CRM Kundenservice

Ganzheitlicher Blick auf den Kunden

[29.01.2020] Für Vertriebs- und Marketingprozesse setzen die Stadtwerke Kiel auf das CRM-System EVI von Cursor Software. Die Branchenlösung sorgt für ein konsistentes Management der Kundenbeziehungen über Vertrieb, Service und Marketing hinweg.

Das Markt- und Wettbewerbsumfeld der Energieversorger verändert sich seit Jahren. Auch die Verantwortlichen der Stadtwerke Kiel spüren dadurch einen stetig steigenden Wettbewerbs- und Kostendruck. Daher kommen einem effizienten Vertrieb und Kundenservice eine außerordentlich hohe Bedeutung zu. An einer Professionalisierung dieser Prozesse führte kein Weg vorbei. Dabei setzt der norddeutsche Energieversorger nach einer sorgfältigen Marktanalyse IT-seitig auf die energiewirtschaftliche Customer-Excellence-Plattform EVI der Firma Cursor Software.

Digital und revisionssicher

Tom Schuchardt, Abteilungsleiter Vertriebsmanagement bei den Stadtwerken Kiel, erklärt: „Im ersten Schritt haben wir unsere Vertriebsstrategie auf den Prüfstand gestellt und entsprechend der aktuellen Marktsituation ausgerichtet und standardisiert. Dabei lag der Fokus in erster Linie auf der Effizienzsteigerung der kompletten Service- sowie der Sales-Prozesse im Innendienst und im B2B-Vertrieb – von der Kundenanfrage bis zum abschließenden Angebot und der Erstellung der jeweiligen Dokumente für die Sparten Strom, Gas, Wasser, Abwasser, Fernwärme und energienahe Dienstleistungen.“ Ziel war es, mithilfe der CRM-Lösung EVI einen ganzheitlichen Blick auf den Kunden zu gewinnen und durch Automation sowie Workflow-Unterstützung mit der gleichen Anzahl von Mitarbeitern mehr Angebote inklusive Kalkulation zu legen. „Dabei verläuft der gesamte Vorgang durchgängig digital und revisionssicher. Letzteres ist aus Sicht unserer Geschäftsleitung ein absolutes Muss. Als vorteilhaft erweist sich außerdem, dass wir mit EVI unsere Vertriebsarbeit und das Reporting deutlich konsequenter meistern und alle dazu notwendigen Daten aus unserem CRM-System herausziehen können“, erläutert Tom Schuchardt.

Zielgruppengenaue Ansprache

Auch aus der Sicht des Marketings trägt EVI reichlich Früchte. So setzen die Kieler das Multichannel-Marketing-Modul der Cursor-Lösung sowohl im Privat- als auch im Geschäftskundenbereich ein. Damit sind sie in der Lage, Kampagnen zur Kundenbindung, -akquise und -rückgewinnung strukturiert und automatisiert zu planen und durchzuführen. Sabrina Renfer, Referentin für Marketing bei dem kommunalen Unternehmen, erzählt: „Das ist ein riesiger Schritt nach vorne. Zuvor konnten wir im Kampagnenprozess auf keine Systemunterstützung zurückgreifen. Durch die Nutzung von EVI sind wir beispielsweise in puncto Datenselektion spürbar vorangekommen. Während wir zuvor unsere Daten für Kampagnen umständlich über IS-U und die Reports selektieren mussten, sind jetzt alle zielgruppenrelevanten Infos über die flexible Suchfunktion in EVI spontan abrufbar. Leicht von der Hand geht zudem die Initiierung neuer Prozesse und Funktionalitäten, wie die Einführung von Aktions-Codes mit Kampagnen-bezogenen Kundenvorteilen.“

Mitarbeiter profitieren

Abteilungsübergreifend profitieren alle Mitarbeiter von der Anwenderfreundlichkeit der Lösung durch ein modernes User Interface und eine Office-Integration. „Anfangs waren die Kollegen – speziell im Innendienst – etwas skeptisch. Nachdem sie sich allerdings mit den zahlreichen Vorteilen ihrer neuen Software vertraut gemacht haben, stehen sie mittlerweile voll hinter EVI. Einen Beitrag dazu hat auch unser Schulungskonzept inklusive zahlreicher Best-Practice-Szenarien geleistet“, berichtet Vertriebsleiter Tom Schuchardt. Überzeugt von EVI sind aber nicht nur die Mitarbeiter, auch die Verantwortlichen sind angetan von der Stabilität und der Performance des Systems sowie der Option, eigenständig Aktionen, wie die Erstellung von Dokumenten, durchführen zu können. „Auch die Projektlaufzeit vom Kick-off bis zum Go-Live von lediglich eineinhalb Jahren sowie der Support, die kurze Reaktionszeit und das Prinzip eines festen Cursor-Ansprechpartners kam bei uns gut an“, sagt Schuchardt.

Vier Dimensionen

Tom Schuchardt resümiert: „Unter dem Strich konnten wir dank der effizienten Prozesse seit der Produktivsetzung von EVI bereits Angebote in einer vierstelligen Größenordnung legen. Außerdem wissen wir insbesondere die einfache Abwicklung von Kampagnen und deren Reporting sowie die schlanken Arbeitsabläufe, etwa bei der Datenselektion, zu schätzen.“ Um die Zukunft ihrer CRM-Lösung müssen sich die Verantwortlichen der Stadtwerke Kiel keine Sorgen machen. Denn Cursor hat längst erkannt, dass der Begriff Relationship Management im Zuge der vierten industriellen Revolution nicht mehr den zahlreichen Aufgaben des CRM gerecht wird. Heutzutage geht es vielmehr darum, die vielfältigen und flexiblen Funktionen des CRM-Systems mit den bestehenden IT-Systemen zu durchgängigen Prozessen zu verbinden.
Die Customer-Excellence-Plattform bietet mit CRM 4.0 vier Dimensionen. Einerseits eignet sie sich für Geschäftsprozesse für die Multichannel-Kommunikation. Zum anderen dient sie der Applikationsintegration entlang der fachlichen Prozesskette. Cursor-Vorstandschef Thomas Rühl erklärt: „Die dritte Dimension sehen wir in der systemübergreifenden Prozessautomation mithilfe der integrierten Business-Process-Management-Engine.“ Eine neue, vierte Dimension stelle die Cursor Community dar. Diese Institution bietet vielfältige Möglichkeiten zur fachlichen Weiterbildung, zur Vernetzung und zum branchenübergreifenden Austausch.

Positives Markenerlebnis

Stefan-Markus Eschner, Cursor-Vorstand für Technik und Innovation, erläutert die Potenziale der smarten Geschäftsprozessplattform: „Wir ermöglichen mit unserer Customer-Excellence-Plattform die Abbildung der gesamten Customer Journey. Die Plattform sorgt für ein ganzheitliches Management der Kundenbeziehungen über Vertrieb, Service und Marketing. Dies umfasst auch die neuen Online-Touchpoints, deren Steuerung zumeist aus eigenständigen CXM-Lösungen erfolgt. Diese integrieren wir ganzheitlich in unsere Customer-Excellence-Plattform, um dem Endkunden jederzeit positive und konsistente Markenerlebnisse zu bieten.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November/Dezember 2019 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, Cursor, Stadtwerke Kiel