



ANWENDERBERICHT DER STADTWERKE INGOLSTADT

Salesforce – die neue Kraft im Vertrieb

BearingPoint integriert für die Stadtwerke Ingolstadt
das CRM-System erstmals in Schleupen.CS

Kundenserviceprozesse

Die Stadtwerke Ingolstadt wollten mit einem neuen CRM-System ihre Kundendaten besser strukturieren, um die Prozesse im Kundenservice zu optimieren und den Service zu verbessern. Das System sollte möglichst eng in das vorhandene Abrechnungssystem Schleupen.CS integriert werden und so flexibel sein, dass es auch noch nicht absehbare Anforderungen bewältigen kann. Der Schleupen-Partner und Versorgungsmarktexperte BearingPoint bot in diesem Rahmen das CRM-System Salesforce an und erhielt den Zuschlag.

Die Stadtwerke Ingolstadt Energie GmbH (SWI) hatten eine klare Anforderung: „Die Kundendaten sollten besser strukturiert werden und dem Kundenservice über alle Systeme hinweg zentral zur Verfügung stehen. Die Zeiten von individuell gespeichertem Mailverkehr, Vorgängen auf lokalen Verzeichnissen oder gar Papiernotizen sollten ein Ende haben. Stattdessen sollte jeder Servicemitarbeitende auf die Kundendaten, Mails und auf alle Vorgänge zugreifen können, um die Servicequalität und damit die Kundenbindung zu verbessern,“ bringt Christian Fleißner, Prokurist und Leiter Vertrieb bei den SWI, den Project Scope auf den Punkt.

Wichtig war außerdem: Die Daten in Schleupen.CS sollten nicht nur gelesen werden, sondern es sollten aus dem CRM-System heraus auch gleich entsprechende Datenänderungen in der Verbrauchsabrechnung vorgenommen werden können. Es war also eine bidirektionale Schnittstelle nötig. Des Weiteren sollte das System so flexibel sein, dass es zukünftige Veränderungen des Versorgungsmarktes abbilden kann, ohne ausufernde Anpassungsprojekte zu verursachen.

SALESFORCE UND BEARINGPOINT – EINE IDEALE KOMBINATION

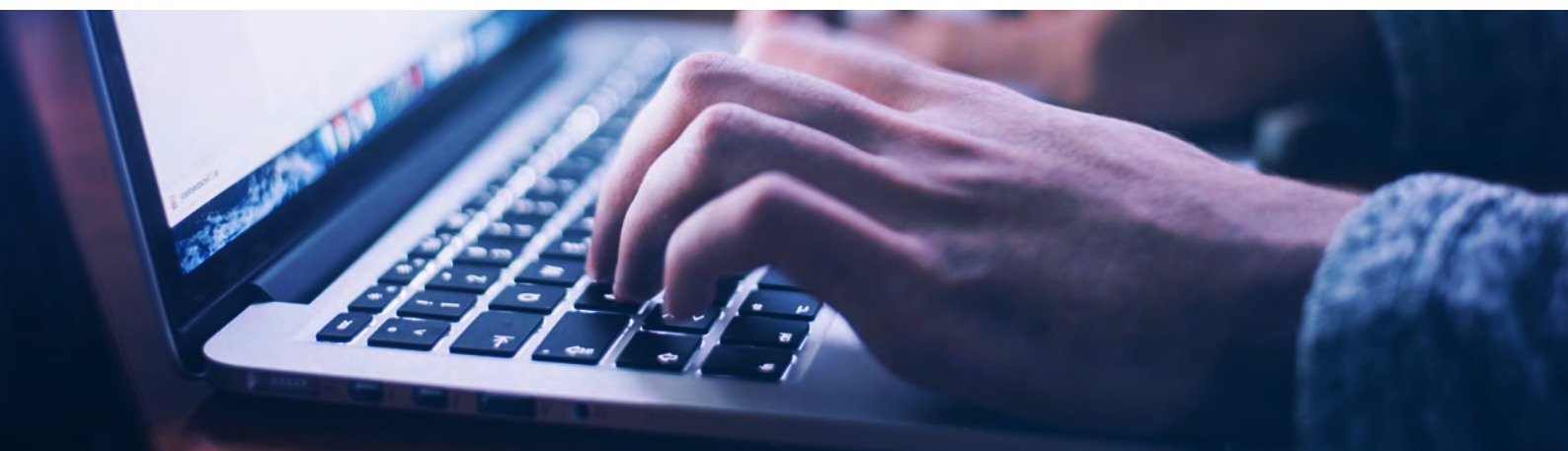
Salesforce ist das weltweit führende CRM-System und kommt in den verschiedensten Branchen zum Einsatz. Es wird grundsätzlich als SaaS-Lösung in der Cloud angeboten und ist deshalb sehr skalierbar und flexibel. Es ist extrem leistungsfähig und bietet die geforderte 360°-Sicht auf den Kunden. Es ist jedoch von Haus aus nicht auf die Prozesse der deutschen Energie- und Wasserwirtschaft zugeschnitten. Das System ist sehr variabel und muss an die konkreten Erfordernisse angepasst werden. Das wird in der Regel von externen Partnern übernommen. Zudem verfügt Salesforce über keine Schnittstelle zu Schleupen.CS. Im Ausschreibungsverfahren konnte die unabhängige

Unternehmensberatung BearingPoint die Ingolstädter mit einem Angebot für das CRM-System Salesforce und die Entwicklung einer Schnittstelle überzeugen. Denn als ausgewiesener Energiemarkt- und Salesforce-Experte sowie Schleupen-Partner brachte BearingPoint als einziges Beratungshaus im Bieterfeld eine realistische Einschätzung der Komplexität des Projekts mit.

AGILES PROJEKTMANAGEMENT TRIFFT STADTWERKE

Um die Komplexität des Projekts möglichst effizient zu bewältigen, wurde zu Beginn für weite Strecken ein agiles Projektmanagement in 14 Projektsprints verabredet. Der Vorteil: In jeden Sprint können die Erkenntnisse aus den vorangegangenen Sprints einfließen. So erhält man bei einem in seiner Gesamtheit schwer überschaubaren Projekt die Möglichkeit, den Scope immer weiter anzupassen. Im Rahmen von Zeit und Budget werden die wichtigsten Prioritäten abgearbeitet und es entstehen Lösungen, die besser an die Erfordernisse der Praxis angepasst sind. Auch wenn diese Herangehensweise für die SWI Neuland war, fanden beide Seiten auf der Arbeitsebene schnell zueinander und kamen zu guten Ergebnissen. Am meisten Bewegung erforderte diese Vorgehensweise von der Einkaufsabteilung der SWI, da nicht mehr, wie in einem klassischen Projekt, eine fest definierte Ausschreibung gegen das Ergebnis abgeglichen werden kann. An einigen Stellen wurde im Projekt entschieden, kleinere Lösungen zu realisieren, an anderen Stellen wurde ein neuer Bedarf an Funktionalitäten entdeckt.

Zur eigenen Sicherheit hatten die SWI jedoch eine Ausstiegsklausel vereinbart: In einem frühen Projektstadium musste BearingPoint nachweisen, dass der Datenaustausch zwischen Schleupen.CS und Salesforce gelingt. Andernfalls hätten die SWI die Reißleine ziehen und aus dem Projekt aussteigen können.



ENTSCHEIDEND: KLARE USER STORIES

Im Mittelpunkt des Projekts stehen die sogenannten User Stories. Das sind Beschreibungen der gewünschten Prozesse und Funktionen, die aber genau abgestimmt sein müssen auf die Datenbanken in Schlepen.CS und das Salesforce-Datenmodell. Auch wenn die Aufgabe auf den ersten Blick einfach klingt, liegt hier einer der entscheidenden Knackpunkte, an denen viel Zeit verloren werden kann, wie auch die SWI feststellen mussten. Um wirklich brauchbare Stories zu erstellen, müssen beide Partner die gleiche Sprache sprechen und sich darüber klar werden, wie sie Prozesse beschreiben. Wenn Fleißner im Integrationsprozess, der ansonsten sehr glatt lief, etwas ändern würde, dann hier. „Wenn wir mit einem Workshop zum Thema User Stories gestartet wären, hätte uns das viel Zeit und Nerven gespart.“ In technischen Fragen hat BearingPoint die Koordination mit Schlepen übernommen, um den Projektablauf für die SWI so einfach wie möglich zu gestalten. „Für die Komplexität des Projektes sind Zeitrahmen und Budget vorbildlich im Vergleich zu anderen Projekten, die wir durchgeführt haben“, so Fleißner.

SCHRITT FÜR SCHRITT – DER ROLLOUT

Beim Rollout wird eine schrittweise Strategie gefahren. Zuerst werden die Key User geschult und arbeiten mit dem Programm. Diese geben dann ihr Wissen an die anderen User weiter. Eine Hotline für Fragen stellt BearingPoint zur Verfügung. Da durch die Strom- und Gaspreisturbulenzen vor Weihnachten die Zahl der Kundenanfragen im Service explodierte und die Testphase quasi entfallen musste, war diese Strategie durchaus sinnvoll. Inzwischen ist Salesforce seit ungefähr Mitte Februar im Einsatz beim Individualkundenservice. Eine erste positive Bilanz lässt sich auch ziehen, denn die Standardprozesse laufen. Weitere Schlepen.CS-Nutzer, die sich für Salesforce als CRM-System entscheiden, können von dem „Pilot“-Projekt profitieren. „Wir haben nicht nur viel Erfahrung gewonnen, sondern auch eine leistungsfähige, bidirektionale Schnittstelle zu Schlepen.CS entwickelt. Diese können wir auch anderen Interessenten anbieten. Das wird zukünftige Projekte beschleunigen und vereinfachen,“ erklärt Dr. Jens Hartmann, Senior Manager bei BearingPoint.

Für die Zukunft sieht Fleißner die Stadtwerke Ingolstadt beim CRM jetzt gut aufgestellt. „Mit Salesforce haben wir ein System, das auf Veränderungen schnell reagieren kann. Die werden immer wieder kommen, schon allein durch die Regulatorik, aber auch durch neue Geschäftsfelder.“ ■



Über BearingPoint

BearingPoint ist eine unabhängige, partnergeführte Unternehmensberatung, die sich auf Management- und Technologieberatung spezialisiert hat. BearingPoint beschäftigt rund 4.600 Mitarbeiter in über 20 Ländern. Das Unternehmen verfügt über umfassendes Know-how in Bezug auf die Prozesse der Energiewirtschaft ebenso wie auf die Einführung und Integration von Salesforce. Seit dem Jahr 2022 besteht eine Kooperationsvereinbarung mit der Schlepen SE.



Über die Stadtwerke Ingolstadt (SWI)

Die Verantwortung der SWI geht über die eines kundenorientierten Energieversorgers weit hinaus. Mit einem lokalen Fernwärme-Energiekonzept sowie dem kontinuierlichen Ausbau erneuerbarer Energien investieren sie in eine sparsame, sichere und nachhaltige Energieversorgung – und damit in die Zukunft. Sie setzen sich ein für Ingolstadt und die Region, fördern Kultur und Kunstveranstaltungen, unterstützen soziale Projekte, engagieren sich für den Breiten- und Spitzensport und investieren in Forschung und Bildung.

**SPRECHEN SIE UNS AN,
WENN SIE MEHR ZU DIESEM THEMA
WISSEN MÖCHTEN.**

Schlepen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: +49 (0) 2841 912 - 3500
E-Mail: vertrieb@schlepen.de
Web: schlepen.de