



Aus guten Inseln ein vernetztes Atoll kreieren

ENOVOS Energie Deutschland integriert verschiedene Business-Applikationen mittels CRM



Effizienz in Prozessen ist in einem eng umworbenen Markt ein Wettbewerbsvorteil, um die Verwaltungskosten bei schrumpfenden Margen niedrig zu halten. Integrierte Softwarelösungen bilden dabei eine Option für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Die Integration von den Systemen CRM und EDM sowie des Abrechnungssystems und der Marktkommunikation verschlankte die vorhandenen Prozesse und optimierte die Reaktionszeiten.



Aus guten Inseln ein vernetztes Atoll kreieren

In der Enovos Energie Deutschland GmbH sind die deutschlandweiten Vertriebsaktivitäten für Strom und Gas gebündelt. Zudem fungiert sie als Kompetenzzentrum für Energiedienstleistungen rund um die Themen Energieeffizienz, Eigenenerzeugung sowie handelsnahe Dienstleistungen. Zu Ihren Kunden zählen Industrieunternehmen, Stadtwerke sowie Weiterverteiler.

Die Herausforderung

Seit Jahren bereits hat sich die Enovos komplexer Softwarelösungen zur Kundensteuerung, Vertragssteuerung, Energieprognose, Portfoliomanagement, Faktura sowie Marktkommunikation und Abrechnungssteuerung bedient, die im Rahmen eines Projektes interagieren und somit Doppel-Erfassungen vermeiden sollte. Dabei sollte die komplette Wertschöpfungskette vom ersten Kundenkontakt bis zur Schlussabrechnung eines Vertrags bedient werden. Durch Automatisierung und intelligente Kommunikation zwischen den Systemen sollten zudem potentielle Probleme in den Datenlagen von vornherein ausgeschlossen werden und Medienbrüche vermieden werden.

Die Herausforderung bestand darin, die verschiedenen Welten der verwendeten Software-Applikationen zu verbinden, die sich unterschiedlicher Schnittstellen und Techniken bedienen. „Die Anwender sollten die Ihnen bekannten Applikationen weiter bedienen, jedoch wollten wir vermeiden, dass Kollegen an exponierten Positionen gezwungen waren ihre Arbeitsabläufe auf mehrere Anwendungen zu streuen.“ führte Herr Mario Damm (Leiter Business IT) als eine Zielsetzung des durchgeführten Projektes an. „Jede Lösung für sich bedient die an sie gestellten Anforderungen, doch bedurfte es intelligenter Schnittstellen um diese verschiedenen Welten mit einander agieren zu lassen.“

Die Lösung

Enovos entschied sich beginnend bei der führenden Software für ein CRM-System in einer durch die business//acts Köln durchgeführten äußerst spezifischen und individualisierten Implementierung als führendes System an den Beginn der Wertschöpfungskette zu stellen und die systemischen Prozesse, sowie die individuellen Potentiale der beteiligten Applikation bestmöglich zu vernetzen und zu nutzen. „Wir waren



Intelligente Schnittstellen zur Vernetzung der Software-Applikationen



CRM als zentrale Grundlage für Arbeitsabläufe



Signifikante Steigerung der Datenqualität



Optimierte abteilungsübergreifende Zusammenarbeit



Hoch integrierte Gesamtlösung durch Schnittstellen

uns sofort bewusst, dass es keine umfängliche Lösung auf dem Markt gab, die alle unsere Ansprüche komplett abbilden konnte; warum also sollten wir die Potentiale der bereits etablierten Applikationen nicht so weit wie möglich ausreizen und so die ideale Gesamtlösung für uns erschaffen!“, betonte Mario Damm.

Nach ausgiebigen Workshops in denen alle relevanten Details analysiert wurden, entstand so ein Bild der zu schaffenden Komplettlösung. „Auch wenn wir viel Arbeit investieren mussten, haben uns kompetente Partner an unserer Seite geholfen unser Ziel zu erreichen“, so Mario Damm. business//acts überführte die bereits vor Jahren etablierte CRM-Lösung

„Auch wenn wir viel Arbeit investieren mussten, haben uns kompetente Partner an unserer Seite geholfen unser Ziel zu erreichen“ – Mario Damm, Leiter Business-IT



Aus guten Inseln ein vernetztes Atoll kreieren

in die Position einer Datendreh-scheibe, die sowohl das zugehörige Prognose- und Kalkulationssystem, die hieran angeschlossene Lösung für die elektronische Marktkommunikation, als auch die Abrechnung und Faktura optimal bedient und es für den Vertrieb ermöglichte „mit ein paar Klicks“ ihrem Kerngeschäft nachzugehen, ohne sich durch verschiedene Anwendungen durchhangeln zu müssen.



Der hohe Integrationsgrad der an der Gesamtlösung angebundenen

Systeme – zentral gesteuert durch das CRM – vermeidet Doppelerfassungen und daraus resultierende voneinander abweichende Datenlagen. Abarbeitungsprozesse bleiben „im Fluss“ und die Datenqualität wurde enorm gesteigert. Somit wurde die Position des

CRM-Systems als zentrale Arbeitsgrundlage für alle daran angebotenen Mitarbeiter des Unternehmens gelegt. Gleichzeitig können relevante Kennzahlen zur Vertriebssteuerung und Controlling aus dem System entnommen werden.

Enovos International S.A. ist eine Holdinggesellschaft mit Verwaltungssitz im Großherzogtum Luxemburg und steht an der Spitze der Enovos Gruppe. Neben ihren Aktivitäten im Bereich der Energieversorgung umfasst die Enovos Gruppe auch den Netzbetreiber Creos Luxembourg S.A. und dessen deutsche Tochtergesellschaft Creos Deutschland GmbH. Creos betreibt Transport- und Verteilernetze für Strom und Erdgas. Als Energieversorger auf dem luxemburgischen, deutschen, französischen und belgischen Energiemarkt, liefert Enovos Strom, Erdgas und erneuerbare Energien für Industrien, KMU's, Weiterverteilern und Privathaushalte. Über sein Kerngeschäft hinaus, baut das Unternehmen seine Aktivitäten im Bereich der Erneuerbaren Energien signifikant aus.

Die Enovos Gruppe beschäftigt derzeit mehr als 1.400 Mitarbeiter, verfügt über mehr als 300.000 Lieferpunkte (Strom und Erdgas), betreibt mehr als 9.000 km Stromleitungen und mehr als 3.600 km Ferngasleitungen.