

SPEed CRM 4.0 – Gewinn durch Vorsprung



Aufgrund der Liberalisierung in der Energiewirtschaft haben viele Energieversorgungsunternehmen erkannt, dass man um die Bindung bestehender und Gewinnung neuer Kunden „kämpfen“ muss. Die individuelle Betreuung des Kunden steht im Vordergrund und man sieht seine Kunden als langfristige Investition.

CRM ist eine geeignete Strategie, um auf die gestiegenen Kundenanforderungen effektiv eingehen zu können und ist gleichzeitig profitabel im Bezug auf Kundenbindung, Kundenservice, Kundenansprache, Kampagnen und Produktangebote. Ziel ist also die integrierte Sicht auf alle Kundeninformationen. Hierfür müssen sämtliche Informationen rund um den Kunden gesammelt und diese dem Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Das Abrechnungssystem (IS-U/CCS) unterstützt dieses nur eingeschränkt. Bei der Umsetzung CRM als Philosophie sucht man dann eine entsprechende Software-Unterstützung. Diese bietet **SPEed CRM 4.0!**

Die Vorteile von CRM liegen auf der Hand:

- sehr gute Systemintegration durch eine optimale (funktionierende) Standardschnittstelle
- geringer Schulungsaufwand für die Endanwender, da die Customer Interaction Center nahezu identisch sind und die Prozesse somit gleich bleiben
- vergleichbarer Leistungsumfang zu allen anderen Anbietern

Vorteile des SPEed CRM:

- Als Grundlage für den späteren Ausbau wird in diesem ersten Schritt die Integration IS-U/CCS ins CRM durchgeführt. Später sind dann spezielle CRM-Marketing- und Vertriebsmöglichkeiten leichter umsetzbar.
- Feste Projektziele/ -inhalte
- 3 Monate Projektlaufzeit zum Festpreis
- Unsere Spezialisierung für IS-U und zusätzlich in CRM sowie
- Umfassende Erfahrung durch erfolgreiche Einführungsprojekte mit IS-U/CCS 4.64 /CRM 4.0
- Auch im Rahmen des informatischen Unbundling liefert **SPEed CRM** eine günstige Ausgangsbasis für eine schnelle und einfache Umsetzung (weitere Informationen auf Anfrage)

Angebotspaket:

Das Angebotspaket enthält die Komponenten:

- Integration IS-U / CRM
- Interaction Center (IC)
- Customer Factsheet
- Wordintegration
- Scripting
- Kontaktmanagement

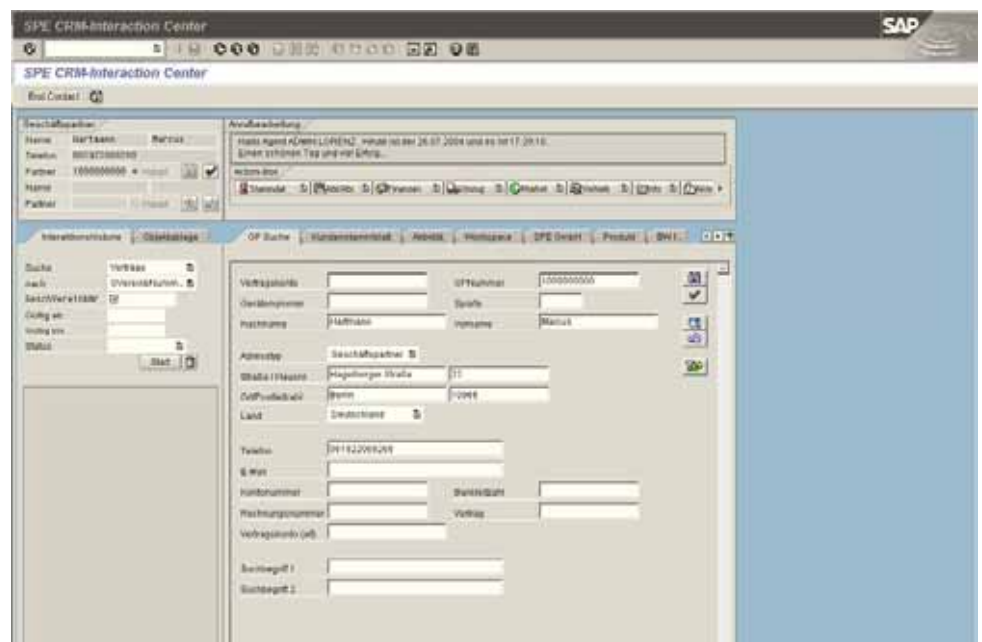


Abb.: CRM Interaction Center

Integration IS-U / CRM:

- Grundcustomizing der Systeme IS-U/CCS und CRM
- Einrichten der Middleware und Verbinden der Systeme
- Customizing und Übernahme der Objekte von IS-U/CCS nach CRM:
 - Geschäftspartner
 - Geschäftspartnerbeziehungen
 - Kundenkontakt
 - Vertragskonto
 - Vertrag

- Zählpunkt (enthält auch Daten zu Anlage und Verbrauchsstelle)
 - Anschlussobjekt

Interaction Center (IC):

- Einrichten eines IC-Profiles im CRM
- Übernahme aller IS-U CIC Prozesse ins CRM Interaction Center
- speziell für die Energieversorgungs optimierte Suchmaske

Wordintegration:

- Standard-Worddokumente werden dem Sachbearbeiter zur Auswahl gestellt und nach Aufruf automatisch mit den Kundendaten ergänzt. Nach Fertigstellung wird ein Kundenkontakt, mit einem Worddokument im Anhang, erzeugt.

Scripting:

- Dient zur Unterstützung des Sachbearbeiters im Callcenter. Die Inhalte der Gesprächsführung werden vorgegeben, z.B.:
 - ein erfahrener Mitarbeiter fragt bei der Umzugsbearbeitung die richtigen Daten ab
 - seltene Geschäftsvorgänge wie der Gastörfall

Kontaktmanagement:

- Unterstützung bei den Reklamationsprozessen auf Basis der CRM-Aktivitäten
- integrierte Wiedervorlagefunktion

Replikation der CRM-Kundenkontakte ins IS-U/CCS

- Die Übernahme der Kundenkontakte erfolgt im SAP-Standard nur von IS-U/CCS nach CRM. Kontakte, die im CRM angelegt wurden, können mit Hilfe von SPEed CRM auch ins IS-U/CCS übertragen werden.



Workshop

Wir laden Sie ein, in einem Workshop mit LIVE Systemdemonstration mehr *SPEed CRM 4.0* zu erfahren und welche Vorteile sich daraus für die Anwender bzw. das Unternehmen ergeben. Nutzen Sie das Wissen aus diesem Workshop, um ihr eigenes Projekt effizienter und strukturierter durchführen zu können.

Zur kurzfristigen Terminvereinbarung sprechen Sie uns einfach an:

Email: spe@spenet.de
Telefon: 06227 / 73 38 30

The screenshot shows the CRM Interaction Center interface. The main window displays customer details for Marcus Hartmann (GP-Nummer: 1000000000). The 'Details' sidebar on the right shows attributes like 'Adresse' (Marcus Hartmann, Oberlindau 100, D-60322 Frankfurt-Westend) and 'Beitreibungsmerkmal' (TK Privat- und Kleingewerbekunden aktiv). Below the main data table, there is a 'Rechnungsbelege' table with the following data:

BelegNr.	Betrag	Buchdat	Abrechnungszeitraum
6920992629	226,20	EUR 26.09.2003	18.09.2002-18.09.2003, 2 Abr.-Belege
6920601928	117,96-	EUR 06.02.2003	07.09.2001-19.09.2002, 2 Abr.-Belege

Abb.: Details aus dem Kundenstammbblatt im CRM Interaction Center