



Quelle: Dirk Wilhelmy/Greenpeace Energy eG

Digitales Kundenbeziehungsmanagement

Smarte Lösungen für einen grünen Energievertrieb

Gegründet im Jahr 1999 versorgt Greenpeace Energy mittlerweile bundesweit rund 135 000 Kunden mit Strom und Gas aus erneuerbaren Energien. Seit 2016 begleitet die SIV AG die Energiegenossenschaft beim Aufbau eines zukunftsorientierten Energievertriebs. Eine zentrale Rolle in der neuen IT-Landschaft nimmt dabei kVAsy Power Sales ein. Die IT-Lösung fungiert als generische Schnittstelle zum Abrechnungssystem und dient der Abbildung verschiedener Vertriebsprodukte über ein standardisiertes Interface. Auch das CRM-System EVI der Cursor Software AG wurde in das neue System eingebunden.

Die Höhe der EEG-Umlage spaltet jedes Jahr die öffentliche Meinung. Zu hoch seien die Kosten für den Ausbau der erneuerbaren Energien, zu wenig Wettbewerb könne sich angesichts staatlicher Förderung entwickeln. Dabei beweist eine Ende 2017 veröffentlichte Studie des Forums Ökologisch-Soziale Marktwirtschaft genau das Gegenteil: Die EEG-Umlage erscheint nur deshalb so hoch, weil die viel höheren versteckten Kosten der konventionellen Energien – zum Beispiel für Ewigkeitsgarantien sowie Umwelt- und Gesundheitsschäden – nicht transparent ausgewiesen werden.

Fakt ist: Den erneuerbaren Energien gehört die Zukunft – nicht nur aus Gründen

des Klimaschutzes, sondern auch unter gesamtwirtschaftlichen Aspekten.

Ein streitbarer Vorreiter grüner Energien ist Greenpeace Deutschland. Im Jahr 1999 gründeten die Umweltaktivisten die Greenpeace Energy eG, die mittlerweile als unabhängige Energiegenossenschaft bundesweit rund 135 000 Kunden mit Strom aus erneuerbaren Energien und dem ökologisch hochwertigen Gasprodukt proWindgas versorgt. Eigentümer des in Hamburg ansässigen Ökoenergieanbieters sind die rund 24 000 Genossenschaftsmitglieder.

Der Slogan »Entschlossen. Energisch. Echt. 0 % Kohle. 0 % Atomkraft. 100 % Überzeugung.« steht für die gelebten Werte der

Greenpeace Energy eG – aktive Bürgerbeteiligung und ökologisches Engagement. Ziel der Genossenschaft ist es, möglichst viele Menschen für eine saubere Energiezukunft zu begeistern – mit erstklassigem Service, fairen Geschäftsbedingungen und einfachen Wechselmöglichkeiten.

Echte Teamarbeit für den gemeinschaftlichen Erfolg

Seit dem Jahr 2016 begleitet die SIV AG die Energiegenossenschaft, um die gesetzten Standards weiter auszubauen. Im November 2017 ging schließlich ein Gesamtpaket zur Optimierung des Vertriebs-, Kunden- und Informationsmanagements bei Greenpeace Energy nach einer an-

spruchsvollen Echtdatenmigration produktiv. Das Projektteam der SIV AG unter Leitung von Martin Voß konnte dabei den geplanten Go-Live-Termin genau halten.

Für Sönke Tangermann, Vorstand der Energiegenossenschaft, ist die gemeinsame Produktivsetzung ein großer partnerschaftlicher Erfolg – sowohl für die SIV AG als auch für Greenpeace Energy: »Dass wir gemeinschaftlich auch große Herausforderungen meistert haben, ist echter Teamarbeit zu verdanken. Alle Beteiligten haben sich sehr konstruktiv und pragmatisch für die bestmögliche Umsetzung engagiert.«

Optimale Prozessunterstützung durch Einbindung der Branchenlösung EVI

Beispielhaft für diesen besonderen Teamgeist steht die gemeinsame Einbindung der CRM-Branchenlösung EVI der Cursor Software AG. Die Software ist bereits bei über 70 Unternehmen der Energiewirtschaft im Einsatz und bietet eine optimale Prozessunterstützung im Tagesgeschäft – vom Angebots- und Vertragsmanagement über Kundenservice und Beschwerdemanagement bis zur rechtskonformen Abbildung aller gesetzlichen Anforderungen.

Über standardisierte Web Services kann auch kVASy mit dem externen CRM-System EVI verknüpft werden. Die Anbindung war erforderlich, da das Kundencenter der Greenpeace Energy eG bereits positive Erfahrungen mit EVI gesammelt hatte: »Es ist exakt an den komplexen Anforderungen des Energievertriebs ausgerichtet und

funktioniert einfach«, so Tangermann. »EVI ist unsere Plattform für ein automatisiertes, strukturiertes und flexibles Kundenbeziehungsmanagement. Im Zuge des Projekts wurde kVASy entsprechend fit gemacht, sodass beide Systeme harmonisch miteinander verbunden sind.«

kVASy Power Sales als Drehscheibe der Kundenkommunikation

Eine zentrale Rolle in der neuen IT-Landschaft nimmt dabei kVASy Power Sales ein. Die IT-Lösung für den Energievertrieb fungiert als generische Schnittstelle zum Abrechnungssystem und dient der flexiblen Abbildung verschiedener Vertriebsprodukte über ein standardisiertes Interface. Die Kommunikation zwischen kVASy und EVI erfolgt unter Einbindung der Workflow Engine und moderner Webhooks.

Mit Webhooks wird ein nicht-standardisiertes Verfahren zur Kommunikation zwischen Servern bezeichnet, das im Rahmen des verteilten Rechnens oder der nachrichtenorientierten Middleware angewendet wird. Webhooks werden zum Beispiel für Event Notifications, die Weiterleitung von Daten oder die Einbindung von Plugins auch von Facebook, Google Code, PayPal oder WordPress eingesetzt.

Toni Plepp, Teilprojektleiter CRM auf Seiten der SIV AG, lobt ebenfalls das konstruktive Miteinander aller Beteiligten: »Es war eine sehr enge, zielführende Zusammenarbeit auf Augenhöhe. Besonders möchte ich dafür unserem Kunden

Greenpeace Energy und dem Team der SIV AG um Benjamin Szyzka danken.«

Chancen der Digitalisierung nutzen

Die Digitalisierung hat einen erheblichen Einfluss auf alle Kanäle im Kundenservice, Marketing und Vertrieb. »Für einen Energieversorger wie Greenpeace Energy eröffnet ein digitales Kundenbeziehungsmanagement die Chance, die internen Prozessstrukturen immer weiter zu optimieren und unseren Kunden eine noch höhere Servicequalität und individualisierte, ökologisch hochwertige Angebote zu bieten«, betont Tangermann.

Mit seinen zahlreichen Vorteilen vollautomatisierter Kunden-, Marketing- und Vertriebsprozesse ist kVASy Power Sales dabei eine optimale Lösung für den modernen Energievertrieb. Guido Moritz, Vorstandsvorsitzender der SIV AG, unterstreicht: »kVASy Power Sales ist in den vergangenen Jahren zu einem echten Standard der Zukunft gereift. Für unsere Kunden ist das mittlerweile sehr umfangreiche Lösungspaket ein hervorragender Grundstein, ihre Geschäftsfelder von morgen aufzubauen.«

>> Dr. Anke Schäfer,
Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung,
Rostock

>> info@dr-schaefer-pr.de

>> www.greenpeace-energy.de
www.siv.de
www.cursor.de