

## Serviceangebot

## ecoCRM®

Strategie, Geschäftsprozesse und Systemunterstützung für ein effizientes und Unbundling konformes Kundenmanagement



### Fitness für den liberalisierten Markt

Keine Frage, es entstehen neue Herausforderungen für den Vertrieb. Insbesondere die Sondervertragskunden erfordern viel Aufmerksamkeit im Hinblick auf Vertragsmanagement und Mehrwertdienste. Die Verfügbarkeit und Aktualität von Kundeninformationen stellt heutzutage einen Wettbewerbsvorteil dar, der nicht unterschätzt werden darf. Umso wichtiger sind Werkzeuge, die bedienerfreundlich sind und trotzdem die Komplexität aktueller Vertriebsanforderungen abdecken.

### Ausgangssituation

Zunehmend schätzt die Vertriebsorganisation eines EVU die Vorteile einer zentralen, elektronischen Datenhaltung aller verfügbaren Sparten übergreifenden Kundeninformationen. Medienbrüche führen zu Zeitverlusten, die Verteilung von Dokumenten in unterschiedlichen Systemen erzeugt vermeidbaren Aufwand, die Konsolidierung von Informationen erfordert Kenntnisse, die meist nur personifiziert vorliegen. Mailing-Aktionen und Kampagnen werden häufig unter Inkaufnahme von beträchtlichem manuellem Aufwand mit hohem Zeitdruck durchgeführt. Die Qualifizierung und Aktualisierung von Kundeninformationen ist meistens zeitraubend, unkomfortabel und findet vielfach zeitversetzt statt.

### Nutzen

Die aktive und effiziente Gestaltung individueller Kundenbeziehungen erfordert standardisierte unternehmensinterne Prozesse, die am besten durch eine CRM Lösung unterstützt werden können. Ein einheitliches Vorgehen auf der Basis eines integrierten Systems mit einem Zugang zu allen kundenrelevanten Informationen verbessert die Kundenorientierung und damit auch die Kundenzufriedenheit. Vorsprung vor den Marktteilnehmern durch strukturierte, aktuelle und verfügbare Kundeninformationen kann den entscheidenden Ausschlag für einen erfolgreichen Vertragsabschluss bzw. für die dauerhafte Bindung eines Kunden bedeuten.

### Verfahren

Der überwiegende Einsatz eines CRM erfolgt in enger Wechselbeziehung mit ERP-Systemen (z. B. SAP, Neutrasoft, etc.), ggf. auch mit einem Data Warehouse und einem Dokumentenmanagementsystem. Daher steht eine Analyse der vorhandenen Systemlandschaft an erster Stelle. Im weiteren Verlauf werden die individuellen Anforderungen an ein CRM aufgenommen, damit eine Handlungsempfehlung für die individuelle Ausprägung ausgesprochen werden kann.

### Welchen Mehrwert bringt ecoCRM®

- Umsetzung Ihrer spezifischen / individuellen **Vertriebsstrategie**
- **Referenzprozesse** für Vertrieb und Kundenbindung
- Schnittstelle zu SAP IS-U oder anderen Billing System
- Schnittstelle zum automatischen Einlesen von Lastgangdaten beim Kunden
- Verarbeitung von Kundenlastgängen mit hinterlegten Tarifen (Kundenspezifische Anpassung)
- Verbrauchshistorie und Rechnungshistorie von Bestandskunden
- volle Vertragskontrolle (Kündigungsfristen, Vertragsstatus, etc.)
- bei Bedarf kann eine Wechselmanagementfunktionalität implementiert werden
- bei Bedarf kann Kommunikation mit Marktpartnern abgewickelt werden (Wechsellisten, Verbrauchsdaten, etc.)
- bei Bedarf kann Prognosefunktionalität implementiert werden (Typtagverfahren).

### Angebot

Nach der Durchführung einer gemeinsamen Bedarfsanalyse, die zu einem Pauschalpreis angeboten wird und bei einer Auftragserteilung verrechnet wird, erhalten Sie ein detailliertes Angebot mit folgenden Inhalten:

- Bestandsaufnahme der vorhandenen Systeme (ERP, DWH, DMS) im Hinblick auf die Anbindung an ecoCRM
- Handlungsempfehlungen für die weitere Vorgehensweise
- Feinkonzept mit der individuellen Ausprägung Ihrer Anforderungen
- Projektplan und Festpreis für die Einführung.

### CDC Software:

Unsere CRM-Lösungen richten sich nach Ihnen und nicht umgekehrt

- Hohe Flexibilität
- 1:1 Abbildung Ihrer Geschäfts- und Kundenmanagementprozesse
- Wächst mit Ihren Anforderungen mit
- Maximierung Ihres Geschäftserfolgs

### affinis consulting:

Ihr erfahrener Partner, der Sie umfassend unterstützt

- Einsatz etablierter Prozesse, Tools und Methodiken
- Umfangreiches Industrie-, Prozess- und Lösungs-Know-how
- Volles Spektrum von End-To-End Services.

## Funktionalität von ecoCRM®

### Kundenmanagement

- Verwaltung von Kontakt- und Geschäftsdaten sowie individuelle Besonderheiten jedes Kunden und Ansprechpartners
- Darstellung von Organigrammen der Kundenorganisation
- Hinterlegung von Unternehmensverflechtungen
- Verwaltung spartenübergreifender Vertragsinformationen und Umsätzen (Historie)
- Verwaltung von Verbrauchsdaten je Vertrag Unterstützung der Angebotserstellung, bei Bedarf auf Basis aktueller Börsenpreise und Lastgänge
- Ermittlung Kundendeckungsbeitrag in Abhängigkeit des Lastprofils
- Management von Kampagnen / Mailings

### Auswertungen

- Hinterlegung von Lastgängen und Auswertung nach variablen Kriterien
- Ad hoc-Zugriff auf statistische Daten
- Abfragewerkzeug zur flexiblen Erstellung von Auswertungen und Präsentationen

### Schnittstellen

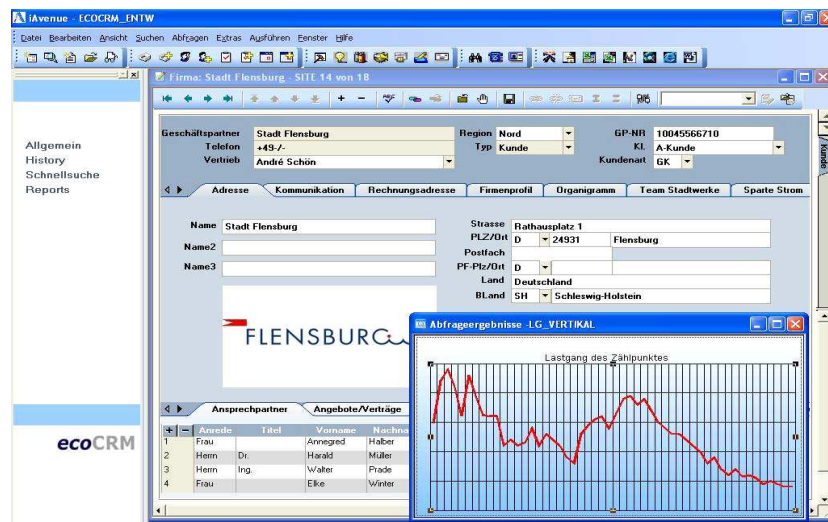
- Integration der bestehenden Office-Lösungen
- Synchronisation mit MS-Outlook bzw. Lotus Notes (E-Mails, Kontakte, Kalender und To Dos)
- Anbindung an vorhandenes ERP, DWH und DMS über standardisierte Schnittstellen

### Technologische Basis

- ecoCRM wurde auf Basis Saratoga CRM (CDC) entwickelt

### Technologische Features

- Computer Telephone Integration (CTI)
- Spracherkennung



### affinis consulting bietet Ihnen weitere Services:

- Strategische und betriebswirtschaftliche Beratung
- Wert- und strategioorientierte Unternehmenssteuerung
- Change Management
- Projekt Management
- Risiko Management
- Balanced Scorecard
- Geschäftsprozess Management
- Auswahl und Implementierung

## affinis consulting & CDC Software: Ein Strom guter Ideen!

### Ihre Ansprechpartner:

Gerald Hirsinger  
affinis consulting GmbH  
Flughafenstrasse 52  
22335 Hamburg  
Telefon : + 49 (0)40 / 507 986-0  
Telefax : + 49 (0)40 / 507 986-99  
e-mail : Gerald.Hirsinger@affinis.de  
Web : www.affinis.de

Frank Zühlke  
affinis consulting GmbH  
Flughafenstrasse 52  
22335 Hamburg  
Telefon : + 49 (0)40 / 507 986-0  
Telefax : + 49 (0)40 / 507 986-99  
e-mail : frank.zuehlke@affinis.de  
Web : www.affinis.de