

## Kann IS-U auch CRM?

*Kundenbindung und -rückgewinnung sind für Energieunternehmen das Gebot der Stunde. Doch die Anschaffung einer eigenständigen CRM-Software kann teuer und aufwändig sein. Ein Beispiel aus der SAP Landschaft zeigt, dass es Alternativen zur gängigen IT-Lösung „SAP IS-U + SAP CRM“ gibt.*

Die branchenspezifische Softwarelösung SAP IS-U ist heute bei vielen Versorgern Deutschlands im Einsatz. Sie hat sich bewährt für die Verwaltung von Kundenstammdaten, Abrechnung von Energiedienstleistungen bzw. Netznutzungsentgelten, Gerätemanagement, Instandhaltung und Betrieb, Verkaufsabwicklung und Kundenservice.

Diese Standardfunktionalitäten im IS-U werden von vielen Stadtwerken geschätzt. Die Versorger verschieben ihren Fokus aber zunehmend von der reinen Abrechnung zum echten Kundenmanagement. Notwendige Zusatzfunktionen wie Kampagnenmanagement, Tarifierung oder Beschwerdemanagement bündelt SAP in seinem eigenständigen CRM. Dessen Anschaffung kann teuer und kompliziert werden. Denn neben SAP IS-U wird mit SAP CRM ein zweites Vollsystem aufgebaut. Das bedeutet nicht nur, dass Schnittstellen miteinander harmonisiert werden müssen, sondern auch, dass in beiden Systemen teilweise dieselben Funktionalitäten und Daten aufgebaut und gepflegt werden.

Vor diesem Hintergrund kann ein Stadtwerk hinterfragen, ob SAP CRM das individuell passende Tool für sein Kundenmanagement ist oder ob es mit dieser umfassenden Lösung nicht übers Ziel hinausschießt. Gerade kleinere und mittlere Stadtwerke müssen sich zwar sehr wohl mit der Thematik Kundenbindung und -rückgewinnung auseinandersetzen. Oft fehlt ihnen dafür aber schlicht die IT-Landschaft und umfangreiche Neuinvestitionen würden eine große Herausforderung darstellen.

Doch wie könnte eine Alternative aussehen? Mit dieser Frage hat sich die GISA beschäftigt. Das Unternehmen betreut etwa 40 Kunden aus dem EVU-Umfeld, darunter auch kleine und mittelgroße Stadtwerke. Vermehrt wurde hier in der letzten Zeit nach einer kostengünstigen CRM-Alternative gesucht. Dabei hat die GISA festgestellt, dass viele Voraussetzungen für Customer Relationship Management schon im IS-U angelegt sind. Auf diese Erkenntnis haben die Software-Entwickler aufgebaut und den Erweiterungsbaukasten „gisa.IS-U PLUS“ für das IS-U entworfen. Der Baukasten besteht aus Add-ons, die einfach zu installieren und direkt in das IS-U integriert

sind. Mithilfe der Add-ons kann das IS-U viel mehr als nur Energieabrechnungen. Es bietet nun die Möglichkeiten für ein integriertes Kampagnenmanagement, Beschwerdemanagement, Tarifierung und weitere, oft nachgefragte oder vom Gesetzgeber verlangte, Funktionalitäten.

Anstelle eines Parallelsystems SAP CRM entsteht mithilfe des Add-on „gisa.KampagnenManagement“ ein ins IS-U integriertes CRM. Folgende Funktionen sind hier nutzbar:

- *Erweiterung von Standardobjekten im IS-U*
- *(z.B. Geschäftspartner) um Marketingmerkmale, Selektion von Zielgruppen*
- *Erstellung, Terminierung und Starten von Marketing-Kampagnen mit Hilfe des Kontakt-Managements*
- *Erfolgsmessung über automatisierte Kontaktauswertung, inklusive grafischer Aufbereitung*
- *vorhandene flexible Druckausgabe für die weitere Verarbeitung, z.B. E-Mail oder postalischer Versand (Word-Integration) sind möglich*



Die Modularität trägt den Forderungen nach geringer Komplexität und niedrigen Kosten Rechnung. Denn jedes Add-on konzentriert sich auf Kernfunktionalitäten, erspart doppelte Stammdatenhaltung und zusätzliche Schnittstel-

Process Consulting und GISA verbindet seit mehr als 10 Jahren eine partnerschaftliche und kooperative Zusammenarbeit mit langjähriger, gemeinsamer Projekterfahrung. Die GISA GmbH verfügt im Bereich der Energiewirtschaft über exzellentes Branchenwissen und langjährige Erfahrung. Seit 20 Jahren steht der IT-Dienstleister Unternehmen aus der Energiewirtschaft bei der Einführung, Optimierung und Weiterentwicklung von IT-Systemen zu Seite. Die GISA verfügt dabei über weitreichende Expertisen im SAP, ebenso wie im Non-SAP-Bereich.

len. Das gisa.KampagnenManagement kann schnell eingeführt werden und erfordert nur geringen Schulungsaufwand. Die Bedienung ist einfach – alle Funktionalitäten fügen sich in die vertraute Oberfläche des SAP CIC ein.

Für SAP-treue Energieversorger gibt es also die gute Nachricht, dass es auch Alternativen zu SAP CRM gibt. Auf welchem Weg das EVU sein Kundenmanagement in der IT abbilden will, kann es daher individuell entscheiden.

Das gisa.KampagnenManagement ist nur ein Baustein aus dem Modulsystem für Stadtwerke und Versorgungsunternehmen. Die Lösungen und Add-Ons erweitern den SAP-Standard um Funktionalitäten, die Prozesse optimieren und Anwendern die Arbeit erleichtern.

*Autoren: Michael Hubel / Process Consulting GmbH  
Lars Bunzel / GISA GmbH*

### Short-News:

## Process Management Consulting GmbH erneut strategischer Lieferant bei der RWE AG

Auch im Jahr 2013 hat Process Consulting wieder das Vertrauen der RWE AG mit der Bestätigung des Status „Strategischer Lieferant für Managementberatungsleistungen“ seitens des Konzerneinkaufs erhalten.

**VORWEG GEHEN**