

Salesfive

CRM-Vorlage für Stadtwerke

[20.02.2026] Die Energieversorgung Oberhausen und Salesfive präsentieren eine CRM-Lösung für Stadtwerke. Die auf Praxiserfahrungen basierende Vorlage soll den Kundenservice schneller und effizienter machen. Laut den Unternehmen ist der Start innerhalb weniger Wochen möglich.

Die [Energieversorgung Oberhausen](#) hat gemeinsam mit [Salesfive](#) eine Vorlage für das Customer-Relationship-Management-System (CRM) von Salesforce entwickelt. CRM-Systeme dienen der Verwaltung von Kontakten, Verträgen und Anfragen von Kundinnen und Kunden. Wie die Unternehmen mitteilen, entstand die Vorlage auf Basis realer Anforderungen eines Stadtwerks. Es soll Prozesse vereinfachen, Kosten senken und die Grundlage für den Einsatz von KI schaffen.

Der Kern der Lösung ist ein Kundencockpit. Dieses bündelt Informationen aus den Bereichen Telefon, E-Mail und weiteren Kanälen. Ein integriertes Fallmanagement nach dem „No-Loss“-Prinzip stellt sicher, dass kein Anliegen verloren geht. Alle Vorgänge werden revisionssicher dokumentiert. Zudem enthält das System ein Reporting mit Echtzeitkennzahlen.

Stephanie Hellersberg, Digitalisierungsmanagerin im Kundenservice der Energieversorgung Oberhausen, sagt: „Wir können mit Salesforce hervorragend reporten, was uns bei der Steuerung der Dienstleister sehr hilft. Dank der Echtzeit-Reportings entgeht uns nichts mehr. Wir wissen immer, was bei unseren Kundinnen und Kunden gerade los ist, und können sofort reagieren.“

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, Salesfive, Customer Relationship Management (CRM), Energieversorgung Oberhausen