

Rahmenverträge übersichtlich

Unbundling-Konformität genießt hohen Stellenwert

Die EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH (EnBW VSG) ist seit Mitte Juni 2007 mit SAP CRM für das Kundensegment B2B produktiv. Die Projektlaufzeit betrug insgesamt 20 Monate.

Die EnBW VSG hat ihre gegenwärtigen B2B-Vertriebssysteme (B2B = business to business – Geschäftskunden) vollständig abgelöst und ca. 100000 B2B-Kunden einschließlich der vertriebsrelevanten Daten (Angebote, Verträge, Beziehungen, Chargen etc.) nach SAP CRM überführt. Neben den B2C-Kunden (= Privatkunden) sind damit nun auch die B2B-Kunden im CRM-System abgebildet. Ziel des Projekts war eine Vollreplikation von SAP für Utilities (ehemals IS-U/CCS) und SAP Customer Relationship Management (SAP CRM). Um dies zu erreichen, setzte die DSC Unternehmensberatung und Software aus Schriesheim in zehn Teilprojekten die Anforderungen des Auftraggebers um.

Ein hoher Stellenwert kam der Einhaltung der Unbundling-Konformität zu. Eine weitere Herausforderung bestand darin, die Kunden- und Angebots-Cluster sowie die Rahmenverträge übersichtlich zu verwalten. Darüber hinaus galt es, Massenaktionen über die Kampagnenabwicklung zu berücksichtigen sowie unterschiedliche Anforderungen aus den Geschäftsfeldern Key Account Management, Industrie-/Geschäftskunden, Weiterverteiler u. Ä. abzubilden.

Neben den Prozessen der klassischen Vollversorgungsprodukte wurden auch die Sales-Prozesse neuer handelsnaher Produkte realisiert. Außerdem gelang es, über speziell ent-

wickelte Schnittstellen verschiedene Datenbanken und externe Kalkulationstools anzubinden.

Neben umfangreichen Migrationstätigkeiten aus verschiedenen Altsystemen übernahm DSC auch die Implementierung von komplexen Prozessen. Dabei kommen Technologien wie BSP-Applikationen und Guided Procedures zum Einsatz. Der Datenaustausch erfolgt mittels SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (SAP XI). Zudem verbessern eigens entwickelte DSC Add-Ons wie das CRM Validation Framework oder das Customer Factsheet die Abläufe.

„Die EnBW verfügt nun über ein modernes und zukunftsweisendes CRM-System, das nicht nur Wettbewerbsvorteile verschaffen, sondern auch die IT-Landschaft nachhaltig prägen wird“, so Dr. Wolfgang Rüffler, Leiter IT, EnBW VSG (www.dsc-gmbh.com – weitere Informationen zum Thema CRM im Internet www.zfk.de „Software für den Wettbewerb“ und in der nächsten ZfK). sr