

**magazin****know how**

news
veranstaltungen

it-guide

produkte und anbieter
produktfinder
produktvergleich
marktanalyse
dienstleister
eintragen
stellenangebote
stellengesuche

community

expertenforen
experten
newsletter
umfragen

ressourcen

bücher
studien
glossar
library
gallery

Schnellsuche



Konsequent im Sinne der Kunden – SAP CRM-System für B2B-Kunden erfolgreich eingeführt


[Druckversion](#)

[Als E-Mail versenden](#)

[Zum Magazin-Forum](#)

Auf dem liberalisierten Strommarkt ist der Wettbewerb angekommen. Um ihre Kunden enger an sich zu binden, müssen Energieversorger daher ihr Serviceangebot kontinuierlich verbessern. Eine moderne IT schafft die Voraussetzung dafür – auch bei der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft (EnBW VSG). Seit Mitte letzten Jahres verfügt der Versorger europaweit über eines der größten spartenübergreifenden SAP CRM-Systeme für B2B-Kunden. Dieses bietet den Vertriebsmitarbeitern einen vollständigen Überblick über die Industrie- und Geschäftskunden.

Um den Wettbewerb auf dem Strommarkt zu fördern, sprechen sich viele Politiker und Verbraucherschützer für einen Anbieterwechsel aus. Rund vier Millionen oder zehn Prozent aller Haushalte haben den Schritt bereits gewagt und sich für einen neuen Stromanbieter entschieden. Das ergab eine Studie des Verbands der Elektrizitätswirtschaft (VDEW). Nachdem verschiedene Medien mögliche Ersparnisse vorgerechnet haben, denken selbst langjährige Kunden über einen Lieferantenwechsel nach. Diese Entwicklung ist im B2B-Segment schon seit längerem zu beobachten. Energieversorgungsunternehmen, die vor diesem Hintergrund allein über den Preis überzeugen wollen, verzeichnen häufig nur kurzfristig Erfolge. Mittel- und langfristig lassen sich Kunden nur dann binden, wenn neben dem Preis auch der Service stimmt.

Industrie- und Geschäftskunden über Serviceangebote binden

Um die Kundenbetreuung zu verbessern und ihre Kunden gut zu beraten, hat die EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft (EnBW VSG) bereits vor Jahren ihre [IT-Landschaft](#) modernisiert und im Bereich der Haushalts- und Gewerbekunden SAP CRM (SAP Customer Relationship Management) eingeführt. Mit dem Zugriff auf rund 1,8 Millionen Haushalts- und Gewerbekundendaten verfügte das [Unternehmen](#) damals über eine der größten CRM-Installationen und am höchsten in SAP IS-U integrierte Lösung für Versorgungsunternehmen weltweit.

Die Daten der Industrie- und Geschäftskunden waren allerdings noch nicht in das CRM-System überführt. Im B2B-Bereich arbeitete die EnBW VSG noch bis Juni letzten Jahres mit einer heterogenen Systemlandschaft. So wurde in den unterschiedlichen [Business](#) Units mit unterschiedlichen Systemen gearbeitet.

Überführung der B2B-Kundendaten ins neue CRM-System

Um die Prozesse im B2B-Vertrieb zu optimieren und die Mitarbeiter bei der Kundenbetreuung zu

unterstützen, entschloss sich der Versorger, die IT auch in diesem Bereich zu vereinheitlichen. So überführte die EnBW VSG die vertriebsrelevanten Daten seiner Key Accounts, Industrie- und Geschäftskunden, der Weiterverteiler sowie der Kommunen in SAP CRM. Ziel war es, ein einziges, mehrspartenfähiges Vertriebssystem für alle B2B-Kunden zu schaffen. Zudem sollte das CRM-System online in die bestehende Systemlandschaft eingebunden werden.

Von der Marketingaktion über die Angebotskalkulation und das Gültigsetzen des Vertrags bis hin zur Bestellung, Lieferungsbestätigung und Abrechnung – sämtliche Geschäftsprozesse wollte der Versorger mit der neuen einheitlichen Lösung ansteuern. Darüber hinaus war angestrebt, dass die Mitarbeiter mit nur wenigen Klicks auf konsistente Daten zugreifen. Auch die vollständige Integration des CRM-Systems in die branchenspezifische Abrechnungslösung SAP for Utilities (ehemals SAP IS-U) stand auf der Wunschliste.

IT soll den Prozessen folgen

Die Implementierung der Software realisierte die EnBW VSG gemeinsam mit der DSC Unternehmensberatung und Software GmbH, Schriesheim. Das Beratungshaus hatte im Rahmen eines großen Projekts bei Electrabel bereits Erfahrungen im CRM-Bereich gesammelt. "Das ist keine Selbstverständlichkeit, denn bisher haben erst wenige Versorger ein ganzheitliches CRM-Konzept mit SAP-Systemen umgesetzt", betont Dr. Wolfgang Rüffler, Leiter IT / Qualitätsmanagement und Prozesse bei der EnBW VSG. Außerdem kannte DSC die IT-Umgebung des Versorgers aus einem früheren SAP IS-U/CCS-Projekt im B2B-Segment. "Da wir neben den Implementierungsaufgaben sehr viel selbst entwickelt haben, war das sehr hilfreich", erinnert sich Ralf Gutbrod, CRM-Experte bei der DSC GmbH.

Die zusätzliche Entwicklungsarbeit war notwendig, da der Energieversorger die Software ganz genau an seine Anforderungen anpassen wollte. "Ein großes Anliegen von uns war, dass die IT den Prozessen folgt – und nicht umgekehrt", betont Dr. Wolfgang Rüffler. Daher nahm die EnBW VSG das Projekt auch zum Anlass, die eigenen Geschäftsprozesse zu überprüfen und nach Verbesserungspotenzialen zu suchen. "Grundlage des CRM ist eine konsequente Kundenorientierung: Wo immer möglich, wurden die Prozesse zum Nutzen der Kunden optimiert und dann im CRM-System abgebildet", erklärt Dr. Wolfgang Rüffler.

Überprüfung der Eingaben auf logische Konsistenz

Um die Mitarbeiter zu entlasten und Fehler durch manuelle Übertragungen zu vermeiden, wurden zudem zahlreiche Abläufe automatisiert. Außerdem führt das System sie Schritt für Schritt durch einen kompletten Arbeitsvorgang. Beim Angebotsprozess Strom werden prozessorientiert die notwendigen Daten – z. B. zum Geschäftspartner, zu Geschäftsvereinbarungen, zu Zählpunkten etc. – durch den Vertriebsmitarbeiter im System erfasst. Während des gesamten Prozesses überprüft das System im Hintergrund, ob die Eingaben zum jeweils aktuellen Zeitpunkt logisch konsistent und vollständig sind. Ist das nicht der Fall, kann der Mitarbeiter den Prozess nicht abschließen. Fehlen z. B. die Preise oder ist der Lieferbeginn und Netzbetreiber noch nicht bestätigt, lässt sich der Vertrag nicht für die Abrechnung freigeben.

Neue Übersichtlichkeit auf der Kundeninformationsplattform

Ein weiterer wichtiger Aspekt bei der Implementierung des CRM-Systems war die Einführung der Mehrspartenfähigkeit. Neben der Sparte Strom sollten auch Gas, Fernwärme und Wasser abgebildet werden, so dass der Vertriebsmitarbeiter einen umfassenden Überblick über den Kunden erhält. Neu ist auch die Übersicht über die gesamten Kundendaten. Während die Vertriebsmitarbeiter notwendige Informationen früher aus unterschiedlichen Systemen abrufen, erhalten sie Geschäftspartnerdaten und -vereinbarungen, Verbrauchsstellen, Zählpunkte sowie Angebote und Verträge nun in einer klar gegliederten Baumstruktur.

Zudem sind hier sämtliche Kontakte und Aktivitäten hinterlegt. Als besonders hilfreich für die tägliche Arbeit erweist sich auch das Kundenstammblatt, das nach den Anforderungen der Fachbereiche der EnBW VSG aufgebaut wurde. Hier finden die Vertriebsmitarbeiter alle Informationen zum Kunden, zu den Aktivitäten und den zugehörigen Angeboten. Auch Verträge sowie deren Status werden in einer übersichtlichen Form dargestellt. Per Hyperlink springt der Vertriebsmitarbeiter direkt in die jeweils zugehörigen Detailinformationen. Ferner können hier auch bestimmte Daten aus den Abwicklungs- und Abrechnungssystemen eingesehen werden. "Da die Kundendaten im Kundenstammblatt nach den Wünschen der Fachbereiche angezeigt werden und strukturiert sind, ist eine deutlich bessere Übersichtlichkeit über den Kunden und Transparenz der Interaktionen mit dem Kunden vorhanden", so Dr. Wolfgang Rüffler.

Mit der neuen CRM-Lösung hat die EnBW ihr Ziel erreicht: Auf Knopfdruck stehen den Vertriebsmitarbeitern alle notwendigen Informationen zur Verfügung, die sie für eine intensive Kundenbetreuung benötigen. So können sie noch schneller auf Anfragen reagieren und den Kunden Produkte anbieten, die exakt auf ihre Anforderungen abgestimmt sind.