

## Kundenbetreuungsmanagement „CRM ist eine Philosophie“

Stadtwerke Augsburg: Übersicht per Mausclick

**Die Softwarehersteller Cursor und Logica schließen eine strategische Partnerschaft. Den Kern dieser Partnerschaft bilde, so die beiden Firmen, die Bereitstellung eines umfassenden Leistungsangebots im CRM-, also Kundenbetreuungsmanagement.**

Dirk Barske, Team-Manager CRM und Partner-Manager bei Logica: „Bedürfnisse und Wünsche von Kunden zu kennen, wird mehr und mehr zur Überlebensfrage.“

Cursor bietet für das CRM „Evi“ (für Energiedienstleister) und „Tina“ (für Verteilnetzbetreiber) an. „Unser Ansatz geht über das klassische CRM deutlich hinaus“, verdeutlicht Cursor-Vorstand Jürgen Topp. Die Anwendung werde zur gemeinsamen Arbeitsoberfläche über alle eingebundenen IT-Systeme hinweg, eine Art zentrales Management-Cockpit. Mitarbeiter erhielten an jedem Punkt der Prozesskette automatisiert die Informationen und Hilfen, die sie gerade benötigten.

In Evi Jet für Energiedienstleister sei für die Neukundengewinnung beispielsweise ein zwölf Schritte umfassender Kampagnenablauf integriert, der den Akquisitionsprozess von Anfang bis Ende steuere und begleite. Das Angebots- und Vertragsmanagement könne durch die medienbruchfreie Integration von Kalkulationssoftware unterstützt werden. Mit der Erweiterung Evi online stünden die Optionen des Internetvertriebs inklusive automatisierter Datenübernahme und rechtssicherer Wechselprozessunterstützung zur Verfügung.

Durch die Anreizregulierung stehen Verteilnetzbetreiber unter enormem Kostendruck. Großes Kostensenkungspotential stecke, in der Optimierung von typischen Abläufen wie Netzanschlusserstellung, Anschlussverwaltung oder Einspeiserverwaltung. Gleiches gelte für die Erfüllung von Berichts-, Dokumentations- und Informationspflichten gegenüber den Regulierungsbehörden. Hier könne die Branchenlösung Tina helfen, indem sie beispielsweise den unmittelbaren Zugriff auf verteilte

Informationen ermögliche und Prozesse integriert unterstütze.

„Wichtig ist der Focus Kunde“, weiß auch Jürgen Weidenbacher, Bereichsleiter Organisation und Projektmanagement bei der Stadtwerke Augsburg Energie GmbH, die CRM Software von Cursor einsetzt. Er erinnerte an die Zeiten von „Wagenkilometern und Beförderungsfällen“ beim Verkehrsbetrieb oder die „Verbrauchsstelle“ bei Wasser und Energie. Vorbei. Indes: „CRM ist nicht allein eine Software, sondern eine Philosophie“, ergänzt Weidenbacher. Vor der Einführung des Softwaresystems habe man Prozesse optimiert bzw. die Organisation angepasst und erst als Letztes die Software ausgewählt. Man habe 24 Kundenprozesse ausgemacht, die man auf CRM-Kernprozesse konzentriert habe. Die ursprüngliche „Vertragssicht“ habe man in eine „Kundensicht“ umgewandelt. Dabei unterstütze nun die Software. „Wir sind grundsätzlich ein SAP-orientiertes Haus“, berichtet Weidenbacher. Doch verlagerten die Augsburger den IT-Mittelpunkt auf das CRM-System: Bei der Kommunikation zwischen Abrechnung, CRM und dem Verkehrsbereich starten nun alle Prozesse im CRM und sind im Kundenbetreuungsprogramm sichtbar. Mit Evi online biete man auch Internetprodukte an.

Im CRM-System sei, so Weidenbacher, eine Übersicht über einen Geschäftspartner per Mausclick möglich. Darüber hinaus stünden diverse vordefinierte Reports zur Verfügung. Augsburg hat 2003 die sog. „Karocard“ eingeführt, ein ins System einbezogenes Mittel zur Kundenbindung. Die Karte ist zum einen elektronischer Fahrschein und zum anderen eine „vielfältig einsetzbare Rabattkarte“ für Einkauf, Freizeit, Kultur, Bildung wie auch Service und Beratung. Seit Februar vergangenen Jahres werden Abonnements des öffentlichen Nahverkehrs auf der Karocard abgebildet. Erweiterungen des Zahlungsmittels in angrenzende Regionen sind geplant. Hi