

„Kundenzitat“

Kunde



Über E.ON Westfalen Weser AG

- Branche: Energieversorger
- Gründung: 2003
- Mitarbeiter: ca. 1.000
- Einer der größten regionalen Stromversorger in Deutschland
- Hauptsitz: Paderborn, Deutschland
- <http://www.eon-westfalenweser.com>

Herausforderungen

- Keine zentrale Plattform der E.ON Tochtergesellschaften
- Jede Tochter hatte eigene Insellösung durch die dramatischen Änderungen im Energiemarkt
- Vereinheitlichungen aller Prozesse über die Tochtergesellschaften notwendig
- Einhaltung komplexer Sicherheitsstrukturen
- Extrem komplexe Vertragsverwaltung

Lösung

- Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Speziell angelegtes „Energietemplate“ für die Verwaltung von Angeboten und Verträgen
- Abbildung der energiespezifischen Arbeitsabläufe
- Zusätzliche Prozesse für Benachrichtigungen und Vertragsverlängerungen
- Integrierte komplette Angebotsschreibung
- Integrierte komplette Produktverwaltung

Vorteile

- Zentrale Datenhaltung
- Zugriff E.ON-weit möglich
- Kommunikationssteuerung für den gesamten Marketingbereich
- Proaktives System unterstützt Vertriebsmitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit (z.B. durch Hinweise zur Einhaltung von Fristen)
- Gezielte Kundenansprache durch Kundensegmentierung und Zielgruppenmarketing

