

EDL-Modul

Effizient Marktpotenziale rund um Energiedienstleistungen heben

Trotz Energiekrise bieten Energiedienstleistungen den Versorgern gewaltige Marktpotenziale. Um die zu heben, bedarf es allerdings einer cleveren Software. Ein Beispiel dafür ist das Energiedienstleistungsmodul für die CRM-Branchenlösungen EVI und TINA der Cursor Software AG.

Energieversorger sehen sich gegenwärtig im Rahmen der Energiekrise und dem Voranschreiten der Energiewende mit einer Vielzahl von Herausforderungen konfrontiert. Die zunehmende Dezentralisierung und Digitalisierung in der Branche sowie ein gestiegener Kosten- und Wettbewerbsdruck zwingen die EVU, von den gewohnten Pfaden des Commodity-Geschäfts abzuweichen und neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln. Ergo: Die Kunden rücken mit ihren zunehmend individualisierten und komplexen Bedürfnissen in den Mittelpunkt des Interesses. Um langfristig erfolgreich am Markt – der laut Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) im Jahr 2020 ein Gesamtvolumen von rund 11,6 Mrd. € umfasste – agieren zu können, sind Versorger und Stadtwerke gefordert, sich weiterzuentwickeln: vom klassischen Energieversorger als Anbieter ihrer traditionellen Produkte hin zu innovativen, kundenzentrierten Energiedienstleistern. Ein Schlüssel dafür ist die Entwicklung von Energiedienstleistungen.



Quelle: Pro Energy Consult GmbH

Ralf Thiemann:
»Es läuft auf eine Neugestaltung des Produktportfolios aus miteinander kombinierbaren Bausteinen für Commodity, Hardware und Service aus Sicht des Kunden hinaus.«

Doch die Zeit drängt. So haben sich in den vergangenen Jahren auf dem Markt eine Vielzahl an Anbietern etabliert, darunter klassische Dienstleister wie Stadtwerke und neue Anbieter mit digitalen Geschäftsmodellen. Diese Entwicklung bestätigen auch Branchenexperten wie Ralf Thiemann, Ge-

schäftsführer des Kölner Beratungsspezialisten Pro Energy Consult: »Es läuft auf eine Neugestaltung des Produktportfolios aus miteinander kombinierbaren Bausteinen für Commodity, Hardware und Service aus Sicht des Kunden hinaus. Dieses Angebot muss einen klaren Vorteil gegenüber den Einzelleistungen bieten. Hierbei spielen Expertise, Komfort und Service häufig eine deutlich wichtigere Rolle als der Preis.«

Cursor Development Community entwickelt praktisches EDL-Modul

»Diese Gemengelage haben wir zum Anlass genommen, im Rahmen der Cursor Development Community gemeinsam mit Anwendern ein Energiedienstleistungsmodul für EVI, unsere CRM-Branchenlösung speziell für Unternehmen aus der Energiewirtschaft, zu entwickeln. Das erhalten Interessenten selbstverständlich, wie alle anderen CRM-Lösungen auch, aus der Cursor-Cloud. Damit können Unternehmen sämtliche Prozesse ihrer EDL-Projekte abbilden, neue Ge-



Quelle: Cursor Software AG

Andreas Lange:
»Im Rahmen der Cursor Development Community haben wir gemeinsam mit Anwendern ein Energiedienstleistungsmodul für unsere Branchenlösung EVI entwickelt.«

schäftsfelder erschließen und Bündelangebote, in denen der Strom eher die Rolle des Ergänzungsprodukts mit geringerem Stellenwert hat, schnüren«, berichtet Andreas Lange, Vorstandsmitglied beim CRM-Experten Cursor.

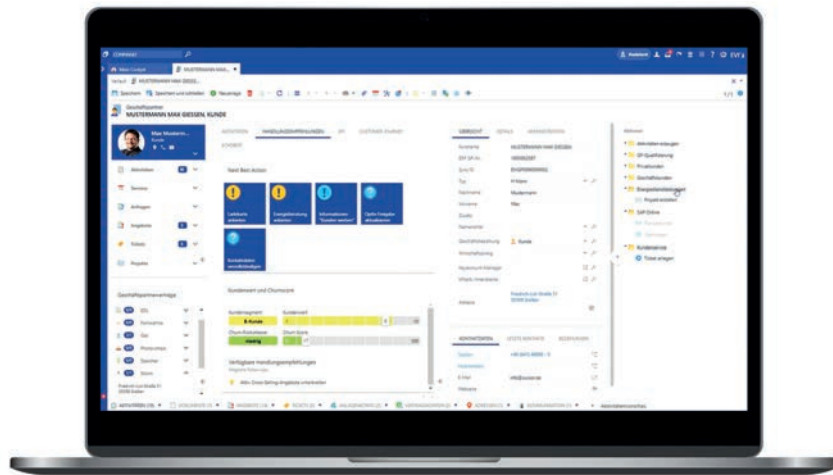
Ideen und eine leistungsfähige IT machen den Unterschied

Zu diesen neuen EDL-Dienstleistungen zählen zum Beispiel die Vermarktung von Wallboxen – auch in Zusammenarbeit mit Autohäusern oder Handwerksbetrieben – oder die Installation von PV- oder BHKW-Anlagen. Ein wesentlicher Faktor bei der Implementierung neuer Geschäftsfelder ist allerdings eine leistungsfähige IT. »Und da gibt es bei den EVU zum Teil deutlichen Nachholbedarf. Nicht selten finden wir Eigenlösungen auf der Basis von Excel oder Access mit geringer Prozessführung. Daraus resultieren ein hoher Schulungs- respektive Anpassungsaufwand. Außerdem verhindern Insellösungen häufig die Automatisierung der Prozesse«, macht Lange deutlich. Daneben gibt es weitere operative Herausforderungen, deren Bewältigung bei einer erfolgreichen Markteinführung von EDL ganz oben auf der Agenda stehen.

Operative Herausforderungen bewältigen

So fehlt zum Beispiel bei vielen Unternehmen eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden. Auch wurden bisher Cross- und Up-Selling-Potenziale aufgrund fehlender Diversifizierung nur selten

Quelle: Cursor Software AG



Über das EDL-Cockpit haben Verantwortliche alle aktuellen Projekte im Blick

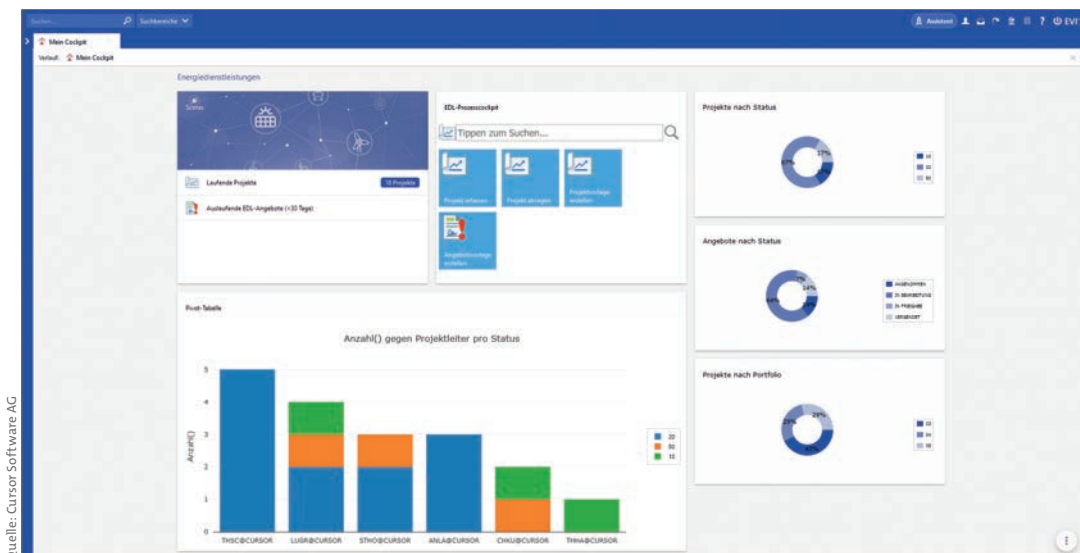
genutzt. »Dazu kommt, dass häufig kein vollständiges Kundenmonitoring aufgrund fehlender KPI möglich ist. Zudem sollte nach Einführung von EDL-Produkten künftig die Einbettung in ein ganzheitliches Marketing erfolgen sowie unternehmensweite Geschäftsprozesse implementiert werden«, ergänzt Thiemann.

Auf dem Weg vom Versorger zum Energiedienstleister mit Kundenfokus

Cursor wird mit dem neuen Modul Energiedienstleistungen die EVU und Stadtwerke auf dem Weg vom Versorger zum Energiedienstleister mit Kundenfokus begleiten. In der ersten Ausbaustufe umfasst es drei Aspek-

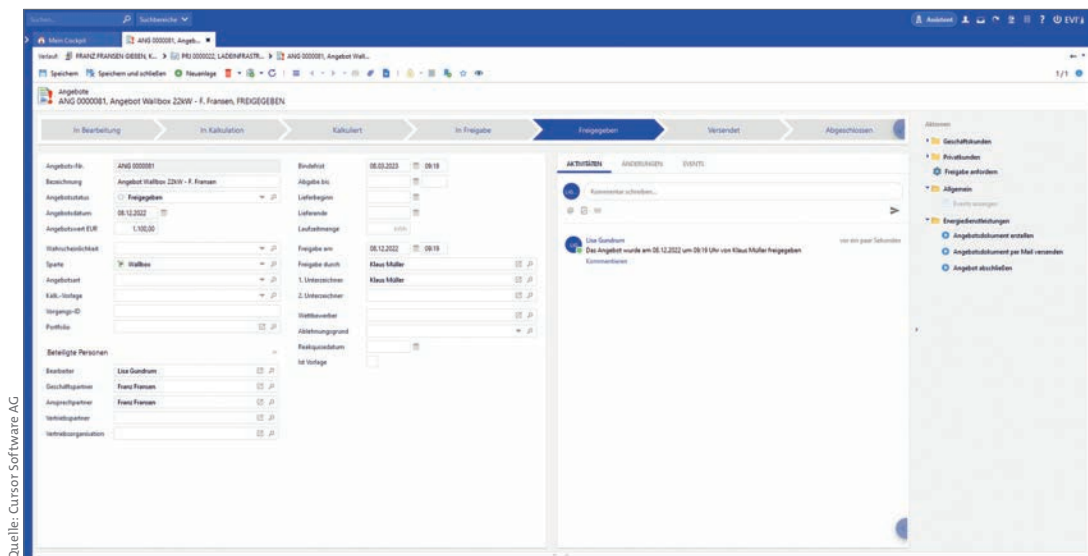
te. Das Herzstück der Lösung bildet das Projektmanagement. Dort kommen viele Informationen zusammen, die aufgenommen, gespeichert und im Unternehmen verteilt werden. Dies schafft vor allem Transparenz bei der Informationsbewältigung. Darauf aufbauend kommt das Angebotsmanagement, mit integriertem, einheitlichen Produktstamm von EVI und TINA zum Tragen. Dies garantiert eine einfache, schnelle und standardisierte Angebotserstellung. Am Ende darf die 360-Grad-Sicht nicht fehlen.

Relevante Fragestellungen wie: Welche EDL-Projekte sind derzeit in welcher Sparte aktiv? Welche Volumina liegen vor? können so beantwortet werden.



Quelle: Cursor Software AG

EDL-Dashboard



Quelle: Cursor Software AG

EDL-Angebot

Über die Ansicht Geschäftspartnerverträge ist auch zu sehen, ob Interessenten an einer EDL-Lösung, beispielsweise an einer Photovoltaikanlage inklusive einer Speicherlösung, bereits als Kunden im System vorhanden sind und wie hoch der Kundenwert ist. Fordert dieser – in diesem Fall – Kunde jetzt ein Angebot an, können Mitarbeitende über einen geführten Prozess ein EDL-Projekt erstellen. Letzteres dient als Ankerpunkt für alle Informationen, die für diesen Vorgang vorliegen. Dort werden alle Dokumente, der komplette Schriftverkehr, Mails, etc. als Projekttakte abgelegt.

Beispiel PV-Anlagen: EDL-Templates sparen Zeit

Für ein komfortables Handling sorgen dabei die EDL-Templates. In diesem Fall kommt die Vorlage Photovoltaik zum Tragen. Dort müssen nur noch wenige zusätzliche Angaben hinzugefügt werden, zum Beispiel, auf welchem Gebäude die Anlage installiert werden soll. Dabei kann der Bearbeitende im Datenbestand vorselektieren. Da der EDL-Interessent bereits Energiekunde ist, zeigt die Maske direkt detaillierte Objektdaten an, die für die Installation einer Photovoltaikanlage interessant sein können – in diesem Fall beispielsweise, mit welcher Dachfläche zu rechnen ist. Weitere Aspekte aus dem Bereich Anlagen-Informationen, zum Beispiel die Dachneigung oder welche Belege sich auf

dem Dach befinden, müssen ergänzt werden. Wer für die Beschaffung dieser Informationen zuständig ist, kann der Bearbeitende auf der Basis definierter Aufgabenlisten innerhalb der Vorlage festlegen und in das Projekt integrieren. Diese Daten bilden letztlich die Grundlage für die Kalkulation des Angebots.

Auch hinsichtlich dieses Prozesses stehen dem Anwendenden Vorlagen zur Verfügung. Dabei werden Grunddaten, wie Bindefristen, automatisch hinzugefügt und die Unterzeichner für das Angebot übertragen. Daneben werden auch die Produkte beziehungsweise Angebotspositionen übernommen. Der Angebotswert wird automatisch ermittelt. Hinterlegt sind ebenfalls entsprechende Produkt-Flyer oder technische Datenblätter, die das Angebot, dessen CI individuell anpassbar ist, ergänzen können. Die Angebotszeichnung kann herkömmlich oder digital erfolgen. Ist das Angebot unterschrieben zurück, werden umgehend weitere Prozesse ausgelöst, zum Beispiel die Datenübermittlung an Dritt- oder Abrechnungssysteme.

360-Grad-Sicht ist unerlässlich

Über die 360-Grad-Sicht erhalten die Verantwortlichen jederzeit Einblick hinsichtlich des Status quo des Projekts, offene Aktivitäten oder das Anlagenkonzept. Das EDL-Cockpit ermöglicht die Übersicht über alle laufenden Projekte, welche Angebote gelegt wur-

den, welche in den nächsten Tagen auslaufen und welche Up- und Cross-Selling-Potenziale naheliegen. Mit nur wenigen Klicks sind User in der Lage, dort eigene Projekt-Templates zu erstellen. »So besteht die Möglichkeit, sich von einem reinen Commodity-Vertrieb hin zu einem Lösungsanbieter mit diversifiziertem Portfolio zu entwickeln. Die Datenqualität und das Wissen über die Kunden steigt. Dies ist unter anderem Basis für zielgruppengerechte Marketingkampagnen der Zukunft«, ergänzt Lange.

Noch mehr Nutzen durch Modulkombinationen

Wer noch mehr Potenziale heben möchte, kann das EDL-Modul mit weiteren Funktionen und Modulen kombinieren. Möglich ist schon heute die standardisierte Integration des Kundenportal powered by ITC, mit dem Ziel, den Self-Service auszubauen. Auch die Nutzung von Evalanche, die Marketing-Automation-Lösung von SC-Networks für Online-Kampagnen oder die Integration der Cursor-Geo-Analyse, zum Beispiel zur optimierten Routenplanung, steht CRM-Anwendern zur Verfügung.

- >> **Jörn Kranich**, Journalist, München
- >> info@cursor.de
- >> www.cursor.de