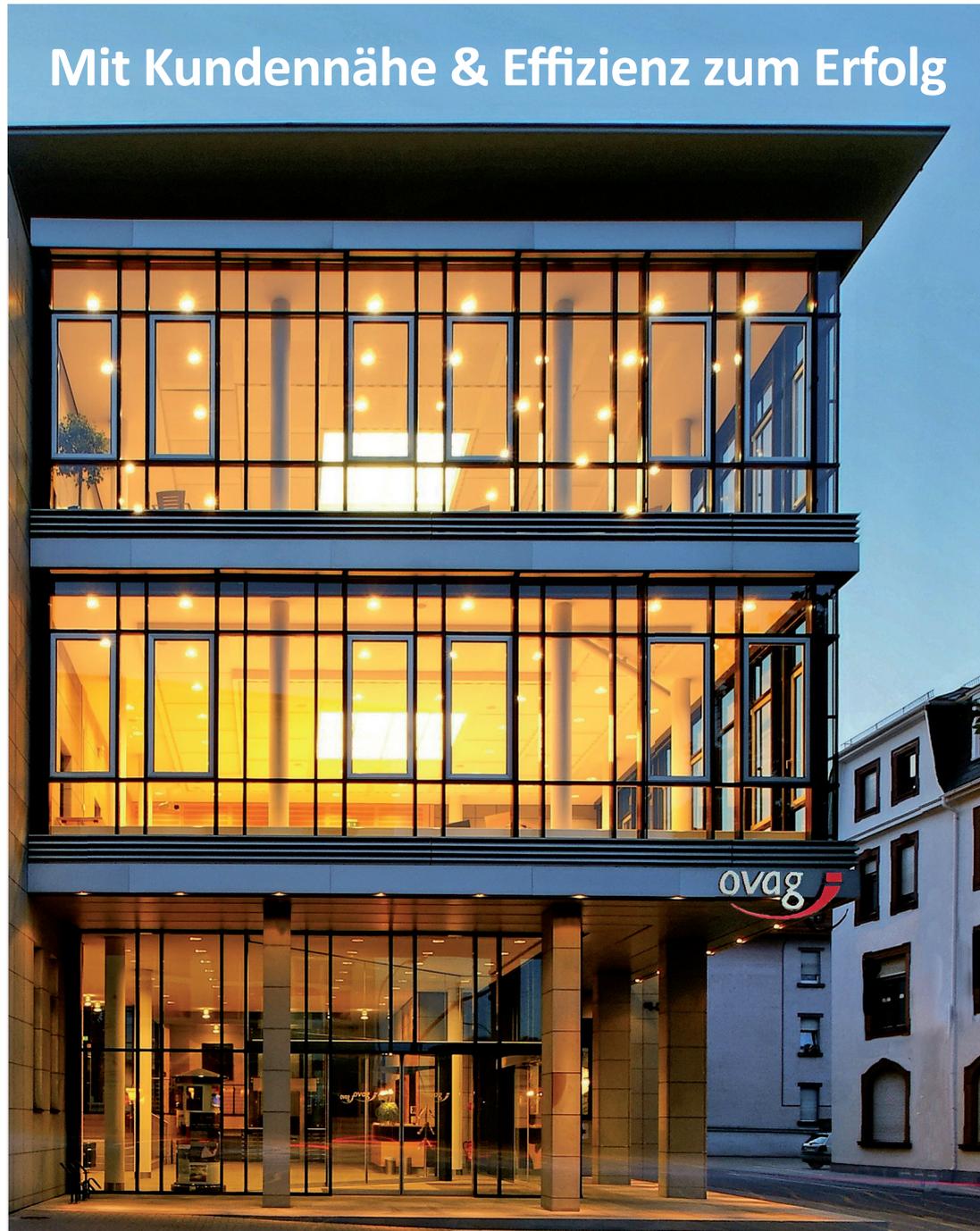


Customer Relationship Management

Mit Kundennähe und Effizienz zum Erfolg

Der Kunde ist König – für viele Energieversorgungsunternehmen wird diese Aussage in Zeiten sich ändernder Marktbedingungen und steigender Wechselraten zum Paradigma. Grundlage der Kundenbindung und -nähe ist ein erfolgreiches Customer Relationship Management. Wie dieses aussehen kann, zeigt die ovag Energie AG. Ging es dem Unternehmen bei der CRM-Einführung vor zehn Jahren vorrangig um den klassischen Einsatz, ist das Tool heute zur zentralen Prozess- und Kommunikationsplattform geworden.

Mit Kundennähe & Effizienz zum Erfolg



10 Jahre CRM-Erfahrung
bei der ovag Energie AG

*Erfolg mit
System!*

www.cursor.de



10 Jahre CRM-Erfahrung bei ovag Energie

Mit Kundennähe und Effizienz zum Erfolg

Seit 2003 arbeitet die ovag Energie AG mit der CRM-Lösung EVI. In zehn Jahren ist kontinuierlich eine Applikationslandschaft entstanden, die die Kundenprozesse sowohl im RLM- als auch im SLP-Bereich immer besser abbildet. Auf Basis neuester technologischer Entwicklungen wurden und werden Abläufe systemübergreifend weiter automatisiert. Das zahlt sich doppelt aus: Einerseits wird die Kundenbindung gefestigt, andererseits verbessern effiziente Prozesse die Kostenstruktur.

In der Hand von Laien ist das beste Werkzeug nutzlos, doch dem Kundigen verhilft es zur Perfektion. Den Beweis liefern die ovag Energie in Friedberg und die CRM-Software EVI. Früh erkannte das Unternehmen die Bedeutung der Kundenorientierung im Wettbewerb und optimierte mit der Branchenlösung EVI der CURSOR Software AG die gesamten Prozesse im CRM. Der hohe Standard ist sogar verbrieft: Im Jahr 2006 erreichte die ovag Energie bei einer Studie zur Serviceorientierung deutscher Unternehmen in der Kategorie Versorger mit großem Punktevorsprung Platz Eins.

Dies ist zwar schon lange her, aber die ovag Energie hat sich auf den Lorbeeren nicht ausgeruht, sondern die CRM-Lösung weiterentwickelt und enger mit den verschiedenen Kundenprozessen verwoben. »EVI ist als zentrale Anwendung in Vertrieb und Kundenservice nicht mehr wegzudenken«, verdeutlicht Prokurist Holger Ruppel ihre Bedeutung. Dabei geht es ihm im Bereich Vertrieb, Marketing und Kundenservice nicht nur um Kundennähe, sondern auch um Effizienz: »Unsere CRM-Software vernetzt alle Anwendungen des täglichen Gebrauchs, wodurch mittlerweile zahlreiche Prozesse optimiert werden konnten.«

Angefangen hat die gemeinsame Erfolgsgeschichte vor exakt zehn Jahren: Im September 2003 wurde EVI bei der ovag Energie in den Produktivbetrieb übernommen. »Prozessunterstützung und Informationstransparenz über Abteilungsgrenzen hinweg« lauteten damals die Ziele für den CRM-Einsatz. Ging es zunächst vorrangig um klassische CRM-Funktionen wie die zentrale Bereit-

stellung von Kundendaten sowie ein integriertes Kampagnen- und Kontaktmanagement, entwickelte sich EVI rasch zur zentralen Prozess- und Kommunikationsplattform. Vor allem durch den Umstieg auf die javabasierte Produktgeneration im Jahr 2007 wurde die Integration von Geschäftsprozessen forciert. Kontinuierlich wurden Abläufe verbessert, ergänzt und integriert. Im Folgenden werden einige aktuelle Beispiele dargestellt.

Angebotsmanagement für RLM- und SLP-Kunden

Seit dem Jahr 2010 steuert die ovag Energie den Angebotsprozess bei Kunden mit registrierender Leistungsmessung (RLM) von der Anfrage bis zur Angebotserstellung vollständig in EVI. »Uns war wich-

Evi hat viele innovative Dinge möglich gemacht, um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen und Prozesse zu optimieren.

tig, dass der Anwender im Vertrieb nicht umständlich mehrere Systeme nutzen muss, sondern einfach und möglichst schnell zum Ziel kommt«, erläutert Andreas Zinn, der seit dem Jahr 2007 das CRM-System betreut. »Der Vertriebsmitarbeiter nimmt im CRM-System die Daten des Kunden und Interessenten auf und übermittelt sie an die Kalkulationssoftware. Diese holt sich den Lastgang aus dem EDM-System und beginnt mit der Berechnung. Liegt noch kein Lastgang vor, kommt der Lastprofilgenerator zum Einsatz. Das auf Excel basierende Tool wird aus EVI heraus aufgerufen, um einen vom Kunden gelieferten Lastgang ins EDM ein-



Holger Ruppel: Unsere CRM-Software vernetzt alle Anwendungen des täglichen Gebrauchs, wodurch mittlerweile zahlreiche Prozesse optimiert werden konnten.

zuspielen. Alternativ kann ein Lastgang anhand von Parametern wie HT- und NT-Verbrauchsaufteilung oder einer vorhandenen und im Lastprofil vergleichbaren Anlage erstellt und in das EDM eingespielt werden. Die Kalkulationssoftware stellt dem Vertriebsmitarbeiter den errechneten Angebotspreis wieder in EVI zur Verfügung. Der Vorteil dieser Integration ist ein deutlicher Zeitgewinn. Bei Bestandskunden kann der Vertrieb innerhalb weniger Minuten aktuelle Angebotspreise erstellen. Preise für Neukunden ohne vorhandenen Lastgang liegen meist nach 30, spätestens jedoch nach 60 min vor. Früher konnte der Angebotsprozess oft erst am nächsten Tag fortgesetzt werden.«

Ähnlich automatisiert laufen bei der ovag Energie auch die Angebotsprozesse für Kunden mit Standardlastprofil (SLP) ab. »Diesen Ablauf haben wir an den Anforderungen im Callcenter ausgerichtet«, berichtet Zinn. »Wenn ein Interessent dort ein Angebot anfragt, braucht der Agent nur die Lieferadresse zu erfassen und den Prozess zu starten. Das System verbindet sich automatisch mit der Netznutzungsdatenbank, ermittelt den zuständigen Verteilungsnetzbetreiber, prüft die Lieferfähigkeit und schlägt ein passendes

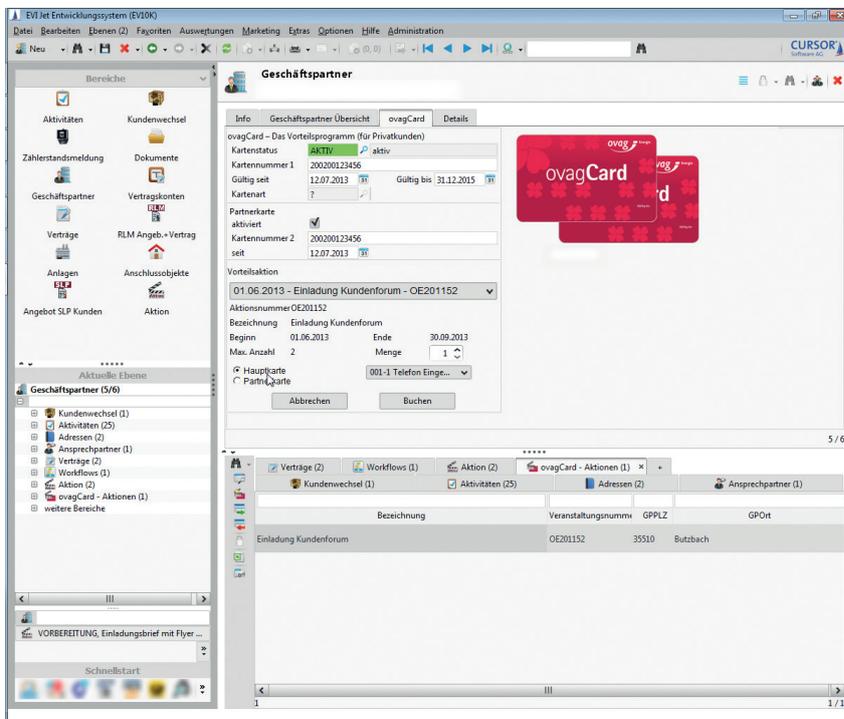


Bild 1. In der zentralen Einstiegsmaske des Geschäftspartner-Cockpits sind alle wichtigen Daten und Informationen zu einem Kunden dargestellt.

Cockpit zeigt dem Anwender alle Informationen und Aktivitäten

Um die CRM-Prozesse noch weiter zu straffen und zu konzentrieren, haben CURSOR und ovag Energie ein Geschäftspartner-Cockpit entwickelt. In einer zentralen Einstiegsmaske sind alle relevanten Daten und Informationen zu einem Kunden dargestellt: Verträge, technische Daten, Anfragen oder Beschwerden, die letzten Kontakte – das alles sieht der Vertriebsmitarbeiter oder Kundenbetreuer auf einen Blick (Bild 1). »Das Besondere daran ist, dass aus dieser Maske alle wichtigen Prozesse gestartet werden können«, erläutert Zinn. »Der Mitarbeiter ruft den Geschäftspartner oder sein Vertragskonto auf und legt Aktivitäten dazu an. Er kann beispielsweise Dokumente schreiben, Vorlagen und Standardbriefe aufrufen, die Bonitätsabfrage starten, Wechselprozesse starten und Zählerstände erfassen.«

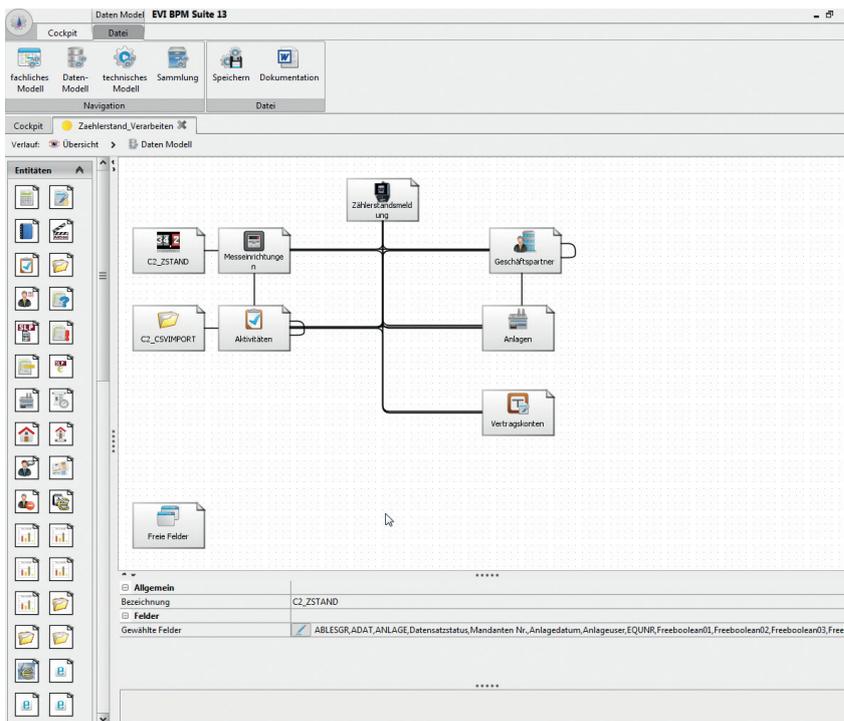


Bild 2. Vereinfachte Gestaltung von Geschäftsprozessen mit dem BPM-Modul, hier die automatisierte Zählerstandsverarbeitung

Produkt vor. Will der Anrufer das Angebot haben, wird er als Interessent angelegt. Der Agent kann das Angebot entweder unmittelbar als PDF-Dokument per E-Mail versenden oder ausdrucken und den Versand veranlassen. Für Bestandskunden im angestammten Netzgebiet, die nach einem anderen Tarif fragen, funktioniert das in gleicher Weise.«

Wenn alle Vertriebsprozesse über das CRM-System gesteuert werden, ist es

naheliegender, auch das Reporting darin abzubilden. Angebotspreise, Zahl der Angebote, Energiemengen – alle relevanten Zahlen sowohl im RLM- als auch im SLP-Bereich werden in EVI gewonnen und ausgegeben. Das Ergebnis ist eine deutlich höhere Transparenz, die eine noch marktnähere Geschäftssteuerung ermöglicht.

Auch für das Erfassen der Zählerstände hat die ovag Energie eine Lösung entwickelt, die für Entlastung sorgt. Zwar können die Kunden ihre Zählerstände nach wie vor auf der bekannten Ablesekarte eintragen und diese zurücksenden. Es ist aber auch möglich, das Ableseergebnis online zu übermitteln. Die ovag Energie hält ihre Kunden jedenfalls dazu an, vermehrt vom Internetformular Gebrauch zu machen. Zinn schildert die Funktionsweise: »Der Kunde gibt im Internet seinen Zählerstand ein, EVI holt sich diesen ab und prüft den Ablesewert auf Plausibilität. Ist alles in Ordnung, wird der Zählwert direkt in das Abrechnungssystem übertragen. Ist der Wert unplausibel oder wird ein besonderer Ablesegrund angegeben – muss der Zählerstand also bearbeitet werden –, wird er als Aktivität an einen Backoffice-Mitarbeiter weitergeleitet.«

Ruft der Kunde im Callcenter an, um seinen Zählerstand durchzugeben, wird der gleiche Prozess genutzt. Der Agent ruft allerdings die beschriebene EVI-Maske auf. Alles Weitere läuft wie bei der Interneteingabe ab. »Das erleichtert das Arbeiten enorm«, so Zinn. »Zum Jahreswechsel gab es beispielsweise eine größere Strompreissteigerung, die überwiegend durch die Erhöhung der gesetzlichen Abgaben hervorgerufen wurde. Viele Kunden wollten daher eine punktgenaue Abrechnung zum 1. Januar 2013. Deswegen haben sehr viele den Zählerstand gemeldet. Allein über das Internet waren es mehr als 7 000, davon sind knapp 6 000 automatisch übernommen worden. Diese hätten wir sonst manuell eingeben müssen.«



Bild 3. Szene aus dem ovag-Kundencenter: Die Betreuung folgt dem Motto »Jeder Kontakt mit uns muss für den Kunden eine positive Erfahrung sein«.

BPM – der neue Hebel für noch einfachere Automatisierung

Eine große Hilfe bei der Automatisierung dieses Prozesses sei das Modul Business Process Management (BPM) gewesen, das CURSOR seit Herbst 2012 anbietet (Bild 2). Sein großer Vorteil besteht darin, systemübergreifende Geschäftsprozesse vergleichsweise einfach modellieren und automatisieren zu können. »Dadurch ergeben sich für uns viele Möglichkeiten, Abläufe neu zu gestalten, noch stärker zu automatisieren und für den User komfortabler zu machen«, betont Zinn. Als nächstes sollen die Kundenwechsel- und GPKE-Prozesse mit dem BPM-Modul optimiert werden.

Weitere Anwendung im CRM-System

Weitere, in das CRM-System integrierte Anwendungen und damit unterstützte Prozesse sind im Folgenden dargestellt.

Lastgang-Viewer

Für RLM-Kunden können in EVI Lastgänge angezeigt werden. Die notwendigen Daten liefert das EDM-System. Vertriebsmitarbeiter erhalten damit eine übersichtliche Darstellung des Lastverlaufs und können zum Beispiel bestimmte Bereiche vergrößern sowie Maximal- und Minimalwerte ermitteln. Die Anwendung ist zunächst nur für den internen Gebrauch gedacht. Sie kann den Kunden aber künftig auch als zusätzlicher Service zur Verfügung gestellt werden.

ovag Card

Das komplette Management der Kundenkarte der ovag Energie für Privatkunden findet in EVI statt. Alle damit verbundenen Informationen und Aktionen – zum Beispiel Status, Teilnahme – werden im CRM-System angezeigt.

Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement – schon vorher als Prozess in der CRM-Software

hinterlegt – wurde den neuen rechtlichen Anforderungen gemäß EnWG § 111a (zum Beispiel Fristenüberwachung) angepasst.

Sepa

Die Sepa-Mandate wurden aus dem Abrechnungssystem in das CRM-System übertragen. Dort ist sichtbar, ob ein Mandat beim Kunden hinterlegt ist und ob die Daten aktuell sind. Darüber hinaus lassen sich Formulare als Vorlagen in EVI erstellen und mit den nötigen Kunden- und Bankdaten füllen. Dadurch wird die Bearbeitung der Sepa-Mandate erleichtert.

Computer Telephony Integration (CTI)

Die neue Telefonanlage der ovag Energie ermöglicht eine CTI-Anbindung an EVI. Diese soll die alte Tapi-Technologie (Telephony Application Programming Interface) ersetzen. Anhand der Telefonnummer wird der Ansprechpartner dann vom CRM-System automatisch identifiziert, und seine Daten werden auf dem Bildschirm angezeigt. Auch verpasste Anrufe werden dargestellt. Dies ist vor allem im Bereich der RLM-Kunden hilfreich, bei denen eine individuelle Betreuung notwendig ist.

Anbindung Archivsystem

Die bestehende Anbindung zum Archivsystem wird aktuell erweitert, so dass künftig externe Kundendokumente wie E-Mails in elektronischer Form im Archiv abgelegt werden können.

Zehn Jahre CRM – eine Erfolgsgeschichte

Zehn Jahre EVI bei der ovag Energie stellen sich für beide Seiten als Erfolgsgeschichte dar. Versorger und Softwarelieferant haben von Beginn an eng zusammengearbeitet. »EVI hat sich immer weiterentwickelt und mit seiner Flexibilität viele innovative Dinge möglich gemacht, um gesetzliche Anforderungen zu erfüllen und Prozesse zu optimieren«, bilanziert Zinn. »Es ist heute ein System für aktive Kommunikation und Interaktion mit den Kunden. Wir sind sehr zufrieden mit CURSOR, was nicht zuletzt an dem partnerschaftlichen Umgang, der schnellen Reaktion auf Anfragen und der Offenheit für neue Ideen liegt.«

>> andreas.zinn@ovag-energie.de
info@cursor.de

>> www.ovag-energie.de
www.cursor.de



Bild 4. Sie zählen zu den Protagonisten bei der Zusammenarbeit zwischen ovag Energie und CURSOR (v. l.): Andreas Zinn, ovag Energie, André Gärtner, Business Consultant CURSOR, und Felix Bopp, IT-Consultant CURSOR.