



IT & Service

Systemintegration: CRM-Lösung optimiert
Prozesse im Vertriebsmanagement



Integration optim

CRM Der Nürnberger Energieversorger N-ERGIE arbeitet im Geschäftskundenvertrieb mit einem neuen System. Besonderes Kennzeichen der Lösung ist die Webservice-basierte Integration vieler vom Vertriebsprozess betroffener Systeme. Im Ergebnis führt dies zu einer Automatisierung der Abläufe.

Bücher mit vielen Seiten werden oft abschätzig als Wälzer bezeichnet. Dabei sagt der Umfang gar nichts aus über ihre inhaltliche Qualität. Das gilt auch für die 590 Seiten der beiden Pflichtenhefte, die für die Einführung einer neuen CRM-Software beim Energieversorger N-ERGIE verfasst wurden. Heute wissen die Nürnberger, dass ihnen mit diesem Werk ein großer Wurf gelungen ist: Auf Grundlage der darin formulierten Anforderungen wurden Kunden- und Vertriebsprozesse auf eine komplett neue Basis gestellt und in jeder Hinsicht optimiert.

Rund zehn Jahre hatte man in Nürnberg im Bereich Geschäftskundenvertrieb erfolgreich mit EVI CS gearbeitet, der CRM-Lösung für Energieversorger von CURSOR Software. Da diese nicht mehr weiterentwickelt wurde und den gestiegenen Anforderungen nicht mehr entsprach, benötigte der Vertrieb eine Nachfolgelösung. Man hätte kurzerhand auf die heutige Software-Generation des Anbieters migrieren können. »Doch so leicht wollten wir es uns nicht machen, sondern die Gelegenheit für einen grundlegenden und systematischen Neu-

»Die Abbildung und Ausführung komplexer Abläufe werden **deutlich vereinfacht.**«

Jürgen Heidak, CURSOR Software AG

start nutzen«, berichtet Günther Götzl, Referent Vertriebssteuerung bei N-ERGIE. Ausgehend vom Leitgedanken für den Umgang mit Geschäftskunden »Stark durch maßgeschneiderte Angebote« wurden zunächst ein gemeinsames CRM-Verständnis



»Der Vertriebsprozess wird über den **gesamten Kundenprozess** unterstützt.«

Günther Götzl, N-ERGIE Aktiengesellschaft

geschaffen und eine neue CRM-Strategie mit Kernzielen formuliert. Möglichst flexibel, integriert und in hohem Maße Workflow-basiert sollte die neue Applikation sein, um Kunden- und Marktanforderungen abbilden und relevante Prozesse bestmöglich unterstützen zu können. Besonders großen Raum in der Findungsphase habe deshalb die Prozessanalyse eingenommen, so Götzl. Am Ende stand ein Lastenheft mit rund 400 Einzelanforderungen als Basis für die europaweite Ausschreibung.

DATENAUSTAUSCH IN ECHTZEIT

Für das Bewertungsverfahren hatte der Energieversorger einen Verteilungsschlüssel festgelegt, der den Aspekten Systemtechnik und Funktionalität zusammen 60 % Gewicht beimaß, den Investitionskosten hingegen nur 40 %. Auch diese Verteilung macht deutlich, wie wichtig den Nürnbergern die Prozessoptimierung war. Den Zuschlag erhielt nach einem intensiven Auswahlverfahren EVI



Jet, die neue Java-basierte Produktgeneration von CURSOR. Es sei ein enges Rennen gewesen, berichtet Götzl, aber die Entscheidung beruhe auf rein objektiven Kriterien. Dass CURSOR schon vorher im Haus gewesen sei, habe keine Rolle ge-

spielt. »Den Ausschlag hat gegeben, dass EVI bei den Geschäftsprozessen besonders anpassungsfähig ist und auf schlanke Weise die vollständige Umsetzung unserer Anforderungen ermöglicht«, begründet Bernd Kallies die Wahl, bei N-ERGIE Prokurist und Bereichsleiter Energievertrieb für Geschäftskunden.

Um die Lösung bestmöglich mit der SAP-Welt zu vernetzen, wählte man SAP PI als Middleware. Dass der Einbau einer Datenautobahn sinnvoll war, zeigen einige Zahlen: Seit Inbetriebnahme am 28. April 2013 wurden innerhalb von knapp fünf Monaten rund 1,7 Mio. Aufrufe über SAP PI abgewickelt. Die monatliche Spitze lag bei 650.000 Aufrufen, darunter 23.000 Aktivitäten, 2.700 Angebote und 10.000 Dokumente. Der gesamte Datenaustausch zwischen den



miert Prozesse

Systemen funktioniert auf Basis von Web-services online und damit quasi in Echtzeit. Das heißt, in allen Systemen liegen jederzeit aktuelle Kunden- und Abrechnungsdaten vor. Zuvor war dies erst nach dem nächtlichen Batch-Lauf am nächsten Tag der Fall.

VERBINDUNG ZU VERTRIEBS-TOOLS

Auf der anderen Seite galt es ebenso jene Werkzeuge und Dienste mit der CRM-Lösung zu verbinden, die ein effektives und effizientes Angebots- und Vertriebsmanagement erst möglich machen: etwa Kalkulationssoftware, Archivsystem, MS Office, Telefonintegration und Bonitätsabfrage. Die gesamte Vertriebsarbeit inklusive des Zusammenspiels mit den SAP-Systemen (IS-U, CRM, BW) und den genannten Tools wurde in Workflows eingebettet, wobei die Anwender der EVI, das im Vertriebsprozess führende System, nicht mehr verlassen müssen oder direkt abspringen können.

Zum Beispiel werden beim Anlegen eines Geschäftspartners in IS-U die Interessenten im CRM-System erfasst und sofort automatisch als neuer Geschäftspartner in SAP IS-U angelegt. Die dort generierte Geschäftspartnernummer wird postwendend an EVI übermittelt, damit der Datensatz in beiden Systemen eindeutig bezeichnet ist und für weitere Prozessschritte problemlos verwendet werden kann.

Ein weiteres Beispiel ist die Angebotskalkulation: Die Nürnberger betreiben im Bereich Geschäftskunden zwei Tools für diese. Mit



Bild: N-ERGIE

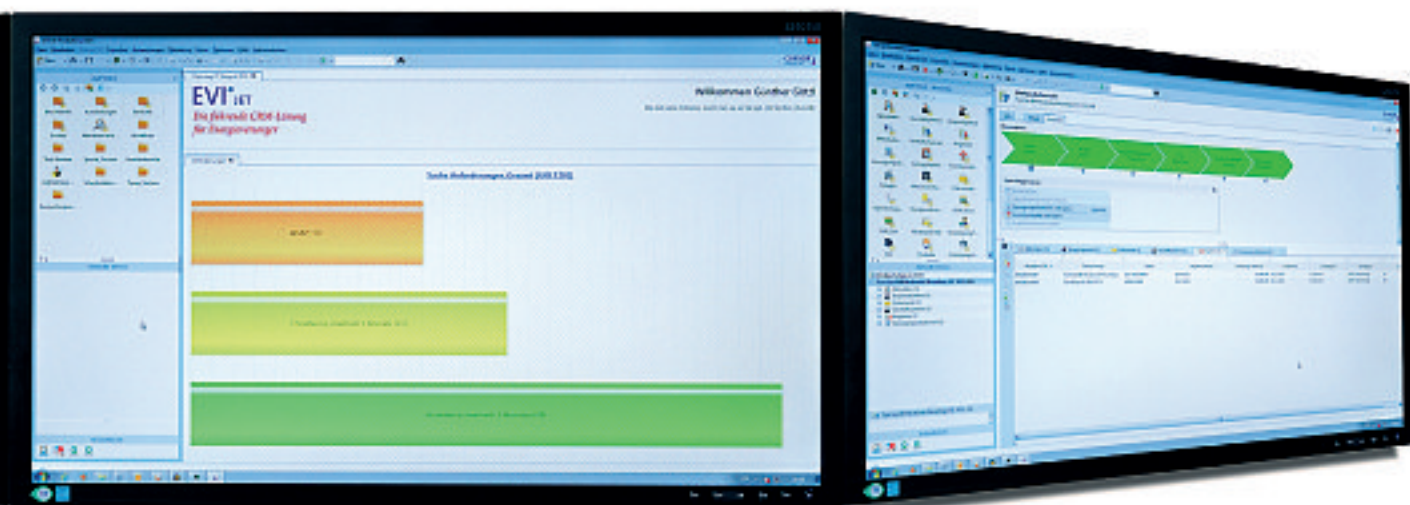
Ensapply von Enerko Informatik werden individuelle Kundenangebote kalkuliert, mit dem selbst entwickelten SSVK-Tool Angebote für Sondervertragskunden mit Standardlastprofil. »Die Trennung sorgt für schlanke, kundenorientierte Kalkulationsprozesse«, so Götzl. Wenn der Vertriebsmitarbeiter ein Angebot berechnen lassen will, steuert das CRM-System anhand der Angebotsdaten selbsttätig das richtige Kalkulationswerkzeug an. Die Berechnungsergebnisse werden automatisch nach EVI zurückgeschrieben, was in der alten Welt ebenfalls nicht möglich war.

Auch beim Dokumentenmanagement hat

sich einiges geändert: Beim Archivieren arbeitet N-ERGIE mit dem Dokumentenmanagementsystem ELO. Dieses ist nun ebenfalls komplett in die CRM-Lösung integriert. Das heißt, Dokumente werden beim Abspeichern mit dem Geschäftspartner oder dem Angebot verlinkt und können auf diese Weise bei Bedarf unmittelbar wieder aufgerufen werden. Die Archivierung ist revisionsicher. Vorher mussten Dokumente eingescannt und in einem weiteren Arbeitsgang digital archiviert werden.

INTERAKTION MIT DEM KUNDEN

Zudem ermöglicht die beim EVU neu >



Unter neuen Vorzeichen: Das CRM-System übernimmt immer mehr die Rolle des Integrationshelfers. Als Informations- und Kommunikationszentrale verbindet es Tools und Dienste für das Angebots- und Vertriebsmanagement.

INTERVIEW

»Prozessorientierte Sichtweise steht heute im Vordergrund«

Jürgen Topp, CURSOR Software, über die veränderten Anforderungen an CRM-Lösungen und neue Optionen im Prozessmanagement.

Wenn man sich heute CRM-Projekte wie etwa das bei N-ERGIE anschaut, stellt man fest: Customer Relation Management ist nicht mehr das, was es früher einmal war. Woran liegt das?

Ging es zu Beginn der Liberalisierung des Energiemarktes primär um die zentrale Bereitstellung von Informationen und die Unterstützung des Energievertriebs, steht heute die prozessorientierte Sichtweise im Vordergrund. CRM-Anwendungen integrieren unternehmensweit Bereiche und Systeme und stellen Informationen bei Bedarf zur Verfügung, quasi in Echtzeit. Zudem dient das CRM-System als zentrale Oberfläche für die Steuerung und Koordination komplexer Abläufe, wobei höchste Flexibilität für kurzfristige Anpassungen unabdingbar geworden ist. Erst dieser Ansatz ermöglicht es, das Potenzial und den Nutzen der Anwendung voll auszuschöpfen. Über die Steigerung der Prozesseffizienz ist auch der Return on Invest nachvollziehbar. Die Projekte rechnen sich – gerade dies wurde ja früher oft in Frage gestellt.

Wo liegen die Gründe für die veränderten Anforderungen?

Zum einen sind es die gestiegenen Marktanforderungen. Gesetzliche Vorgaben beispielsweise definieren Kommunikationsprozesse, die in Zahl und Komplexität nur mit Hilfe leistungsfähiger IT-Systeme abzubilden sind. Gleichzeitig sorgt der Wettbewerb für stetigen Kostendruck, immer mehr Aufgaben sind von schlank aufgestellten Mannschaften zu erledigen. Das macht es notwendig, die Komplexität für den Anwender zu reduzieren, die Benutzerführung zu optimieren und einen möglichst hohen Automationsgrad zu erreichen.

Warum ist das CRM-System in die Rolle des Integrationshelfers geschlüpft?

Das System ist als Informations- und Kommunikationszentrale im Tagesgeschäft einfach am besten für diese Aufgabe geeignet. Zusammen mit BPM-Funktionalitäten wird das CRM zum prozessführenden System, das systemübergreifend die Informationen sammelt, die für einen Vorgang benötigt werden. Der Anwender erhält in seinem CRM-Cockpit genau die Informationen, die er beispielsweise bei einer Kundenanfrage oder für ein Angebot benötigt.

Wie reagieren Sie auf die veränderten Markt- und Kundenbedürfnisse?

Mit einem Angebot hoch flexibler Softwareprodukte und passender Beratung. Aktuelles Beispiel ist die Synthese von CRM und BPM, mit der wir Einsatzspektrum und Kundennutzen unserer Anwendungen deutlich erweitern. Ebenso wichtig ist die aktive Gestaltung des Systems mit Blick auf künftige Anforderungen. Um dies leisten zu können, binden wir unsere Kunden und Partner sowie Experten frühzeitig und systematisch in die Weiterentwicklung unseres Produkt- und Dienstleistungsangebots ein.



Jürgen Topp,
Vorstand
CURSOR Software AG

eingeführte CTI-Lösung (Computer Telephony Integration), anrufende Kunden im CRM-System unmittelbar zu identifizieren und ihre Kundenakte zu öffnen. Der Mitarbeiter hat so schon beim Start des Telefonsatzes Zugriff auf relevante Geschäftspartnerinformationen und kann sofort eine Aktivität starten. Voraussetzung dafür ist selbstverständlich, dass der Kunde seine Telefonnummer anzeigt und die Rufnummer im CRM-System hinterlegt ist.

»Die von uns angestrebten Optimierungen der Geschäftsprozesse konnten wir größtenteils umsetzen«, so Götzl nach einem halben Jahr Erfahrung mit der Lösung.

»Der Vertriebsprozess wird über den gesamten Kundenprozess unterstützt: von der Akquisition und das Interessentenmanagement über die Angebotserstellung und den Vertragsabschluss bis hin zur Kundenpflege und -rückgewinnung.«

Die gesamte Kundenbeziehung inklusive Service- und Beschwerdemanagement sowie Risikomanagement werde in das CRM-System einbezogen. »Und natürlich unterstützt und dokumentiert es auch die Interaktionen mit unseren Kunden. Als moderner, flexibler und kundenorientierter Energiedienstleister brauchen wir ein System, das uns ganzheitlich unterstützt. Mit EVI Jet haben wir es gefunden.«

Die Implementierung der neuen System- und Prozesswelt erforderte eine weitsichtige Planung und Koordination. Beispielsweise begann das Projektteam schon in der Testphase, die mehr als 120 Anwender intensiv zu schulen, damit diese beim Systemstart auch tatsächlich damit arbeiten konnten. Um möglichst alle Fehler zu finden und rechtzeitig eliminieren zu können, wurden drei Testläufe mit Nutzern durchgeführt. Durch diesen frühen und intensiven Kontakt zum neuen CRM-System war die Akzeptanz der Anwender von Beginn an hoch. Die Nürnberger denken längst über weitere Optimierungen der Prozesse im Geschäftskundenvertrieb nach. Details will Götzl noch nicht verraten. Dass das neue CURSOR-BPM dabei eine Rolle spielen kann, ist allerdings kein Geheimnis. Das Werkzeug lässt sich als Katalysator und Beschleuniger für das Prozessmanagement beschreiben. »Es ermöglicht die grafische Abbildung und Bearbeitung von Geschäftsprozessen im CRM-System und im Zusammenspiel mit anderen Systemen«, erläutert Jürgen Heidak, Bereichsleiter Consulting bei CURSOR. »Dadurch werden die Abbildung und Ausführung komplexer Abläufe deutlich vereinfacht.«

Gerhard Großjohann

www.n-ergie.de, www.cursor.de