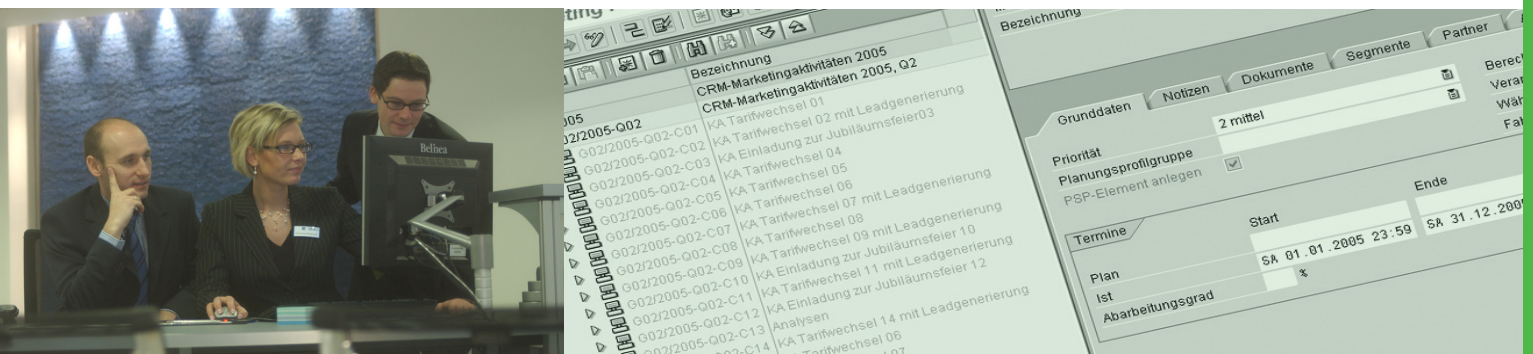


»emSIS.energy«

Branchenlösung auf Basis des Microsoft Dynamics CRM für die Versorgungswirtschaft



CRM-Systeme müssen Vertriebe bei ihren Akquiseaufgaben unterstützen. Das erfordert eine ausgereifte, praxisorientierte Funktionalität. CRM-Systeme müssen aber nicht mächtig und nicht teuer sein. evu.it bietet mit dem Tool „emSIS.energy“ eine Lösung, die sich als quasi integraler Bestandteil technisch nahtlos in die unternehmensweite Microsoft-Landschaft einfügt.

Ausgangssituation

Der Energiemarkt ist in Bewegung. Kundenservice, Pflege von Bestandskunden und insbesondere die Gewinnung von Neukunden werden zu existenziellen Aufgaben des Energievertriebs. Ohne ein geeignetes Werkzeug ist diese Aufgabe auf Dauer nicht leistbar.

Lösung

evu.it bietet das Tool emSIS.energy, die Branchenlösung für die Versorgungswirtschaft auf Basis von Microsoft Dynamics CRM.

Entwickelt auf Basis von Microsoft CRM 3.0 bietet emSIS.energy branchentypische Funktionalitäten, die es sowohl im Vertriebs- als auch im Netzbereich einsetzbar machen:

- Anlagenmanagement
- Vertragsmanagement
- Projektmanagement

Die Anforderungen des neuen EnWG sind dabei berücksichtigt (Berechtigungssteuerung etc.). Der integrierten Workflow-Manager unterstützt die Steuerung und Kontrolle der internen und externen Prozesse.

Der Einsatzbereich von emSIS.energy geht über den der klassischen CRM-Anwendung hinaus. Vielmehr ist es

als unternehmensweites Kommunikations- und Informationsmanagement-System konzipiert, dessen Nutzung lediglich durch gesetzliche Anforderungen (z. B. Energiewirtschaftsgesetz) eingeschränkt werden kann.

Im Vertriebsbereich liegt der Fokus auf der Optimierung der Informationsgrundlagen und der Verbesserung der Kommunikation gegenüber Kunden und Interessenten, aber auch innerhalb des Unternehmens. emSIS.energy ist dabei als Portal über den anderen Informationsquellen (z. B. Abrechnungssystem, Auftragsmanagement, Archiv, ..) zu verstehen.

Für den Netzbereich liefert emSIS.energy die technischen Informationen und die damit verbundenen Prozesse. emSIS.energy deckt dadurch Anforderungen im Bereich des Instandhaltungs- und Störungsmanagement ab.

Funktionalitäten

Neben den Standard-Funktionalitäten von Microsoft Dynamics CRM bietet emSIS.energy folgende Erweiterungen:

Anlagenmanagement

Durch die Abbildung der technischen Informationen in einer eigenen Entität "Anlage" werden Prozesse aus dem Störungsmanagement inkl. Einsatzplanung der Service-Mitarbeiter unterstützt. Instandhaltungsmaßnahmen können revisionssicher geplant und dokumentiert werden. Vertriebsprozesse hinsichtlich Hausanschlüssen werden ebenfalls unterstützt.

Vertragsmanagement

Im Bereich Vertragsmanagement werden die Rahmendaten der angebotenen, aktiven oder gekündigten Verträge verwaltet. Die dabei vorgehaltenen Informationen unterstützen u. a. die Akquisitionsprozesse bei ablaufenden Verträgen oder Massenbearbeitungen bei Änderungen der Rahmendaten (z. B. Risikodatum). Über die Office-Integration können die Vertragsdokumente direkt aus emSIS.energy heraus erzeugt werden.

Projektmanagement

Das Projektmanagement erlaubt einen zentralen Blick auf Kommunikations- und Informationsdaten zu einem bestimmten Thema. So lassen sich externe Projekte (z. B. Baumaßnahmen, Erschließungen von Neubaugebieten) oder interne Organisationsprojekte (z. B. Tag der offenen Tür, Arbeitsgruppe Unbundling) zentral verwalten. Der integrierte Workflow-Manager unterstützt dabei u. a. die automatische Protokollverteilung oder umfangreiche Marketingmaßnahmen.

Aufrufintegration (optional)

Sollten einmal die in emSIS.energy abgelegten Informationen nicht ausreichend sein, können die Nutzer, abhängig von deren Berechtigungen, über referenzierte Aufrufe in die entsprechenden Drittsysteme (z. B. Verbrauchsabrechnung, GIS, ...) verzweigen.

Nutzen

Fundierte Entscheidungen

Durch die zentrale Plattform stehen allen Mitarbeitern die gleichen Informationen zeitnah zur Verfügung. Somit können immer fundierte Aussagen und Entscheidungen getroffen werden.

Zeitersparnis und Kostensenkung

Durch die zentrale Informationsbereitstellung, die integrierten Prozesse und die einfache Bedienung können die Prozesskosten gesenkt werden. Durch den optionalen Import relevanter Daten aus Drittsystemen erübrigt sich in den meisten Fällen ein direkter Zugriff auf diese Lösungen. Dies führt zur Reduzierung von Lizenz- und Wartungskosten.

Revisionssicherheit und Unbundling-Konformität

Durch die Dokumentation von durchgeführten Maßnahmen inkl. Zeitstempel und verantwortlicher Person kann der externen oder internen Revision jederzeit die Einhaltung von Vorschriften und Richtlinien nachgewiesen werden.

Über das Kommunikationsportal emSIS.energy werden Personengruppen (z. B. Vertrieb) die Informationen aus Drittsystemen zur Verfügung gestellt, die das Energiewirtschaftsgesetz erlaubt.