

## SAP Customer Success Story



Zur Unterstützung und Optimierung seiner Vertriebs- und Marketingprozesse setzt **is:energy**, Deutschlands führender IT-Full-Service-Dienstleister für die Energiewirtschaft, auf **mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM)**. Wenige Monate nach dem Produktivstart zeigt sich **is:energy** mit der neuen Lösung hoch zufrieden. Bei **is:energy** weiß man: Durchgängige Prozesse in Marketing und Vertrieb spielen eine zentrale Rolle im Wettbewerb um die Gunst der Kunden.

**is:energy**



## **ERSTKLASSIGER SERVICE UND EFFIZIENTE VERTRIEBSPROZESSE MIT mySAP™ CRM**

### **INFORMATION SERVICES FÜR DIE ENERGIEWIRTSCHAFT**

Erfahrung und Innovation, Kompetenz und Partnerschaft. Mit diesem Anspruch, den rund 1.000 Mitarbeiter täglich leben, ging **is:energy** im Jahr 2001 an den Start. Das in Hannover ansässige Gemeinschaftsunternehmen von E.ON Energie und Cap Gemini Ernst & Young ist aus der Fusion von Gedos mbH und Synergis GmbH hervorgegangen. Betreut werden über 90 Energiedienstleister an 220 Standorten. Überwiegend sind dies Unternehmen der E.ON Energie-Gruppe, aber auch Stadtwerke und Regionalversorgungsunternehmen gehören zum Kundenkreis.

### **EFFIZIENTE KUNDENBETREUUNG STEHT IM MITTELPUNKT**

Zur Sicherung von Wettbewerbsvorteilen durch eine gezielte Kundenbetreuung entschied sich **is:energy** für die Lösung **mySAP CRM**. Aber nicht nur im eigenen Haus will der IT-Service-Provider mit der Einführung von **mySAP CRM** das Kundenmanagement optimieren. Als zertifiziertes Logo-Customer-Competence-Center von SAP sieht sich das Unternehmen gleichermaßen in der Rolle als Implementierungs- und Beratungspartner seiner anspruchsvollen Kunden. „Die Erfahrungen aus der Pilotinstallation von **mySAP CRM** sollen als Multiplikator dienen. Unsere eigenen Erfahrungen können unseren Kunden bei ihrer Entscheidungsfindung wesentlich helfen“, erläutert Frank Schepke, Projektleiter bei **is:energy**.


**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

 Neurtstraße 15a  
 69190 Walldorf  
 T 0800/5 34 34 24\*  
 F 0800/5 34 34 20\*

\*gebührenfrei in Deutschland

 T +49/1805 /34 34 24\*\*  
 F +49/1805 /34 34 20\*\*

\*\*gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

**SAP GEWINNT AUSWAHLVERFAHREN**

Der Entscheidung für mySAP CRM ging ein umfangreiches Auswahlverfahren voraus. 17 Anbieter wurden getestet, drei von ihnen kamen in die engere Auswahl. „Wir haben uns für SAP nicht nur wegen der langjährigen, erfolgreichen Partnerschaft entschieden“, erklärt Alexander Urtel. „mySAP CRM überzeugt mit umfangreichen Funktionalitäten und unterstützt wesentlich die Integration mit den anderen Systemen der SAP“, nennt der Projektleiter weitere Pluspunkte. „Erst diese Integration ermöglicht eine durchgängige Unterstützung aller kundenzentrierten Prozesse bei Energieversorgern. Daher erwarten wir eine starke Nachfrage seitens unserer internen und externen Kunden.“

**ALLE ANFORDERUNGEN WURDEN ÜBERZEUGEND ERFÜLLT**

Das Projekt startete Mitte 2001 und wurde als Stand-Alone-Lösung realisiert. Beratungs-Know-how lieferte die CRM-Beratung der SAP Deutschland. Premiere am Rande: is:energy ist weltweit eines der ersten Unternehmen, das die neue Version von mySAP CRM einsetzt. Der Go Live im Januar 2002 war für rund 100 Mitarbeiter an 13 Standorten in Deutschland und Österreich ein besonderer

**„Die Bereitstellung umfassender Kundeninformationen in Marketing, Vertrieb und Beratung erhöht die Servicequalität und gewährleistet durchgängige Vertriebsprozesse.“**

Alexander Urtel, Projektleiter, is:energy GmbH

Tag. Mit einem „Big Bang“ wurden alle Funktionen gleichzeitig ausgerollt. Gravierende Probleme bei der Einführung gab es nicht. „Das positive Feedback zeigt, dass unsere Mitarbeiter die neue Lösung sehr schnell angenommen haben“, verdeutlicht Frank Schepke. In der Endstufe werden nahezu alle is:energy-Mitarbeiter mySAP CRM nutzen.

**AUF EINEN BLICK**
**mySAP CRM bei der is:energy GmbH**

- Optimierung und Unterstützung aller kundennahen Prozesse in der Akquisephase
- Einheitliche Sicht auf alle Kundendaten
- Hohe Servicequalität und schnellere Reaktionsmöglichkeiten
- Informationsplattform für die Beratung

**CRM-LÖSUNG AUS EINEM GUSS**

Wo früher mit viel manuellem Aufwand Kundenpflege betrieben wurde, greift heute eine durchgängige Lösung mit allen Funktionalitäten, die für ein modernes und effizientes Kundenmanagement nötig sind. Die Zusammenarbeit zwischen den kundennahen Bereichen hat sich enorm verbessert. So unterstützt mySAP CRM die Erfassung und Weitergabe von Vertriebsanfragen an das Account Management sowie die Planung sämtlicher kundenbezogener Aktivitäten. „Den gesamten Angebotsprozess inklusive Opportunities und Projektbeschreibung unterstützen wir mit mySAP CRM“, betont Frank Schepke. Per Mausclick lassen sich alle Informationen zu Geschäftspartnern, Opportunities, Verträgen, Wettbewerbern und Kampagnen stets aktuell abrufen. Die konsistente Sicht auf alle Kundendaten schafft Transparenz. So erhalten die Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb und Backoffice genau die Kundeninformationen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Von der umfassenden Informationsbereitstellung profitieren auch die Berater von is:energy. Das Ergebnis: ein einheitlicher Informationsstand, weniger Rückfragen sowie kurze Bearbeitungszeiten und -wege stellen eine optimale Kundenbetreuung sicher – und das nicht nur in der Akquisephase.

Nach der erfolgreichen Einführung von mySAP CRM denken die Verantwortlichen bei is:energy bereits an weitere Projekte. So steht der Zugriff auf die mySAP CRM-Funktionen über die Portal-lösung mySAP Enterprise Portals ganz oben auf der Prioritätenliste.