

## SAP Customer Success Story



In Zeiten liberalisierter Märkte und wechselwilliger Kunden wächst die Bedeutung der Service-Techniker für den Markterfolg von Energieversorgungsunternehmen.

Mit mySAP CRM für den technischen Kundendienst hat die Energieversorgung Oberfranken AG, ein Unternehmen der **E.ON Energie AG**, den Kundenservice optimiert.

**e-on** | Energie



## **OPTIMIERTE SERVICE-QUALITÄT BEI E.ON ENERGIE DURCH mySAP™ CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (mySAP CRM)**

Deregulierung und Liberalisierung der Strommärkte in Europa haben bei den Energieversorgungsunternehmen eine neue Ära der Kundenorientierung eingeläutet. Die Energieversorgung Oberfranken AG (EVO) in Bayreuth wandelt sich daher vom Stromversorger zum Energiedienstleister. Das regionale Versorgungsunternehmen beliefert rund 300.000 Kunden mit elektrischer Energie und erzielte 1999 einen Umsatz von 1,1 Milliarden DM. Das Leitungsnetz in einem Gebiet von 8.800 km<sup>2</sup> Fläche umfasst nahezu 23.000 Kilometer.

### **VERBESSERTE SERVICEQUALITÄT**

Um sich gegenüber Wettbewerbern als kundenorientierter Energiedienstleister zu positionieren, setzt EVO auf die moderne CRM-Lösung der SAP. Im Mittelpunkt steht eine verbesserte Servicequalität. Durch eine umfassendere Betreuung soll die Kundenbindung verstärkt werden. EVO entschied sich für mySAP CRM für den technischen Kundendienst, da sich die Lösung individuell anpassen und schnell einführen lässt. „Mit mySAP CRM“, berichtet EVO-Projektleiter Markus Martin, „waren wir sicher, unsere strategischen Ziele zu erreichen: höhere Kundenzufriedenheit durch schnelleren und besseren


**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15  
D-69190 Walldorf  
T +49/180/5 34 34 24\*  
F +49/180/5 34 34 20\*  
\*DM 0,24/Minute (in Deutschland)  
[www.sap.de](http://www.sap.de)

Service, größere Transparenz der Prozesse sowie Unterstützung der mobilen Service-Mitarbeiter mit leistungsfähiger Software.“

### DURCHGÄNGIGE SERVICE-PROZESSE

Im Projekt bestand die Herausforderung vor allem darin, die Serviceprozesse des Unternehmens durchgängig in der neuen IT-Lösung abzubilden. Diese sind somit transparenter und laufen schneller ab. Die Fehlerhäufigkeit im Serviceprozess ist stark gesunken, die Verlässlichkeit und Qualität des Service deutlich gestiegen.

### ERWEITERUNG DES AUFGABENSPEKTRUMS FÜR DEN TECHNISCHEN KUNDENDIENST

Der intensive Stromwettbewerb erfordert Strategien für einen gleichermaßen kundennahen wie kostengünstigen Service. Der technische Kundendienst muss mobil vor Ort ein erweitertes Aufgabenspektrum effektiv und effizient erledigen können. Aus diesem Grund hat EVO sich entschieden mySAP CRM für den technischen Kundendienst mit Funktionalitäten für den Vertriebsaußendienst zu einer EVO-spezifischen Anwendung zu bündeln. Dadurch rückt der technische Kundendienst mit der zusätzlichen Übernahme von Informations- und Vertriebsaufgaben in eine strategische Position. Er nimmt Kundenwünsche auf, leitet sie in die Unternehmensorganisation weiter oder erstellt Angebote für die Stromversorgung von Privatkunden.

### KONKRETE ERGEBNISSE

Mit mySAP CRM für den technischen Kundendienst erhalten Service-Techniker einen Gesamtüberblick über Kunden, laufende und abgeschlossene Aufträge, Installationen, Verträge und andere relevante Informationen.

Folgende Ergebnisse wurden erzielt:

- effizienterer Service, da die Rückmeldung vom Service-Techniker selbst ins System eingegeben wird und eine Nacherfassung bzw. Nachbearbeitung entfällt
- höhere Einsatzflexibilität bzw. zeitnahe Steuerung der Servicetechniker durch einen „Dispatcher“

- erheblich reduzierte Durchlaufzeit der Service-Prozesse durch elektronischen Datenfluss und höhere Transparenz.

**„Mit mySAP CRM waren wir sicher, unsere strategischen Ziele zu erreichen: höhere Kundenzufriedenheit durch schnelleren und besseren Service, größere Transparenz der Prozesse sowie Unterstützung der mobilen Service-Mitarbeiter mit leistungsfähiger Software.“**

Markus Martin, EVO-Projektleiter

### KURZE PROJEKTLAUFZEIT

Innerhalb von sechs Monaten hat EVO unter externer Begleitung der GEDOS mbH Würzburg und SAP CRM CONSULTING mySAP CRM für den technischen Kundendienst implementiert. GEDOS-Projektleiterin Petra Hesselbach: „Wir haben gemeinsam eine IT-Lösung zur Service-Unterstützung aufgebaut, die den Systembruch zwischen dem Innen- und dem Außendienst überwindet.“ Im August 2000 sind die ersten 21 Anwender „live“ gegangen. Heute nutzen rund 90 EVO-Mitarbeiter das System.

### WEITERE PROJEKTE IN VORBEREITUNG

Der Umgang mit mobiler Computer- und Software-Technik erfordert einen Lernprozess auf Seiten der Service-Techniker. Da sich jedoch die Benutzeroberfläche flexibel an die Bedürfnisse der Anwender anpassen lässt, wurde das neue System schnell akzeptiert. „Die Service-Techniker sind heute besser informiert, sie haben weniger „Papierkrieg“ zu bewältigen, und sie schätzen die höhere Eigenverantwortung“. Sie können mit mySAP CRM ihre Arbeitszeit unter dem Aspekt der Wege- und Zeioptimierung effizienter planen und damit produktiver arbeiten. So überrascht es nicht, dass bei E.ON-Energie zukünftig rund 520 Anwender mySAP CRM nutzen werden.