



„Die Integration von mySAP CRM und SAP for Utilities verbessert unseren Kundenservice und ist somit ein wichtiger Meilenstein für unser Wachstum auf dem liberalisierten Markt.“

Dr. Gerald Hübsch, IT-Leiter, Energie AG

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Mit 410.000 bestehenden Kunden und einem Gesamtumsatz von € 958,4 Millionen ist die Energie AG Oberösterreich eines der führenden österreichischen Versorgungswirtschaftsunternehmen und einer der größten Energieanbieter des Landes. Die Deregulierung des Marktes verlangte eine Verbesserung des Kundenservice. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden führte die Firma mySAP CRM und SAP for Utilities ein.

Branche

Versorgungswirtschaft

Internetadresse

www.energieag.at

Die wichtigsten Herausforderungen

- Verbesserung des Kundenservice
- Vergrößerung der Marktanteile
- Kostenreduzierung durch Automatisierung der Geschäftsprozesse

Projektziele

- Einführung einer State-of-the-Art Customer Relationship Management Lösung
- Einbeziehung von branchenspezifischen Funktionalitäten

Solutions und Services

- mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM)
- SAP for Utilities (SAP Energy Data Management, SAP Intercompany Data Exchange)
- SAP NetWeaver Business Intelligence, SAP BW

Entscheidung für SAP

Durch die Deregulierung des Marktes wird eine stärkere Kundenorientierung notwendig, die durch die enge Integration von mySAP CRM und SAP for Utilities möglich gemacht wird.

Highlights der Implementierung

- Aufbau eines Customer Interaction Centers, um einen effizienteren Kundenservice zu unterstützen
- Aufsetzen eines leistungsstarken Systems für Marketingkampagnen und Kundenbindungsprogramme mit Hilfe von SAP for Utilities, mySAP CRM und SAP Business Intelligence

Hauptnutzen für den Kunden

- Verbesserter Zugriff auf Kundendaten für jeden Mitarbeiter, Speicherung auf einer Kundendatenbank mit nur einem Eintrag für jeden Kunden
- Verkürzte Antwortzeiten
- Bessere Planbarkeit von neuen Produkten und Dienstleistungen
- Einfachere Zusammenarbeit mit anderen Energieanbietern und Verteilnetzbetreibern

Implementierungspartner

SAP Consulting

Vorhandene Systemlandschaft

mySAP ERP/IS-U/CRM 2005

Datenbank

Oracle 9.2.0.4

Hardware & Betriebssystem

IBM p570; IBM AIX 5.3

ENERGIE AG

Energie AG verbessert Kundenservice mit mySAP Customer Relationship Management

Seit Ende 2001 unterstützt die Energie AG Oberösterreich ihre 410.000 bestehende Kunden mit mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM). Alle Kundeninformationen, einschließlich der Kontakthistorien, können nun von den Mitarbeitern des Call Centers per Knopfdruck von der Kundendatenbank abgerufen werden. Dadurch konnten die Antwortzeiten verkürzt und die Effizienz der Marketingabteilung verbessert werden. Die Einführung wurde in nur drei Monaten abgeschlossen.

Energie AG: Ein effizientes und umweltfreundliches Unternehmen

Mit 4.400 Mitarbeitern ist die Energie AG Österreichs führendes Unternehmen der Versorgungswirtschaft und einer der größten Energieversorger des Landes. Die Energie AG bietet über ihre zahlreichen Tochtergesellschaften und andere Unternehmen, in denen sie Aktienanteile hält, zusätzlich zu ihrem Kerngeschäft, auch Dienstleistungen in den Bereichen Gas, Wärme, Umwelt, Telekommunikation, Wasser und Abwasserentsorgung an.

Ungefähr 75% der ausgelieferten Energie wird in Österreich produziert. Im Geschäftsjahr 2004 / 2005 verkaufte die Energie AG 11.596 Gigawatt Stunden Elektrizität und erreichte einen Konzernumsatz von € 958,4 Millionen. Diese beachtliche Leistung fand vor dem Hintergrund von Preisreduzierungen und Marktliberalisierungen statt und zeigt somit die optimale Anpassung der Energie AG an die Wettbewerbssituation.

Integrierte Lösung automatisiert Kundenservice

Die Energie AG ist einer der innovativsten SAP-Kunden. Sie war nicht nur der erste Kunde, der SAP EDM für die Prozesse des Energiedatenmanagements (wie etwa Lastgangmessung, Fahrplan-Management, Abrechnung) eingeführt hat, sondern ist auch der erste Energieanbieter weltweit, der mySAP CRM integriert mit dem SAP for Utilities Portfolio einsetzt. Die Kombination aus beiden Lösungen half der Energie AG ihren Service für Haushalts- und Key-Account-Kunden zu verbessern. Kundenanfragen, Verträge, Fehlermeldungen und alle anderen Kundeninformationen werden in mySAP CRM gespeichert und können von dort mit einem Mausklick abgefragt werden.

Diese Installation nützt sowohl den Mitarbeitern als auch den Kunden. Die Call-Center Angestellten, das Außendienstteam und die Mitarbeiter der Buchhaltung – alle haben Zugang zur gleichen Datenbasis. Kundenanfragen müssen nicht mehr an unterschiedliche Abteilungen weiter geleitet werden, weil jede Information allen Usern auf Knopfdruck zur Verfügung steht. Ohne auf verschiedene Anwendungen zugreifen zu müssen, können die Mitarbeiter alle Prozesse auf einer Oberfläche durchgängig bearbeiten. Dadurch werden die Antwortzeiten verkürzt und die Marketingabteilung kann neue Produkte und Dienstleistungen schneller und einfacher planen. SAP for Utilities automatisiert die Kundenabrechnungen, vereinfacht die Prozesse der Rechnungslegung zwischen der Energie AG und anderen Anbietern und ermöglicht es dem Unternehmen, Informationen mit anderen Netzbetreibern und Lieferanten rasch auszutauschen.

„Wir haben uns für SAP entschieden, weil die Integration zwischen SAP for Utilities und mySAP CRM ideale Voraussetzungen bietet, die Schlüsselanforderungen eines deregulierten Strommarktes zu erfüllen,“ erklärt Dr. Gerald Hübsch, IT-Leiter der Energie AG. „Es war für uns wichtig, einen Lösungsanbieter zu finden, der uns in allen Phasen

des Projektes unterstützt. Die SAP verfügt über umfassende Kenntnisse der Geschäftsprozesse in Energieunternehmen; dies und die reibungslose Systemintegration waren wichtige Entscheidungskriterien für eine Zusammenarbeit mit der SAP.“ Ende 2001 ging der Energieanbieter mit mySAP CRM als Pilotkunde live. „Die nahtlose Integration von SAP for Utilities und SAP Energy Data Management verbesserte unsere Kundenbetreuung sowie das Rechnungswesen und machte unseren Sales Prozess effizienter“, erläutert Dr. Stefan L. Grill, globaler Projektmanager bei der Energie AG. „Das bedeutet für uns einen großen Vorteil.“

Kundenähe als Erfolgsfaktor auf dem Energiemarkt

Die Liberalisierung des österreichischen Energiemarktes im Oktober 2001 beschleunigte die Entscheidung der Energie AG, eine zeitgemäße Softwarelösung zu implementieren. Mit dem Eintritt weiterer Anbieter auf dem Markt und der Eröffnung neuer Geschäftsfelder mussten sich etablierte Kundenprozesse grundlegend ändern.

„Die nahtlose Integration von SAP for Utilities und SAP Energy Data Management verbesserte unsere Kundenbetreuung sowie das Rechnungswesen und machte unseren Sales Prozess effizienter. Das bedeutet für uns einen großen Vorteil.“

Dr. Stefan L. Grill, globaler Projektmanager, Energie AG

Für die Energie AG bedeutete dies einerseits die Chance potentielle Neukunden aus ganz Österreich zu gewinnen. Andererseits mussten auch Wege gefunden werden, die bestehenden 410.000 Kunden aus Oberösterreich zu halten.

Diese geänderten Rahmenbedingungen brachten vielfältige neue Anforderungen an die Informationstechnologie mit sich. Menge und Volumen der Datenaustauschprozesse zu anderen Lieferanten und Netzbetreibern wuchsen beträchtlich. Das Unternehmen benötigte ein leistungsstarkes und flexibles Abrechnungssystem, das seine komplexen und unterschiedlichen Rechnungsanforderungen verwalten kann. Die Hofer Supermarktkette, zum Beispiel, zählt mir ihren zahlreichen Filialen sowohl zu den Netzwerk- als auch zu den Energiekunden.

„Die Einführung von mySAP CRM stellt den Anfang eines Paradigmenwechsels von einer technologieorientierten Ansicht zu einer Sales und Marketing – orientierten Ansicht dar,“ sagt Walter Zandomeneghi, CRM Projektmanager bei der Energie AG. „Früher hatten wir zum Teil mehrere redundante Datensätze für einen Kunden. Nun gibt es nur noch einen zentralen Datensatz, auf den alle Abteilungen zugreifen können. Dies gibt uns die Möglichkeit, unsere Kampagnen und Kundenbindungsprogramme zielgruppenspezifischer durchzuführen.“

Wettbewerbsvorteile durch Innovation

Für die Energie AG galt der Ausbau ihrer Informationstechnologie immer schon als entscheidender Marktvorteil. Das Unternehmen stand der SAP als Gastgeber für zahlreiche Referenzkundenbesuche von Unternehmen aus dem In- und Ausland zur Verfügung, um zu zeigen wie erfolgreich die existierende Systemarchitektur funktioniert und wie reibungslos die einzelnen SAP-Komponenten interagieren. Mitarbeiter, die in Kontakt zu Kunden stehen und Back-Office Mitarbeiter können die benötigten Informationen durch einen Knopfdruck

abfragen. Dadurch ergeben sich kürzere Prozessabläufe und niedrigere Verwaltungskosten. Dies waren die ersten positiven Ergebnisse, die die Energie AG nur Monate nach der Implementierung erreichen konnte.

„Die Einführung von mySAP CRM stellt den Anfang eines Paradigmenwechsels von einer technologieorientierten Ansicht zu einer Sales und Marketing – orientierten Ansicht dar.“

Walter Zandomeneghi, CRM Projektmanager, Energie AG

Der stärkere Fokus auf workflow-unterstützte Prozesse und die Automatisierung der Kundenkontakte wurden von den Mitarbeitern sehr positiv angenommen. „Die 500 mySAP CRM Anwender sehen die Vorteile in der Integration von Microsoft Office und mySAP CRM, da sie die Kundendaten für personalisierte Kundenmailings verwenden können,“ sagt Zandomeneghi.

„Wir wollen unsere Markführerschaft durch die weitere Einführung innovativer IT-Lösungen weiterhin ausbauen,“ sagt Grill. „Einer unserer nächsten Schritte wird die Anwendung von Portallösungen sein, um den Service für unsere Kunden mit maßgeschneiderten Dienstleistungen für unterschiedliche Benutzergruppen auszubauen.“

www.sap.com/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



© 2006 by SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.