

SONDERDRUCK

EVI macht Sie fit für die Zukunft!

Geschäfts- und Privatkunden:
Die Erwartungen an den
Energievertrieb steigen.

EVI ist das Cockpit für die
tägliche Arbeit von über
10.000 Anwendern in der
Energiebranche und zündet
den Turbo für Ihre RLM- und
SLP-Geschäftsprozesse.

Lesen Sie im folgenden Bericht,
warum sich die rhenag für EVI
entschieden hat.



EVI[®]
Das CRM für Energie

Fit für die digitale Zukunft!
**Warum die Energiebranche
auf EVI setzt.**

CURSOR[®]
Software AG

Liebe auf den zweiten Blick

rhenag führt neues CRM-System ein

Ein gutes und einheitliches CRM ist für die Zukunft von Energieversorgern von zentraler Bedeutung. Nur so lassen sich Kundenbeziehungen effizient pflegen und der Weg in die Digitalisierung erfolgreich gestalten. Die richtige CRM-Lösung zu finden, ist eine Kunst. Sie sollte flexibel zum Unternehmen passen, die Anwender unterstützen und in der Lage sein, wirtschaftliche Einsparungspotenziale zu heben. Die genaue Prüfung der Lösung ist unabdingbar für Unternehmen, denn mit der Einführung ist eine Bindung an das System verbunden. Manchmal kann es sinnvoll sein, von der ursprünglichen Wahl Abstand zu nehmen, um zum bestmöglichen Ergebnis zu kommen.

Die rhenag Rheinische Energie Aktiengesellschaft (rhenag) mit Sitz in Köln und Siegburg besteht seit 1872 als traditionsreiches Versorgungsunternehmen. Als EVU versorgt die rhenag rund 130 000 Kunden in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz mit Strom, Gas und Wasser. Zudem bietet das Unternehmen IT- und Beratungsleistungen an, die von 200 Unternehmen in der Energiewirtschaft genutzt werden. Damit ist die rhenag einer der größten IT-Dienstleister für kommunale Unternehmen im Bundesgebiet.

»In diesem Fall war es Liebe auf den zweiten Blick. Eigentlich hatte die rhenag ein anderes Kundenmanagementsystem im

Blick, aber dann entschied sich das Unternehmen doch für EVI im Großkundenvertrieb«, schildert CURSOR-Vorstand Jürgen Topp die Geschichte der Einführung der Software. Inzwischen arbeitet das Unternehmen erfolgreich mit dem branchenspezifischen CRM-System. Vor allem der Großkundenvertrieb wird effektiv unterstützt.

CRM-Projekt

Aufgrund der starken Kundenorientierung war die Einführung eines zum flexiblen rhenag-Angebot passenden CRM-Systems eine Kernaufgabe. Nach den ersten Vorgesprächen hatte sich das Unternehmen ursprünglich für eine andere Lösung entschieden. Doch im Mai

2015 wurde CURSOR zu einer Neuvorstellung eingeladen und bekam einen ersten Zuschlag. Vertriebsmitarbeiter Thomas Schelhorn blickt zurück: »Diese Chance haben wir genutzt. Nach der Präsentation hat die rhenag ein Vorprojekt bei uns beauftragt.«

Annette Maur, verantwortliche rhenag-CRM-Projektleiterin, stellt die Entscheidung für CURSOR dar: »Wir dachten eigentlich, die passende Lösung gefunden zu haben. Aber unser Haus ist mit seinen Energieangeboten sehr speziell. So müssen bestimmte Prozesse exakt wie gefordert abgebildet, gleichzeitig aber die eigenen Besonderheiten und vor allem unsere Kunden im Auge behalten werden.



CURSOR-Vorstand Jürgen Topp freut sich mit Simon Kiesel (Business Consultant, CURSOR), Steffen Homrighausen (Teamleiter Business Consulting, CURSOR) und den rhenag-Mitarbeitern Annette Maur, Christoph Hesse und Mladen Malinovic über die Abnahme des Pflichtenhefts für die CRM-Einführung.

Dazu bietet EVI nicht nur die branchenspezifischen Prozesse, sondern zusätzlich auch die nötige Freiheit und Flexibilität.«

Entscheidend waren demnach vom Konzern vorgegebene Qualitätssicherungsschritte, wie das automatisierte Einbinden des Controllings. Mit EVI wurde ein geführter Angebotsprozess geschaffen, der eine flexible Datenbereitstellung umfasst, aber auch den internen Freigabeprozess exakt abbildet.

Vertriebsprozess wurde nicht nur abgebildet, sondern optimiert

Steffen Homrighausen, CURSOR-Teamleiter Business Consulting, konkretisiert: »Wir haben den bestehenden Prozess nicht nur exakt abgebildet, sondern auch vereinfacht, was den Zeitbedarf für die Angebotserstellung verringert und die Ausführungsqualität verbessert. Das ist ein echter Mehrwert für den Kunden, der gemeinsam erarbeitet wurde. Wir kennen die Energiebranche sehr gut und haben hier von den Erfahrungen im Haus CURSOR zum RLM-Angebotsprozess profitiert.«

Simon Kiesel als verantwortlicher Projektleiter von CURSOR ergänzt: »Wir sind zufrieden, dass auch alle weiteren Anforderungen der rhenag zügig und zielführend im CRM-System berücksichtigt wurden. Heute ist EVI eine große Hilfe für die operative tägliche Arbeit in Siegburg.« Neben dem Angebotsprozess werden auch alle Contractingprojekte abgebildet. Dadurch wird die relativ komplexe Berechnung der Rentabilität kompletter Objekte – zum Beispiel ein Nahwärmenetz – sehr gut unterstützt. Die zentrale Funktion von EVI im Kalkulationsprozess erfasst die vergleichsweise großen Investitionen zielgenau und ermöglicht eine sichere Auskunft, ob ein solches Contractingobjekt wirtschaftlich sinnvoll ist. Außerdem wurden alle gewünschten Integrationen realisiert, um zum Beispiel die gängigen Microsoft-Office-Produkte direkt aus dem CRM-System heraus nutzen zu können. Auch die Anbindung zur rhenag-Verbrauchsabrechnung Lima wurde standardisiert umgesetzt.

Mladen Malinović, Leiter Vertrieb der rhenag, war positiv überrascht von der Termin- und Budgettreue des CRM-Projekts mit CURSOR. »Das Vorprojekt hatte uns ein gutes Gefühl gegeben, den richtigen Partner gefunden zu haben. Es war für uns wichtig, wie genau die Leistungen zum Angebotshonorar passten und gleichzeitig pünktlich abgeliefert wurden.

Uns war bewusst, dass die Zeit zwischen dem Kick-off und dem Produktivstart des Testsystems bei der rhenag knapp war. Trotzdem hat das Gesamtpaket aus Beratung und Software von CURSOR nahezu perfekt funktioniert.« Die Idee, die gemeinsamen Ziele und die Vorgehensweise in einem Vorprojekt festzuhalten, wird von Kunden und Anbietern gleichermaßen empfohlen. Das schafft ein gemeinsames Verständnis aller Aufgaben und der damit verbundenen Zeitlinien. Ein Vorprojekt ist eine gute Möglichkeit, den Anbieter auf den Prüfstand zu stellen.

rhenag passt EVI eigenständig an Bedürfnisse an

Ein Vorteil für Unternehmen, die Unabhängigkeit vom Beratungshaus erlangen wollen, sind einfache Wege, die Lösung nach den eigenen Wünschen anpassen zu können. Das ist nicht nur die wirtschaftlich sinnvollste Variante, sondern schafft auch eine größere Geschwindigkeit beim Feintuning, und die Akzeptanz der Lösung steigt mit der unternehmensindividuellen Modifikation. Daher kann die Zusammenarbeit an dieser Stelle als mustergültig angesehen werden. »Die hohe Anpassbarkeit von EVI für die Kunden macht auch dem Bereich Consulting große Freude. Wir beraten und begleiten unsere Kunden in ihrem Einführungs- und Erfahrungsprozess mit EVI. Dabei können wir immer wieder feststellen, dass die Anwender innerhalb kurzer Zeit ihr CRM-System eigenständig auf ihre Bedürfnisse anpassen. Nach den passenden Schulungen ist hierzu keine weitere Be-

ratung notwendig. Das ist Zielvorgabe und Anspruch unserer Lösung«, ergänzt Kiesel. Vor allem rhenag-Projektleiterin Maur habe es schnell verstanden, neue Prozesse abzubilden und die Gestaltung der Masken, Feldeigenschaften und weiterer Administrationstätigkeiten eigenständig umzusetzen.

Auf diese Weise hat die rhenag ohne Hilfe von CURSOR seit Produktivstart bereits komplette Informationsbereiche und Prozesse anlegen können. »Durch standardisierte Verfahren stellt CURSOR sicher, dass Anpassungen durch die Kunden auch für künftige Versionen geeignet sind. So profitieren die Anwender von den CURSOR-Neuheiten und können gleichzeitig ihre eigene Weiterentwicklung vorantreiben. Ich freue mich, schon bald mit der rhenag Siegburg ergänzende Lösungen zu erarbeiten, um die Effizienz im Vertrieb weiter steigern zu können. Bestimmt werden die neuen CURSOR-Komponenten wie Infokacheln zur Visualisierung oder die 3C-Architektur für perfekte Anpassbarkeit ihren Beitrag hierzu leisten«, erklärt Topp.



Christian Maassen,
Marketing,
CURSOR Software AG,
Gießen

>> christian.maassen@cursor.de

>> www.cursor.de

43082



Photovoltaik-Fassade am rhenag-Verwaltungsgebäude in Siegburg.
Foto: rhenag Rheinische Energie AG, Köln