

Entwicklung und Einführung eines CRM-Systems für innovative Energieprodukte

Kundenreferenz



“ ‘Digitalisierung in der Energiewirtschaft‘ ist für ENTEGA nicht nur ein Schlagwort - unser Unternehmen befindet sich bereits in einem Umbruchprozess. Deshalb haben wir die Vertriebs- und Serviceprozesse für unsere innovativen Energieprodukte neu definiert und umgesetzt. Wir wurden dabei von diligent maßgeblich unterstützt, angefangen bei der Prozessoptimierung bis hin zur Umsetzung in SuiteCRM.“

Christoph Steinhauer
(Senior Manager Unternehmensentwicklung)

Die ENTEGA AG ist einer der größten Regionalversorger Deutschlands und mit ihren Tochtergesellschaften in den Geschäftsfeldern Energieerzeugung, Energiehandel, Energievertrieb, Energienetze, öffentlich-rechtliche Betriebsführung und Shared Services aktiv. Im Geschäftsjahr 2015 erwirtschaftete der Konzern mit seinen rund 2.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 1,59 Mrd. Euro.

Ausgangspunkt: Kundenorientierung und die Einführung innovativer Energieprodukte

ENTEKA versteht sich als Energiedienstleister und Lösungsanbieter für seine Kunden. Im Jahresabschluss 2015 heißt es dazu: „Our customer run our business“. Im Zuge dieser Kundenorientierung wurde das Leistungsangebot konsequent ausgebaut und um zahlreiche neuartige Produkte erweitert, wie bspw. das Wärme-Contracting, die Verpachtung von Solarstromanlagen, den Aufbau und Betrieb von Stromtankstellen sowie unterschiedlichste SmartHome-Lösungen.

Herausforderung: Definition, Kalkulation und Abrechnung der Produktinnovationen

Typisch für all diese Produkte ist, dass sie in der Regel aus mehreren Teilkomponenten bestehen, die sich je Kunde oftmals voneinander unterscheiden. Die Produkte konnten daher nicht mehr mit dem bestehenden IT-System (SAP® IS-U), wie bislang üblich, vor allem über Verbrauchsmengen und Zählerstände abgerechnet werden. Es stellte sich somit die Frage, wie die eingeführten Produktinnovationen mit Hilfe von IT-Systemen optimal abgebildet, kalkuliert und abgerechnet werden können. An dieser Stelle wurde das Beratungsunternehmen diligent technology & business consulting GmbH mit Sitz in Frankfurt am Main hinzugezogen.

Entwicklung und Einführung eines branchenspezifischen CRM-Systems

Eine Lösung, um auch komplexe Energieprodukte abzubilden, stellt die Einführung eines branchenspezifischen CRM-Systems dar. Zu diesem Zweck wurden zunächst alle Vertriebs- und Administrationsprozesse bei innovativen Energieprodukten von der diligent technology & business consulting GmbH in Zusammenarbeit mit der ENTEKA AG analysiert und optimiert. Basierend darauf wurde anschließend ein SuiteCRM-System von diligent eingeführt und angepasst, welches das vorhandene SAP®-System ergänzt und direkt an dieses angebunden ist, was eine ständige Synchronisation von Kunden-, Vertrags- und Bankdaten zwischen den beiden Systemen ermöglicht.

Vorteile des von diligent eingeführten und angepassten SuiteCRM-Systems

Das implementierte SuiteCRM-System erlaubt es, an einer zentralen Stelle sowohl Basisprodukte als auch innovative und komplexe Produkte zu definieren, die aus mehreren Teilkomponenten bestehen. Zudem ermöglicht es die Kalkulation kundenindividueller Produkte, die Anlage von Verträgen sowie die automatisierte Berechnung von monatlichen Abschlagsplänen, die zur Abrechnung zusammen mit den entsprechenden Kundendaten direkt an das vorhandene SAP®-System übertragen werden können. Eine automatisierte Erstellung von Kundenanschriften, wie bspw. Begrüßungsschreiben, Abschlagsplänen oder Jahresabrechnungen, ist ebenfalls möglich.

Das von diligent eingeführte, lizenzkostenfreie SuiteCRM-System ermöglicht somit eine flexible Ausgestaltung, Anpassung und Automatisierung des gesamten Prozesszyklus: von der Definition und Kalkulation neuer Produkte, über die Neukundengewinnung und Vertragsanfrage bis hin zur monatlichen Abrechnung.

ENTEKA AG
<https://www.entega.ag>

Branche:
Energiewirtschaft

Unternehmensbeschreibung:
Der ENTEKA-Konzern ist einer der führenden Energie- und Infrastrukturdienstleister Deutschlands und einer der größten Anbieter von Ökostrom und klimaneutralem Erdgas.

Ausgangssituation:
Die kontinuierliche Erweiterung des Produktangebotes um innovative Energieprodukte zur Erschließung neuer Geschäftsfelder führte zu der Frage, wie diese komplexen und aus mehreren Teilkomponenten bestehenden Produkte optimal mit Hilfe von IT-Systemen abgebildet, kalkuliert und abgerechnet werden können.

Rolle von diligent:
diligent analysierte zunächst die bestehenden Vertriebs- und Administrationsprozesse, um darauf basierend ein branchenspezifisches SuiteCRM-System zu entwickeln und implementieren, welches neben den bisherigen Basisprodukten auch neuartige und komplexe Energieprodukte abbildet.

Nutzen:
Das implementierte SuiteCRM-System unterstützt und automatisiert den kompletten Prozess vom Kundenkontakt über die Vertragsanfrage bis hin zur Abrechnung. Die Einführung bei ENTEKA zeigt, dass open source-Lösungen mittlerweile auch vorbehaltlos im Business-Bereich eingesetzt werden. Besonders hervorzuheben ist hierbei die tiefe Integration mit dem vorhandenen SAP®-System, die eine Synchronisation von Kunden-, Vertrags- und Bankdaten zwischen den beiden Systemen ermöglicht.