

MVV Energie beschleunigt Kundenkommunikation mit OpenText

Weniger Arbeitsaufwand, niedrige Anschaffungskosten,
hohe Anwenderakzeptanz

Die börsennotierte MVV Energie AG gehört zu den führenden Energieunternehmen in Deutschland. Die Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Mannheim setzt auf nachhaltiges Wachstum im Bereich der erneuerbaren Energien, auf die Stärkung der Energieeffizienz und der Kraft-Wärme-Kopplung sowie auf intelligente, leistungsfähige Netze, professionelle, zukunftsorientierte Produkte und Dienstleistungen und innovative Geschäftsmodelle. Dabei stellt das Unternehmen die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden in den Mittelpunkt seines Handelns. So schafft MVV Energie die Grundlage, als Zukunftsversorger ihre Vorreiterrolle beim Umbau des Energiesystems auch in Zukunft wahrzunehmen. Mit rund 5.300 Beschäftigten erwirtschaftete das Unternehmen im Geschäftsjahr 2014/15 einen Umsatz von 3,4 Mrd. Euro.

Kundendokumente speziell im Großkundenbereich schnell und flexibel erstellen und ändern zu können, ist für MVV Energie ein wichtiger Vorteil im immer schärfer werdenden Wettbewerb auf dem Energiemarkt. Denn wer hier als Erster perfekt auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittene Verträge und Angebote entwickeln und liefern kann, hat gute Karten. Allerdings war bislang die Geschwindigkeit der Kommunikation in diesem wichtigen Kundensegment nicht optimal, weil das Anpassen der Dokumente an den individuellen Kunden relativ viel Zeit in Anspruch nahm. Seit der Einführung von OpenText PowerDocs gehört dieses Problem der Vergangenheit an.

Automatisierung senkt Aufwand für Anwender um 50 Prozent

„Wir erstellen im Großkundenbereich 2.000 bis 3.000 Angebote pro Jahr. Dabei handelt es sich um individuelle Dokumente mit vielen verschiedenen Informationen zu Preisen und Abnahmestellen. Jeder Prozessschritt, den wir automatisieren können, macht uns daher schneller im Kundenkontakt“, erklärt Thorsten Lünborg, Produktmanager bei MVV Energie und verantwortlich für das OpenText-Projekt.

BRANCHE

Ver- und Entsorger

KUNDE

MVV Energie AG

HERAUSFORDERUNGEN

- Verzögerungen wegen aufwändiger Prozesse
- Zu viele manuelle Prozessschritte
- Integration mit neuem CRM-System

LÖSUNG

- OpenText™ Communications Center CRM

GESCHÄFTSVORTEILE

- Arbeitsaufwand um 50 Prozent gesenkt
- Niedrige Anschaffungskosten
- Hohe Anwenderakzeptanz dank nahtloser Integration in Microsoft® Office und SAP® CRM

Vor der Implementierung von OpenText PowerDocs wurden die Vorlagen aus dem CRM-System nur mit wenigen Kundeninformationen befüllt. Preisangaben und Abnahmestellenlisten mussten manuell ausgedruckt und dem Angebot hinzugefügt werden. Zudem waren die Vorlagen in Microsoft Word nur wenig auf unterschiedliche Kundensituationen angepasst, zusätzliche Textbausteine fügten die Mitarbeiter selbst ein. Die Vorlagen basierten auf einer Access-Datenbank und einem Word-Makro, was Anpassungen und Formatänderungen zeitaufwändig machte.

„Auf der Basis von OpenText PowerDocs haben wir jetzt die meisten Aufgaben automatisiert“, so Thorsten Lünborg. Die Vorlagen werden mit allen erforderlichen Daten aus dem CRM-System befüllt - Adresslisten, Ansprechpartner, Preise oder Angebotspositionen fließen automatisch ein. Die Vertriebsmitarbeiter erstellen aus über 60 Vorlagen und 300 Textbausteinen mit wenigen Klicks individuelle Schreiben, die automatisch und revisionssicher im CRM-System am richtigen Angebot abgelegt werden, und müssen in der Regel keine eigenen Zusätze mehr anbringen. Auch die Vorlagen selbst bearbeiten und ändern die Verantwortlichen im Fachbereich, wobei alle Änderungen versioniert werden. „Insgesamt sparen wir dadurch mindestens 50 Prozent des Aufwands ein“, ergänzt Thorsten Lünborg.

Entscheidung auf Basis umfassender Anforderungen

Auslöser für das OpenText-Projekt bei MVV Energie war die Einführung des CRM-Systems von SAP® auf Basis von SAP HANA®. Diese Lösung sollte das zentrale Repository für alle Kundendaten und -dokumente sein, um stets den aktuellen Informationsstand für alle Mitarbeiter sicherzustellen und Redundanzen bei Aufbewahrung und Bearbeitung zu vermeiden. Dies machte auch die Erneuerung des Output-Management-Systems notwendig. Die neue Lösung sollte den rund 150 CRM-Nutzern nicht nur ein schnelleres und flexibleres Arbeiten sowie ein selbstständiges Ändern der Vorlagen ermöglichen, sondern vor allem nahtlos mit SAP CRM integriert sein. Außerdem sollte sie weiterhin Microsoft® Office ab der Version 2003 unterstützen, durfte aber nicht mehr auf Makros basieren. Vor diesem Hintergrund verglich MVV Energie verschiedene Angebote kommerzieller Hersteller sowie die Kosten einer Eigenentwicklung. „OpenText PowerDocs schnitt gegenüber diesen Angeboten am besten ab“, berichtet Thorsten Lünborg.



„Insgesamt sparen wir dadurch mindestens 50 Prozent des Aufwands ein“

THORSTEN LÜNBOURG, PRODUCT MANAGER,
MVV ENERGIE AG

Integrationsfähigkeit sichert Anwenderakzeptanz

„Aus Anwendersicht ist eine Lösung dann gut, wenn sie die Arbeit vereinfacht, keine Spezialkenntnisse erfordert und, wie die Ergonomieexperten sagen, erwartungskonform und fehlertolerant ist“, betont Thorsten Lünborg. Das bedeutet, dass eine solche Lösung, wenn sie die Dokumente in Microsoft Word ausgibt, genauso funktioniert wie Microsoft Word. Die Funktionen sind dieselben und was auf dem Bildschirm dargestellt ist, sieht auch auf Papier oder als PDF-Dokument gleich aus. Außerdem hilft eine solche Lösung bei der Fehlervermeidung, indem sie Informationen, die nicht geändert werden sollen, für die Bearbeitung sperrt. All dies ist durch die nahtlose Integration von OpenText PowerDocs sowohl mit SAP als auch mit Microsoft Office gewährleistet. „Die Anwender nutzen die OpenText-Lösung, ohne dafür die ihnen vertrauten Oberflächen und Systeme zu verlassen. Und wenn sie die fertigen Angebote als PDF inklusive komplettem Anschreiben per E-Mail versenden wollen, genügt dafür ein einziger Klick“, so Thorsten Lünborg. „Daher war die Anwenderakzeptanz von Anfang an äußerst hoch und der Schulungsaufwand von zwei Tagen entsprechend gering. Nicht zuletzt deshalb war das OpenText-Projekt ein voller Erfolg.“ Erste Gespräche darüber, die OpenText-Lösung auch in anderen Bereichen einzusetzen, fanden bereits statt.