



Kundenbeziehungsmanagement (CRM) im Vertrieb

Optimale Geschäftsprozesse mit MS CRM ! EVU

Herausforderungen / wichtige Fragestellungen



- Haben wir einen aktuellen Überblick über die Kundenanforderungen, die Anfragen, die Vertragssituation und die erteilten Aufträge? Sind wir sofort auskunftsfähig?
 - Wird die Kundenkommunikation so dokumentiert, dass alle Vertriebsmitarbeiter darauf zugreifen können?
 - Kann der Verlauf eines Auftrages von der Angebotserstellung bis zur Projektabrechnung nachvollzogen werden?
 - Gibt es abteilungsübergreifende Workflows, um effizient an Angeboten und Projekten zu arbeiten?
 - Können Sie die Wirtschaftlichkeit Ihrer Projekte steuern und den Erfolg dokumentieren?
 - Gibt es eine einfache und durchgängige Benutzerführung mit Integration in die vertraute Office-Landschaft?

Eine umfassende Lösung für die Vertriebsabläufe

Professionelles Kundenmanagement

(Vertragsdaten / technische Anschlussdaten / Abrechnungsdaten)

Vertriebs- und Besuchsplanung sowie Reisemanagement

Unternehmensweites Projektmanagement zur Auftragsabwicklung mit automatisierten Workflows

Ressourcen- und Personal- Einsatzplanung

Aktive Steuerung der Auftragsabwicklung

Projektcontrolling mit Leistungs- und Zeiterfassung

Abrechnung und Fakturierung mit SAP-Schnittstelle

Stärken und Möglichkeiten mit MS CRM 2011

Kundendaten / Vertragsdaten / Informationen zu Kundenanforderungen

- Ein integriertes System für Vertrieb, Marketing, Service mit einer automatisierten Planung und Abwicklung
- Standard-CRM-System, auf Ihre Anforderung zugeschnitten mit Abfragen zu den Kundenanforderungen
- Integration in e-mail System um Termine, Kontakte, e-mails und Aufgaben zu synchronisieren
- Kundeninteraktionen, Aktivitäten, Verträge und Dokumente sind auf Knopfdruck verfügbar

Work-Flows für die Vertriebsabläufe

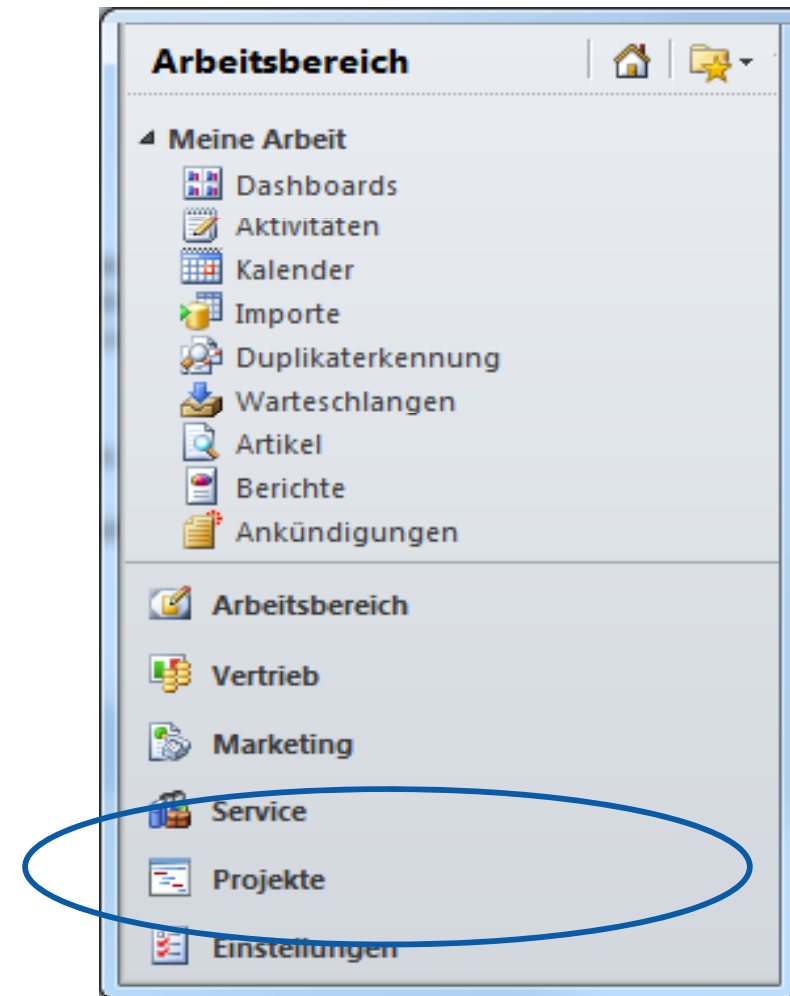
- Schnelle Anpassung von MS CRM auf Ihre Prozesse
- Integrierte Workflow-Engine für individuelle Prozessautomatisierung bzw. Prozessunterstützung durch Wizards
- Integration in komplette Microsoft Produktlandschaft wie Windows Server, Office, SQL Server, SharePoint,...
- Rollenbasierte Sicht auf Daten und Aufgaben
- Schnelle und leichte Erlernbarkeit durch Office „Look and Feel“
- Rollenbasiertes Zugriffs- und Berechtigungssystem

Steuerung, Reporting und Controlling

- Auswertungen in Grafiken inkl. Drill-Down und Drill-Through bis hin zu Pivot-Funktionen
- Etabliertes System in der fünften Version sowie hoher Marktanteil über viele Branchen
- Zukunftsfähigkeit und Investitionsschutz durch Hersteller Microsoft und großes Partnernetzwerk
- Liquiditätsoptimierung durch integrierte Abrechnung
- Integration mit SAP-Schnittstelle
- Zusammenarbeit und Dokumentation der Vertriebsabläufe über ein Tool

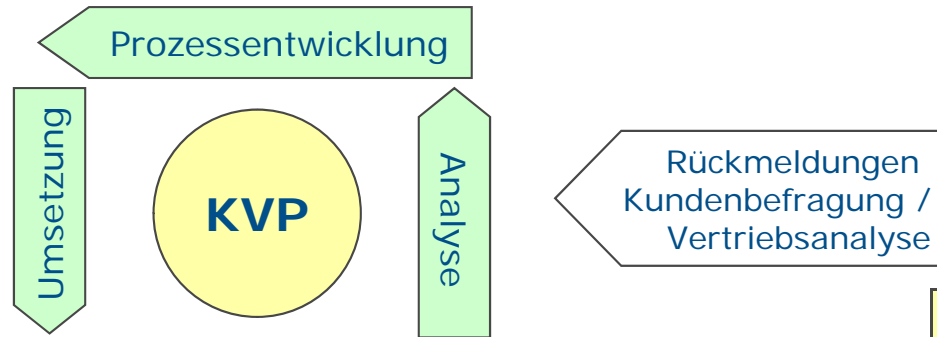
CRM Projekt – einfache und vertraute Office-Anwendung

- Abteilungsübergreifendes Arbeiten
 - Vertrieb
 - Marketing
 - Service
 - Technische Bereiche
- Eine gemeinsame Oberfläche
- Integriertes Arbeiten auf einer professionellen Projektbasis
- Alle Daten im direkten Zugriff
- Moderne Oberfläche
- Akzeptanz / einfache Bedienung
- Vertrautheit (Office-Anwendung)
- Kurze Einarbeitungszeit



Prozesse im Vertrieb: Überblick und Gesamtstruktur (Auszug)

Kernprozesse:



- GP1: Energiebeschaffung / Kraftwerkseinsatzoptimierung
- GP2: Strategische Vertriebsplanung
- GP3: Energievertrieb Massenkunden / Privatkunden
- GP4: Energievertrieb Geschäftskunden / Gewerbekunden
- GP5: Hausanschluss**
- GP6: Projektvertrieb Energieeffizienz / Contracting / Dienstleist.
- GP7:
- GP8: Risikomanagement / Handel

Prozessverantwortlich

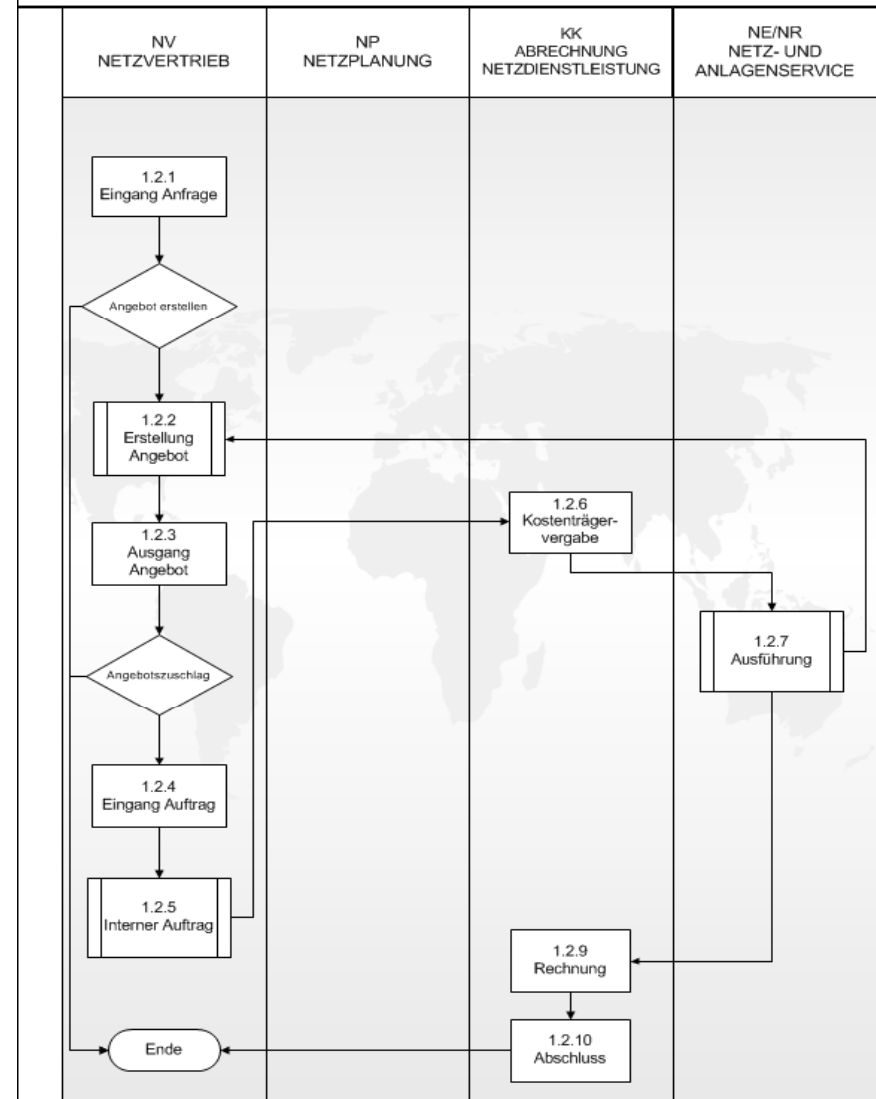
Unterstützende Prozesse:

Beschaffung Material Dienstleistung	Energie- daten- management	Abrechnung	Personal- entwicklung	Material- wirtschaft / Lagerhaltung	N.N.	Dokumenten- Management
---	----------------------------------	------------	--------------------------	---	------	---------------------------

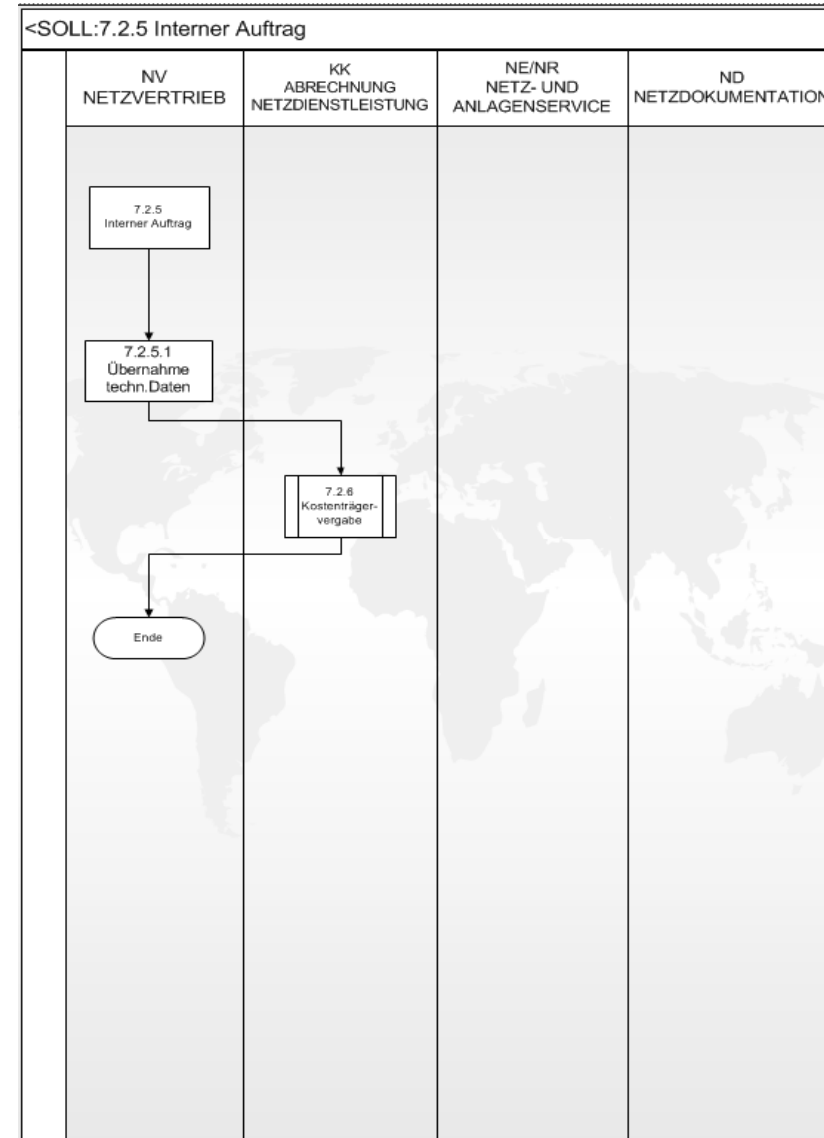
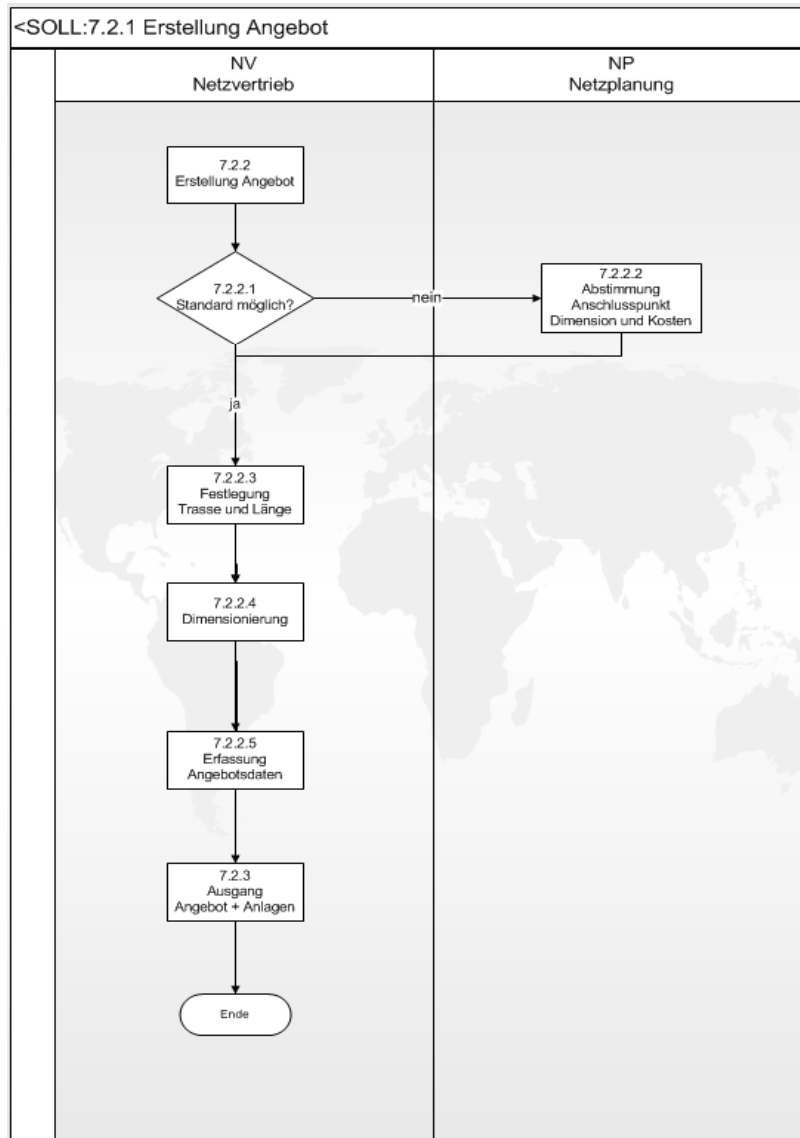
Beispiel : Hausanschluss - Lebenszyklus



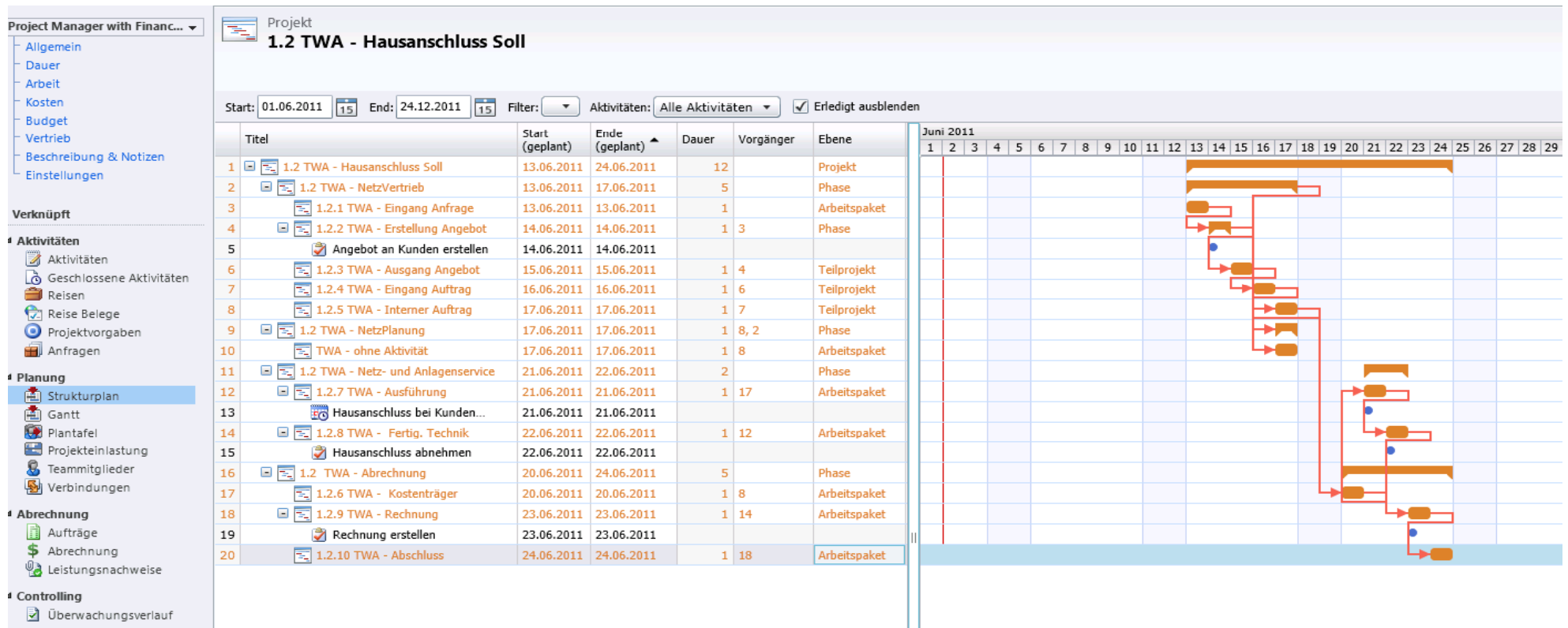
1.2. Soll Hausanschluss(Neuanschluss ,Verstärkung und Abtrennung)



Beispiel : Hausanschluss Details



Strukturierte Abwicklung der Aufträge mit automatisierten Abläufen (work-flows)



EVU spezifisches Auftragsmanagement (z.B. im Hausanschluss)

- Planung / Auftragseröffnung / Projektbeschreibung
- Ressourcenmanagement
- Projektsteuerung
- Leistungs- und Zeiterfassung
- Projektcontrolling
- Berichtswesen
- Abrechnung und Fakturierung



Professionelle Beratung zur Optimierung der Abläufe / Geschäftsprozesse im Unternehmen

Phase 1

Ist-Analyse und Handlungsoptionen

- Aufnahme und Darstellung der wichtigsten Prozesse
- Zuständigkeiten und Verantwortung für die Prozesse festlegen
- Aufgaben der Beteiligten definieren
- Prozesslandschaft mit Kernprozessen und unterstützenden Prozessen entwickeln
- Schnittstellen in der Organisation
- Prozessanalyse mit Stärken / Schwächen und Chancen / Risiken
- Prozessorientierte Funktionsanalyse
- Zielwerte und Messgrößen zur Steuerung
- Sollprozesse und Handlungsoptionen

Phase 2

Optimierung der Geschäftsprozesse

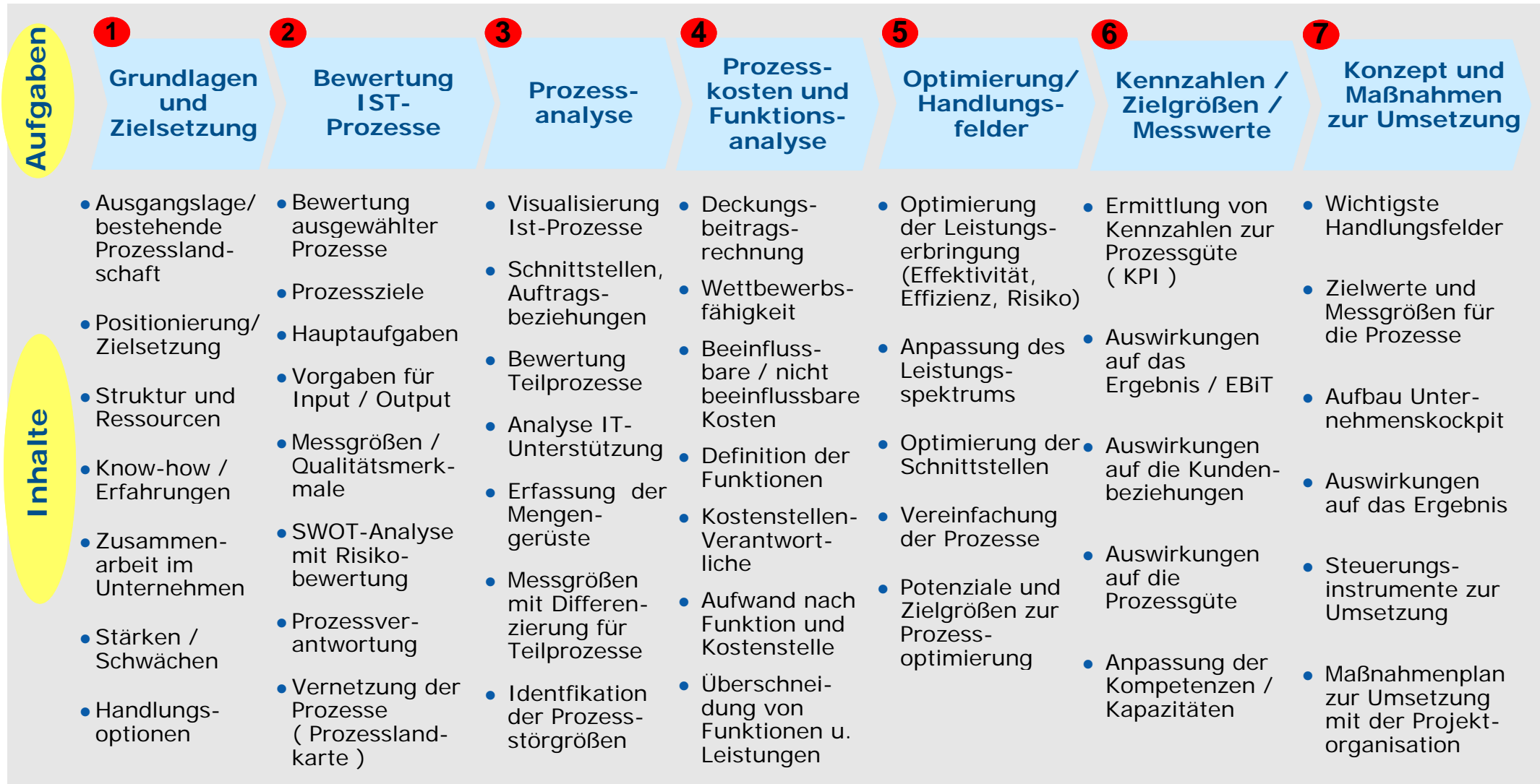
- Strukturierte Bewertung der Effizienz in den Prozessabläufen
- Bewertung der Prozessgüte / Qualität der Ergebnisse
- Bewertung der Liefer- / Leistungsbeziehungen zwischen den Beteiligten
- Bewertung der Durchlaufzeiten
- Ermittlung von KPIs / Messgrößen für die Prozessgüte
- Prozessstörgrößen und Fehlerquellen
- Ressourcen und IT-Unterstützung
- Kompetenzen und Personalentwicklung
- Quantifizierung der Verbesserungspotenziale
- Zielvorgaben und Messgrößen für die Umsetzung

Phase 3

Umsetzung im operativen Geschäft

- Sofortmaßnahmen für schnelle Erfolge
- Schnittstellen mit eindeutigen Liefer- / Leistungsbeziehungen
- Service-Level-Agreements
- Zuständigkeiten / Zielvereinbarungen / Leistungsanreize
- Implementierung der erforderlichen IT-Lösungen
- Erstellung eines Maßnahmen-/ Aktionsplans für alle Betroffenen mit Verantwortlichkeiten
- Anforderungen an die Organisation / Führung
- Überprüfung und Steuerung der Maßnahmen und Geschäftsabläufe im Tagesgeschäft
- Gezieltes Coaching bei ausgewählten Prozessen

Typisches Arbeitsprogramm für die Optimierung der Prozesse / Effizienzsteigerung im Vertrieb



Ihr Nutzen – Hohe Effizienz in der Auftragsabwicklung

- ✓ Einfache Erlernbarkeit, Rollenbasierte Sichten und Zugriffsrechte
- ✓ Eine deutliche Reduzierung von Mehrfacheingaben und doppelter Datenpflege
- ✓ Leichter Informationsaustausch über Abteilungen hinweg
- ✓ Überblick und Transparenz in allen Projekten
- ✓ Deutlich weniger verschiedene Programmoberflächen



- ✓ Geringe Schulungskosten, niedrige Gesamtkosten

Ihr Nutzen – Zufriedenheit für den Kunden

- ✓ Schnelle Auskunftsfähigkeit
- ✓ Selfservice für Kunden → Zugriff des Kunden auf Stammdaten, Verbräuche, Zählerdaten, etc
- ✓ Integration Telefon (TAPI) → Erkennung des Kunden und persönliche Ansprache beim Anruf
- ✓ Integration DMS und GIS → Zugriff auf technische Netzdaten im Angebots- und Auftragsprozess



- ✓ 360 Grad Blick auf den Kunden und die Umgebung

Ihr Nutzen – für die Organisation

- ✓ Rollenbasierte Sichten und Zugriffsrechte
- ✓ Eine deutliche Reduzierung von Mehrfacheingaben und doppelter Datenpflege
- ✓ Leichter Informationsaustausch und automatisierte Abläufe (Work-Flow) über Abteilungen hinweg
- ✓ Integration etablierter Abrechnungs- und ERP Systeme



✓ **Transparenz für alle!**

Referenzen

Referenzen für eine erfolgreiche Prozeßoptimierung (Auswahl):



Referenzen für etwa 200 NTS.suite Installationen (Auswahl):



<http://www.eve-consulting.de/de/52355-Referenzen>

Ihre Ansprechpartner

Dipl. Wirtschaftsingenieur
Jörg Heitmann
Geschäftsführer

joerg.heitmann@eve-consulting.de



EVE Consulting und Beteiligungs. GmbH
Högenstr. 112
22527 Hamburg
Tel.: (040) 4041770
Fax: (040) 4014771
info@eve-consulting.de
www.eve-consulting.de

Dipl.-Ing.
Wolfgang Warnholtz
Geschäftsführer

warnholtz@epro-result.de



Lagerlöfstraße 51
D-22391 Hamburg
Tel. (040) 5 36 30 73-1
Fax (040) 5 36 67 07
info@epro-result.de
www.e-pro-result.de