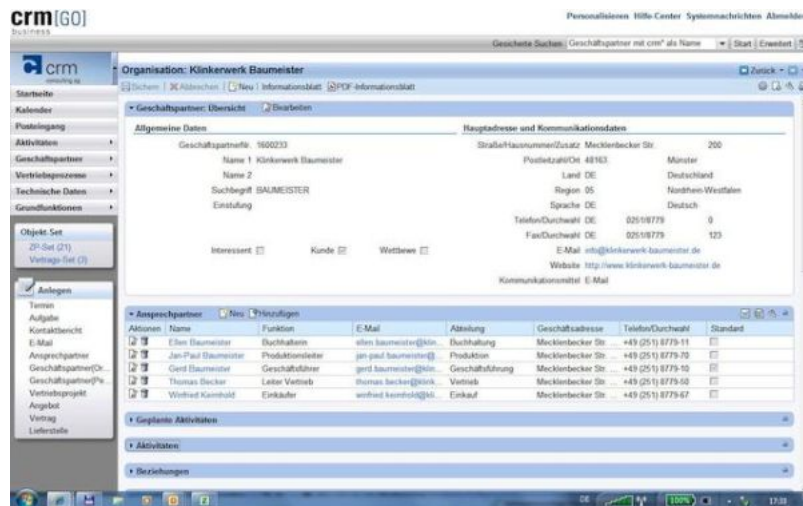


Vollständige CRM-Integration steigert Qualität und Marge

07.04.2011, 11:40 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *crm consulting AG*
Presseagentur: *Press'n'Relations GmbH*



Template crm [GO]

Hemmschuh der Versorgungswirtschaft sind nicht-automatisierte Prozesse

Im Kundenkontakt zählt heutzutage nichts mehr als Reaktionsfähigkeit. Prozesseffizienz und Transparenz gelten inzwischen als Grundvoraussetzungen beim Einsatz eines CRM-Systems (Customer Relationship Management). Die entscheidende Rolle spielt die Integration innerhalb der gesamten Prozesslandschaft von Energieversorgungsunternehmen. Denn nur, wenn sich die energiemarktspezifischen Prozesse vom ersten Kundenkontakt bis hin zu Abrechnung oder auch Abmeldung eines Verbrauchers so automatisiert wie möglich abwickeln lassen, kann die Wettbewerbsfähigkeit im Energiemarkt nachhaltig gesichert werden. Nach Ansicht der Berater der crm consulting AG sollte der Fokus von Unternehmen jeder Größenordnung daher zunehmend auf vollintegrierten Prozessen entlang der gesamten vertrieblischen Wertschöpfungskette liegen – Marketing und Kundenservice eingeschlossen. Aktuelle Projekte zeigen hier beispielsweise im Bereich Call Center eine Optimierungsquote von bis zu 30 Prozent.

„Es ist für viele unserer Kunden kaum zu glauben, wie viel Zeit ein optimal integriertes CRM-System im Arbeitsalltag sparen kann – gerade im Großkundenvertrieb“, berichtet Tristan Becker, Vorstand der crm consulting AG, aus eigener Erfahrung. Hier hat sich für das Team des Beratungshauses das aktuelle Release der SAP CRM 7.0 in der Praxis klar bewährt. „Das System lässt sich ideal in eine SAP IS-U-Landschaft integrieren. Dies führt in Folge dazu, dass der jeweilige Mitarbeiter stets die vollständige Übersicht zu einem Kunden hat. Die langwierige Suche in unterschiedlichen Systemen wie IS-U oder Archiv-Lösungen oder gar Aktenordnern gehört der Vergangenheit an“, beschreibt Tristan Becker den Mehrwert. Hinzu kommt die durchgängige Datengrundlage. Informationen wie beispielsweise Stammdaten, die einmal ins System eingegeben wurden, stehen automatisch für alle weiteren Prozesse bereit – von der Interessentenanfrage und Kalkulation über die Angebotserstellung bis hin zur späteren Abrechnung. Die Fehleranfälligkeit sinkt gegenüber manuellen Bearbeitungsstufen immens.

Service-Qualität der nächsten Generation

In einem konkreten Anwendungsfall konnte die Effizienz des Call Centers eines Energieversorgers durch den Einsatz von SAP CRM 7.0 und des Templates crm [GO] um 20 Prozent gesteigert werden. Diese Zahl ist vor allem auf den

hohen Automatisierungsgrad im Rahmen der Marktkommunikationsvorgänge zurückzuführen. Während Prozesse wie der Lieferantenwechsel vorher auf Basis des IS-U-Systems und dem CIC Customer Interaction Center einen hohen manuellen Aufwand bedeuteten, übernimmt das CRM über den IC WebClient die Abwicklung zum größten Teil automatisiert. Dieses integrierte Vorgehen ist auch Grundlage für den Einsatz von Kundenportalen: Die crm consulting AG hat mit SAP-Bordmitteln in diesem Bereich eine Lösung entwickelt, die den gesamten Online-Vertriebsprozess integriert abdeckt. Mit ein wenig Feinabstimmung lassen sich so ohne jegliches manuelles Eingreifen Interessenten via Web als Kunden gewinnen – die Erfolgsquoten liegen hier in mehreren Praxisbeispielen bei über 90 Prozent nach nur einem Jahr. „Genau an dieser Stelle können Versorgungsunternehmen gezielt Einfluss auf ihre Margen im Tarifikundenbereich nehmen“, so Becker.

Brancheninteresse steigt kontinuierlich

Welch hohe Wellen das Thema CRM aktuell im Markt schlägt, beweisen nicht nur die zahlreichen Referenzen der crm consulting AG zu Einführungsprojekten von SAP CRM 7.0 bei Versorgern unterschiedlichster Größenordnung – von enercity bis zu den Stadtwerken Trier. Auch die Rückmeldungen zum CRM Forum Utilities, das Ende Februar in Hannover stattfand, sprechen eine deutliche Sprache. Die 170 Teilnehmer aus 40 Versorgungsunternehmen waren vor allem an der Methode interessiert, mit der CRM-Prozesse so problemlos und ressourcenschonend wie möglich in den Unternehmensstrukturen verankert werden können. Mit den Templates crm [GO] der crm consulting AG muss das Rad nicht neu erfunden werden: Standardprozesse der Bereiche Netz, Service, Vertrieb und Marketing werden bereits zu 70 Prozent abgebildet. Zusätzliche Funktionalitäten können auf dieser Basis einfach und schnell individuell ergänzt werden. Zukünftig soll diese Leistung auch auf den Bereich Waste&Recycling ausgedehnt werden, um die gezielte Hilfestellung im Kundenkontakt auch Entsorgungsunternehmen anbieten zu können.

Portrait

Über die crm consulting AG

Die crm consulting AG, eine Tochter der cronos Unternehmensgruppe, gilt seit 2001 als Spezialist für Customer Relationship Management im Bereich Utilities. Schwerpunkte sind die Definition von Kundenbetreuungsstrategien in Marketing, Vertrieb und Service und deren Integration in die bestehende Organisation. Das international agierende Beratungshaus hat dafür das Produkt crm [GO] als vorkonfigurierte Lösung für die Segmente B2B, B2C, VNB und Marketing in Energieversorgungsunternehmen entwickelt.

Über die cronos Unternehmensgruppe

Die cronos Unternehmensgruppe berät seit 1991 in den Bereichen Strategie- und Prozessberatung sowie bei der Systemintegration von SAP-Produkten – vornehmlich im Versorgungssektor. Das Unternehmen mit Sitz in Münster verfügt über Geschäftsstellen in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Walldorf, München und Wien. Die Kompetenzschwerpunkte erstrecken sich über die Themen Managementberatung, IT-Management, SAP IS-U, Data Warehouse, SAP CRM, Smart Metering, Services und SAP Core. cronos ist zertifizierter Beratungspartner der SAP AG für die Bereiche SAP Utilities, SAP CRM sowie die SAP Business Objects Intelligence Plattform und bietet zudem eigenentwickelte Add-Ons als Prozessbeschleuniger. Darüber hinaus positioniert sich cronos als Spezialist für die Marktkommunikation mit zahlreichen Best-Practise-Lösungen. Mit über 230 Beratern ist cronos das größte konzernunabhängige Beratungshaus für die Energiewirtschaft.

News-ID: 527143 • Views: 1060 (Stand: 03.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/527143/Vollstaendige-CRM-Integration-steigert-Qualitaet-und-Marge.html>