut gelaufen war, fiel die endgültige Entscheidung zugunsten von EVI und CURSOR. »Wenn in allen Phasen des Auswahlprozesses bei einem Anbieter ein gleichbleibend hohes Niveau erkennbar ist, vermittelt einem das ein gutes Gefühl und bestärkt die Entscheidung«, so Christian Müller, Leiter Servicecenter bei den Stadtwerken Gütersloh.

Dass die Stadtwerke Gütersloh die für sich beste CRM-Lösung gefunden haben, steht für Johann Alenthaler, Abteilungsleiter Organisation, Informationstechnologie, Kommunikation und Medientechnik bei den SWG, außer Frage: »EVI deckt unsere Anforderungen komplett ab. Die Software lässt sich mit vergleichsweise wenig Customizing-Aufwand einführen, bietet eine zukunftssichere technologische Plattform sowie eine erprobte Schnittstelle zu SAP IS-U, genießt in der Branche hohe Akzeptanz und bietet uns maximale Flexibilität beim eigenhändigen Verändern von Masken.«



Die Akzeptanz der CRM-Lösung EVI bei den Anwendern der Stadtwerke Gütersloh ist gut. Sabine Kardinahl arbeitet damit im Servicecenter E-Point.

Quelle: CURSOR

## Über den Kunden immer gut Bescheid wissen

Die Notwendigkeit, ein CRM-System einzuführen, resultierte aus diversen Prozessbremsen, die bei den SWG mit zunehmendem Wettbewerb im Energiemarkt immer offenkundiger geworden waren. »In der heutigen Marktsituation muss die Kundenkommunikation deutlich intensiviert werden«, erläutert Müller. »Aber das gelingt nur, wenn wir über den Kunden gut Bescheid wissen. Welche Produkte nutzt er? Hat er sich schon mal beschwert? All diese Informationen müssen unmittelbar und auf einen Blick verfügbar sein.« Früher mussten die Vertriebs- und Servicemitarbeiter oft klicken, um alle Kundeninformationen zusammenzutragen, denn die Daten waren an verschiedenen Orten abgelegt. Seit der Inbetriebnahme von EVI Anfang Mai 2014 ist das anders. Wenn heute ein Kunde anruft oder das Servicecenter besucht, finden die Mitarbeiter die relevanten Informationen schon in der Einstiegsmaske der Kundenakte. »Dadurch können wir die Beratungszeit verkürzen und dem Kunden schneller und zielgerichteter die Auskünfte geben, die er erwartet«, erläutert Müller den beiderseitigen Nutzen. »Dauerte beispielsweise ein telefonisches Beratungsgespräch früher durchschnittlich 7 bis 8 min, sind es heute nur noch 3 bis 4 min.«

Die SWG betreiben ihre neue CRM-Lösung in Eigenregie. Zum Abrechnungssystem SAP IS-U, das von der AOV IT Services GmbH, Gütersloh, betrieben wird, besteht eine Schnittstelle. Darüber wird jede Nacht ein inkrementeller Datenabgleich durchgeführt, das heißt, es werden nur jene Daten an EVI übertragen, die am Vortag verändert wurden. Dadurch ist gewährleistet, dass die aktuell 33 Anwender in den Bereichen Geschäfts- und Privatkundenvertrieb sowie Energiedienstleistungen immer auf aktuelle Basiskundendaten zugreifen können. Kontaktnotizen und Mails lassen sich beispielsweise ergänzend als Aktivität beim jeweiligen Kunden in EVI ablegen, wodurch sich die Informationsbasis stetig vergrößert und verbessert.

## Unternehmensweites Beschwerdemanagement

Die Inbetriebnahme des Moduls Beschwerdemanagement im November 2014 wird die Zahl der Anwender bei den SWG auf 55 Personen steigen lassen. Dadurch wird sich die Qualität der Kundenprozesse deutlich erhöhen, denn alle Unternehmensbereiche – einschließlich Netzgesellschaft – sind integriert. Einer-



Quelle: CURSOR

Die Mitglieder des EVI-Projektteams vor dem Servicecenter der Stadtwerke Gütersloh (v. l.): Dennis Banze, Geschäftskundenvertrieb, Claudia Krullmann, Marketing, Christian Müller, Projektleiter EVI und Leiter Privatkundenvertrieb, Johann Altenthaler, stellvertretender Projektleiter EVI und Leiter IT und Kommunikation, Markus Keil, CURSOR – Leiter IT-Consulting, Maria Beckord, Beschwerdemanagement, Felix Bopp, CURSOR – Consultant Datenintegration, und Dennis Althen, CURSOR – Business Consultant

seits sorgt das System mit seinen hinterlegten Abläufen dafür, dass alle Beschwerden fallabschließend bearbeitet werden. Andererseits wissen die Kundenbetreuer künftig durch eine im CRM-System hinterlegte Information, ob und worüber ein Kunde sich gegebenenfalls bereits beschwert hat. Das erleichtert eine individuelle und situationsgerechte Ansprache. »Kundenorientierung und -verbundenheit sind für uns zentrale Anliegen«, betont Müller.

Insgesamt beurteilen Altenthaler und Müller den operativen EVI-Start als problemlos und entspannt. Das Tool Kampagnenmanagement hat die erste Bewährungsprobe – eine Aktion für Geschäftskunden – bestanden.

## In jeder Situation unabhängig und flexibel handeln

Bei der Auswahl des CRM-Systems haben die SWG großen Wert darauf gelegt, in Zukunft unabhängig und flexibel agieren zu können. Unabhängig, was das Customizing der Software betrifft, um kurzfristig ohne CURSOR-Unterstützung auf Marktgeschehen und Vertriebsbedürfnisse reagieren zu können: zum Beispiel um Felder ergänzen oder neue Suchalgorithmen erstellen zu können. Flexibilität ist gefragt, wenn es um die Möglichkeiten und die Organisation des weiteren Systemausbaus geht. »Wir wollen einen Schritt nach dem anderen machen«, so Altenthaler. »Wichtig ist, dass wir uns nicht verzetteln und die Akzeptanz der

Mitarbeiter gegenüber den Veränderungen hoch bleibt.«

Anfang 2015 soll zunächst die Computer-Telefonie-Integration (CTI) realisiert werden. Als wichtiges Zukunftsprojekt gilt der Anschluss der Mahnabteilung an das CRM-System. Die Bereitstellung von Kundeninformationen auf mobilen Geräten wie Smartphones und Tablets haben die SWG-Verantwortlichen zumindest gedanklich schon ins Visier genommen. All diese Optionen sind bei CURSOR-Kunden erprobt und einfach realisierbar. Gleiches gilt, wenn die vorhandene, auf Excel basierende Angebotskalkulation an ihre Grenzen stößt und die Integration einer Kalkulationssoftware nötig werden sollte. Auch die Anbindung des bei den SWG vorhandenen Dokumentenmanagementsystems Saperion wird eines Tages möglich sein.

»Wir werden unser heute schon rundes CRM-System gezielt ausbauen, um unsere kundenbasierten Geschäftsprozesse weiter optimieren zu können«, bekräftigt Müller. Kein Zweifel – das ostwestfälische Erfolgsgen ist bei den SWG fest verankert.

Gerhard Großjohann, Fachjournalist, Steinhagen

>> [info@stadtwerke-gt.de](mailto:info@stadtwerke-gt.de)  
[info@cursor.de](mailto:info@cursor.de)

>> [www.stadtwerke-gt.de](http://www.stadtwerke-gt.de)  
[www.cursor.de](http://www.cursor.de)

42408