

# ENE'T GOES SAP CRM

UNTERSTÜTZUNG FÜR ENERGIEVERSORGER BEI DER KUNDEN- UND STANDORTBEWERTUNG SOWIE IM KAMPAGNENMANAGEMENT



SPE  
Unternehmensberatung

## AUSGANGSLAGE

Der fortschreitende Wettbewerb aufgrund der Liberalisierung zwingt Energieversorgungsunternehmen dazu, Bestandskunden gezielter als bisher anzusprechen, Werbekampagnen effektiver zu gestalten und auf aktuelle Marktgeschehnisse schnellstmöglich zu reagieren.

## UNSERE LÖSUNG

Wir bieten Ihnen auf Grundlage von ene't und IS-U Daten eine Addon-Lösung für SAP CRM. Diese unterstützt Call-Center Mitarbeiter im Kundendialog durch Informationen zur Kunden- und Standortbewertung, die mit einem Klick sofort verfügbar sind.



## KUNDENBEWERTUNG

Durch die Kennzahlen zur Kundenbewertung ist eine gezielte Ansprache des ausgewählten Kunden möglich und weitere Schritte können automatisch eingeleitet werden.

- Risikoklasse: dient der Einschätzung des Zahlverhaltens und der Bonität eines Kunden
- Verbrauchsgruppe: informiert über die wirtschaftliche Bedeutung eines Kunden

## STANDORTBEWERTUNG

Die Kenngrößen Wechselbereitschaft, Wettbewerber und Netznutzungsentgelte dienen der besseren Kundeneinschätzung auf Basis des Standorts.

- Wechselbereitschaft: gibt Auskunft über die Wechselbereitschaft im PLZ-Gebiet
- Wettbewerber: je Verbrauchsgruppe und Standort sind die Top3 Wettbewerber einsehbar
- Netznutzungsentgelte: Ermittlung der Preisbestandteile

## KAMPAGNENMANAGEMENT

Mit Hilfe der Bewertung zu Kunden und Standort können gezielt Maßnahmen zur Bindung von Bestandskunden sowie Kampagnen zur Neukundengewinnung geplant und erfolgreich umgesetzt werden.

The screenshot displays the CRM Interaction Center interface for a customer named Herr Günther Griebel. The main section is titled 'Identifikation' and shows various fields for customer data, including name, address, and contact information. Below this, there is a table for 'Netznutzungsentgelte' (Network Usage Charges) with columns for 'Preisname', 'Preis', 'Betrag', and 'Verbrauch'. The table lists several charge items such as 'Arbeitspreis HT', 'Grundpreis', and 'Konnessionsabgabe HT'.

| Preisname            | Preis           | Betrag      | Verbrauch |
|----------------------|-----------------|-------------|-----------|
| Arbeitspreis HT      | 0.05330000 EUR  | 774.24 EUR  | 14526 kWh |
| Grundpreis           | 0.00000000 EUR  | 0.00 EUR    | 14526 kWh |
| Konnessionsabgabe HT | 0.02390000 EUR  | 347.17 EUR  | 14526 kWh |
| Messpreis Abrechnung | 14.58000000 EUR | 14.58 EUR   | 14526 kWh |
| Messpreis Zählerbetr | 7.28000000 EUR  | 7.28 EUR    | 14526 kWh |
| Messpreis Ablesung   | 3.87000000 EUR  | 3.87 EUR    | 14526 kWh |
| KWK-Umlage Kat.A     | 0.00126000 EUR  | 18.30 EUR   | 14526 kWh |
| §19: Umlage Kat.A    | 0.00328000 EUR  | 47.79 EUR   | 14526 kWh |
| SUMME                |                 | 1213.23 EUR | 14526 kWh |

## ZUKUNFTSSICHER

Die Kennzahlen sind kundenspezifisch und flexibel erweiterbar.

### Kontakt

Gerne erläutern wir Ihnen unsere Lösung näher. Sprechen Sie uns einfach an.

Ansprechpartner: Thomas Mathow

Telefon: +49 621 / 300 99 33 00

Mobil: 0162 27 27 243

E-Mail: spe@spenet.de