



Thema: Customer Relationship Management

Interner IT-Dienstleister der EnBW punktet mit Kundennähe

Überblick

Land: Deutschland
Branche: Informationstechnologie
Mitarbeiter: 600

Unternehmen

Die EnBW SIS Informationsverarbeitung ist der interne IT-Dienstleister des Energiekonzerns EnBW. Zu seinen Aufgaben gehören die Beratung der Konzerngesellschaften, die Realisierung von IT-Projekten und der Systembetrieb. Der Geschäftsbereich beschäftigt an den Standorten Karlsruhe und Stuttgart 600 Mitarbeiter.

Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition
- Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition
- Microsoft Exchange Server 2003 Enterprise Edition
- Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Microsoft Communications Server 2007 R2
- Windows XP Professional
- Microsoft Office Professional 2007
- Windows Mobile 6.1

Partner

ec4u expert consulting ag

„Zentralisierte Kundendaten, transparente Projekte und standardisierte Kennzahlenberichte helfen uns, den Bedarf der EnBW-Konzerngesellschaften frühzeitig zu erkennen.“

Jörg Schwarzer, Projektleiter bei der EnBW SIS Informationsverarbeitung (OI)

Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG ist der drittgrößte deutsche Energiekonzern. Das Unternehmen ist mit verschiedenen Gesellschaften am Strom- und Gasmarkt aktiv. Die EnBW SIS Informationsverarbeitung (SIS OI) ist der interne IT-Dienstleister des Konzerns. Die IT-Spezialisten der SIS OI beraten die einzelnen Konzerngesellschaften, übernehmen die Projektrealisierung und die Systembetreuung.

Eine komfortable Position – aber nur auf den ersten Blick. Denn die SIS OI steht bei allen Projekten der EnBW im Wettbewerb mit dem freien IT-Markt. „Kundenzufriedenheit, Liefertreue und Transparenz sind für uns ein wesentlicher Erfolgsfaktor“, betont Jörg Schwarzer, Projektleiter bei der SIS OI. „Mit einem professionellen Projektmanagement und optimalen Prozessen helfen wir unseren Kunden, ihre IT-Projekte wirtschaftlich umzusetzen“, ergänzt er.

Anforderungen

Insbesondere bei kundenorientierten Prozessen ist Effizienz gefragt. Um dies zu gewährleisten, unterstützt die SIS OI ihre Mitarbeiter mit leistungsfähigen IT-Lösungen. 2007 fiel die Entscheidung, das Kunden-

management, das mit kleinen Datenbanken, Microsoft Office Excel-Tabellen oder Microsoft Office Outlook arbeitete, auf eine zukunftsfähige Gesamtlösung umzustellen. Vor allem ging es darum, den Zugang zu allen wichtigen Kundeninformationen zu vereinfachen und zu beschleunigen. Bislang waren diese in verschiedenen Geschäftsbereichen verteilt. Gleichzeitig sollten der Informationsaufwand für die Mitarbeiter minimiert und alle kundenrelevanten Prozesse optimiert werden. Im Sommer 2007 entschied sich die EnBW SIS Informationsverarbeitung, die CRM-Software Microsoft Dynamics CRM einzuführen.

„Unsere Berater müssen wissen, welche Bedürfnisse die Konzerngesellschaften aktuell haben und welche Projekte gerade laufen“, beschreibt Projektleiter Schwarzer die Kernforderungen an die neue Lösung. Für Microsoft Dynamics CRM sprachen die benutzerfreundliche Programmstruktur, die geringen Kosten pro Nutzer und die einfache Anpassung. Den Zuschlag für die Implementierung erhielt der Microsoft-Partner ec4u expert consulting ag. „Dynamics CRM ist eine schlanke, flexible Lösung, die sich leicht integrieren und ausbauen lässt. Ge-



Foto: EnBW

Mit Microsoft Dynamics CRM stehen dem IT-Dienstleister der EnBW alle Kundeninformationen zur Verfügung

Microsoft-Partner

ec4u expert consulting ag
Zur Gießerei 19–27B
76227 Karlsruhe
Tel.: 0721 46476100
Fax: 0721 46476299
E-Mail: info@ec4u.de
www.ec4u.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com

*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen

nau das Richtige, um sich schnell einen Überblick über Kunden und Prozesse zu verschaffen“, sagt Jens-Ove Peter, Director bei der ec4u expert consulting ag.

Lösung

Die Einführung startete im August 2007. Die Projektziele waren ambitioniert: In dreieinhalb Wochen sollte Microsoft Dynamics CRM den Dienst antreten. Im Mittelpunkt der Implementierung stand der mehrstufige Vertriebsprozess. Die neue Lösung führt die Key Account Manager durch den gesamten Prozess – vom Erstkontakt über die Angebotserstellung bis hin zum Auftrag. Checklisten und Vorlagen helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen und komplexe Dokumente zu erstellen. Zusätzlich liefert Microsoft Dynamics CRM zu jeder Kundenbeziehung die zugehörigen Dokumente. Angebote, Aufträge und der gesamte Schriftverkehr erscheinen übersichtlich in einem eigenen Register.

EnBW ergänzte Microsoft Dynamics CRM um eine Wissensdatenbank, die erfolgreich umgesetzte Lösungen enthält. Damit vermeidet die SIS OI Doppelentwicklungen.

Gleichzeitig sind die Mitarbeiter in der Lage, aktiv auf ihre Kunden zuzugehen und sie zu beraten. Am Ende des Vertriebsprozesses werden die Auftragsdaten per Schnittstelle an die Unternehmenssoftware von SAP übergeben. „Die dynamischen Prozesse der SIS OI setzten eine flexible CRM-Lösung voraus, die sich leicht in das Systemumfeld einfügt. Dynamics CRM war den Ansprüchen gewachsen“, sagt Peter.

Nutzen

Die stark erweiterte Microsoft Dynamics CRM-Einführung hat die SIS OI gemeinsam mit dem Softwarepartner ec4u innerhalb der geplanten dreieinhalb Wochen geschultert. „Das ist für vergleichbare Projekte und auch im europäischen Maßstab eine Topleistung“, unterstreicht Schwarzer. Die Erfahrungen im operativen Geschäft sind bislang durchweg positiv. „Alle Kundeninformationen sind jetzt an einer Stelle abrufbar, und der Status der Projekte ist jederzeit klar zu erkennen. Die standardisierten Kennzahlenberichte helfen uns, den Bedarf der Konzerngesellschaften frühzeitig zu erkennen“ resümiert Projektleiter Schwarzer.