



Versorgungsbetrieb trotz mit neuer CRM-Software dem Wettbewerb

Kundenprofil

Die Städtischen Werke Grenchen versorgen die Stadt Grenchen sowie die umliegenden Gemeinden mit Gas, Wasser und Strom. Die 48 Mitarbeiter erwirtschaften dabei einen Jahresumsatz von rund 40 Millionen Schweizer Franken.

Ausgangssituation

Um für den Wettbewerb am Versorgungsmarkt gerüstet zu sein, setzen die Städtischen Werke Grenchen auf die Verbesserung des Kundenservice. Doch für ein professionelles Kontaktmanagement fehlte die IT-Infrastruktur. Die Abrechnungssoftware ist nicht mit Microsoft Office® kompatibel.

Lösung

Die Städtischen Werke Grenchen entschieden sich für die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM®. Ausschlaggebend waren die klar definierten Verkaufsprozesse und die Abbildung der internen Hierarchien bei Gewerbekunden.

Resultate

Heute profitieren die Städtischen Werke Grenchen von transparenten Vertriebsinformationen. Auswertungen geben Auskunft über die aktuellen Verkaufschancen. Im Tagesgeschäft unterstützt Microsoft Dynamics CRM die Vertriebsmitarbeiter bei Planung und Analyse regelmässiger Kundenbesuche.

„Das Ziel, mit der CRM-Software das Kundenmanagement nachweislich zu verbessern, haben wir erreicht.“

Per Olof Just, *Geschäftsleiter der Städtischen Werke Grenchen*

Der Versorgungswirtschaft stehen in den kommenden Jahren grosse Veränderungen ins Haus, denn die Liberalisierung der Energiemärkte schreitet in der Schweiz voran. War der Versorgungsvertrag mit dem lokalen Anbieter früher selbstverständlich, müssen die Städtischen Werke künftig um jeden Kunden kämpfen – besonders im gewerblichen Bereich. Bei den Städtischen Werken Grenchen ist die Kundenorientierung deshalb oberstes Gebot. Um die Kundenbetreuung weiter zu verbessern, entschied sich der öffentliche Versorgungsbetrieb kürzlich für die Einführung einer CRM-Lösung von Microsoft. Seitdem profitieren die Städtischen Werke von effizienteren Geschäftsprozessen und transparenten Vertriebsinformationen. Dank einheitlicher Datenhaltung befreite die neue Software die Mitarbeiter von aufwendigen Doppelerfassungen, während eine übersichtliche Kontakthistorie Einblick in die bislang gelaufenen Aktivitäten gewährt. Das transparente Berichtswesen zeigt nicht nur dem Management die aktuelle Geschäftsentwicklung auf, auch jeder einzelne Mitarbeiter kann seine Leistung ohne grosse Mühe mit den gesetzten Zielen vergleichen.



„Ich verschaffe mir jeden Morgen als Erstes einen Überblick über die Situation im Vertrieb.“

Per Olof Just, *Geschäftsleiter,
Städtische Werke Grenchen*

Kundenprofil

Die Wurzeln des Versorgungsunternehmens reichen bis ins Jahr 1903 zurück, dem Gründungsjahr der Brunnengenossenschaft Grenchen. 1914 kam das Gas, in den Dreissigerjahren die Elektrizität hinzu. Heute versorgen die Städtische Werke nicht nur die Stadt Grenchen, sondern auch die umliegenden 13 Gemeinden mit den drei magischen Elementen. Neben den privaten Haushalten gehören vor allem die zahlreichen Gewerbekunden der prosperierenden Region zu den Energieabnehmern. „Dank des Autobahnanschlusses hat die Wirtschaftskraft in unserem Einzugsgebiet deutlich zugelegt. Inzwischen entfallen 70 Prozent des Umsatzes auf den gewerblichen Bereich“, rechnet Per Olof Just, Geschäftsleiter der Städtischen Werke Grenchen, vor. Seine 48 Mitarbeiter erwirtschaften derzeit rund 40 Millionen Schweizer Franken Umsatz pro Jahr.

Trotz erster Liberalisierungstendenzen ist die Energieversorgung in der Schweiz eher lokal geprägt. Vor diesem Hintergrund ist es kaum verwunderlich, dass der Marktanteil der Städtischen Werke im Einzugsgebiet nahezu 100 Prozent erreicht. Eine starke Position, auf der sich Just keinesfalls ausruhen will: „Wir möchten für unsere Kunden als Dienstleister da sein und nicht als Monopolist.“ In jüngster Vergangenheit wurde deshalb vor allem in den Service investiert. So steht den Kunden beispielsweise ein 24-Stunden-Pikettdienst zur Verfügung, der bei Notfällen oder Versorgungsengpässen schnell zur Stelle ist. Den verstärkten Wettbewerb, den die Öffnung der lokalen Energiemärkte zwangsläufig mit sich bringt, gehen die Städtischen Werke optimistisch-offensiv an. „Wir nutzen die Zeit des Umbruchs, um unsere Kundenbetreuung rechtzeitig zu verbessern“, unterstreicht Geschäftsleiter Just. Im Visier hat er dabei vor allem die gewerblichen Kunden.

Ausgangslage

Ein Vorhaben, das sich mit der früheren IT-Infrastruktur kaum umsetzen liess, denn eine zentrale Datenhaltung für Kundeninformatio-

nen gab es nicht. Einen Teil des Kontaktmanagements erledigten die Mitarbeiter mit der vorhandenen Abrechnungssoftware. Doch die war darauf nicht ausgerichtet und eher umständlich zu bedienen. Entsprechend niedrig fiel die Akzeptanz aus. Zusätzlich wurde – je nach persönlicher Vorliebe – Microsoft® Office Professional Edition 2003 oder die traditionelle Papierablage genutzt, um Geschäftsbeziehungen zu dokumentieren. Die Folge: Kundendaten wurden meist doppelt gepflegt – in höchst unterschiedlicher Qualität. Wer sich einen Überblick über die laufenden Vertriebsprozesse und Verkaufschancen verschaffen wollte, hatte viel zu tun. „Ein grosser Teil unserer Besprechungszeiten ging damals für interne Abstimmungen drauf“, erinnert sich Just. Im Herbst 2004 machten sich die Städtischen Werke erstmals Gedanken über das Zauberwort Customer Relationship Management (CRM), zu Deutsch: Kundenbeziehungsmanagement. Die erste Idee, eine Erweiterung der Abrechnungssoftware, erwies sich als Schnellschuss. „Für die Kundenbetreuung spielen E-Mail-Nachrichten, Termine und Aufgaben eine weitaus grössere Rolle als die Abrechnungsdaten. Unsere Vertriebsmitarbeiter arbeiten sehr viel mit Office-Programmen wie Excel oder Outlook“, betont Geschäfts-

Die Städtischen Werke Grenchen versorgen 13 Gemeinden mit Wasser, Gas und Elektrizität

Kennzahlen

Projektdauer:	24 Monate
Technische Umsetzung:	3 Monate
Schulungsaufwand pro Mitarbeiter:	1 Tag
Angeschlossene Arbeitsplätze:	15
Anzahl der versorgten Haushalte:	ca. 10 000
Anzahl der Server:	1





Foto: Städtische Werke Grenchen

48 Mitarbeiter und ein Umsatz von 40 Millionen Schweizer Franken: die Städtischen Werke Grenchen sind ein Wirtschaftsfaktor

leiter Just. Gesucht wurde deshalb eine flexible CRM-Software mit voller Integration in Microsoft Office und Microsoft Exchange Server. Mit Blick auf den Funktionsumfang standen dabei eine transparente Kontakthistorie, die Verfolgung von Verkaufschancen und die Abbildung von Unternehmenshierarchien im Mittelpunkt. Im Herbst 2005 entschieden sich die Städtischen Werke Grenchen für Microsoft Dynamics™ CRM (vormals Microsoft Business Solutions–CRM). „Abgesehen vom technischen Leistungsspektrum, war für uns das Zusammenspiel mit dem Systemumfeld entscheidend. Hier setzen wir seit Jahren auf Microsoft Technologie“, gibt Just Einblick in die IT-Landschaft. Den Zuschlag für die Implementierung erhielt der Microsoft-Partner Spider Network AG. „Spider Network überzeugte uns mit einem überschaubaren Implementierungsplan und konnte viel Erfahrung in ähnlichen Projekten vorweisen“, kommentiert Just die Wahl des Implementierungspartners.

Lösung

Der Startschuss für die Implementierung fiel im Januar 2006. Um die Updatefähigkeit von Microsoft Dynamics CRM nicht zu gefährden, hatte die strikte Orientierung am Standard oberste Priorität. Lediglich drei Monate benötigte das Projektteam für die technische Umsetzung. Auch die Mitarbeiter konnten schnell mit dem System arbeiten und mussten nur einen Tag geschult werden. Zu den wenigen Anpassungen, die es gab, zählte der Aufbau eines einheitlichen Vertriebsprozesses. Seit April 2006 arbeiten die Städtischen Werke mit transparenten Kundeninformationen und effizienten Arbeitsabläufen. „Unsere Gewerbekunden besuchen wir mindestens zweimal pro Jahr. Microsoft Dynamics CRM erinnert unsere Mitarbeiter, wenn der Termin fällig ist“, nennt der Geschäftsleiter ein praktisches Beispiel für die Anwenderunterstützung. Anders als früher sind Geschäftsanbahnungen heute für alle Mitarbeiter klar zu erkennen: Nicht nur Angebote, sondern auch einzelne „Nachfassaktivitäten“ werden in Microsoft Dynamics CRM penibel aufgezeichnet. Der Vergleich zwischen

den erstellten Angeboten und den tatsächlich realisierten Geschäftsabschlüssen gehört zu den wichtigsten Managementberichten. Basis hierfür sind die laufenden Verkaufsprojekte, die nach Wert, Bedeutung, Abschlusswahrscheinlichkeit und der jeweiligen Phase des Verkaufsprozesses gewichtet werden. Die zentralisierten Kundendaten werden hingegen für E-Mailings oder die Erstellung von Serienbriefen genutzt.

Beim Schreiben von Angeboten steht den Vertriebsmitarbeitern eine weitere Arbeitserleichterung zur Verfügung: ein integrierter Katalog mit allen standardisierten Produkten und Dienstleistungen der Städtischen Werke Grenchen. „Die einheitliche Datenhaltung gewährleistet, dass unsere Kunden bei Events und im Rahmen von Kampagnen nur ein einziges Mal angeschrieben werden. Unser Marktauftritt ist jetzt viel professioneller“, betont Geschäftsleiter Just. Microsoft Dynamics CRM wird nicht nur im Vertrieb, sondern auch für die Projektverwaltung genutzt. So sind beispielsweise die Ansprechpartner von Partnerunternehmen und die Entscheidungsträger der gewerblichen Kunden in der Adressdatenbank gespeichert. „Wenn es schnell gehen muss, haben wir den richtigen Ansprechpartner rasch zur Hand. Gleichzeitig zeichnet Microsoft Dynamics CRM ein lückenloses Bild der gelaufenen Aktivitäten“, unterstreicht Just die Vorteile.

Resultate

Heute, ein knappes halbes Jahr nach der Einführung, profitieren die Städtischen Werke Grenchen vor allem von der Transparenz der Kunden- und Geschäftsdaten. „Ich verschaffe mir jeden Morgen als Erstes einen Überblick über die Situation im Vertrieb“, betont der Geschäftsleiter. Doch nicht nur das Management, auch jeder Mitarbeiter könne seine Leistung besser einschätzen. So liesse sich das Volumen der Vertragsabschlüsse leicht mit den vorgegebenen Zielen vergleichen. Auch mit Blick auf die Prozesseffizienz haben die Städtischen Werke nach Justs Einschätzung deutlich zugelegt: „Massenaussendungen wickeln wir heute

Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Microsoft Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

Microsoft Schweiz GmbH

Richtistrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Telefon: +41 848 22 44 88
Fax: +41 43 456 44 44
www.microsoft.com/switzerland

Für weitere Informationen zur beschriebenen Kundenreferenz kontaktieren Sie bitte:

Spider Network AG

Thomas Glättli
Libernstrasse 24
8112 Otelfingen
Telefon: +41 44 884 66 99
Fax: +41 44 884 69 69
E-Mail: tg@spider.ch
www.spider.ch

deutlich schneller ab. Zudem hat sich die Qualität der Besprechungen verbessert: Die Fragen sind gezielter als früher.“ Allerdings, schränkt er ein, sei der Erfolg wegen der zahlreichen Einflussfaktoren schwer messbar. Auf Rentabilitätsberechnungen habe man daher bewusst verzichtet. Doch in qualitativer Hinsicht sei das Projekt auf jeden Fall ein voller Erfolg. „Das Ziel, mit dem Einsatz einer CRM-Software das Kundenmanagement zu verbessern, haben wir ohne Abstriche erreicht.

Gleichzeitig können wir die wachsende Informationsflut problemlos bewältigen. Für den Wettbewerb auf dem Versorgungsmarkt fühlen wir uns deshalb gut gerüstet“, resümiert Just. Für ihn steht schon jetzt fest: Das CRM-Projekt wird ein Nachspiel haben. So planen die Städtischen Werke Grenchen, Microsoft Dynamics CRM mittelfristig auch im Kundenservice einzusetzen. Darüber hinaus soll das Abrechnungssystem kaufmännische Informationen an die CRM-Software liefern. Die Vertriebsmitar-

beiter bräuchten dann nur noch mit einer Software zu arbeiten.

Partnerprofil

Die Spider Network AG mit Hauptsitz in Otelfingen bei Zürich ist auf die Umsetzung von Softwarelösungen in den Bereichen CRM und IT-Service-Management (ITSM) spezialisiert. Erfahrene Berater helfen den Kunden, Geschäftsprozesse zu optimieren, die Lösung zu implementieren und die Resultate zu analysieren. Dabei legt das Systemhaus besonderen Wert auf eine rasche, kostengünstige und termingerechte Projektrealisierung. Der Status des Microsoft Certified Partner garantiert höchste Qualität, sowohl mit Blick auf die Informationstechnologie als auch bei der Entwicklung der Geschäftsanwendung. Die Spider Network AG wurde im Jahr 1990 gegründet. Die Kunden zählen grösstenteils zu den Fortune 500 der Schweiz. Einige der realisierten Projekte haben europäische oder gar globale Bedeutung.

© 2007 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Alle genannten Produktbezeichnungen sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Besitzer sein.

Publiziert Februar 2007
5000-623-24 YU 02/07

Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Microsoft Office 2003 Professional
- Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Windows Server 2003
- Windows XP

Microsoft