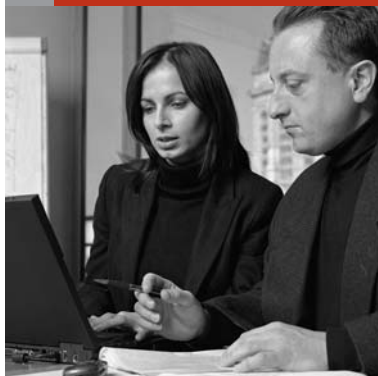


## SAP Customer Success Story



**MITGAS** zählt mit einem Gasabsatz von rund 18 Milliarden Kilowattstunden und einem Umsatz von 465 Millionen Euro (2002) zu den fünf größten regionalen Gasversorgern in Deutschland. Mit einem integrierten System aus den SAP-Lösungen mySAP Customer Relationship Management, SAP® for Utilities und SAP Information Warehouse hat das Unternehmen seine Kundenbetreuung weiter professionalisiert und die Wettbewerbsfähigkeit verbessert.



## mySAP™ CRM BEI MITGAS

### MIT ENERGIE ZU MEHR KUNDENZUFRIEDENHEIT UND WETTBEWERBSFÄHIGKEIT

Über ein 6.600 Kilometer langes Leitungsnetz liefert die MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH Tag für Tag schadstoffarme Energie an 185.000 Kunden in Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen. Für die rund 370 Mitarbeiter des Unternehmens ist der Firmenslogan „Handeln mit Energie“ jedoch auch im anderen Sinne Programm. Nicht zuletzt deshalb konnte MITGAS die Zahl der gasversorgten Orte seit 1991 fast verdreifachen und kommt dem Ziel der flächendeckenden Gasversorgung im Versorgungsgebiet näher.

Der liberalisierte Energiemarkt, der komplizierte Abrechnungsmodalitäten und einen verschärften Wettbewerb mit sich bringt, erfordert jedoch weit mehr als nur die Anbindung des Kunden ans Versorgungsnetz: Qualität im Kundenservice sowie effiziente und transparente Abläufe rund um die Leistungsprozesse sind elementare Erfolgsfaktoren. Nicht zuletzt deshalb hat sich MITGAS das Thema Kundenzufriedenheit verstärkt auf die Fahnen geschrieben.

### INTEGRIERTE LÖSUNG

Heute bündelt der regionale Gasversorger Abrechnungs-, Kundenmanagement- und Data-Warehouse-Prozesse in einem integrierten System auf der Basis von SAP® for Utilities (bisher: Industry Solutions Utilities), mySAP™ Customer Relationship

Management (mySAP™ CRM) und SAP® Business Information Warehouse (SAP® BW). Das Resultat: Kundenanfragen und Probleme werden schneller, effizienter und umfassender geklärt. Die Mitarbeiter in Service und Verwaltung können alle kundennahen Prozesse über eine einheitliche Oberfläche bearbeiten und sämtliche Daten schnell und zielorientiert auswerten.

### **UNTERSCHIEDLICHE BEDÜRFNISSE**

Das war nicht immer so: Redundante Datenhaltung, unzureichende Auswertungs- und Berichtsfunktionalitäten sowie eine heterogene Systemlandschaft im Bereich der Kundenbetreuung erschwerten in der Vergangenheit nicht nur die Zusammenarbeit zwischen dem Callcenter und der zu MITGAS gehörenden Abrechnungsgesellschaft A/V/E. Auch die Betreuung der Bestandskunden und die Neukundenakquise gestalteten sich schwierig. „Wir verfügten weder über eine integrierte Computer-Telefon-Lösung noch über ein durchgängiges Kampagnen- und Beschwerdemanagement“, erinnert sich Projektleiter Jan Schmieder bei MITGAS. Deshalb mehrten sich die Rufe nach einem einheitlich steuerbaren CRM-System.

Allerdings differierte die Gewichtung des akuten Handlungsbedarfs in den unterschiedlichen Abteilungen. So wünschten sich die Callcenter-Mitarbeiter in erster Linie eine Computer-Telefonie-Integration (CTI). „Eines unserer primären Ziele war die Optimierung von Marketing-, Beratungs- und Serviceprozessen und somit eine Steigerung der Effizienz und Qualität in der direkten Kundenbetreuung“, erläutert Jan Schmieder. Dagegen lag der Schwerpunkt der Abrechnungsgesellschaft A/V/E in der Bündelung sämtlicher Abrechnungs- und Reklamationsprozesse über eine einheitliche Oberfläche.

Die Suche nach einer geeigneten Lösung war deshalb nicht einfach. „Unsere Anforderungen waren sehr hoch“, berichtet Jan Schmieder. Die zu implementierende Lösung sollte strukturierte Informationen liefern und in das vorhandene SAP®-R/3®-System integriert werden können. Dies konnte auch eine CRM-Lösung, die von der 10 prozentigen MITGAS-Tochter GISA betrieben wird, nicht leisten – der EVU-Bezug fehlte ebenso wie die Integrationsfähigkeit in SAP R/3. „Es zeigte sich, dass eigentlich nur ein System unsere Anforderungen erfüllen konnte – das von SAP“, sagt Jan Schmieder.

### **REIBUNGSLOSE IMPLEMENTIERUNG**

Das Projekt startete im März 2002 und ist seit Mai 2003 „live“. Doch schon vor dem Kick-Off stand fest: Die Einbindung der Mitarbeiter ist eine Voraussetzung für den Erfolg. „Das Projekt war nicht IT getrieben, sondern wurde direkt auf die Anforderungen der unterschiedlichen Fachbereiche zugeschnitten“, erklärt Dr. Jens Horn, Leiter Vertrieb und Marketing. Doch auch das enge Zusammenspiel des Energieversorgers mit SAP und den Beratungsunternehmen GISA und Cronos sowie die aktive Unterstützung der MITGAS-Geschäftsführung trugen wesentlich zum Gelingen des Projekts bei. „Das A und O bei einer integrierten CRM-Einführung ist die klare Prozessanalyse, die im Vorfeld der Realisierung erfolgen muss“, zieht Jens Horn rückblickend Bilanz. Schließlich wirken sich kleinste Änderungen eines einzelnen Segments direkt auf die anderen Lösungen aus.

**„Wenn wir dem Kunden sagen können, dass er vorgestern schon einmal angerufen hat, dann fühlt er sich einfach persönlich behandelt – und nicht als anonyme Nummer. Das trägt zur Kundenbindung bei und ist ein echter Mehrwert sowohl für den Kunden als auch für uns.“**

Dr. Andreas Auerbach, MITGAS-Geschäftsführer

Prozessdefinition, Umsetzung und Implementierung wurden im MITGAS-Projekt nahezu reibungslos bewältigt. Dies gewährleistete die Projektorganisation ebenso wie die eingesetzten Produkte: „Die Mehrheit der Prozesse war im SAP-Standard zufriedenstellend vorhanden. Nennenswerte Probleme im

Customizing gab es nicht“, lobt Jan Schmieder. Seit dem Startschuss arbeitet das System zuverlässig und effizient. „Die bei derartigen Projekten üblichen Kinderkrankheiten blieben fast komplett aus“, so Schmieder.

**„Das System eröffnet uns Möglichkeiten, an die wir zunächst gar nicht gedacht haben. Hier werden wir ansetzen, um unsere Services und unsere Wettbewerbsfähigkeit noch weiter zu verbessern.“**

Dr. Jens Horn, Leiter Vertrieb und Marketing MITGAS  
Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH

## **ANWENDER SIND BEGEISTERT**

Durch die frühe Einbeziehung der Fachbereiche war die Akzeptanz des neuen Systems bei den heute 180 Anwendern (rund 130 von ihnen arbeiten mit mySAP CRM und SAP BW; rund 150 mit SAP for Utilities) von Anfang an vorhanden. „Während sich andere Unternehmen nach der Einführung neuer Systeme häufig mit Beschwerden herumschlagen müssen, waren unsere Mitarbeiter in der Hauptverwaltung in Gröbers, bei A/V/E und unserem Call Center in Halle begeistert“, berichtet MITGAS-Geschäftsführer Dr. Andreas Auerbach.

Kein Wunder, denn über mySAP CRM und SAP BW lassen sich Informationen heute wesentlich schneller und gezielter abfragen. Was bisher mühsam aus verschiedenen Ordnern zusammengetragen werden musste, steht heute auf Knopfdruck bereit. „Wir verfügen über eine einheitliche Sicht auf alle relevanten Daten“, erläutert Jan Schmieder. Auswertungen und Berichte werden in MS Excel aufbereitet, mit dem die Anwender aus ihrem bisherigen Alltag bereits vertraut sind.

Die Kombination von mySAP CRM mit SAP BW unterstützt zudem einen transparenten Informationsfluss und beschleunigt so unterschiedlichste Entscheidungs- und Geschäftsprozesse. Callcenter-Mitarbeiter können beispielsweise sofort auf alle relevanten Informationen zugreifen – ein großer Schritt in Richtung größerer Kundenfreundlichkeit: „Wenn wir dem Kunden sagen können, dass er vorgestern schon einmal angerufen hat, dann fühlt er sich einfach persönlich behandelt – und nicht als anonyme Nummer in einem unübersichtlichen Apparat“, verdeutlicht Andreas Auerbach, „das trägt zur Kundenbindung bei und ist ein echter Mehrwert sowohl für den Kunden als auch für uns.“

## **SYSTEM OFFEN FÜR ZUKUNFTSPLÄNE**

Auch wenn sich der Return on Investment des Projekts jetzt noch nicht quantifizieren lässt – die Aufwendungen, die mit dem Altsystem entstanden, fallen nun weg und senken die Total Cost of Ownership. Ein wichtiger Aspekt in der Erfolgsbilanz des Projekts. Noch wichtiger ist allerdings, dass MITGAS nun über eine Lösung verfügt, die langfristig Bestand hat. „Mit dem neuen System können wir über Jahre arbeiten, denn das Potenzial ist bei Weitem noch nicht ausgeschöpft“, sagt Jan Schmieder. „Das System eröffnet uns Möglichkeiten, an die wir zunächst gar nicht gedacht haben. Hier werden wir ansetzen, um unsere Services und unsere Wettbewerbsfähigkeit noch weiter zu verbessern“, erklärt Jens Horn abschließend.

**„Das A und O bei einer integrierten CRM-Einführung ist die klare Prozessanalyse, die im Vorfeld der Realisierung erfolgen muss.“**

Jan Schmieder, Projektleiter MITGAS Mitteldeutsche  
Gasversorgung GmbH

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 08 00/5 34 34 24 \*  
F 08 00/5 34 34 20 \*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 \*\*  
F +49/18 05/34 34 20 \*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

**[www.sap.de](http://www.sap.de)**

Kostenloser Online Newsletter  
**[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)**