

evm modernisiert Kundenmanagement mit BSI

Baden, 06. Juni 2023 – Die Energieversorgung Mittelrhein AG (evm) ist das grösste kommunale Energie- und Dienstleistungsunternehmen aus Rheinland-Pfalz und versorgt hunderttausende Privat- und Geschäftskunden mit Strom, Gas und Wasser. Um sein Kundenbeziehungsmanagement effizienter und bedarfsorientierter zu gestalten, setzt die evm auf eine Customer-Experience-Plattform des Schweizer Softwareherstellers BSI.

Aufgrund von regulatorischen Rahmenbedingungen, gestiegenen Kundenbedürfnissen sowie steigenden Energiekosten sind die Anforderungen an kommunale Energieversorger grösser und komplexer geworden. Kunden erwarten einen exzellenten Service, individuelle Betreuung und Ansprache.

Ziel der evm: Kundenzentrierung über alle Bereiche hinweg

Auch die evm war auf der Suche nach einem neuen technologischen Fundament, um ihre Kunden gezielt entlang der gesamten Customer Journey zu begleiten, Prozesse effizienter und kostengünstiger umzusetzen und ihre Mitarbeitenden zu entlasten. Konkret wollte die evm die Kundenbindung stärken, die Churn Rate reduzieren, das Cross- und Upselling-Potenzial erhöhen und für all das datengestützte Kampagnen umsetzen. Das erfordert jedoch eine Rundum-Sicht auf die Kunden über alle Abteilungen hinweg und eine zentrale Steuerung der Kundeninteraktionen.

Die aktuelle IT-Architektur ermöglichte dies jedoch nicht im vollen Umfang: Daten waren unvollständig und verteilt auf verschiedenen Systemen; eine übergreifende Kundensicht in Sales, Service und Marketing war so nicht möglich. Viele manuelle Prozesse und aufwändige Datenaufbereitung belasteten die Mitarbeitenden. Zudem waren notwendige Systemanpassungen zeit- und kostenintensiv. Eine neue skalierbare und flexible Lösung soll nun über Automatisierungen und Self-Service-Angebote Prozesse effizienter abbilden und die evm fit für zukünftiges Wachstum machen. Vor allem aber sollte sie als Fundament für eine konsequente Kundenzentrierung in Marketing, Vertrieb und Service dienen.

BSI Customer Suite bündelt alle Kunden-Interaktionen

Dafür setzt die evm auf eine digitale Vermarktungsplattform, die alle Aktivitäten in Richtung Kunde bündelt und Vertriebs- und Service-Prozesse optimiert. Diese Plattform setzt sich zusammen aus integrierten Modulen der BSI Customer Suite sowie des Softwareunternehmens ePilot.

Die neue Vermarktungsplattform wird über eine Integrationsschicht mit Abrechnungssystem und sonstigen Umsystemen innerhalb der IT-Gesamtarchitektur verbunden. So lässt sich der gesamte Kundeninteraktions-Prozess abbilden – von der ersten Anfrage über Beratungstermine bis hin zur Angebotserstellung und dem fertigen Vertrag sowie nachfolgender automatisierter Betreuung – und dies über sämtliche Geschäftsbereiche der evm hinweg. So können auch Up- und Cross-Selling-Potenziale triggerbasiert gut umgesetzt werden

BSI plant weitere Angebote für Energieversorger

Die Implementierung startete im Mai 2023; bis spätestens Q1 2024 soll ein Pilotsystem etabliert und bis Mitte 2024 vollständig operativ sein. «Mit der BSI Customer Suite führen wir ein umfassendes System ein, welches heutige und auch zukünftige Anforderungen für die evm abdeckt. Die Flexibilität des Systems und die partnerschaftliche Zusammenarbeit haben uns überzeugt, mit BSI den richtigen Partner gefunden zu haben. So sind wir in der Lage, unsere Angebote zielgerichtet und zukunftsorientiert zu vermarkten», kommentieren Rainer Schwab und Ivonne Liedloff, Projektleiter bei der evm.

BSI selbst plant bereits heute über diese Kooperation hinaus: «Über unsere energiespezifischen Partnerschaften wie beispielsweise mit ePilot und Powercloud und umfangreichen Produktinvestitionen bieten wir Energieversorgern an, was BSI in anderen Branchen in der Vergangenheit bereits beweisen durfte – marktführende und flexible Lösungen für effiziente Service Center und umfassende Kundenzentrierung. Der Bedarf ist gross und Initiativen für Entlastungen in den Service-Centern und Kundenbindung in der Energiebranche haben gerade erst begonnen», ergänzt Sebastian Louis, Community Manager Energy & Utilities bei BSI.

BSI Medienkontakt

Kontakt

Charlotte Malz, +41 (0)417668633

charlotte.malz@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG

Täferweg 1, CH-5405 Baden

www.bsi-software.com

Pressekontakt

Alexander Schultz, +49 89 62 81 75 03

WE Communications

aschultz@we-worldwide.com

Über BSI

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Für Retail, Banking, Insurance und Energy & Utilities hält BSI alles bereit, was es für exzellente Customer Experience braucht. Die Basis dafür stellt die langjährige Branchenexpertise dar. In der Versicherungsindustrie gilt BSI als Marktführer für CRM-Software. 130 Banken, Versicherer und Handelsunternehmen erreichen darüber rund 27 Millionen Endkunden in ganz Europa. Das 1996 in Baden gegründete Unternehmen ist mit weiteren 9 Standorten und rund 440 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden zählen Firmen und Organisationen wie ADAC, die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna und PostFinance sowie weitere marktführende Unternehmen in Europa.

www.bsi-software.com