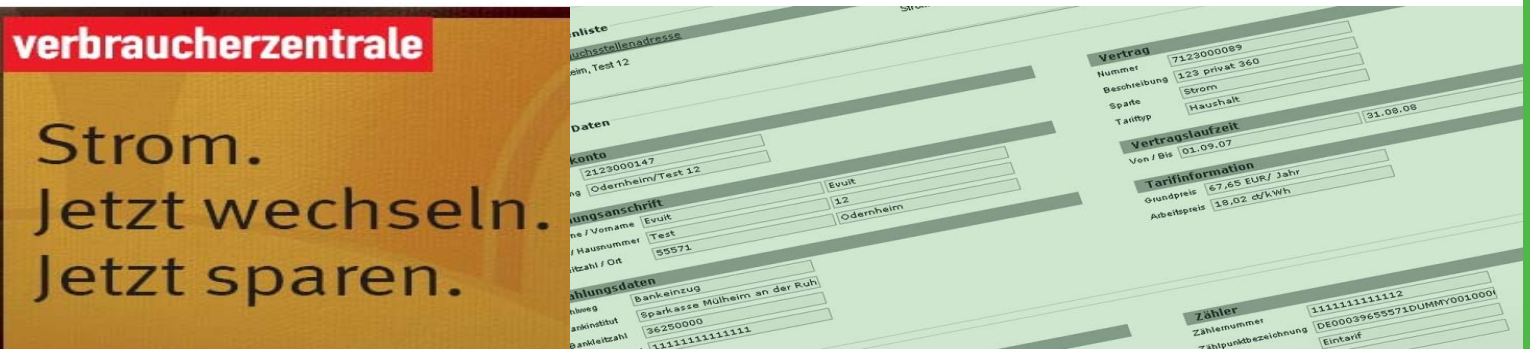


»e.Akquise – Internetvertriebskanal für Energieversorger«

Prozessautomatik vom Vertrag bis zur Abrechnung durch volle Integration in das SAP IS-U



Der Wettbewerb um den Kunden im liberalisierten Strom- und Gasmarkt hat begonnen. Die Quote der wechselwilligen Verbraucher ist fühlbar gestiegen und Energieversorger sind daher gefordert, neue Kunden außerhalb der angestammten Versorgungsgebiete zu gewinnen. evu.it hat auf Basis der Webplattform SAP UCES (Utility Customer E-Services) das Template e.Akquise als Internet-Vertriebsanwendung entwickelt. Damit steht den Versorgungsunternehmen für die Neukundenansprache ein Vertriebs- und Servicekanal zur Verfügung, der direkt mit dem Abrechnungssystem SAP IS-U verbunden ist.

Ausgangssituation

Das neue Energiewirtschaftsgesetz und die Vorgaben der Bundesnetzagentur zur Liberalisierung im Strom- und Gasmarkt beginnen zu greifen. Die Quote der wechselwilligen Kunden ist erkennbar gestiegen und Energieversorger sind gefordert, ihre Bestandskunden zu halten. Darüber hinaus jedoch ist es auf Dauer unerlässlich, den Wettbewerb aktiv anzugehen und neue Kunden außerhalb des angestammten Versorgungsgebietes zu gewinnen. Hier jedoch fehlen vielfach, insbesondere in den Mittelstandsunternehmen, die organisatorischen Möglichkeiten und die technischen Werkzeuge.

Lösung

Die evu.it hat auf Basis der Online-Services SAP UCES mit der Lösung e.Akquise eine Internet-Akquise-Plattform als neuen Vertriebs- und Servicekanal für Versorgungsunternehmen entwickelt. Mit der e.Akquise werden primär Neukunden angesprochen und gewonnen.

Die e.Akquise ermöglicht es einem Interessenten ohne personelle Unterstützung durch Mitarbeiter des Versorgers, sich per Internet als Neukunde anzumelden. Das erleichtert einerseits die bundesweite Akquisition außerhalb des Stammgebietes. Andererseits findet eine Automatisierung

von Vertriebs- und Serviceprozessen statt, die zu einer erheblichen Prozessbeschleunigung und einer Kostenreduzierung führen. Denn letztlich erfasst der Kunde selber alle relevanten Informationen.

Die erfassten Daten werden online validiert und direkt ohne manuellen Eingriff in das Abrechnungssystem SAP IS-U übertragen. Parallel dazu werden die Lieferantenwechsel- und Datenaustauschprozesse angestoßen.

Funktionalitäten, Ablauf

Die nachfolgenden Funktionen sind nicht SAP-Standard, sondern Neu- und Zusatzentwicklungen der evu.it. So wurden Schnittstellen zu externen Internet-Dienstleistern entwickelt, um dem Internetkunden Informationen über Wettbewerber, Produkte und Tarife synchron und in Echtzeit bereitstellen zu können.

- Online-Hilfe und FAQs
- Tarifrechner auf Basis PLZ und Jahresverbrauch
- Ermittlung und Anzeige der Wettbewerberpreisinformationen von Verivox
- Erfassung und Validierung der Stammdaten Verbrauchsstelle, Kunden- und Bankdaten sowie Identifikation des Zählpunkts

- Bestimmung der Netznutzungsentgelte auf Basis der Energie-Kostenbestandteile in der ene` t-Datenbank
- Bonitätsprüfung durch Anbindung an die schufa-Datenbank
- Einstellung aller ermittelten Daten in eine sog. „Vertriebsdatenbank“
- Online-Vertragsabschluss
- Überleitung der geprüften Daten in das SAP IS-U/CCS
- Aufbau „abrechnungsfähiger“ Konstrukte im SAP IS-U/CCS
- Initiierung der Lieferantenwechselprozesse

Es werden sowohl Ein-Vertragsmodelle, als auch Zwei-Vertrags-, Zwei-Mandanten- und Zwei-Systemmodelle im SAP-IS-U/CCS unterstützt.

Nutzen

- 24-Stunden-Service
- Hoher Automatisierungsgrad
- Beschleunigung des Vertriebsprozesses
- Reduzierung des Akquise- und Serviceaufwands
- Risikosteuerung / -minderung
- Flexibilität in der Produkt- und Tarifgestaltung
- Integration in bestehende Internetauftritte
- Strategische Vorteile
 - Überregionaler Energievertrieb
 - Abwehr von Wettbewerbern und erhöhtes Akquisepotenzial
 - Etablierung neuer innovativer Services

eakquise.

