

# Privatkundenprozesse

Wie Sie Ihr Privatkundengeschäft effektiv digitalisieren und automatisieren

ERWEITERN  
SIE IHR  
CRM



©placeit.net

## PRIVATKUNDEN SIND ANSPRUCHSVOLL

SLP-Kunden wollen umfassenden Service, hohe Flexibilität und niedrige Preise. EVU müssen dazu knapp kalkulieren und möglichst automatisiert alle nötigen Geschäftsprozesse abbilden, um hier erfolgreich anbieten zu können.

Um dies erfolgreich umzusetzen, brauchen Unternehmen auch für Ihre Privatkunden eine professionelle CRM-Lösung, die Prozesse beschleunigt und automatisiert. Gleichzeitig gelten äußerst unterschiedliche Rahmenbedingungen für alle Unternehmen im Bereich Energievertrieb. Daher ist die Flexibilität der eingesetzten Lösung entscheidend, um die Bedürfnisse des Unternehmens auch langfristig zu erfüllen.

## PRAXISBEWÄHRTE LÖSUNGEN ALS BASIS

CURSOR bietet für Ihren Privatkundenbereich gemeinsam mit Kunden und Energieexperten entwickelte Standardprozesse an, die wichtige Funktionen im SLP-Bereich direkt mit einer bewährten Lösung abbilden. Gleichzeitig sind diese Prozesse schnell auf die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassbar. Ihre Erweiterungen und Einstellungen bleiben auch bei neuen Releases oder Updates erhalten.

## IHRE VORTEILE

- Best-Practice-Lösungen als Grundlage
- Kurze Einführungszeit
- Niedrige Initialinvestition
- Ohne Installationsaufwand
- Standardisierte Datenübergabe an Drittsysteme wie ERP oder PRM
- Automatisierte Qualitätssicherung und Systemmonitoring
- Aus der Cloud verfügbar

# Abgebildete Privatkunden- prozesse

- SLP-Prozesscockpit
- Tarifmanagement
- Angebotsprozess (für Bestands- und Neukunden)
- Preisanpassung
- Umzugsprozess
- Kündigungsprozess
- Next Best Action
- Produktwechsel
- Abschlagsänderung\*
- Änderung der Bankverbindung\*
- Stammdatenänderung\*
- Zählerstandserfassung\*
- Angebots- und Bestandskundenanalyse (mit CURSOR-Analytics)
- Kundengewinnung und -Rückgewinnung (mit CURSOR-Multichannel-Marketing)

\*aktuell in Umsetzung

## SLP-PROZESSCOCKPIT

Das SLP-Prozesscockpit auf dem Info-board-Desktop dient als zentraler Einstiegspunkt in die einzelnen SLP-Prozesse. Hieraus kann der Anwender bspw. einen Geschäftspartner selektieren oder diverse Prozesse direkt starten.

## SLP-ANGEBOTSPROZESS

Der SLP-Angebotsprozess umfasst die Erstellung von tarifgebundenen Angeboten im Tarifkundenumfeld. Dabei baut dieser auf dem Tarifmanagement in EVI auf. Mit dem Prozess können sowohl Angebote für bestehende Geschäftspartner als auch für Interessenten abgebildet werden.

Tarif	Kosten	Beschreibung	Anmerkungen	
STROM ONLINE STROM ONLINE 2018 1035,05€ / Jahr	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitspreis / kWh: 24,83 Cent</li> <li>Arbeitspreis NT / kWh: - Cent</li> <li>Grundpreis / Jahr: 166,00 €</li> <li>Jahrespreis Netto: 869,79 €</li> <li>Abschlag: 86,25 €</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neukundenbonus: 155,00 €</li> <li>Sofortbonus: 125,00 €</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verlängerungsfrist: 3 Monate</li> <li>Kündigungsfrist: 3 Monate</li> <li>Mindestlaufzeit: 12 Monate</li> </ul>	134,14 C gespart
100 % OKO Zeitscheibe 2018 798,75€ / Jahr	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitspreis / kWh: 21,00 Cent</li> <li>Arbeitspreis NT / kWh: 18,00 Cent</li> <li>Grundpreis / Jahr: 90,00 €</li> <li>Jahrespreis Netto: 671,22 €</li> <li>Abschlag: 66,56 €</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neukundenbonus: 150,00 €</li> <li>Sofortbonus: 75,00 €</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verlängerungsfrist: 12 Monate</li> <li>Kündigungsfrist: 3 Monate</li> <li>Mindestlaufzeit: 12 Monate</li> <li>Preisgarantie: 12 Monate</li> </ul>	90,44 C gespart
				128,44 C gespart

## SLP-UMZUGSPROZESS/KÜNDIGUNG

Mit dem SLP-Umzugsprozess wird der Auszug und Einzug automatisiert durchlaufen.

**Auszug:** Nach Selektion der betreffenden Lieferstelle werden die Angaben zum Auszug erfasst und der Auszug für die Übergabe an das Drittsystem vorbereitet.

**Einzug:** Der Einzugsprozess baut auf den bestehenden Teilprozessen des SLP-Angebotsprozesses wie Lieferstellenanlage, Netzbetreiberprüfung und ggf. Tarifauswahl auf und endet in der Next Best Action, aus der dann die Dokumentenerstellung sowie die Übergabe an das Drittsystem ausgeführt wird.

Phasenübersicht: Auswahl Anlagenkonto → **Auszug erfassen** → Umzug → Angebotserstellung → Folgeaktion

**Eingabe**  
Bitte geben Sie die Auszugsdaten ein.

Anlagenkonto Auszug EVIAK000000 MUSTERMANN MAX GIEBEN, EVIAK00000000002  
 Auszugsdatum 31.01.2019  
 Zählerstand 564.722,00  
 Umzug gewünscht

**CURSOR** Software AG **Angebot Online annehmen**

vielen Dank für das Vertrauen in unsere Produkte. Nachstehend habe wir für Sie alle Informationen zum Angebot zusammengefasst. Sie können das Angebot am Ende online bestätigen.

Ihre Kundendaten		Lieferstelle	
<b>Typ</b>	Herr	<b>Adresse</b>	Friedrich-List-Straße 31 35398 Gießen
<b>Name</b>	Mustermann, Max	<b>Netzbetreiber</b>	Mittelhessen Netz GmbH
<b>Adresse</b>	Friedrich-List-Straße 31		
<b>Telefon</b>	0541-40000		
<b>Mobil</b>	0172-1234567		
<b>Email</b>	max@mustermann.de		
<b>Geburtsdatum</b>	1.1.1978		

Vertragsdaten		Tarifinformationen	
<b>Vertragsbeginn</b>	1.1.2020	<b>Tarifname</b>	Ä-ko 100%
<b>Gesch. Jahresverbrauch</b>	2000 kWh	<b>Arbeitspreis</b>	23.348 Cent/kWh
<b>Anlieferant</b>	Stadtwerke GmbH	<b>Grundpreis</b>	70 EUR/Jahr
<b>Vertragsnummer</b>	123456789	<b>Sofortbonus</b>	50 EUR
<b>Anlieferant</b>		<b>Neukundenbonus</b>	100 EUR
		<b>Kündigungsfrist</b>	3 Monate
		<b>Verlängerungsfrist</b>	12 Monate
		<b>Mindestlaufzeit</b>	12 Monate

Der genannte Kontoinhaber ermächtigt den Lieferanten, Zahlungen von seinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist der genannte Kontoinhaber sein Kreditinstitut an, die von dem Lieferanten auf sein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

[AGB](#)  
[Datenschutz](#)

## SLP-ANGEBOTSANNAHME ONLINE

Nach Abschluss des Angebotsprozesses erhält der Geschäftspartner eine E-Mail mit einem Website-Link zur Onlineannahme des Angebotes. Der Geschäftspartner kann auf der Website die Inhalte des Angebotes einsehen und das Angebot "kostenpflichtig" bestellen.

Phasenübersicht: **Neuanlage** → Tarifauswahl → Anlagenkontenzuord...

**Preis Anpassung bearbeiten - Initiierung Preis Anpassung**  
Bitte pflegen Sie die neue Preis Anpassung.

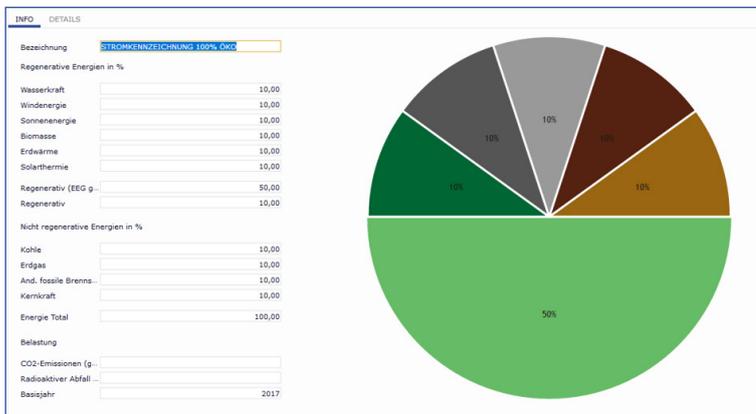
Kurzbezeichnung: Preis Anpassung Massendaten  
Sparte: 01 / Strom  
Status: IN VORBEREITUNG / In Vorbereitung  
Zuständiger: SHD / Homrighausen, Steffen, +49 (641) 40000 - 216, Steffen.Homrighausen@bours

**Konfiguration for autom. Versand**  
Versanddatum:   
Versand autom.:   
Widerufsdatum:   
Autom. Bestätigung:   
Wordvorlage:

Bitte wählen Sie den nächsten Schritt aus:  
  
Alle Anlagenkonten mit Tarifscheiben in Preis Anpassung werden verknüpft.  
  
Sie können die anzupassenden Tarife aus einer Liste auswählen.

## SLP-PREISANPASSUNG

Der Preis Anpassungsprozess unterstützt bei der Tarifanpassung und Dokumentenerstellung und basiert auf dem Tarifmanagement in EVI. Anzupassende Verträge können selektiert und in einer Massendatenverarbeitung bearbeitet werden.



## TARIFMANAGEMENT

Tarife sind die Basis für das Privatkundengeschäft bei der Energieversorgung. Mit dem Tarifmanagement für EVI können die Tarife vollumfassend verwaltet werden. Sie sind die Grundlage für den SLP-Angebotsprozess und die Preis Anpassung. Tarife stellen Vertragsbestandteile dar und werden einseitig von einem Unternehmen einheitlich verschiedenen Vertragspartnern angeboten.

Phasenübersicht: **NBA wählen** → NBA ausführen → Konditionen → Datenerfassung → Angebotsstellung → **Bestätigung**

**Auswahl der nächsten Aktion**

## NEXT BEST ACTION FÜR IDEALE KUNDENPFLEGE

Ihre Mitarbeiter bekommen im Kundengespräch dynamisch die nächsten sinnvollen Schritte gezeigt.

- Folgeaktionen direkt in der Prozessmaske, optimal abgestimmt auf das vorherige Ereignis
- Durch Administrator frei konfigurierbar über Wahrscheinlichkeiten, Erwartungswerte oder manueller Eingabe
- Ideale Platzierung von Cross-Selling-Angeboten
- Steigerung der Beratungsqualität in Vertrieb und Service

# Mehrwerte für Ihre Privatkundenprozesse

## NETZBETREIBER- UND GRUNDVERSORGUNGSTARIFERMITTLUNG

Automatisierte Netzbetreiber-Grundversorgungstarife-Ermittlung im SLP-Angebotsprozess powered by ene't.

## MASSENDATENPROZESSE

Bei der Umsetzung aller Prozesse wird großer Wert auf die Massendatenverarbeitung gelegt. BPM unterstützt durch Massendatenmethoden.

## INTEGRIERTE ENE'T SERVICES FÜR EFFIZIENTES ARBEITEN

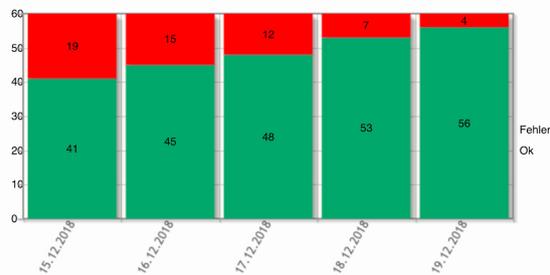
Hausnummernscharfe Ermittlung von Netzbetreiber und Grundversorgungstarif auf Grundlage der Lieferstellenadresse über ene't-Services. In der Tarifauswahl werden die Daten zum Vergleich herangezogen und das Einsparpotenzial ermittelt.

## EVI PRIVATKUNDENPROZESSE AUS DER CLOUD

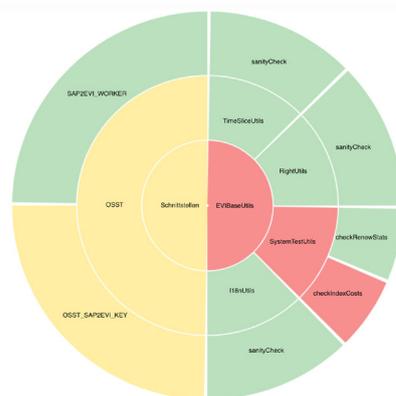
Profitieren Sie auch von SLP-Standardprozessen aus der Cloud powered by ene't. EVI aus der Cloud bietet einen standardisierten Funktionsumfang und Prozesse, ist schnell startklar und mit einem geringen Initial-Invest verbunden.

## QUALITÄTSSICHERUNG

Unsere Privatkundenprozesse durchlaufen einen strengen Qualitätssicherungs-Prozess, in dem sie auf Herz und Nieren geprüft werden. Durch automatisierte Oberflächentests werden die Prozesse ohne manuellen Eingriff durchlaufen und verifiziert. Im Hintergrund laufende Tests prüfen die ordnungsgemäße Funktion allgemeiner Business-Logik.



Der Systemmonitor stellt den Zustand von fachlichen und technischen Bereichen dar und zeigt auf einen Blick, wo es klemmt.



Bei den genannten Funktionen handelt es sich teilweise um optionale Erweiterungen. Alle im Text erwähnten Produkte sind Marken der jeweiligen Firmen. Alle nicht gekennzeichneten Fotos sind Eigentum der CURSOR Software AG. 09/2020. Technische Änderungen vorbehalten.



Bitte vereinbaren Sie einen Präsentationstermin.

Ihr Ansprechpartner:  
Steffen Homrighausen  
Teamleiter Business Consulting  
Telefon +49 641 400 00-216  
steffen.homrighausen@cursor.de

**CURSOR**<sup>®</sup>  
Software AG

CURSOR Software AG  
Friedrich-List-Straße 31  
35398 Gießen | Germany  
Telefon +49 641 400 00-0  
info@cursor.de  
www.cursor.de