

CRM und Geschäftsprozessmanagement im Energievertrieb

EVI bei ESWE: Privatkundenprozesse in Bestform

Gießen, 23.05.2012 – Die ESWE Versorgungs AG verwirklicht zielstrebig ihre ehrgeizigen Wachstumsziele im Privatkundenmarkt. Seit 2008 hat der Wiesbadener Versorger rund 80.000 Kunden neu gewonnen. Von Anfang an ein unverzichtbares Werkzeug im Vertriebsprozess: die CRM-Lösung EVI von CURSOR. Seit Februar 2012 arbeitet der ESWE-Vertrieb mit der modernen Java-basierten Produktgeneration EVI „Jet“.

EVI ist bei ESWE schon seit 2002 im Einsatz. Von Beginn an im Geschäftskundenvertrieb, seit 2008 auch bei der Betreuung von Privatkunden. „Im Geschäftskundenbereich haben die Funktionalitäten der bisherigen EVI-Version ausgereicht“, sagt Peter René Deuter, ESWE Energiebeschaffung und Vertriebscontrolling.

Bundesweites Angebot an Privatkunden

„Doch im Privatkundenbereich, wo es um Massengeschäftsprozesse geht, sind wir an Grenzen gestoßen. Vor allen Dingen wollten wir die Abläufe weiter automatisieren und beschleunigen.“ Ein Anbieterwechsel sei kurz diskutiert, jedoch rasch verworfen worden: „Die Fähigkeiten von EVI Jet haben uns schnell überzeugt. Die bereits realisierte Prozessintegration und langjährig gute Erfahrungen mit CURSOR waren weitere Gründe, EVI treu zu bleiben.“

ESWE akquiriert bundesweit neue Kunden. Einerseits werden sie über Internetportale gewonnen. Andererseits kooperieren die Wiesbadener mit zwei Vertriebspartnern, die Kunden quasi per Cross-Selling anwerben. Täglich werden zahlreiche Interessenten durch das CRM-System geschleust. Im Normalfall müssen die ESWE-Mitarbeiter dabei nicht mehr eingreifen.

Automatisierte Geschäftsprozesse

Die Interessentendaten laufen per CSV-Datei ins CRM-System, das zunächst nach Dubletten sucht und eine Bonitätsprüfung startet. Ist mit Zahlungsschwierigkeiten zu rechnen, wird automatisiert ein Ablehnungsschreiben erzeugt. Ohne manuelles Zutun werden auch Vertragsabschlüsse angebahnt, die Durchführung des Wechselprozesses (im SAP-System) angestoßen und Begrüßungsschreiben erstellt. Nur wenn Daten unplausibel sind, werden die Mitarbeiter vom System zum Eingreifen aufgefordert.

Auch bei der Fehlerbehebung bietet EVI Jet bestmögliche Unterstützung: Alle für die Bearbeitung relevanten Daten befinden sich auf der neuen Erfassungsmaske, für Deuter ein Highlight der neuen CRM-Lösung: „Früher mussten die Anwender an verschiedenen Stellen im System nachschauen und Eingaben machen. Das funktioniert nun deutlich einfacher und schneller. Außerdem kann der Mitarbeiter immer unmittelbar nachverfolgen, in welchem Bearbeitungsstatus sich ein Interessent gerade befindet.“ Die Provisions- und Bonusprozesse werden ebenfalls in der CRM-Lösung gesteuert und überwacht. Einerseits betrifft dies die Vertriebspartner, die für jeden vermittelten Neukunden ein Entgelt erhalten. Andererseits erhält jeder neue ESWE-Kunde nach einjähriger Vertragslaufzeit einen Wechselbonus.

Dreh- und Angelpunkt im Vertrieb

Der ESWE-Vertrieb nutzt EVI als zentrales Arbeitsinstrument für alle relevanten Geschäftsprozesse. Im Bereich Geschäftskunden zählt die Integration des Kalkulationswerkzeugs EnSupply von Enerko zu den Glanzpunkten der Lösung. Die tiefe Integration der CRM-Lösung in die ESWE-Prozesse machte die Migration auf die neueste Produktgeneration zu einer besonders anspruchsvollen Aufgabe.

Rundum zufrieden mit EVI

Dass alle Migrationsziele problemlos erreicht wurden, spricht für ein gutes Projektmanagement und die Kompetenz der beteiligten Mitarbeiter, beweist aber auch Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der CRM-Lösung.

„Wir sind rundum zufrieden, sowohl in der Administration als auch in der Anwendung, im Privatkunden- wie im Geschäftskundenbereich“, resümiert Deuter. Gleichzeitig betont der CRM-Experte, dass ein solches Projekt „lebt“: „Wir haben einen exzellenten Automatisierungsgrad erreicht. In einem kontinuierlichen Entwicklungs- und Verbesserungsprozess arbeiten wir daran, Fehlerquellen abzustellen, die Prozesskette im Detail weiter zu optimieren und neue Anforderungen abzubilden.“

Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten

Bildmaterial



[Download \(jpg, 0,8 MB\)](#)

CRM-Experte Peter René Deuter, ESWE Energiebeschaffung und Vertriebscontrolling (Foto: CURSOR)



[Download \(jpg, 3,1 MB\)](#)

Exzellenz in Form und Funktion: ESWE-Gebäude/Lagerhallen mit sympathischem Auftritt (Foto: ESWE)

Die CURSOR Software AG

Unter dem Motto »Erfolg mit System« entwickeln und vermarkten wir seit 25 Jahren branchenspezifische Software für das Kundenbeziehungs- und Geschäftsprozessmanagement (CRM, Customer Relationship Management). Mit Softwareentwicklung, Beratung, Softwareeinführung, Schulung und Support erhalten Kunden ein umfassendes Leistungsspektrum aus einer Hand.

In enger Zusammenarbeit mit Kunden und Branchenexperten entstehen auf Basis von CURSOR-CRM zeit- und kostensparende Lösungen für Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Unternehmen der Energiewirtschaft (Produkte: EVI für Energiedienstleister und TINA für Netzbetreiber), Banken und Finanzdienstleister sowie Dienstleistungs- und Industrieunternehmen profitieren von exakt an ihren Anforderungen ausgerichteten Geschäftsprozessen. Mehr als 15.000 Anwender nutzen CURSOR-Anwendungen täglich.

Pressekontakt



Steffen Barthel | Koordination Marketing und Öffentlichkeitsarbeit
Telefon: 0641 / 400 00 – 401 | Steffen.Barthel@cursor.de