

Lösung im Detail
SAP CRM für die
Versorgungswirtschaft

DREIMAL NÄHER DRAN

SAP® CRM FÜR DIE VERSORGUNGSWIRTSCHAFT

Den Entwicklungen auf dem liberalisierten Energiemarkt sehen Sie gelassen entgegen: weil Sie Ihre Abnehmer mit individueller Ansprache, persönlichem Service und maßgeschneiderten Angeboten überzeugen. Dank SAP® CRM für die Versorgungswirtschaft sind Sie gleich dreimal näher an Ihren Kunden – in Marketing, Service und Vertrieb. Darüber hinaus erfüllen Sie alle gesetzlichen Vorgaben mühelos.



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SAP
®

INHALT

- 4 Weltweit verfügbare Kundendaten
- 4 Mehr Erfolg im Marketing
- 5 Mehr Power im Vertrieb
- 5 Mehr Tempo im Verkauf
- 6 Mehr Transparenz im Service
- 7 Mehr Komfort durch
intelligente Zähler
- 7 Nutzen Sie die Chancen
des liberalisierten Marktes



Wer die Wahl hat ...: Seit Beginn der Liberalisierung des Energiemarktes in Deutschland wetteifert eine große Zahl von Anbietern um die Gunst der Kunden. Allein auf dem Strommarkt konkurrieren heute mehr als 600 Unternehmen, neben Produzenten zunehmend auch Banken und Investoren. Die Reservelastkapazitäten gehen zurück, die Preise schwanken und sind immer schwerer zu kalkulieren. Hinzu kommen weitere gesetzliche Anforderungen – wie etwa die Pflicht zum Einsatz intelligenter Zähler ab dem Jahr 2010.

Angetrieben durch den Wettbewerb investieren Anbieter wie Sie stärker in innovative Produkte und gehen im Vertrieb neue Wege. Sie setzen auf Differenzierung, denn Sie wissen: Hohe Umsätze und attraktive Margen lassen sich nur erzielen, wenn Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden genau kennen, den richtigen Zugang zur Zielgruppe finden – und Ihre Geschäfts- und Privatkunden mit passenden Angeboten überzeugen. Dabei vertrauen Sie auf SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) für die Versorgungswirtschaft. Sie sind damit gleich dreimal näher dran an Ihren Kunden – dank durchgängiger Abläufe in Marketing, Vertrieb und Service.

Weltweit verfügbare Kundendaten

Alle Prozesse und Funktionen sind speziell auf die Bedürfnisse der Versorgungswirtschaft zugeschnitten und stehen Ihren Mitarbeitern unternehmensweit unter einer neuen web-basierten Oberfläche zur Verfügung.

SAP CRM für die Versorgungswirtschaft ersetzt so die klassische Kundenmappe und bündelt sämtliche Informationen zu Ihren Geschäftspartnern an zentraler Stelle. Damit sind beispielsweise Kontaktdaten, Ansprechpartner, Kundenprofile, Zählerstände, Verbrauchsdaten, Preislisten und Dokumente immer auf dem letzten Stand – und von jedem Internetzugang der Welt erreichbar. Jeder Anwender greift nur auf die Funktionen zu, die er für seine Aufgaben benötigt. Der Schulungsaufwand ist dementsprechend gering. Sie profitieren so schon kurz nach der Einführung von effizienteren Marketingkampagnen, einem gezielt gesteuerten Vertrieb und optimierten Kundenservices. Nie war Kundenbeziehungsmanagement so einfach.

Übrigens: SAP CRM für die Versorgungswirtschaft ist direkt in das Abrechnungssystem SAP® for Utilities integriert und erfüllt so die Anforderungen des liberalisierten Energiemarktes.

Mehr Erfolg im Marketing

Die Nachfrage ankurbeln. Bestandskunden pflegen. Kampagnenerfolge messen. Ihre Marketingabteilung

hat alle Hände voll zu tun. Doch die Ressourcen sind knapper, die Kunden anspruchsvoller und der liberalisierte Markt unübersichtlicher als früher. Ihr Ziel ist daher: mit weniger mehr erreichen. Das gelingt Ihnen, indem Sie Ihre Geschäftspartner und Interessenten mit individuell zugeschnittenen Kampagnen über alle verfügbaren Kanäle ansprechen. Ihre Responsequoten sind beeindruckend. Und Ihre Mitbewerber fragen sich: Wie machen die das bloß?

Die Basis Ihres Erfolgs ist die gezielte Selektion der aussichtsreichsten Interessenten. Das gelingt Ihnen, weil Sie in Service, Marketing und Vertrieb einen gemeinsamen Datenpool nutzen und Ihre Informationen bereichsübergreifend immer auf dem aktuellen Stand sind. Die Zeiten, in denen Ihre Marketing-Mitarbeiter verteilte Excel-Listen für eine Kampagne mühevoll per Hand zusammenführen mussten, sind endgültig passé. Dank SAP CRM für die Versorgungswirtschaft stehen auf Tastendruck unternehmensweit alle benötigten Informationen bereit – die beste Voraussetzung für eine treffsichere Kampagne.

Mit der Software unterstützen Sie sämtliche Prozesse im Tagesgeschäft Ihrer Marketingverantwortlichen: vom strategischen Marketing bis zur Kampagnenrealisierung, von der Budgetverwaltung bis zur Ressourcensteuerung, von Marktanalysen bis zum Lead Management und von der Verwaltung Ihrer Werbekostenzuschüsse bis zu einem systemgestützten Empfehlungsmanagement in Echtzeit.

Auch bei der Pflege Ihrer Bestandskunden gehen Sie einen Schritt weiter: Dank einer automatisierten Benachrichtigung sehen Ihre Kundenbetreuer sofort, welche Verträge auslaufen – und können so frühzeitig aktiv werden.

Marketingverantwortliche sprechen Bestandskunden rechtzeitig auf eine Vertragsverlängerung an und unterbreiten passgenaue Angebote auf Basis aktueller Einkaufspreise – so sieht profitable Kundenbindung heute aus.

Noch immer kommt es vor, dass sich Verträge versehentlich automatisch zu alten Konditionen verlängern, obwohl sie aufgrund der veränderten Preissituation an den Energiemärkten für den Versorger längst nicht mehr rentabel sind. Und noch immer kommt es vor, dass Kunden vor einem Vertragsende nicht direkt kontaktiert werden – und dann zu anderen Anbietern abwandern. Nicht so bei Ihnen: Ihr Marketing spricht Bestandskunden rechtzeitig auf eine Vertragsverlängerung an, liefert proaktiv alle wichtigen Informationen, unterbreitet passgenaue Angebote auf Basis aktueller Einkaufspreise – so sieht profitable Kundenbindung heute aus.

Mehr Power im Vertrieb

Ihr Vertrieb trägt ebenfalls von Anfang an zu einer langfristigen Kundenbeziehung bei: indem er maßgeschneiderte Angebote unterbreitet, die Geschäfts- und Privatkunden überzeugen – und die sich für Sie auch bei preislichen Schwankungen auf dem Energiemarkt dauerhaft rechnen. Ihre Mitarbeiter müssen eine Flut von Angebotsanfragen in immer kürzerer Zeit bewältigen. Nicht immer ist sichergestellt, dass der Kunde wirklich das passende Angebot bekommt. Nutzen Sie die Möglichkeit des Angebotsmanagements in Echtzeit mit SAP Real-Time Offer Management. SAP für die Versorgungswirtschaft berücksichtigt bei der Angebotserstellung alle relevanten Informationen. Ihre Kundenbetreuer greifen so über die bedienfreundlichen Benutzeroberflächen auf alle vertriebsrelevanten Daten zu. Sie sehen auf Tastendruck die Kontakthistorie, das aktuelle Kundenprofil, Zählerstände, Verbrauchsdaten und geeignete Abschlagszahlungen – und unterbreiten so in kürzester Zeit ein attraktives Angebot. Ein Beispiel: Ihr Kunde ruft in Ihrem Callcenter an, sein Vertrag läuft aus und er möchte verlängern. Bislang bezieht er von Ihnen konventionellen Strom. Im SAP-CRM-System ist bereits hinterlegt, dass Ihr Kunde sehr umweltbewusst ist. SAP Real-Time Offer Management empfiehlt Ihrem Vertriebsmitarbeiter jetzt, Ihrem Kunden einen neuen Vertrag mit Strom aus erneuerbaren Energiequellen anzubieten – mit speziellen Konditionen für Bestandskunden. Ihr Kunde ist begeistert und verlängert.

SAP CRM für die Versorgungswirtschaft lässt sich darüber hinaus mit dem Energieportfoliomanagement verknüpfen. So können Ihre Vertriebsmitarbeiter jederzeit mit den aktuellen Preisen kalkulieren. Auch komplexe Angebote lassen sich damit in kürzester Zeit erstellen. Ihre Mitarbeiter werden deutlich entlastet, Ihr Vertrieb wird spürbar effizienter. Darüber hinaus sind Sie in der Lage, auf allen Kontaktkanälen kundenindividuelle Cross- und Upselling-Empfehlungen im Sekundenkontakt zu ermitteln – so erschließen Sie neue Absatzpotenziale.

Und das Beste: Sie können jederzeit analysieren, welche Angebote bei welchen Zielgruppen besonders gut ankommen – und die Botschaften Ihrer nächsten Kampagnen exakt darauf abstimmen. So verknüpfen Sie Vertrieb und Marketing noch enger und optimieren Ihren Verkaufsprozess mit jedem Tag, an dem Sie SAP CRM für die Versorgungswirtschaft einsetzen.

Mehr Tempo im Verkauf

Ihre Vertriebsmitarbeiter im Callcenter gewinnen Zeit durch beschleunigte Verkaufsprozesse und geringeren Verwaltungsaufwand: Die Anwender können beispielsweise Vertragspositionen zusammenfassen, werden durch strukturierte Angebotsformulare geführt und können Massenänderungsprozesse – etwa Änderungen am Zählpunkte- oder Vertragsset – in einem Arbeitsgang vornehmen. Bei einem Vertragsabschluss mit Neukunden werden zudem die gesetzlichen Vorgaben zum Liefere-



rantenwechsel dank automatisierter Abläufe sicher eingehalten. Ihre Key Account Manager können überdies Massendaten eines Geschäftspartners bündeln – beispielsweise über 1000 Lieferstellen in einem SAP-CRM-Beleg – und diese für Angebote und Verträge übernehmen. Die Mehrfachpflege von Stammdaten ist Vergangenheit.

Neben der operativen Unterstützung im Tagesgeschäft steuern Sie mit SAP CRM für die Versorgungswirtschaft Ihren Vertrieb strategisch und gezielt: Sie können jederzeit messen, wie sich Ihre Abschlüsse im Vergleich zum Vormonat entwickelt haben. Sie erstellen genaue Absatzprognosen aus verschiedensten Blickwinkeln

(Top-Down, Bottom-Up) und über alle Marktsegmente und Regionen hinweg. Das integrierte Gebietsmanagement ermöglicht es Ihnen, Ihre Vertriebsressourcen gezielt einzelnen Branchen, Kundengruppen und Vertriebsaufgaben zuzuordnen – unabhängig davon, ob Sie eigene Mitarbeiter koordinieren oder mit Vertriebspartnern zusammenarbeiten.

Mehr Transparenz im Service

Sind die Verträge mit Ihren Kunden in trockenen Tüchern, entscheidet ein erstklassiger Service über die Dauer Ihrer gemeinsamen Geschäftsbeziehung – gerade in der Versorgungswirtschaft mit ihren wenig fassbaren Produkten ist dieser ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal. Wer bei jedem Kundenkontakt zeigt, dass er informiert ist und die Bedürfnisse seines Geschäftspartners kennt, schafft positive Erfahrungen – und damit die Grundlage für eine hohe Kundenzufriedenheit. SAP CRM für die Versorgungswirtschaft enthält branchenspezifische Serviceszenarien, die sofort einsetzbar sind und Ihren Kundendienst auf eine neue Ebene heben. Auch hierbei profitieren Ihre Mitarbeiter im Call-center oder im Vor-Ort-Service davon, dass sämtliche Informationen zu Ihren Kunden zentral zur Verfügung stehen und weltweit abrufbar sind. Ob Zählerstände eingeben, Rechnungskorrekturen durchführen, Beschwerden oder Serviceaufträge entgegennehmen: Ihre Mitarbeiter können mit der Lösung das vollständige Tagesgeschäft im Tarifkun-

denbereich komfortabel und zügig abwickeln. Bei der Problembehandlung werden sie überdies systematisch durch integrierte Funktionen unterstützt. Durch ein proaktives Beschwerdemanagement verhindern Sie Unstimmigkeiten frühzeitig – etwa durch Anrufe bei Kunden in Gebieten, die von Versorgungsausfällen betroffen sind, oder durch die schnelle Entsendung eines Servicetechnikers bei einer Störung.

Mit SAP CRM für die Versorgungswirtschaft lassen sich auch komplexe Angebote in kürzester Zeit erstellen. Ihre Mitarbeiter werden deutlich entlastet, Ihr Vertrieb wird spürbar effizienter.

Ihre Servicemitarbeiter haben alle Informationen zu Ihren Kunden sofort griffbereit, werden automatisch durch den Prozess geführt, mit Lösungsvorschlägen versorgt und arbeiten so deutlich produktiver. Sie senken Ihre Kosten, erhöhen zugleich die Qualität Ihres Kundendienstes – und heben sich von Ihren Wettbewerbern ab. Das Ergebnis sind treue Kunden, wachsende Erträge und ein exzellenter Ruf auf dem Markt.

Mehr Komfort durch intelligente Zähler

Setzen Sie schon jetzt eine der zentralen technischen Herausforderungen des nächsten Jahrzehnts um: Mit SAP CRM für die Versorgungswirtschaft können Sie eine Infrastruktur mit intelligenten Zählern aufbauen (Advanced Metering Infrastructure, AMI), deren Einsatz ab dem Jahr 2010 verpflichtend ist. Ziel dieser Vorgabe ist die verantwortungsbewusste Energieversorgung auf Basis von intelligenten Messverfahren. Die Messgeräte lassen sich direkt mit der SAP-CRM-Anwendung verknüpfen. Ihre Callcenter-Mitarbeiter können so Zähler von ihrem Desktop aus identifizieren, die Verbrauchsdaten ablesen und daraus Rückschlüsse für weitere Angebote oder Tarifanpassungen schließen. Darüber hinaus ist es möglich, die Stromversorgung komfortabel freizuschalten oder zu unterbrechen. Die Integration durchgängiger Geschäftsprozesse vom Zähler bis in die Back-End-Systeme führt dazu, dass die Gesamtbetriebskosten für die Advanced Metering Infrastructure deutlich sinken. Sie sparen darüber hinaus Kosten für die Ablesung, können den Verbrauch aktuell ermitteln und Ihren Einkauf, Ihre Tarife und Angebote lastabhängiger gestalten. Ihre Kunden werden diesen Komfort zu schätzen wissen – und gemeinsam mit Ihnen in die Zukunft gehen.

Nutzen Sie die Chancen des liberalisierten Marktes

Zufriedene Kunden, reibungslose Prozesse, höhere Margen: Sie haben gelesen, wie Sie mit SAP CRM für die Versorgungswirtschaft allerbeste Voraussetzungen dafür schaffen, die

Sämtliche Informationen zu Ihren Kunden stehen zentral zur Verfügung und sind weltweit abrufbar. Sie profitieren von einer gesteigerten Servicequalität.

Chancen des liberalisierten Energiemarktes zu nutzen – die Möglichkeiten sind so vielfältig wie Ihre Anforderungen. Auf einer gemeinsamen technologischen Basis schaffen Sie durchgängige Abläufe in Marketing, Vertrieb und Service. Sie profitieren von einem zentralen Datenpool, beschleunigen Ihre Verkaufsprozesse und entwickeln jederzeit passende Produkte und Tarifmodelle für Ihre Zielgruppen. Setzen Sie jetzt auf die umfassende branchenspezifische CRM-Software von SAP für die Versorgungswirtschaft. Ihre Kunden werden begeistert sein.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über SAP CRM für die Versorgungswirtschaft erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren SAP-Kundenbetreuer oder besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/versorgung.

Zusammenfassung

Die browserbasierte Anwendung SAP CRM für die Versorgungswirtschaft ist eine zentrale Arbeitsplattform für integrierte Prozesse in Marketing, Service und Vertrieb. Sie ist skalierbar und enthält umfassende Funktionen, mit denen Versorger die spezifischen Anforderungen und alle gesetzlichen Vorgaben der Versorgungswirtschaft sicher erfüllen können. Mit dem rollenbasierten Zugriff lassen sich Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse effizienter planen, ausführen und analysieren.

Herausforderungen

- Liberalisierter Energiemarkt mit hohem Wettbewerbsdruck
- Wechselbereite Kunden
- Komplexe rechtliche Anforderungen
- Volatile Preise im Einkauf
- Höhere Anforderungen in Service, Marketing und Vertrieb bei knapperen Ressourcen

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen für das Marketing:

- Marketingressourcenmanagement
- Kampagnenmanagement
- SAP Real-Time Offer Management
- Marketinganalysen
- Marketingsegmentierung und Zielgruppenselektion
- E-Marketing
- Lead Management

Vertrieb:

- Umsatzplanung
- Geschäftspartner- und Kontaktmanagement
- Angebots- und Auftragsmanagement
- Kalkulationstools/Angebotskalkulation
- Provisions- und Leistungsanreizmanagement
- Gebietsmanagement
- Aktivitätenmanagement
- E-Commerce
- Preisvereinbarungen und Verträge
- Vertriebsanalysen

Service:

- Integration Advanced Metering Infrastructure (AMI)
- Ressourcen- und Einsatzplanung
- Garantieabwicklung
- Serviceauftragsverwaltung
- Servicevertragsmanagement
- Case Management
- Interaction Center

Geschäftsnutzen

- Einheitliche Plattform für alle Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse
- Online-Zugriff mit 360-Grad-Sicht auf Kundendaten in Echtzeit
- Reduzierte Kosten in Marketing, Vertrieb und Service
- Mehr Effizienz im Kundenbeziehungsmanagement
- Geringerer Verwaltungsaufwand
- Schnellere und einfachere Angebotserstellung
- Direkte Integration in SAP for Utilities
- Verlässliche Kalkulation auf Basis aktueller Marktpreise
- Verarbeitung von Massendaten in einem Schritt
- Automatisierte Einhaltung aller rechtlichen Vorgaben im Zuge der Marktliberalisierung
- Effizientere Marketingkampagnen durch erstklassige Zielgruppenselektion
- Bessere Aufgabenteilung und Ressourcensteuerung in Marketing, Vertrieb und Service
- Verbesserte Erschließung neuer Umsatzpotenziale
- Verbesserte Absatzprognosen und einheitliche Reportings
- Integration intelligenter Zähler (AMI)

50 095 439 (09/05)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, 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.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

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.