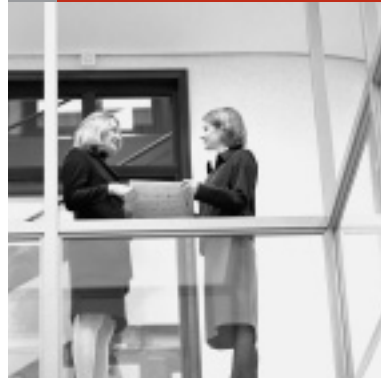


SAP Customer Success Story



Die in Brandenburg und Mecklenburg Vorpommern ansässige **E.DIS AG** hat sich das Thema **Kundenzufriedenheit auf die Fahnen geschrieben. Dank einer integrierten Lösung aus mySAP™ Customer Relationship Management, SAP® for Utilities und SAP® Business Information Warehouse konnte das Unternehmen seine TÜV-geprüfte Servicequalität weiter verbessern.**

e.dis



E.DIS AG

NEUE DIMENSIONEN IN DER KUNDENBETREUUNG

Eine hohe Qualität im Kundenservice ist für die E.DIS Aktiengesellschaft mit Sitz in Fürstenwalde Programm. Nicht zuletzt deshalb stellte sich das ostdeutsche Energieversorgungsunternehmen (EVU) als erster Dienstleister der Branche den strengen Augen der Prüfer vom Technischen Überwachungsverein: Die Servicequalität des Unternehmens stand auf dem Prüfstein. „Insbesondere die Kriterien Zuverlässigkeit, Kompetenz und Freundlichkeit wurden genau unter die Lupe genommen. Umso mehr freut uns das Ergebnis, zu dem der TÜV gekommen ist“, sagt E.DIS-Vertriebsvorstand Bernd Dubberstein. „Empfehlenswert“ lautet das eindeutige Urteil der Prüfer.

KUNDENZUFRIEDENHEIT HAT PRIORITÄT

Dass das 1999 aus vier Regionalversorgern fusionierte Unternehmen heute mit rund 2.400 Mitarbeitern und einem Umsatz von 1,4 Milliarden Euro zu den größten regionalen EVU mit Fokus auf der Stromversorgung gehört, liegt nicht nur an der starken Mutter, der Mehrheitsgesellschafterin E.ON Energie AG. Der wichtigste Erfolgsfaktor von E.DIS ist das engagierte und kundenorientierte Personal in der Zentrale und den rund 30 Regionalzentren. Denn es gewährleistet eine reibungslose Versorgung des rund 36.500 Quadratkilometer großen Netzgebiets und sorgt so für hohe Kundenzufriedenheit. „Rund 95 Prozent unserer Kunden bewerten die Kundenservice-Mitarbeiter als sehr freundlich beziehungsweise freundlich“, hebt Bernd Dubberstein hervor.

Wie sehr dem ostdeutschen Energiedienstleister das Wohl seiner rund 1,3 Millionen Kunden am Herzen liegt, zeigt auch die Einführung einer integrierten Lösung aus mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM), SAP® for Utilities (bisher Industry Solution Utilities) und SAP Business Information Warehouse (SAP BW). Damit deckt E.DIS alle wichtigen Branchen- und Kundenprozesse ab und kann sie über das Data Warehouse des SAP Business Information Warehouse (SAP BW) auch auswerten. Die Anwendungen ersetzen veraltete hostbasierte Abrechnungssysteme (EAS) und ermöglichen eine durchgängige Betreuung der Kunden – vom Erstkontakt bis zur Abrechnung. „Vor der Umstellung auf die SAP-Software konnten wir wichtige Prozesse wie Versorger-/Lieferantenwechsel oder Marketingaktionen in unserer heterogenen Landschaft nicht integriert abbilden. Heute ist das möglich“, verdeutlicht der E.DIS-CRM-Verantwortliche Christian Berger den Mehrwert der Lösung, die der Kundenbetreuung neue Dimensionen eröffnet.

„Vor dem Hintergrund des komplexen SAP-for-Utilities-Projekts sorgte die professionelle Unterstützung durch unsere Partner für eine sehr zufriedenstellende Einführung des CRM-Systems.“

Harald Heß, Chief Information Officer, E.DIS AG

ALLES AUF EINEN BLICK

So unterstützt beispielsweise mySAP CRM durch die Verknüpfung mit SAP for Utilities – dort sind die rund 1,4 Millionen Verträge und 1,3 Millionen Kundenstämme enthalten – sämtliche Serviceprozesse. Durch das HTML-basierte Kundenstammbblatt erhalten die rund 900 Anwender in Call Centern und Regionalzentren einen schnellen und vollständigen Überblick über die Kunden. Darüber hinaus erlauben umfangreiche Suchhilfen eine schnelle Identifikation von Kunden und Ansprechpartnern.

Das Interaction Center innerhalb von mySAP CRM dient den Anwendern als generelle Arbeitsplattform. Da die Front-Office-Prozesse aus SAP for Utilities in das Interaction Center integriert sind, lassen sich Servicevorgänge effizient bearbeiten. Funktionen für die Abwicklung von Umzügen, die Direkterfassung von Ablesebelegen und Marketingkampagnen wurden ebenfalls in das neue System eingebunden. Und durch die Integration von Computer und Telefon (CTI) stehen demnächst im Interaction Center auch Telefoniefunktionen zur Verfügung.

„Vor der Umstellung auf die SAP-Software konnten wir wichtige Prozesse wie Versorger-/Lieferantenwechsel oder Marketingaktionen in unserer heterogenen Landschaft nicht integriert abbilden. Heute ist das möglich.“

Christian Berger, Projektleiter CRM, E.DIS AG

BETRIEBSKOSTEN WERDEN REDUZIERT

Ein integriertes Kundenkontaktmanagement war ein weiterer Schwerpunkt bei der Einführung von mySAP CRM. „Grundsätzlich wird jeder Kundenkontakt dokumentiert – egal, ob er via Telefon, E-Mail oder Brief erfolgt“, erklärt Christian Berger. Da auch ein externes Archivsystem eingebunden ist, können eingehende Briefe, Faxe und E-Mails leicht zum Kontaktbeleg in mySAP CRM abgelegt und zugeordnet werden. Mit Hilfe von SAP Workflow werden diese Kontakte zur weiteren Bearbeitung automatisch an die zuständigen Bearbeiter verteilt – inklusive der beigefügten Dokumente. „Eine Verteilung eingehender Briefe und Faxe über die Hauspost entfällt. Das beschleunigt die Prozesse und steigert die Effizienz und Qualität unserer Arbeit“, so der CRM-Verantwortliche.

Die Verknüpfung der Branchenlösung SAP for Utilities mit den Kundenmanagement- und Data-Warehouse-Prozessen hat für die Anwender nicht nur den Vorteil einer einheitlichen Benutzeroberfläche. Hinzu kommt, dass sich Kundendaten schnell und zielorientiert auswerten lassen. Zudem wird die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit erleichtert. Und nicht nur das: „Die integrierte Lösung sorgt mittelfristig auch für eine Reduzierung der Betriebskosten und verbessert die Qualität der Kundenakquise“, ist Harald Heß, Chief Information Officer (CIO) bei E.DIS, überzeugt. Denn mit Hilfe der Marketingplanung und des Kampagnenmanagements innerhalb von mySAP CRM werden Kundenaktionen in Zukunft besser plan- und steuerbar. Auf Basis von Abfragen und Auswertungen werden spezifische Zielgruppen ermittelt und an die verschiedenen Kanäle, zum Beispiel Mailing- oder E-Mail-Kampagnen, übergeben.

LEICHTE ENTSCHEIDUNG KLARES ZIEL: INTEGRATION

„Die Entscheidung für die Ausprägung der Systemlandschaft fiel nicht leicht. Zur Branchenlösung SAP for Utilities gab es für uns allerdings keine gleichwertige Alternative“, berichtet Christian Berger. Gerade weil die Verbindung der CRM-Software mit der Branchenlösung eine zentrale Schlüsselrolle spielt, stand auch hier der Einsatz einer SAP-Lösung schnell fest. „Die Erfahrung im E.ON Konzern hat gezeigt, dass Integrationsfragen bei derartigen Projekten über die Wirtschaftlichkeit entscheiden“, erklärt Harald Heß, „mySAP CRM hatte technisch und wirtschaftlich eindeutig die Nase vorn – zumal das nun implementierte CRM-System als Template für den gesamten E.ON Konzern dient.“

„Die enge Unterstützung durch die SAP hat sich bewährt.“

Harald Heß, Chief Information Officer, E.DIS AG

Im Juli 2002 fiel der Startschuss für die Implementierung. Innerhalb von 13 Monaten führte das E.DIS-Projektteam mit Unterstützung des E.ON-internen Hauptberatungspartners is:energy sowie mit Hilfe von SAP Consulting, die Lösung ein. Die Anforderungen an das Team waren hoch: Schließlich galt es, nicht nur zehn vorhandene EAS-Systeme nach SAP for Utilities zu migrieren, sondern gleichzeitig die neue Kundenmanagement-Software mit den neuen Funktionalitäten einzuführen. „Vor dem Hintergrund des komplexen SAP-for-Utilities-Projekts sorgte die professionelle Unterstützung durch unsere Partner für eine sehr zufriedenstellende Einführung des CRM-Systems“, erinnert sich CIO Harald Heß.

„Eine Verteilung eingehender Briefe und Faxe über die Hauspost entfällt – das beschleunigt die Prozesse und steigert die Effizienz und Qualität unserer Arbeit.“

Christian Berger, Projektleiter CRM, E.DIS AG

ZUKÜNFTIGE ZUSAMMENARBEIT GEPLANT

Auch die Berater von SAP Consulting hinterließen beim E.DIS-IT-Chef einen positiven Eindruck. Zusätzlich stellte die enge Bindung zur Entwicklungsabteilung in Walldorf einen wichtigen Erfolgsfaktor für das Projekt dar: „Nach der Rollenfindung im Projekt hat sich die enge Unterstützung durch SAP bewährt“, lobt der CIO den Einsatz der SAP-Berater und -Entwickler.

Deshalb will der Energieversorger SAP auch bei zukünftigen Projekten wieder mit ins Boot holen. Das könnte schon bald der Fall sein. „Im nächsten Schritt werden wir auf mySAP CRM 4.0 umstellen und die Sonder- und Bündelkunden in das System integrieren“, blickt Harald Heß in die Zukunft. Auch die Einbindung des Gas-Geschäftsfeldes und die Einführung der Portal-Lösung von SAP, mySAP™ Enterprise Portal, sind mögliche gemeinsame Zukunftsprojekte. Denn soviel ist auch für Vertriebsvorstand Bernd Dubberstein klar: „Das erreichte und vom TÜV zertifizierte gute Niveau unseres Kundenservice gilt es täglich neu unter Beweis zu stellen“.

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

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus