



avviso.werke®

Besser vollstrecken!

Forderungsmanagement für Eigenbetriebe, Zweckverbände, Ver- und Entsorger

- ▶ Öffentlich-rechtliche und privatrechtliche Forderungen in einem System
- ▶ Spezifische Zinsberechnung für alle Forderungs- und Verfahrensarten
- ▶ Abbildung sämtlicher Geschäftsvorfälle
- ▶ Terminverwaltung und Wiedervorlagefunktion
- ▶ Erstellung sämtlicher Schreiben
- ▶ Nebenforderungsberechnung und -verbuchung
- ▶ Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen für die Übergabe an das Mahngericht


www.data-team.de
vertrieb@data-team.de

Raiffeisen Energie GmbH & Co. KG setzt auf Full-Service-Spektrum der SIV Utility Services GmbH

Egal, ob Strom oder Erdgas: „Meine Energie von Raiffeisen“ steht für eine sichere Versorgung zu immer fairen Konditionen – mit Preisgarantie, engagierter Kundenbetreuung, einfachem Wechselservice, übersichtlicher Abrechnung und ehrlichen Preisen ohne Vorkasse. Als Gemeinschaftsunternehmen fest im Raiffeisenverbund verwurzelt, sieht sich die Raiffeisen Energie GmbH & Co. KG als verlässlicher Partner ihrer Kunden.



Bei der Erschließung neuer Marktanteile setzt das in Hannover ansässige Unternehmen auf das Know-how der SIV Utility Services GmbH – vor allem in Hinblick auf optimale Prozesskosten und Qualitätsstandards. Die SIV.NEWS im Gespräch mit Geschäftsführer Torsten Fischer.

SIV.NEWS: Was erachten Sie als die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen?

Torsten Fischer: Raiffeisen ist überall. Das ist unsere größte Stärke, bedeutet aber auch, dass Vertriebsinformationen wie Preise oder Produktvarianten in kürzester Zeit regional angepasst und kommuniziert werden müssen.

SIV.NEWS: Welche Lösungskonzepte erwarten Sie dabei von einem BSP-Dienstleister?

Torsten Fischer: Wir legen sehr großen Wert auf schnelle und einfache Aktualisierungsläufe, etwa im Kundenportal. Dass die entsprechenden Grundlagen auch in den nachgelagerten Prozessen

eines integrierten Systems verfügbar sein müssen, ist obligatorisch. Zudem haben wir aufgrund unserer weitverzweigten Vertriebsstruktur auch erhöhte Auswertungsansprüche an ein umfassendes Partnerreporting.

SIV.NEWS: Warum haben Sie sich für eine Zusammenarbeit mit der SIV Utility Services GmbH entschieden?

Torsten Fischer: Wir standen vor dem Einstieg in das Stromgeschäft und waren daher auf der Suche nach einem geeigneten Full-Service-Dienstleister. Zunächst suchten wir nur einen Gesprächspartner, der unsere Anforderungen versteht, Detailfragen fundiert beantwortet und diese anhand von Beispielen in seinem System belegen kann. „Wir wollen etwas sehen...“ war unsere Devise.

Die SIV Utility Services GmbH überzeugte uns letztlich durch ihre Systemeigenschaften, greifbare Referenzen und angemessene Konditionen. Zudem glauben wir, dass unser Partner daran interessiert ist, unsere weitere Entwicklung synchron mitzubegleiten.

SIV.NEWS: Aus Ihrer heutigen Praxiserfahrung heraus: Welche Alleinstellungsmerkmale sprechen für die SIV Utility Services GmbH?

Torsten Fischer: Sowohl in den Vertragsverhandlungen als auch in der Umsetzung bis zur Projektabschluss haben wir ein auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenes

nes Miteinander erlebt. Sicher spielt die technologische Basis eines integrierten Systems dabei eine Rolle, in dem man Funktionen nach Bedarf zu- und abwählen kann. Entscheidend scheint mir aber die Full-Service-Variante. Dann ist unser Job eben auch der Job unseres Partners. Das macht den Unterschied aus.

SIV.NEWS: Wie schätzen Sie die Qualität der Zusammenarbeit mit dem Projektteam ein?

Torsten Fischer: Natürlich ließen sich nicht alle Fragen im Vorfeld klären. Während des Projektes waren immer wieder kom-

petente, engagierte Spezialisten der SIV Utility Services GmbH involviert und mit uns im direkten Austausch. Zusammenfassend lässt sich sagen: Unsere Anforderungen werden erfüllt und wir können Anpassungen mitgestalten. Wir haben volle Transparenz in Echtzeit, aber durch die Full-Service-Variante keine Verpflichtungen im Tagesgeschäft, wie sie sich z. B. durch die Frist- und Formwahrung in der Marktkommunikation oder den Versand von Schreiben ergeben würden.

SIV.NEWS: Planen Sie, den Leistungsumfang zu erweitern?

Torsten Fischer: Nachdem die Initialisierung des Stromprojektes nun abgeschlossen ist, beabsichtigen wir, auch unser Erdgasgeschäft mit der SIV Utility Services GmbH abzubilden. Über weitere Punkte sind wir von Anfang an in einem laufenden Dialog gewesen. Konkret möchten wir auch das Produkt kVASy® Power Sales nutzen und haben diesbezüglich eine Entwicklungspartnerschaft vereinbart.

SIV.NEWS: Vielen Dank für das Gespräch! (as)

Ohne Limits für eine erfolgreiche Unternehmenssteuerung

Eine nachhaltige Unternehmensorganisation ist nichts ohne eine vorausschauende Planung. Wir haben daher unser integriertes Managementinformationssystem kVASy® BI um die Lösung kVASy® Planning erweitert. Unser kVASy® Planning powered by IBM TMI eröffnet Ihnen große strategische Mehrwerte, die sich nicht zuletzt in einer neuen Qualität der Planungstiefe, höheren Freiheitsgraden und einer noch größeren Benutzerfreundlichkeit widerspiegeln. Selbstverständlich vollständig in unsere BI-Lösung eingebunden.



Das Plus für den Vertrieb – Die Kundenwertanalyse

In einem harten Verdrängungswettbewerb gilt es vor allem, schnell und flexibel zu sein und die Bedürfnisse der Kunden eingehend zu analysieren. Zugleich ist nicht jeder Kunde tatsächlich auch profitabel. Einen interessanten Aspekt stellt in diesem Zusammenhang die Kundenwertanalyse und -segmentierung dar.

Kennen Sie z. B. den genauen Wert Ihrer Kunden? Da gibt es (auch unter den SLP-Kunden) Verbraucher, die zwar eine gute Bonität haben, aber nie fristgerecht überweisen, oder solche, die nur wenig Umsatz generieren, aber widerspruchslös jede Rechnung sofort nach Erhalt be-

gleichen und ihrem Versorger schon seit Jahren treu sind. So vielschichtig diese Dimensionen bereits bei jedem einzelnen Kunden sind, so schwer fällt eine objektive, neutrale Beurteilung des vorhandenen Vertriebs-potentials.

Wer zählt zu den guten Kunden? Wessen Wechsel wäre unter wirtschaftlichen Aspekten eher als positiv einzuordnen? Auf Basis selbstverständlich als vertraulich zu betrachtender Werte lassen sich Kunden systematisch evaluieren und ergebnisorientiert segmentieren – mit Hilfe ausgefeilter Scorings, konkreter Angaben in EUR oder einer bildhaften Visualisierung. All das ist bereits gelebte

Praxis unter den Kunden der SIV.AG. „Unsere Anwender können damit ihre Prozesse effektiv an ihren Kundentypen ausrichten, Bearbeitungsgeschwindigkeiten erhöhen und eine optimale Kundenbetreuung realisieren“, so Benjamin Szyszka, Geschäftsbereichsleiter Endkundenservice der SIV.AG. (as, Ausschnitt aus einem Fachartikel in Heft 1-2 / 2015 der et)



Benjamin Szyszka

Geschäftsbereichsleiter
Endkundenservice

SIV.AG
Telefon +49 381 2524-2220
benjamin.szyszka@siv.de