CRM

Mit TINA Geschäftsprozesse optimieren

[12.11.2018] In Vorbereitung des Smart Meter Roll-outs haben die Energienetze Mittelrhein (enm) auch eine Software für das Customer Relationship Management (CRM) eingeführt. Über die Lösung TINA von Anbieter Cursor soll künftig der komplette Kundenservice gemanagt werden.

Intelligente Messsysteme (Smart Meter) und moderne Messeinrichtungen werden im Stromnetz der Zukunft für Effizienz und Sicherheit sorgen. Davon sind die Verantwortlichen der Energienetze Mittelrhein (enm) überzeugt. Als Partner der regionalen Energiewende legt deren Muttergesellschaft, die Energieversorgung Mittelrhein (evm) mit dem Roll-out intelligenter Zähler einen Grundstein für die in Zukunft benötigte Infrastruktur. Bei der Umsetzung vertraut der Verteilnetzbetreiber auf die leistungsstarke Customer-Relationship-Management-Lösung (CRM-Lösung) TINA des Unternehmens Cursor.
„Im Rahmen des Roll-outs werden wir bis 2032 rund 245.000 Stromzähler austauschen – vom nördlichen Rheinland-Pfalz bis hin zur Landesgrenze zu Nordrhein-Westfalen. Eine wahre Mammutaufgabe“, schildert CRM-Projektleiter Michael Hoffmann die Aufgabenstellung der enm, die das Stromnetz der Muttergesellschaft evm betreibt und den Austausch daher durchführen wird.

Zahlreiche Herausforderungen

Der Startschuss für das CRM-Einführungsprojekt fiel am 1. November vergangenen Jahres. Dabei galt es, 35 Anwendern aus den Bereichen Messservice, Netzwirtschaft und Kundenservice über den Web-Client den Zugang zur CRM-Software TINA zu ermöglichen. Außerdem sollten die Experten von Cursor die relevanten Informationen aus dem Abrechnungssystem lima und dem Geräte-Management (GM) in einer zentralen Lösung zusammenführen. So stand zunächst die Integration dieser Lösungen auf dem Programm. Hier konnte die von Cursor angebotene Standard-Schnittstelle zwischen lima und TINA eingesetzt werden.
Zudem hatten die CRM-Spezialisten den Import von Listen des Bundesverbands der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) sowie des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfaches (DVGW) durchzuführen und den Smart-Meter-Roll-out-Prozess zur Bildung von Chargen und Geräteaufträgen abzubilden. Darüber hinaus sollten im Kundenservice-Modul von Cursor die Prozessanforderungen der Energienetze Mittelrhein abgebildet werden. „Künftig werden wir unseren zentralen Kundenservice komplett mit TINA managen und so unsere Effizienz weiter steigern“, erläutert Jürgen Wittig, Leiter Netzwirtschaft. Aktuell stehen daher in der zweiten Projektphase der Ausbau der Kundenservice-Prozesse und die Abbildung von Netzverträgen mit Ablösung der bestehenden Access-Anwendung auf der Agenda.

Automatisierung der Kommunikationsprozesse

Nachdem TINA nun erfolgreich implementiert ist, gelingt es Netzbetreibern wie enm, komplexe Geschäftsprozesse wesentlich besser zu organisieren, Kosten zu reduzieren und gleichzeitig gesetzliche Vorgaben zu erfüllen. Die flexible, CRM-basierte Netz-Management-Lösung sorgt für die Optimierung und Automatisierung der Informations- und Kommunikationsprozesse. Damit dies gelingt, werden Informationen aus allen relevanten Systemen integriert. So bietet die Cursor-Lösung Unterstützung bei sämtlichen Anforderungen des Tagesgeschäfts: von der Verwaltung der Netzverträge bis hin zum Roll-out intelligenter Messsysteme. Und das mit wesentlich schnelleren Geschäftsprozessen und erheblicher Zeit-

und Kostenersparnis bei der Informationsrecherche. Mit der Cursor-App steht die Anwendung TINA auch unterwegs jederzeit zur Verfügung.

Positives Feedback

Uwe Worch, Leiter des Bereichs Informationstechnologie bei der enm-Muttergesellschaft Energieversorgung Mittelrhein formuliert es so: „Nach den sehr guten Erfahrungen mit der Cursor-CRM-Lösung EVI im Mutterkonzern erreichen wir mit dem Schwesterprodukt TINA bei der enm eine hohe Effizienz in unseren Prozessen und unserer Serviceorientierung. Und wir haben erstklassige Voraussetzungen für den Einstieg in den Markt für netznahe Dienstleistungen im nicht regulierten Umfeld geschaffen.“ Dennis Heußlein, Leiter Technisches Messwesen, ergänzt: „Wir sind mit dem Funktionsumfang und der Performance sehr zufrieden. TINA ist strukturiert und verfügt über viele Standardkomponenten, die man sofort verwenden kann. Das System ist extrem flexibel und konnte schnell und unkompliziert an enm-Bedürfnisse angepasst werden.“

Umfassender Support unerlässlich

Ein neues System bedeutet anfangs allerdings immer Mehraufwand. „Wir sind nun seit einigen Wochen produktiv und das Feedback der Mitarbeiter ist ausgesprochen positiv. Die Bedienung ist intuitiv und Standardtätigkeiten wie das Dokumentieren von Kundenkontakten können wesentlich schneller abgearbeitet werden als bisher.Der bisherige Projekterfolg motiviert uns, weitere Informationen und Prozesse in TINA abzubilden und den Nutzen noch weiter zu erhöhen“, so Projektleiter Michael Hoffmann. Dabei ist ein umfassender Support unerlässlich. „Sowohl im Rahmen des Projekts als auch im Produktivbetrieb ist die Unterstützung durch Cursor hervorragend. Die Kollegen sind stets erreichbar und liefern zeitnah Rückmeldungen und Lösungen“, resümiert Hoffmann.

Ziel erreicht

„Die Vorgabe lautete, eine Datendrehscheibe innerhalb des Unternehmens abzubilden und eine einheitliche Anwenderplattform zu bieten. Dieses Ziel haben wir mit TINA auch bei der enm erreicht“, so Cursor-Consulting-Vorstand Jürgen Heidak. Rüdiger Teves, Projektleiter bei Cursor, fasst zusammen: „Mit der erfolgreichen Umsetzung dieses Digitalisierungsprojekts zur Roll-out-Planung sind die Energienetze Mittelrhein gut auf die Anforderung des Messstellenbetriebsgesetzes vorbereitet.“

()

Dieser Beitrag ist in der September/Oktober-Ausgabe von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, Cursor, CRM