



PFALZWERKE AKTIENGESELLSCHAFT DEUTSCHLANDWEIT ERFOLGREICH MIT VERTRIEBS- UND SERVICEKANAL IM INTERNET

AUF EINEN BLICK

„Im ersten halben Jahr nach dem Produktivstart konnten wir über 15.000 Neukunden ohne zusätzlichen Werbeaufwand gewinnen. Das sind fünfmal mehr als ursprünglich geplant.“

Ralf Poll, Leiter Vertrieb und Handel,
Pfalzwerke Aktiengesellschaft

Unternehmen

- Name: Pfalzwerke Aktiengesellschaft
- Standort: Ludwigshafen
- Branche: Versorgungswirtschaft
- Produkte und Services: Versorgungsleistungen zur Lieferung von Strom und Erdgas
- Umsatz: 935 Mio. Euro (2006)
- Angestellte: 562
- Internetadresse: www.pfalzwerke.de
- Partner: evu.it GmbH, [prego services](http://prego.services) GmbH

Die wichtigsten Herausforderungen

Wachsender Wettbewerb im liberalisierten Strom- und Gasmarkt

Projektziele

- Akquise- und Kundenserviceprozesse zur Stärkung der Marktposition nutzen
- Ausbaufähige und übertragbare Vertriebsplattform erstellen

SAP-Lösungen und -Services

SAP Utility Customer E-Services

Highlights der Implementierung

- Erste energiewirtschaftliche Akquisitionslösung in Deutschland mit Einsatz von SAP Utility Customer E-Services und der Abrechnungsanwendung von SAP for Utilities
- Neuentwicklungen zur Automatisierung der Akquiseprozesse
- Schnittstellen zu externen Dienstleistern für Bonitätsauskünfte und den Bezug von Markt- und Wettbewerbsdaten

Entscheidung für SAP

Eingeführtes und zukunftssicheres Lösungsportfolio für Energieversorger

Hauptnutzen für das Unternehmen

- Vertriebs- und Serviceprozesse automatisiert
- Bearbeitungszeiten verkürzt
- Prozesskosten gesenkt
- Servicemitarbeiter von Routineaufgaben befreit
- Kundennahe Transaktionen online verfügbar
- Neukunden deutschlandweit ohne zusätzliche Marketingaufwendungen gewonnen
- Kundenbereiche und Datenübermittlung geschützt

Vorhandene Systemlandschaft

- SAP ERP
- SAP for Utilities

PFALZWERKE AKTIENGESELLSCHAFT

DEUTSCHLANDWEIT ERFOLGREICH MIT VERTRIEBS- UND SERVICEKANAL IM INTERNET

Die Pfalzwerke Aktiengesellschaft nutzt die Chancen des deregulierten Energiemarktes. Unter der Marke 1·2·3energie vertreibt der führende Energieversorger der Pfalz und des Saarpfalz-Kreises Strom über eine Internetplattform. Dabei tragen automatisierte Geschäftsvorgänge zum Erfolg bei. Sie ermöglichen es dem Versorgungsunternehmen, seinen Kunden in ganz Deutschland einen guten Service und günstige Tarife anzubieten.

1·2·3energie ist mehr als nur eine neue Strommarke. Seit August 2007 beweisen die Pfalzwerke, wie man als Energielieferant mit leistungsfähiger Software attraktive Angebote erstellen kann. Dabei schafft das Internet unmittelbare Kundenkontakte ohne weitere Werbemaßnahmen. Interessenten können online Strompreise leicht ortsbezogen ermitteln, einen Belieferungsvertrag schnell abschließen und Zählerstände selbst eintragen. Diese sowohl kundenfreundliche als auch betriebswirtschaftlich optimierte Form des Stromvertriebs basiert auf einem soliden Fundament: einer SAP®-Lösung für Online-Kundenservices im Energievertrieb.

Wettbewerbsvorteile im Web nutzen

Im Sommer 2006 berieten die Pfalzwerke ihre Strategie für den liberalisierten Energiemarkt. Das Energiewirtschaftsgesetz und die Bundesnetzagentur als nationale Regulierungsbehörde hatten die Regeln und Auflagen für die Versor-

gungswirtschaft geändert. Geschäftsmodelle wurden möglich, die es erlauben, auch außerhalb angestammter Versorgungsgebiete Neukunden zu gewinnen. Ralf Poll, Leiter Vertrieb und Handel bei den Pfalzwerken, verfolgte den Plan, das Internet als bundesweiten Vertriebskanal zur Stromvermarktung zu nutzen. Das Konzept war, wechselwillige Kunden hauptsächlich über den Preis zu überzeugen. Diese Tarife ließen sich aber nur über schnelle und kostengünstige Geschäftsabläufe erzielen. Darum sollte SAP Utility Customer E-Services eingeführt werden. Die SAP-Anwendung ist ganz auf die webbasierte Vermarktung von Energielieferungen und die Betreuung der Kunden ausgerichtet.

Die Pfalzwerke beauftragten das Dortmunder Beratungshaus evu.it GmbH mit der Implementierung. Den technischen Teil übernahm die prego services GmbH, die Dienstleistungstochter der Pfalzwerke. Die Berater erfassten die Anforderungen des Auftraggebers, legten Geschäftsprozesse

fest und erstellten ein Pflichtenheft mit einem Projektplan. Die zeitlichen Vorgaben wurden erfüllt und das Projekt im vereinbarten Kostenrahmen umgesetzt. Innerhalb von sechs Monaten implementierte das Projektteam die SAP-Anwendung und verknüpfte sie mit der neuen Internetplattform für Privatkunden.

Kundenprozesse automatisiert

Seit August 2007 betreiben die Pfalzwerke unter dem Branding 1·2·3energie einen eigenständigen Markenauftritt im Internet. Erstmals in Deutschland ist mit SAP Utilities Customer E-Services und der Abrechnungskomponente der Branchenlösungen SAP for Utilities eine Online-Vertriebsplattform zur Energielieferung eingerichtet worden. Dazu ergänzte evu.it die SAP-Anwendungen um weitere Entwicklungen. Sie ermöglichen insbesondere automatische Geschäftsabläufe bei der Neukundenakquise, indem die zu erfassenden Kunden-, Auftragsdaten und Bankverbindungen sogleich sach-



„Der vorhandene Automatisierungsgrad reicht aus, um ein Vielfaches des gegenwärtigen Geschäftsvolumens abzuwickeln.“

Ralf Poll, Leiter Vertrieb und Handel, Pfalzwerke Aktiengesellschaft

lich für die Buchhaltung und das Rechnungswesen geprüft und freigegeben werden. Das erspart manuelles Nacharbeiten.

Das Konzept geht auf, wie Vertriebsleiter Ralf Poll bestätigt: „Im ersten halben Jahr nach dem Produktivstart konnten wir über 15.000 Neukunden

Bearbeitung beschleunigt

Da die Vertriebsanwendung für Energieportale Kunden und Geschäftsabläufe direkt verknüpft, verringern sich die Bearbeitungszeiten. Die Datenqualität steigt, und die Mitarbeiter werden von Routineaufgaben befreit. „Die Vertriebsanwendung liefert einen sehr

gen sowie umfangreiche Zahlungsfunktionalitäten. Von der Anwendung werden die Prozessschritte zum Lieferantenwechsel und der Datenaustausch mit den Netzbetreibern vor Ort angestoßen.

Preise und Tarife immer aktuell

Der Implementierungspartner evu.it erweiterte die SAP-Funktionalitäten um Schnittstellen zu externen Dienstleistern. Das erlaubt den Pfalzwerken, online Bonitätsprüfungen durchzuführen und fortlaufend aktuelle Marktinformationen zu beziehen. So lassen sich in einer Vertriebsdatenbank umfassend die Preise und Tarife aus dem deutschen Energiemarkt speichern. Der Stromlieferant hat damit sämtliche Netznutzungsentgelte, Wettbewerbspreise und Kalkulationselemente für eine regional gestaffelte Preisgestaltung zur Verfügung. Das stärkt auch den Kundenservice, weil Besucher der Internetplattform über die Eingabe der Postleitzahl ihre ortsbezogenen Strompreise von 1·2·3energie abrufen können.

„Wir wollen unsere erfolgreiche Akquiseplattform um die Sparte Gas erweitern und führen die Internetdienste nun auch für die Bestandskunden der Pfalzwerke ein.“

Ralf Poll, Leiter Vertrieb und Handel, Pfalzwerke Aktiengesellschaft

ohne zusätzlichen Werbeaufwand gewinnen. Das sind fünfmal mehr als ursprünglich geplant.“

Die Kunden schätzen die übersichtlichen Informationen sowie die schnellen, unbürokratischen Wege zum Vertragsabschluss. Interessenten wählen im Internet ihren Verbrauchstarif und melden sich als Neukunden an. Rund um die Uhr können die Kunden bequem persönliche Angaben ändern, Zählerstände eingeben oder Einzugsermächtigungen erteilen. Sie haben stets vollen Zugriff auf ihre Verbrauchs- und Rechnungsdaten. Die Kommunikation zwischen Kunde und Stromlieferant erfolgt per E-Mail. Die Sicherheit ist durch geschützte Kundenbereiche gewährleistet.

guten Endkundenservice und senkt unsere Prozesskosten“, so Joachim Schädler, Leiter Vertrieb Filialisten/Privat & Gewerbekunden der Pfalzwerke. „Der vorhandene Automatisierungsgrad reicht aus, um ein Vielfaches des gegenwärtigen Geschäftsvolumens abzuwickeln.“

SAP Utilities Customer E-Services enthält vorkonfigurierte Inhalte, die die wesentlichen Geschäftsprozesse zur Energiebelieferung unterstützen. Dazu gehören die Benutzerverwaltung, Stammdatenänderung, Bankdatenänderung mit Erteilung der Einzugsgenehmigung, Zählerstandserfassung, die Anzeige des kundenbezogenen Schriftverkehrs, die Erfassung von Umzügen und Einzü-

Auch bei den Pfalzwerken bedeutet Stillstand Rückschritt. Mit den nächsten Ausbaustufen hat der Energieversorger den SAP-Partner evu.it bereits beauftragt. Ralf Poll bestätigt: „Einerseits wollen wir unsere erfolgreiche Akquiseplattform um die Sparte Gas erweitern, und andererseits führen wir die Internetdienste nun auch für die Bestandskunden der Pfalzwerke ein.“

SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24*

F 08 00 / 5 34 34 20*

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online-Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

* gebührenfrei in Deutschland

evuit.

prego.
services

50 090 519 (08/05)

© 2008 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign 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.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

