

# 1 Projektbericht: Einführung ecoCRM® bei den Stadtwerken Flensburg

## 1.1 Zielsetzung

Durch die Liberalisierung der Energieversorger-Märkte gewinnt das aktive Kundenmanagement zur Kundenbindung und -gewinnung immer mehr an Bedeutung und verfügt über deutliches Optimierungspotenzial. Die Qualität der Kundendaten ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor, der nicht als zufrieden stellend beurteilt werden konnte. Für die anstehenden Neuerungen galt es deswegen, eine klar definierte Strategie zu erarbeiten und zu eruieren, ob Funktionen des EDM-Bereichs in CRM-Systeme integriert werden können und an welcher Stelle eine Implementierung von neuen Systemen notwendig ist. Vor allem der Bereich der Kundenbetreuung ist nachhaltig zu verbessern. Schließlich galt es, die bestehende lokale Nähe zum Kunden zu halten und auszubauen, um den Kundenstamm gegen Verlust zu sichern und neue Kunden – ggf. auch im überregionalen Raum – hinzu zu gewinnen.

## 1.2 Lösung

### **Kombination von CRM und EDM als umfassende Lösung**

Mit Fokus auf verbessertes Kundenmanagement legte das Projektteam bei der Entwicklung eines effektiven Systems zur Datenverwaltung sein Hauptaugenmerk auf die Anforderungen des Vertriebs und die Kundenbetreuung für Großkunden. So kann beispielsweise neben dem regionalen Geschäft auch der bundesweite Akquisitionsprozess unterstützt werden. Neben CRM-typischen Funktionalitäten, wie beispielsweise die Stammdatenverwaltung, werden spezielle Funktionalitäten, wie die Verwaltung von Daten über Lastgänge und deren Auswertung nach verschiedenen Kriterien, angeboten. Die Quelle der Lastgangdaten kann neben einer Schnittstelle zum operativen EDM-System auch eine externe Datei sein, welche automatisch in das System eingelesen wird und dem Kundenbetreuer die benötigten Daten zur Verfügung stellt. Mit dieser und anderen Funktionalitäten wurde ein Schritt über die Grenzen eines typischen CRM-Systems gewagt. Es ist ein fließender Übergang von CRM zu EDM, der es den Stadtwerken Flensburg ermöglicht, mit einem einzigen System viele notwendige Funktionen aus dem EDM-Bereich in einem CRM-System abzubilden. Basis für die Umsetzung war die Software Saratoga C|R|M des Herstellers CDC.

## 1.3 Nutzen des Projektes

Durch die Integration von zumeist nur in EDM-Systemen enthaltenen Funktionalitäten in die Lösung wird dem Vertrieb, speziell dem Key Account Management, eine bessere Grundlage zur Beratung der Kunden und der späteren Vertragsausarbeitung gegeben. Solche Funktionalitäten sind z. B. das Einlesen und Auswerten von Lastgängen sowie die Möglichkeit der Integration von externen Datenbeständen für die Kalkulationen wie z. B. eine Datenbank mit Netznutzungsentgelten etc. Die Qualität der Kundenbetreuung konnte durch die Einführung der CRM-Software i.V.m. EDM-Funktionalitäten signifikant gesteigert werden.