

Exzellenter Kundenservice sichert Markterfolg

Jörn Kranich

Intensive Kundenorientierung und regionale Verbundenheit sind bei der Oberhessischen Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft in Friedberg elementare Bestandteile der Unternehmensphilosophie. Das zahlt sich aus: Im Rahmen der n-tv Qualitäts-Studie „Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“ wurde die OVAG jetzt mit dem 1. Platz in der Kategorie „Klassischer Stromanbieter“ ausgezeichnet. Wesentlicher digitaler Dreh- und Angelpunkt für den Markterfolg ist die CRM-Branchenlösung EVI der CURSOR Software AG. Durch die Integration einer Reihe von IT-Anwendungen ermöglicht EVI einen 360-Grad-Blick auf Kundeninteressen.

„Die Branche befindet sich in einer hohen Dynamik. Die Energiewende und die sich ständig verstärkende Wettbewerbssituation erfordern die Optimierung interner Prozesse und Anpassungen der betrieblichen Organisation“, fasst Holger Ruppel, Vertriebsleiter der OVAG, die aktuellen Herausforderungen zusammen. Dabei setzt das OVAG-Team neben dem Aufbau neuer Geschäftsmodelle wie E-Mobility insbesondere auf positive Kundenerlebnisse und einen exzellenten Kundenservice. „Sowohl Privat- als auch Unternehmenskunden möchten jederzeit kompetent und zuverlässig bedient werden, und dies zu fairen Konditionen. Wir generieren persönliche Kundenerlebnisse entlang der Customer Journey. Diese besonderen Erlebnisse werden gerne weiter erzählt“, führt Holger Ruppel weiter aus.

Kundenerlebnisse sind das A und O

Um besondere Kundenerlebnisse zu schaffen, geht das Unternehmen mit seinen über 500 Mitarbeitern auch außergewöhnliche Wege. OVAG-Vorstand Joachim Arnold erläutert: „Punkten können wir beispielsweise durch unseren Jugend-Literaturwettbewerb und durch unser Internationales OVAG-Varieté.“ Es zieht internationale Weltstars in die Metropolregion Frankfurt/Rhein/Main und begeistert jährlich über 33.000 Besucher im Jugendstil-Theater Bad Nauheim.

Schlagkräftige Werkzeuge ermöglichen reibungslose Abläufe

Damit möglichst alles „wie am Schnürchen“ läuft, bedarf es schlagkräftiger Werkzeuge.

Durch die Integration aller relevanten IT-Anwendungen (von SAP IS-U über Microsoft Office und einer Vielzahl weiterer Applikationen) ermöglicht EVI einen 360-Grad-Blick auf Kundeninteressen (siehe Abb.). So kann die OVAG schnell, zuverlässig und kompetent entlang der Customer Journey agieren und individuell passende Angebote platzieren. Mit exzellenten Prozessen und einem ebensolchen Kundenservice wird ein wesentlicher Teil der Energiewende bei der OVAG aktiv gestaltet.

CRM im Kundenservice: Ständige Verbesserungen

Mittlerweile ist EVI seit über 15 Jahren im Geschäftskundenbereich und seit über zehn Jahren im Kundenservice der OVAG im Einsatz. „Die Verantwortlichen haben sich aufgrund der einfachen Bedienoberfläche und der bereits im Auslieferungszustand verfügbaren Standardprozesse für EVI entschieden“, erinnert sich Jürgen Heidak, Consulting-Vorstand bei CURSOR. „Die vielfältigen Gestaltungsmöglichkeiten zur Abbildung der individuellen Anforderungen werden vom OVAG-Team rege genutzt. Dies erlaubt ständige Prozess-Verbesserungen im laufenden Betrieb“, so Heidak weiter.

Dem Versorger war wichtig, das gesamte Angebots- und Vertragsmanagement abzubilden und den Kundenbestand mit wenigen Klicks zu analysieren. Hilfreich ist die Selektion beliebiger Zielgruppen zur effizienten Planung und Durchführung von Marketingkampagnen. Dabei sorgt CURSOR mit kontinuierlichen Updates dafür, dass EVI stets auf dem neuesten fachlichen, technischen und gesetzlichen Stand ist.

„Der Turbo für unsere Geschäftsprozesse“

Meilensteine setzte der Versorger bei der Optimierung der Geschäftsprozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service. „EVI beschleunigt spürbar die Abläufe. Das CRM ist durch die Automatisierung von Routinevorgängen der Turbo für unsere Geschäftsprozesse“, so Holger Ruppel. Und er ergänzt: „Das zahlt sich doppelt aus: Einerseits können wir die Kundenbindung festigen, andererseits reduzieren effiziente Prozesse unsere Kosten. Wir legen Wert darauf, den Anwendern das Tagesgeschäft immer weiter zu erleichtern. Gute Beispiele sind der Angebotsprozess mit automatisierter Netzbetreiber- und Tarif-findung und der Umzugsprozess für SLP-Kunden.“ Laut dem OVAG-Vertriebsleiter ist außerdem die Geschäftskunden-Bepreisungsfunktionalität sehr effizient. Vor dem EVI-Einsatz hatten die Verantwortlichen dies manuell mit Excel erledigt.

Das sieht CRM-Projektleiter Steffen Müller genauso: „Auch hier konnten wir unsere Geschwindigkeit deutlich pushen. Rückblickend ist Schritt für Schritt eine Anwendung entstanden, die immer bessere Kundenprozesse im RLM- und SLP-Bereich bietet. Ein Erfolgsfaktor ist aus unserer Sicht, dass die systemseitige Administration der Software in der IT-Abteilung stattfindet und die fachliche Anwendungsgestaltung im Vertrieb erfolgt. Schnelligkeit bringt die agile Projektmethodik: EVI wird gemeinsam mit CURSOR-Consultants mittels SCRUM laufend optimiert.“ So wur-

den beispielsweise der Vermarktungsprozess für PV-Anlagen und das Handling der ovagCard in EVI implementiert. Aufgrund kurzer Wege, schneller Reaktionszeiten und der kompetenten Unterstützung sind die OVAG-Mitarbeiter sehr zufrieden mit Software, Beratung und Service von CURSOR.

Erfolgsfaktor Integration: Zahlreiche Anwendungen angebunden

Die bidirektionale SAP IS-U- Integration wurde mittels der SAP-zertifizierten Schnittstelle im Handumdrehen durchgeführt. „Im Laufe der Zeit haben wir eine Vielzahl weiterer Anwendungen an EVI integriert. Dazu zählen ein Archivierungssystem, eine Netznutzungsdatenbank, Kalkulationstools sowie diverse Webservices, die mit EVI verknüpft sind. Daher ist EVI heute zum Kunden hin das zentrale System und aus Anwendersicht der Nucleus für eine Vielzahl von Kundenprozessen“, macht Ruppel deutlich.

Erfolg auch in den Netzprozessen

Um auch in der Zukunft gut aufgestellt zu sein, arbeiten CURSOR und OVAG stetig an der Optimierung von Prozessen – in allen Geschäftsbereichen. In diese Kooperation ist auch die ovag Netz GmbH mit einbezogen. Dort ist die für Netzbetreiber konzipierte CRM-Lösung TINA das zentrale Arbeitsinstrument, mit dem das Unternehmen unter anderem sämtliche Verträge rund um den Netzzugang erstellt. Alle Informationen rund um Anlagen, Anschlüsse, Kundenstammdaten oder Kontakte stehen unternehmensweit zur Verfügung.

Konkret haben CURSOR und die ovag Netz GmbH in den letzten zwei Jahren unter anderem die Integration der Marktstammdatenregister für Erzeugungsanlagen und Stromspeicher (BNetzA MaStR), die Netzbetreiberprüfung, die Anlagensperrung aus TINA nach SAP IS-U über den SAP Funktionsbaustein sowie die Anbindung eines Workforce Management Systems mit Auftragserzeugung im SAP SD mit TINA realisiert.

Für die Zukunft bestens aufgestellt

Durch die Möglichkeiten im Rahmen der Liberalisierung konnte die OVAG die Kundenzahl und das Unternehmensergebnis steigern. Dabei bauen die geschilderten Erfolgsparameter auf einem Fundament von kompetenten und motivierten Mitarbeitern auf. „OVAG-Kunden können seit über 100 Jahren auf die Leistungen des Unternehmens bauen. Wir sind sowohl durch unsere Aktivitäten der positiven Kundenerlebnisse als auch mit den eingesetzten IT-Werkzeugen für die Zukunft bestens aufgestellt,“ resümiert OVAG-Vorstand Joachim Arnold optimistisch.

J. Kranich, Marketing Consultant, Kranich Plus, München
www.kranich-plus.de
www.cursor.de

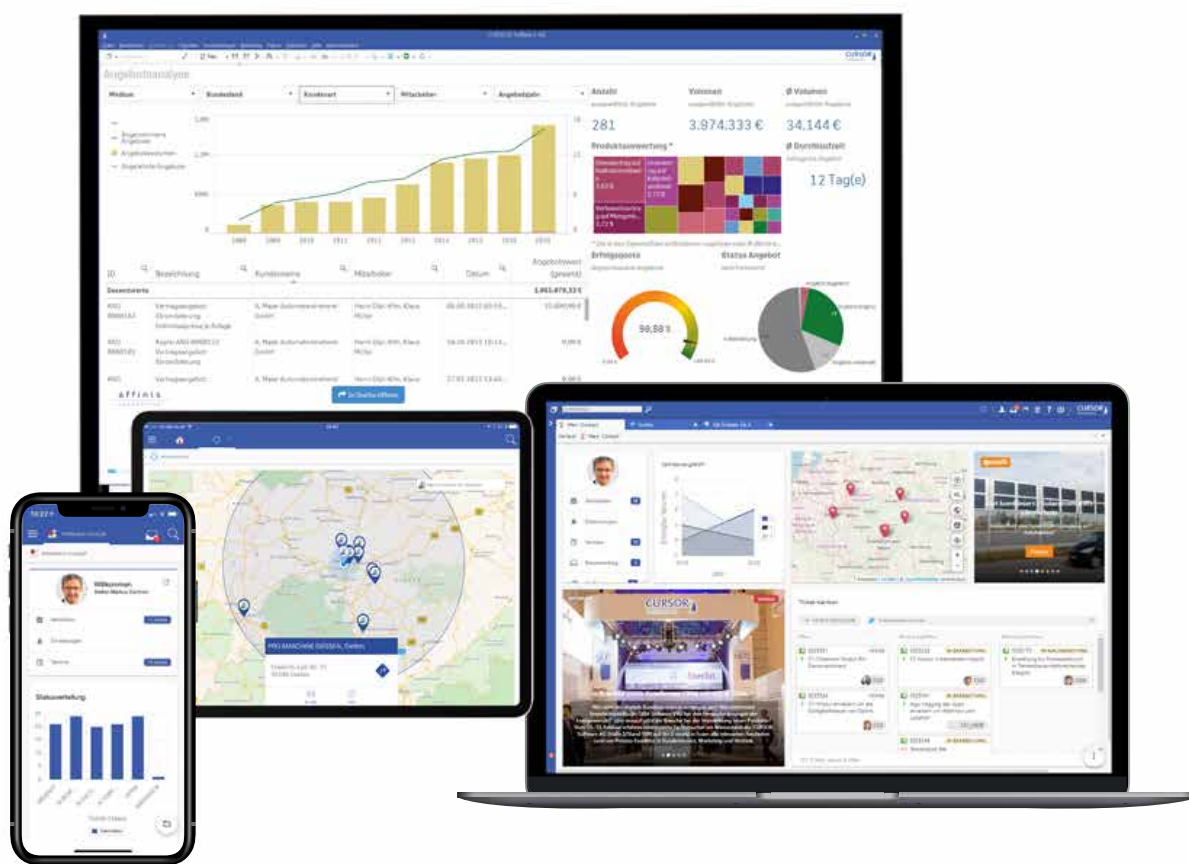


Abb. Die zentrale Geschäftsprozessplattform ermöglicht einen 360-Grad-Blick auf die Kundeninteressen

Bild: CURSOR Software AG