

Success-Story



„Vorhandene Standard-Software erfüllten nicht die hohen Anforderungen der Stadtwerke. Deshalb haben wir zusammen mit KUTTIG individuelle IT-Lösungen geschaffen.“

Guido Stiel (links), Gruppenleiter Vertriebs-Netz und Ulrich Kremers, Gruppenleiter Vertrieb-Energie

VIS UND NEVI – ZWEI INNOVATIVE IT-SYSTEME SICHERN KOMMUNALEM ANBIETER TRANSPARENZ UND SCHNELLEN DATENZUGRIFF BEI ENERGIE- UND WASSERVERSORGUNG.

KUTTIG GmbH entwickelte neue bereichsübergreifende Vertriebssoftware für Stadtwerke Troisdorf.

Mit der Liberalisierung des Strommarktes im Frühjahr 1998 entfiel für die Stadtwerke Troisdorf die regionale Monopolstellung als Energieanbieter. Die Sicherung wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit gegenüber neuen Anbietern stellte das Verbundunternehmen für Gas, Wasser, Strom und Abwasser vor neue Aufgaben.

KUTTIG wurde mit der Planung und Entwicklung von IT-Lösungen beauftragt, die vertriebsunterstützende Hilfestellung leisten. Bis zu diesem Zeitpunkt standen den Sachbearbeitern Daten

aus dem Abrechnungssystem zur Verfügung, die lediglich „Rumpfinformationen“ über Zähler, Rechnungen, Zu- und Wegzüge beinhalteten.

NEUES DENKEN FÜR NEUE MÄRKTE

Die Energiemarktöffnung erforderte ein Umdenken in der Kundenbetreuung und Kundenakquise. Vorhandene Softwarelösungen „von der Stange“ erfüllten nicht die Anforderungen der Stadtwerke als Verbundunternehmen. Auf Basis des Datenbanksystems ORACLE wurden für die Stadtwerke folgende, individuelle Software-Module entwickelt und installiert: ...❖

KUNDENPROFIL

Mit 139 Mitarbeitern versorgen die Stadtwerke Troisdorf GmbH ca. 75.000 Einwohner auf einem Versorgungsgebiet von 62,18 km². Gesellschafter der Stadtwerke sind zum einen die Troikomm (städt. Holding) zu 51%, zum anderen die GEW RheinEnergie AG zu 49%. Das Portfolio umfasst die Sparten Versorgung mit Strom, Erdgas, Nahwärme und Trinkwasser.



• Strom

Seit 01.01.1995 übernimmt das Unternehmen die Stromversorgung in Troisdorf. Das örtliche Stromnetz hat die RWE Energie AG in die heutige Stadtwerke Troisdorf GmbH eingebracht und ist damit Mitgesellschafter neben der Stadt Troisdorf und der Gas- und Elektrizitätswerke Köln AG geworden. Heute versorgen die Stadtwerke Troisdorf GmbH Mittel- und Niederspannungskunden über drei Umspannwerke aus dem 110-kV-Netz der RWE Energie AG.

• Erdgas

Seit 1972 werden die Troisdorfer Haushalte und Unternehmen mit umweltfreundlichem Erdgas versorgt. Heute sind etwa zwei Drittel aller Haushalte sowie eine Vielzahl gewerblicher Kunden an das Erdgasnetz der Stadtwerke Troisdorf GmbH angeschlossen.

• Trinkwasser

Bereits im Jahre 1904 wurde das Wasserwerk der Gemeindewerke Troisdorf gegründet.

• Nahwärme

Seit 1991 betreiben die Stadtwerke für ihre Kunden Nahwärmanlagen. Es handelt sich um modernste Heizkesselanlagen, die in der Regel größere Gebäude mit Wärme versorgen. Zurzeit versorgen diese Anlagen etwa 450 Wohneinheiten und mehrere Schulen.

Success-Story



VIS: VERTRIEBSINFORMATIONSSYSTEM – OPTIMALER KUNDENSERVICE DURCH LÜCKENLOSE INFORMATIONEN

Mit diesem System erhält jeder Anwender Zugriff auf alle verkaufsrelevanten Kundendaten wie

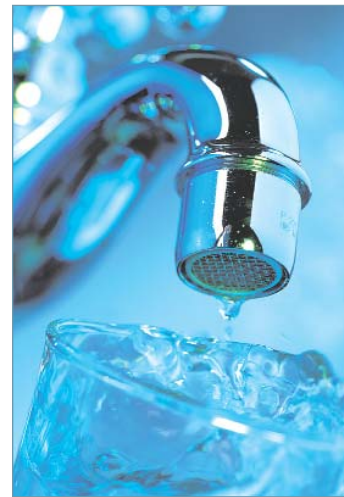
- Kundentyp (Massen-/Tarifkunden, Gewerbekunden, Sonderkunden)
- Ansprechpartner
- Jahresverbrauch
- Vertragslaufzeiten
- Umsätze
- Kündigungsfristen
- etc.

aber auch alle relevanten Zusatzinformationen, um eine umfassende Kundenhistorie zu erstellen. Darunter fallen alle Angaben, durch die sich jeder einzelne Vertriebsmitarbeiter ein Bild darüber machen kann, "mit wem er es zu tun hat", bzw. wie mit dem jeweiligen Kunden "taktisch umzugehen ist". Ferner wird der gesamte kundenrelevante Schriftverkehr eingepflegt

und ausgewertet. Dazu gehören ganz besonders auch Informationen aus dem Kontaktmanagement. Lob, aber auch Kritik und Anregungen der Kunden werden über einen Workflow „Kontaktmanagement“ eingepflegt und in VIS hinterlegt. Für den Nutzer ist dabei auch zu erkennen, auf welchem Weg die Kundenreaktionen - telefonisch, per Post usw. - eingegangen sind.

Weitere Daten beziehen sich auf den Standort des Kunden selbst, sowie mögliche weitere Parteien in den jeweiligen Gebäuden, die als potentielle Kunden in Frage kommen.

Aus allen gespeicherten Daten kann schließlich ein Kontaktbericht erstellt werden, der alle ausgewerteten Daten aufführt und jedem Mitarbeiter gezielt einen aktuellen Überblick ermöglicht.



NEVI: NETZVERTRIEBSINFORMATIONSSYSTEM – OPTIMALES PRODUKTMANAGEMENT "UP TO DATE"

Im Anschluss an VIS wurde ein weiteres vertriebsunterstützendes System, NEVI, in Betrieb genommen. Der Zugriff auf Daten von VIS verhindert dabei die Speicherung doppelter Datenmengen. NEVI dient der kontinuierlichen Projektverfolgung von der ersten Kundenanfrage über alle ausführenden Arbeiten bis zu Nachfassaktionen. Dabei wird das



Success-Story



System von allen projektbeteiligten Abteilungen wie Vertrieb, Technik und Abrechnungswesen genutzt. Der direkte Datenzugriff garantiert kurze Wege, Transparenz und vor allem den gleichen Wissensstand bei allen Projektbeteiligten.

Eine wesentliche Zeit- und Arbeitersparnis bietet die Angebotsabwicklung im System. Mit einigen Parametern, die eingegeben werden, kann schnell und flexibel ein auf den Kunden individuell zugeschnittenes Angebot erstellt werden. Hierzu kann auf hinterlegte Textbausteine zurückgegriffen werden. Neben dem Ausdruck ist auch der Versand per E-Mail möglich.



GIS: GRAFISCHES INFORMATIONSSYSTEM – VISUALISIERUNG VOM STAND DER DINGE

Erforderliche Unterlagen wie Katasterauszüge, Rohrleitungssysteme usw. können über Internet Explorer aus Auskunftssystemen heraus in NEVI zu jedem entsprechenden Vorgang abgespeichert werden. Relevante Dateien werden über "Work Flow" an Techniker übermittelt, der Stand der Ausführung wird dann wieder über das System zurück in NEVI abgelegt.

Über das gleiche Programm wird z. B. auch das Zählerwesen abgewickelt. Angaben zur Montage/Demontage der Zähler werden der ausfüh-

renden Abteilung zur Verfügung gestellt. Nach Abwicklung werden alle relevanten Daten wieder über einen Workflow in das System eingepflegt, sodass andere Abteilungen, wie beispielsweise das Abrechnungswesen, direkten Zugriff auf die aktuellen Daten erhalten.

Zur Auswertung aller Daten, die sich jeder Mitarbeiter selbst flexibel zusammensetzen und individuell abfragen kann, wurde schließlich das Reporting-Werkzeug "ORACLE Discoverer" eingerichtet.

