

Konzernweite Prozessunterstützung

Stadtwerke Augsburg schließt beim CRM den ÖPNV mit ein

EVI[®] JET



Sonderdruck

Nahverkehrs...
praxis

Augsburg schließt beim CRM den ÖPNV mit ein

Die Stadtwerke Augsburg gehen beim Kundenmanagement neue Wege. Erstmals in Deutschland führt ein Versorger ein konzernweites CRM-System ein, das auch den Verkehrsbereich voll integriert. Im Laufe dieses Jahres soll die komplexe IT-Lösung vollständig realisiert sein.

Augsburg ist bekannt als Stadt der Fugger, die der schwäbischen Metropole mit innovativen und wegweisenden Geschäftsideen schon im späten Mittelalter zu Wohlstand und Einfluss verhalfen. Rund 500 Jahre später treffen diese Attribute auch auf die Stadtwerke Augsburg zu: Deutschlandweit erstmalig installiert der Energiedienstleister ein konzernweites System für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM). Das heißt, die Lösung erstreckt sich nicht nur auf den gesamten Versorgungsbereich (in Augsburg Strom, Gas, Fernwärme und Trinkwasser), sondern – und das ist eine Premiere – auch auf die Sparte Öffent-

licher Personennahverkehr, in diesem Fall die Augsburger Verkehrsgesellschaft (AVG) der Stadtwerke Augsburg Verkehrs-GmbH.

Einer der Auslöser für diesen Schritt war der im Strom- und Gasmarkt vom Gesetzgeber initiierte Wettbewerb. Ein adäquates Mittel, um sich im stetig verschärfenden Kampf um Kunden besser behaupten zu können, sind Maßnahmen zur Kundenbindung. Darauf setzen auch die Stadtwerke Augsburg. „Wir wollen weg vom Denken in Kategorien wie Versorgungs- und Beförderungsfall. Unser Ziel ist es, allen Kunden als moderner, serviceorientierter



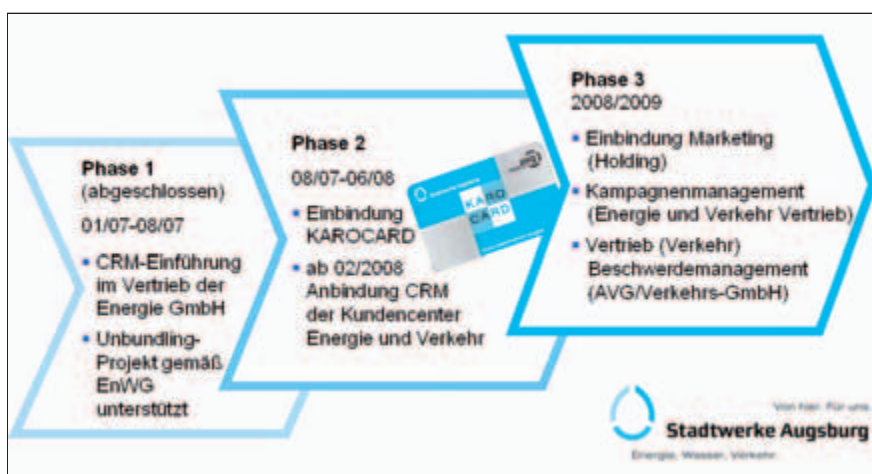
Siegbert Glodek,
Business Consulting,
CURSOR Software AG,
Gießen

Partner gegenüberzutreten und ihnen echte Mehrwertleistungen zu bieten“, erläutert Stadtwerke-Geschäftsführer Dr. Claus Gebhardt die Strategie.

Realisiert wird das Konzept auf Basis einer CRM-Software, die konzernweit

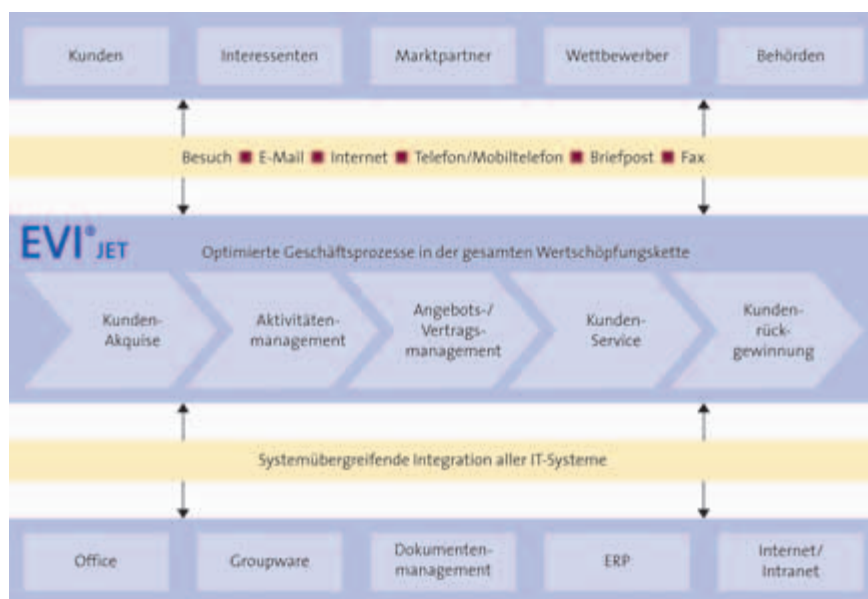


Dr. Claus Gebhardt, Geschäftsführer
Stadtwerke Augsburg.



Projektstufen der CRM-Einführung und Bereichsanbindung.

eine einheitliche Sicht auf jeden Kunden gewährleistet. „Alle Kundendaten werden zentral im CRM-System gehalten, das heißt, egal in welchem Servicecenter der Kunde auftaucht, ob Energie oder Verkehr, kann er dann im Sys-



Optimierte Geschäftsprozesse in Vertrieb, Marketing und Kundenservice.

tem identifiziert und überall in allen Belangen betreut werden“, erläutert Jürgen Weidenbacher, der in der Stadtwerke Augsburg Energie GmbH (Shared Service) tätig ist und für die Systemimplementierung als Projektleiter ver-

EVI Jet der CURSOR Software aus Gießen – beschränkt sich jedoch keineswegs auf reine Datenverwaltung. Vielmehr wird die Java-basierte Applikationen im Endausbau für alle Bereiche das zentrale Arbeits- und Prozessmanagementinstrument sein, in dem alle Arbeitsschritte angestoßen und nach einheitlichen Standards abgewickelt werden. Das gesamte Management von Kundenkontakten (z.B. Anfragen, Beschwerden, Änderungen von Adress- oder Kontodaten) über alle Kommunikationskanäle hinweg wird ebenso mit der CRM-Software organisiert wie etwa Vertriebskampagnen. Erst wenn es zu einem Vertragsverhältnis kommt, wandern die Daten ins jeweils zuständige Abrechnungssystem, SAP IS-U in den Versorgungsgesellschaften, SAP R/3-PT von HanseCom GmbH bei der Verkehrsgesellschaft AVG. Dafür ist bzw. wird die CRM-Software über intelligente Schnittstellen mit den Billing-Systemen prozesstechnisch verbunden.

Auch die KAROCARD, seit Februar 2003 für alle Energiekunden als Kundenbindungsinstrument

ment der Stadtwerke Augsburg erfolgreich im Einsatz, wurde in das neue IT-Konzept integriert. Dabei nutzten die Verantwortlichen den anstehenden Wechsel auf die nächste Technikgeneration, um die Partnerkarte zum Multiapplikationsinstrument auszubauen und ihren Einsatzbereich auf die Verkehrssparte auszudehnen.

Sie berechtigt nun nicht nur zur Inanspruchnahme von Rabattvorteilen und kostenlosen Serviceleistungen bei rund 550 Marktpartnern in Augsburg und Bayerisch Schwaben, bzw. rund 2 000 in Deutschland und Europa, sondern sie fungiert für Abonnementkunden der AVG seit dem 1. Februar 2008 auch als elektronischer Fahrschein (siehe Textkasten).

MOU zwischen Verband und Kartenhersteller

Die KAROCARD der Stadtwerke Augsburg basiert auf Technologie der schweizerischen Legic Identsystems AG. Um deren weltweit eingesetzte Technologie im Konsens mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) nutzen zu können, haben die Stadtwerke Augsburg ein Memorandum of Understanding (MOU) zwischen dem VDV und Legic vermittelt, worin sich beide Seiten zur Umsetzung der VDV-Kernapplikation auf Legic-Karten verständigen. AVG-Chef Dipl.-Kaufmann Norbert Walter: „Als Mitglied des VDV wollten wir dieses Problem unbedingt im Konsens mit unserem Verband lösen.“ Die Chip-Technik, also die Intelligenz für die Karten, steuert



Jürgen Weidenbacher, Projektleiter Stadtwerke Augsburg Energie GmbH.

verantwortlich ist. „Dadurch kann jeder Servicemitarbeiter den Kunden immer auch für den jeweils anderen Bereich Auskünfte erteilen oder Angebote unterbreiten.“

CRM-System wird zum zentralen Arbeitsinstrument

Die Funktion des CRM-Systems – es handelt sich um die Branchenlösung

Jürgen Weidenbacher: » Im Fokus des Projekts steht eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit. Dieses Ziel werden wir sicherlich erreichen «

Kundenkarte als elektronischer Fahrschein

Man muss die KAROCARD sehr genau anschauen, um den winzigen Legic 2-kB-Chip zu erkennen, der in den Kunststoffkarton eingeschweißt ist. Seit dem 1. Februar 2008 gilt die mit neuester Technologie ausgerüstete Kundenkarte der Stadtwerke Augsburg als elektronischer Fahrschein in Straßenbahnen und Bussen. 29 000 Abonnementkunden der AVG der städtischen Tarifzonen 10 und 20 brauchen nur noch die blaue Karte vorzuzeigen. Mit Beginn des neuen Schuljahrs im September 2008 werden außerdem rund 9 000 Schüler die KAROCARD als Fahrschein nutzen können. Langfristig könnte die Anwendung des E-Tickets auf alle Beförderungsentgelte und seine Lesbarkeit auf das gesamte AVV-Gebiet ausgedehnt werden.

Alle erforderlichen kundenindividuellen Daten sind auf dem Chip gespeichert. Mittels mobiler Datenerfassungsgeräte können die Fahrausweisprüfer die Gültigkeit der Karten sekunden-schnell prüfen. Abgelaufene, verlorene oder gestohlene Karten lassen sich binnen eines Ta-

ges sperren. Missbrauch ist damit praktisch ausgeschlossen. Durch die lückenlose Fahrgastkontrolle versprechen sich die Augsburger auch höhere Erlöse.

Mit der neuen Technologie sind die Weichen für die Zukunft in jeder Hinsicht gestellt. Dank der Kompatibilität mit dem Standard der VDV-Kernapplikation könnte die KAROCARD dereinst bundesweit als Zugangs- und Zahlungsmittel für den ÖPNV benutzbar sein. Neben der Mehrwert- und Ticketfunktion gibt es zahlreiche weitere potenzielle Einsatzgebiete für die Kundenkarte, über die in Augsburg intensiv nachgedacht wird: Parkflächennutzung, Zugangskontrollen und Jahreskarten jedweder Art, Event- und Stadionticket oder Erdgastankstellennutzung beispielsweise.

„Wir sind dankbar, dass unsere Kunden die erheblichen Vorteile der KAROCARD als Mehrwertkarte und elektronischen Fahrschein nutzen können“, kommentierte AVG-Chef Norbert Walter die Premiere. „Damit eröffnen sich für uns auch völlig neue Wege in der Tarifgestaltung

und Steuerungsmöglichkeiten, z.B. durch Schwachlasttickets. Augsburg hat mit diesem Projekt beim E-Ticketing eine führende Rolle in der ÖPNV-Gemeinschaft der deutschen Städte übernommen.“



Norbert Walter, Geschäftsführer AVG.

ert die Cosmo.ID GmbH aus Villingen-Schwenningen bei.

Inzwischen befinden sich die Augsburger im letzten Abschnitt des dreiteiligen Projekts. Der erste Schritt, die Einführung von EVI Jet bei der Stadtwerke Augsburg Energie GmbH, wurde pünktlich zum 1. August 2007 abgeschlossen. Dies geschah parallel zur Umstellung von SAP IS-U auf das Unbundling-konforme Zwei-Verträge-Modell (informationelle Trennung von Vertrieb und Netz bei Strom und Gas). Bis Ende Januar 2008 folgte die Einbindung und Anpassung der KAROCARD. Seit Anfang Februar geht es im dritten Projektabschnitt um die Integration der Verkehrssoftware und damit die Ausprägung zum konzernweiten CRM.

Verbesserung der Wirtschaftlichkeit angestrebt

Dass die AVG von der neuen Lösung profitieren wird, steht für Projektleiter

Jürgen Weidenbacher außer Frage. „Im Fokus des Projekts steht eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit. Dieses Ziel werden wir sicherlich erreichen. Die Einführung der neuen Systemlandschaft geht einher mit einer deutlichen Prozessoptimierung. Wir haben eine einheitliche Datenhaltung und gleichförmige Prozesse, was uns auch einen großen Gewinn an Transparenz beschert. Mit Unterstützung der CRM-Software können wir unseren Anspruch, ein kundenorientiertes Unternehmen zu sein, noch besser erfüllen.“

Für alle Beteiligten war und ist das innovative, von Beginn an unter höchstem Termindruck stehende Projekt eine große Herausforderung. „Die CRM-Lösung verbindet und synchronisiert insgesamt vier Softwaresysteme und sorgt damit für durchgängige und einheitliche Prozesse im gesamten Unternehmen“, verdeutlicht CURSOR-Consultant Siegbert Glodek die Komplexität. „Je-

der Kunde kann in jedem System unter seiner eindeutigen Geschäftspartner-nummer gefunden werden. Mit der Einbindung einer für Marktpartner und ÖPNV einsetzbaren Chipkarte und deren Koordination mit allen beteiligten Systemen durch EVI Jet haben wir für den CRM-Anwender und nicht zuletzt für die Kunden der Stadtwerke Augsburg eine richtungsweisende Lösung mit großem Praxisnutzen realisiert.“

The logo for CURSOR Software AG features the word "CURSOR" in a bold, blue, sans-serif font, with "Software AG" in a smaller, red font below it. To the right of the text is a stylized red and white sailboat icon. Below the logo, the contact information is listed in a black, sans-serif font: "Ihr Ansprechpartner", "Siegbert Glodek", "Telefon 0641/40000-213", "siegbert.glodek@cursor.de", and "www.cursor.de". The entire block has a light beige background.