

Maßgeschneiderte Energielösungen und Service-Angebote für den Größtkundenvertrieb

case study

Der B2B-Vertrieb in der Branche der Energieversorger fordert zunehmend maßgeschneiderte Energielösungen und umfassende Energieversorgungskonzepte. Die Vattenfall Europe Sales GmbH, Teil des Vattenfall-Konzerns, setzt daher zur vertrieblichen Betreuung seiner bundesweiten Größtkunden auf die projektorientierte CRM-Lösung PiSA sales.



Foto: Vattenfall

Kunde

Vattenfall Europe Sales GmbH

Branche

Energieversorger

Einsatzbereich

Kontaktmanagement
Kundenakquise
Vertragsmanagement

Projektdaten

Im Einsatz seit 2007
PiSA sales 4D
PiSA sales mobile für den Außendienst

Integration

Schnittstelle zur Oracle-Master-Datenbank
Integration von MS Office-Anwendungen
Groupware MS Outlook
Anbindung von Active Directory (LDAP)

Kunde & Branche

Die aus dem Zusammenschluss der Größtkunden-Vertriebsbereiche der Unternehmen Bewag, HEW und VEAG entstandene Vattenfall Europe Sales GmbH bietet Regionalversorgern, Stadtwerken und großen Industrieunternehmen individuelle Lösungen für die Strom- und Gasbelieferung sowie umfassende Energieversorgungskonzepte. Das Angebot von Vattenfall Europe Sales basiert direkt auf dem Großhandelsmarkt und stützt sich dabei auf zwei Säulen: die Lieferung von Stromprodukten und die Bereitstellung von Services für den Zugang zum Großhandelsmarkt.

Vattenfall Europe ist ein bedeutender Teil der schwedischen Vattenfall-Gruppe. Das Unternehmen produziert, verteilt, handelt und vertreibt Energie an etwa sechs Millionen Kunden in ganz Europa. Neben Deutschland ist die Vattenfall-Gruppe auch noch in vielen Ländern Nord- und Mitteleuropas aktiv, unter anderem in Finnland und Polen. Vattenfall Europe beschäftigt ca. 20.000 Mitarbeiter.

Ausgangssituation & Herausforderung

Die Vattenfall Europe Sales GmbH hat sich in den Jahren 2004 bis 2006 als Anbieter von werthaltigen Marktzugangsdienstleistungen und Versicherungsprodukten im Strombereich

positioniert. Die Produktpalette wurde ausgeweitet und neben dem traditionellen Geschäft mit Regionalversorgern und Stadtwerken ein neues Kundensegment im Bereich industrielle Größtkunden erschlossen. Um die hohe Qualität der Kundenbetreuung von Vattenfall Europe Sales auch bei dem jetzt breiteren Kundenkreis zu erhalten, musste das Key Account Management durch die Einführung einer geeigneten Software technisch und organisatorisch unterstützt werden. Das Unternehmen startete deshalb im ersten Halbjahr 2006 das Projekt „CRM light“.

Wichtige Projektziele waren:

- + Die Lösung musste schlank und einfach sein, um schnell die Akzeptanz der Mitarbeiter zu finden.
- + Die Lösung sollte aufwärtskompatibel sein, um später weitere unterstützende Prozesse hinzufügen zu können.
- + Die in verschiedenen Altsystemen vorliegenden Kundeninformationen sollten in einem System zentral zusammengeführt werden, insbesondere um den aufwändigen Datenabgleich zu vermeiden und hieraus resultierende Fehlerquellen zu eliminieren.
- + Das System sollte eine prozessübergreifende Darstellung der Kundenhistorie sowie eine lückenlose Verfolgung der Kundenverträge gewährleisten.

- + Übergreifende Informationen, wie z.B. das Vertragsmanagement und die Angebotsverfolgung, sollten automatisiert an vor- und nachgelagerte Prozessstellen weitergegeben werden können, um die aufwändige manuelle Datenpflege in Excel-Listen zu vermeiden.

Projektverlauf & Lösung

Den Start des Projektes „CRM light“ im Januar 2007 bildete die gemeinsame Erarbeitung eines detaillierten Pflichtenheftes. Alle notwendigen Änderungen am Standard von PiSA sales wurden in gemeinsamen Workshops mit Vattenfall Europe Sales herausgearbeitet und abgestimmt. Eine der wichtigsten Aufgaben in dieser Phase war die Optimierung und Harmonisierung der Geschäftsprozesse. Der intensive Austausch der PiSA sales-Projektierer mit den Prozessbeteiligten war für die optimale Abbildung der Geschäftsprozesse in PiSA sales sehr hilfreich und wirkte sich im weiteren Projektverlauf sehr positiv aus. Durch die detaillierte Beschreibung der Prozesse und Funktionen im Pflichtenheft konnte ein erster Prototyp bereits im Februar 2007 bereitgestellt werden. Nach einer intensiven Testphase auf der Basis von über 100 beschriebenen Anwendungsfällen ging das System im Juni 2007 produktiv.

„PiSA sales beschleunigt die Prozesse in unserem Großkundenvertrieb enorm. Das Software-Konzept und das Consulting von PiSA sales haben uns überzeugt.“

PiSA sales fügt sich nahtlos in die IT-Landschaft von Vattenfall Europe Sales ein. Es wurde eine bidirektionale Schnittstelle zu der bei Vattenfall eingesetzten Master-Datenbank auf der Basis der Oracle-Stream-Technologie realisiert. Sie sammelt alle im Unternehmen bereitgestellten Daten und stellt sie anderen Applikationen zur Weiterverwertung zur Verfügung. PiSA sales stellt für die Master-Datenbank wichtige Kontakt-, Unternehmens-, Produkt- und Vertragsdaten zur Verfügung. Die in PiSA sales erfassten CRM-Informationen können so problemlos von anderen Anwendungen genutzt und verarbeitet werden. Dazu zählt insbesondere ein Workflow-Managementsystem zur Steuerung der Abwicklungsprozesse. Zusätzlich wurde eine Schnittstelle zu LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) eingeführt, um die zentrale Benutzerverwaltung von Vattenfall Europe Sales mit den Benutzern des CRM-Systems abgleichen zu können.

In die Prozesse sind unterschiedliche Fachabteilungen involviert. Aus diesem Grund war es notwendig, bei der Ausführung der Geschäftsaktivitäten in den verschiedenen Prozessphasen ein dediziertes Rollenkonzept mit unterschiedlichen Zugriffsrechten

umzusetzen und Verantwortliche durch automatisch generierte Standardaktivitäten über anstehende Aufgaben zu informieren. Eine Herausforderung, die mit dem im PiSA sales-Standard enthaltenen Prozessdefinitions-Modul optimal gelöst werden konnte.

Mit Abschluss der nächsten Projektphase zum Ende dieses Jahres werden die Mitarbeiter im Außendienst die mobile CRM-Lösung von PiSA sales einsetzen. So können sie via Notebook ohne direkte Verbindung mit der zentralen Datenbasis auf den für ihre Arbeit notwendigen Datenbestand zugreifen und wie im Enterprise-System Daten erfassen, pflegen und visualisieren. Die RücksynchRONISATION der so erfassten oder geänderten Daten in das zentrale CRM-System erlaubt es, die zentrale Datenbasis stets auf einem aktuellen und konsistenten Stand zu halten.

Realisierte Erfolge

PiSA sales bietet Unterstützung bei der Verwaltung der Kundenstammdaten sowie im Pre-sales-, After-sales-, Vertrags- und Kampagnen-Management. Auf der Basis der erfassten Daten können Auswertungen für das Management bereitgestellt werden. Der für alle Mitarbeiter einheitliche Workflow sichert - im

Unterschied zur früher praktizierten, oft sehr individuellen Arbeitsweise - die gleichbleibende Qualität der Kundenverträge für alle Produktsegmente.

Das integrierte CRM-Vertragsmanagement stellt den Mitarbeitern von Vattenfall Europe Sales Informationen über verkaufte Produkte und Services der Kunden auf Knopfdruck zur Verfügung. Es verstärkt die Kundenorientierung, erhöht die Professionalität der Arbeit durch die ständige Verfügbarkeit der Daten und lässt insbesondere die Key Account Manager frühzeitig Potentiale erkennen, da die CRM-Wissensbasis kontinuierlich ausgebaut wird.

Aufgrund optimierter CRM-Prozesse, gesteigerter Effektivität mit Einführung der zentralen Datenhaltung und einer hohen Mitarbeiterakzeptanz des CRM-Systems rechnet Vattenfall Europe Sales im nächsten Geschäftsjahr mit einer deutlichen Reduzierung der Prozesskosten.

PiSA sales GmbH

Fredericiastraße 17-19
D-14050 Berlin
Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0
Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99

Geschäftsstelle Karlsruhe
Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
Tel: +49 (0)721. 47 65 747
Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pissales.de · www.pisa.de · www.pissales.de