



CRM bei den

SWE

emSIS energy bei den Stadtwerken Esslingen am Neckar:

Hagen Lotz – Business Development Manager CRM

- Bentley Systems Germany GmbH -



SWE – klassisches Leistungsportfolio

- SWE – Erdgas
 - 400 km langes Leitungsnetz
 - ca. 22.000 Kunden
- SWE – Wasser
 - 300 km Trinkwasserleitungen
 - Jahresleistung von ca. 7 Mio.m³
 - Versorgung von ca. 15000 Gebäuden mit frischem, gesundem Trinkwasser
- SWE – Wärme
 - Versorgung von Wohn- und Gewerbeanlagen mit Wärme und warmem Wasser
 - Heizkraftwerk mit jährlich über 100 Millionen Kilowattstunden
 - 22 km langes, bestens isoliertes Rohrleitungsnetz
 - Planung, Finanzierung und Betrieb von Nahwärmeinseln

SWE – Bäder

Bäder in Esslingen am Neckar



Merkelsches Bad
Mühlstr. 6
73728 Esslingen
Telefon: 0711 - 35 98 03

Neckarfreibad
Kurt-Schumacher-Str. 2-4
73728 Esslingen
Telefon: 0711 - 314 273

Hallen-Freibad Berkheim
Köngener Str. 50
73734 Esslingen
Telefon: 0711 - 34 51 195



Klassischer Stadtwerke-Vertrieb ?





SWE – erweitertes Leistungsportfolio

- SWE – Facility Management
 - Betreuung technischer Anlagen
 - Instandhaltungs- und Energiemanagement
 - Dokument- und Planarchivierung
 - Vertragsverwaltung
 - Belegungsplanung / –verwaltung
 - Gebäudereinigung/Abfallentsorgung
- SWE – Contracting
 - Betrieb und Unterhalt einer vom Kunden gekauften Anlage
 - Erstellen der Heizanlage nach gemeinsam erarbeiteten Vorgaben sowie Betrieb und Unterhalt
 - Erstellung, Finanzierung, Betrieb und Unterhaltung der Anlage durch die SWE



Moderner Vertrieb bei SWE





Vollblutvertrieb

Wir möchten..

- wissen, bei welchem „Opfer“ sich die Energie lohnt
- wissen, gegen wen wir antreten
- die einzusetzenden Mittel planen
- hinterher die erfolgreichsten Aktionen analysieren, um
 - noch schneller zu werden
 - und sich noch erfolgreicher gegen den Wettbewerb zu positionieren



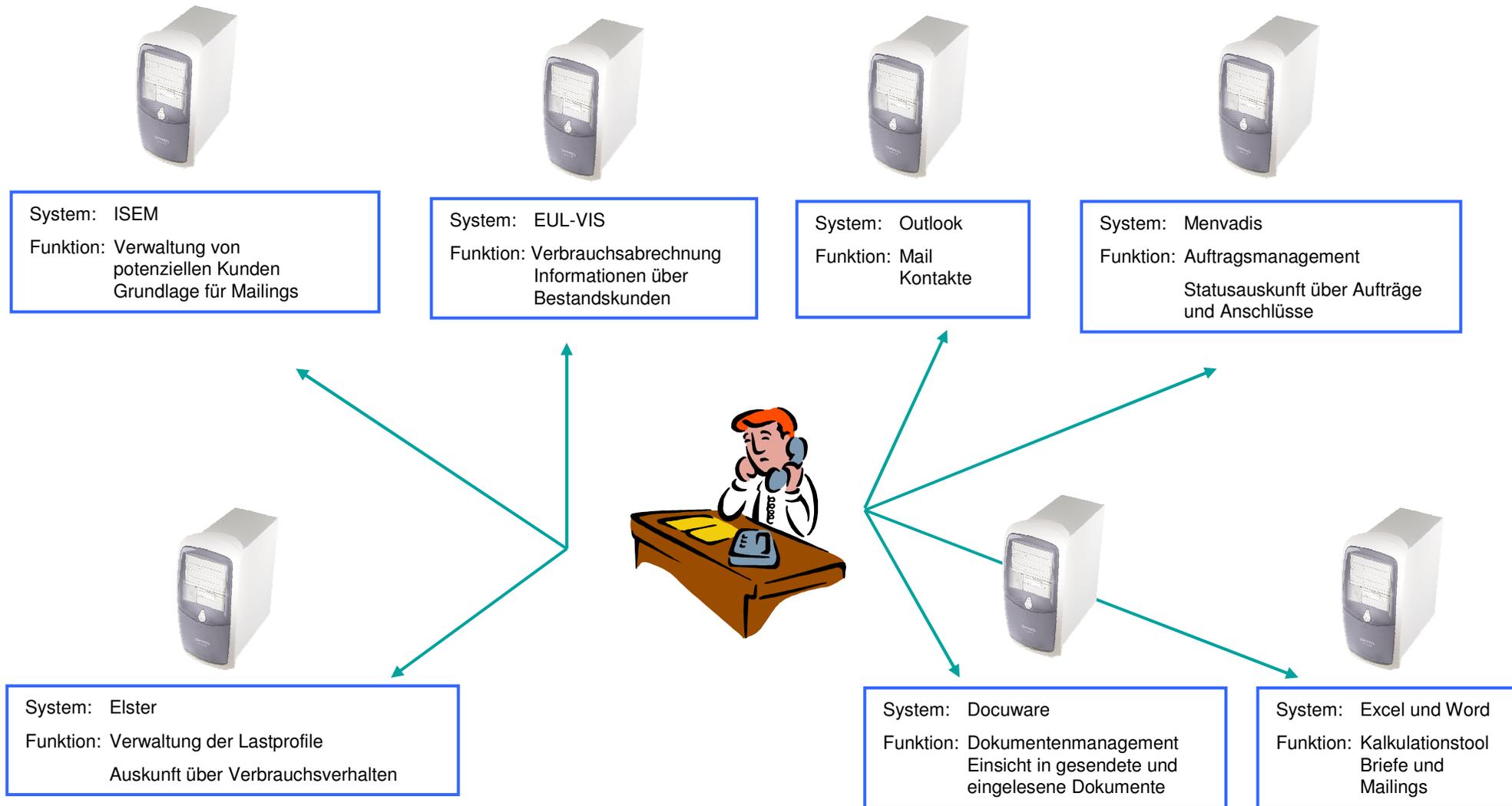


Unsere Ausgangssituation





Neben Papier - eine Vielzahl von Informationsquellen

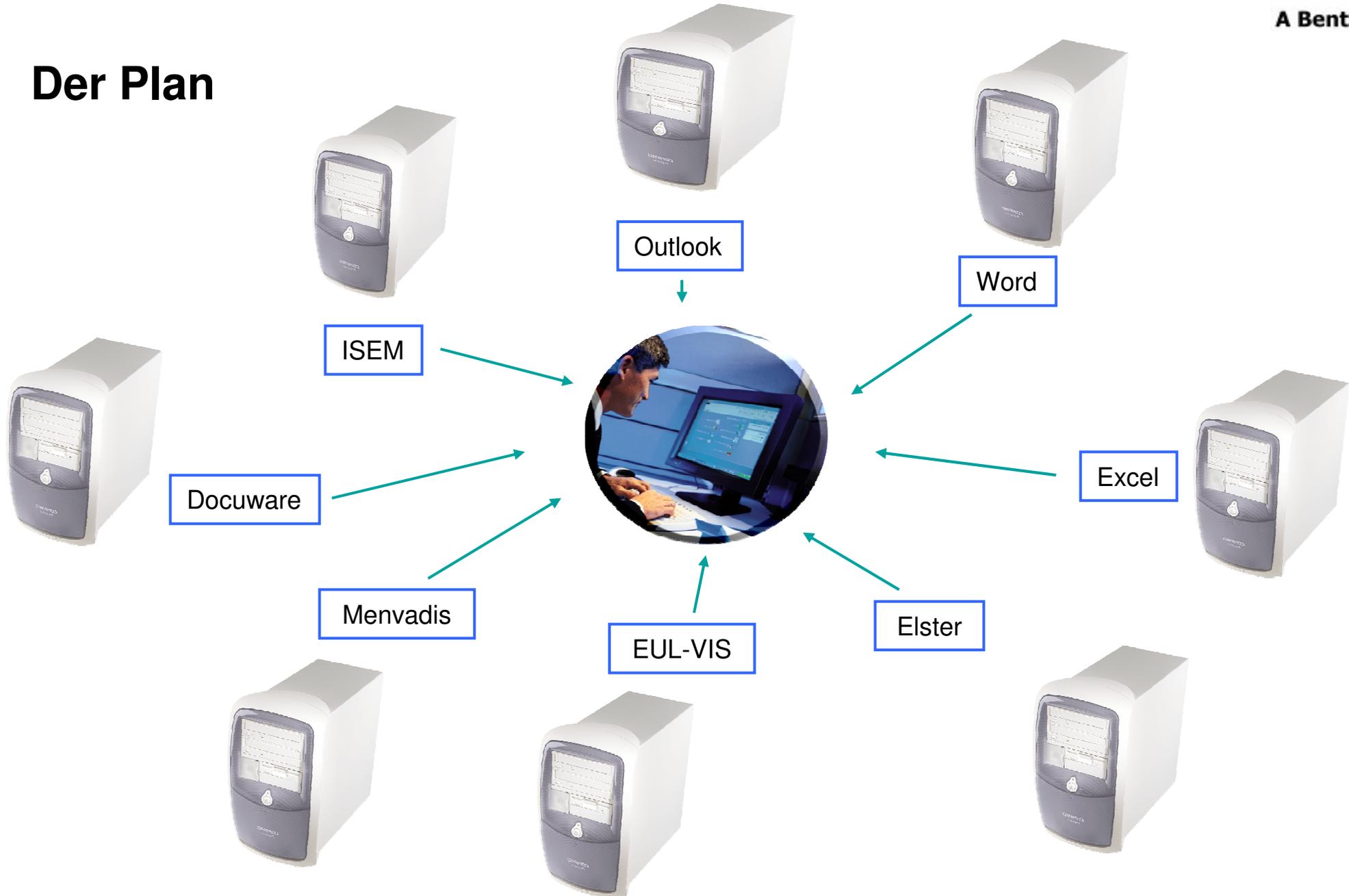




SWE – Anforderungen

- Herausforderungen des Marktes / Kundenbedürfnisse
 - Kundensegmentierung
 - Auswertungen
 - Angebotserstellung
 - interne Prozessbeschleunigung
 - 360° Blick auf den Kunden
- Durchleitungsentgelte
- Einhaltung des informatorischen Unbundling
- Reduzierung der zu bedienenden Systeme für die Mitarbeiter
- Optimierung der Kundenbetreuung -> mehr Zeit für den Kunden
- Transparenz über Kunden und Leistungen

Der Plan





Auswahlverfahren

Worauf hat man besonders geachtet ?

- Abdeckung der im Pflichtenheft genannten Anforderungen
- Verständnis für die Situation => Branchenerfahrung
- Lizenzpreise/Projektvolumen/Folgekosten
- Referenzen
- Investitionssicherheit
- Chemie zwischen Anbieter und SWE



Warum Microsoft Dynamics CRM?

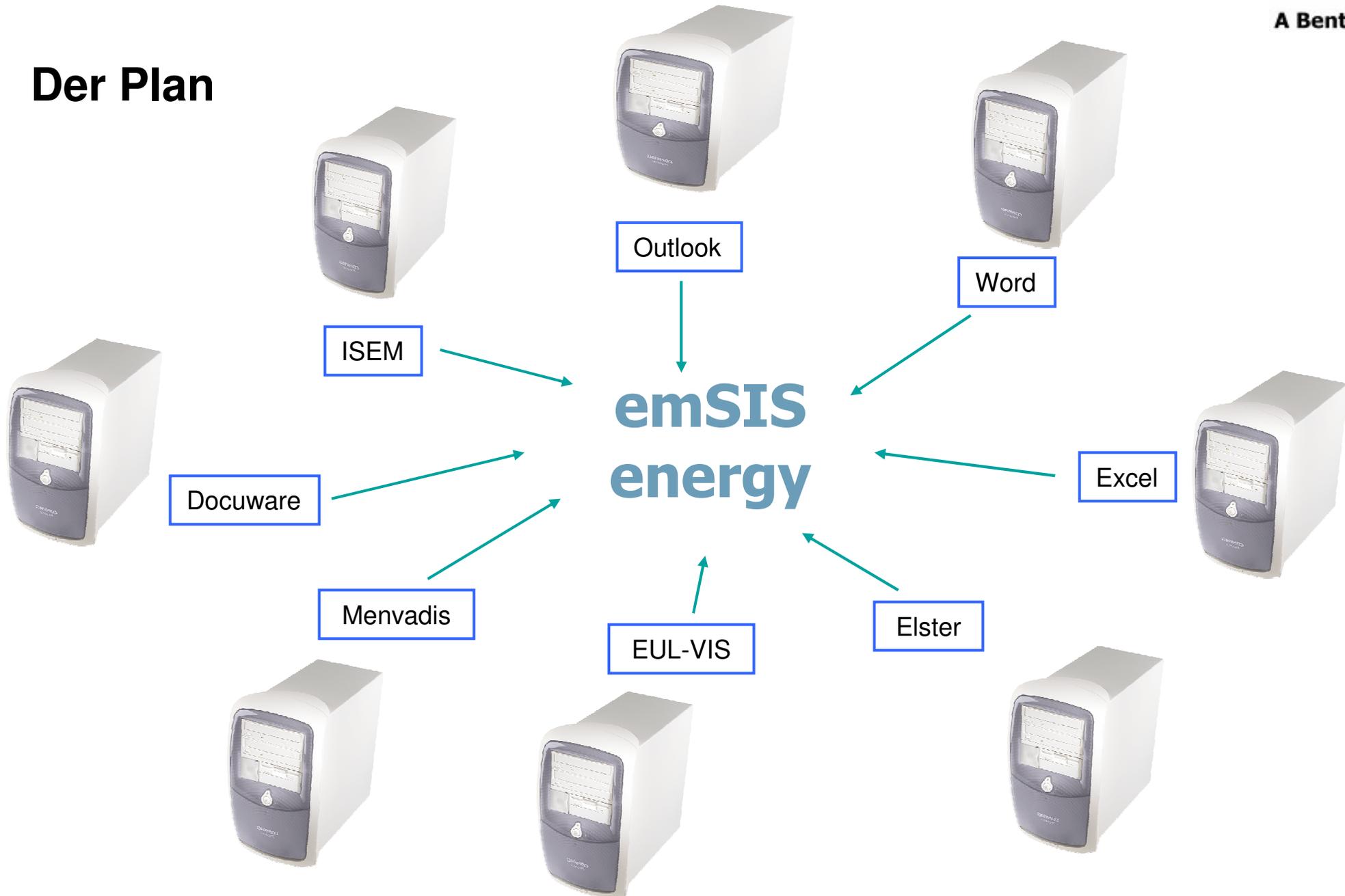
- Outlook und Office- Integration
- Intuitive Bedienung
- Moderne Technik und Zukunftssicherheit
- Investitionssicherheit
- Bestehende Infrastruktur



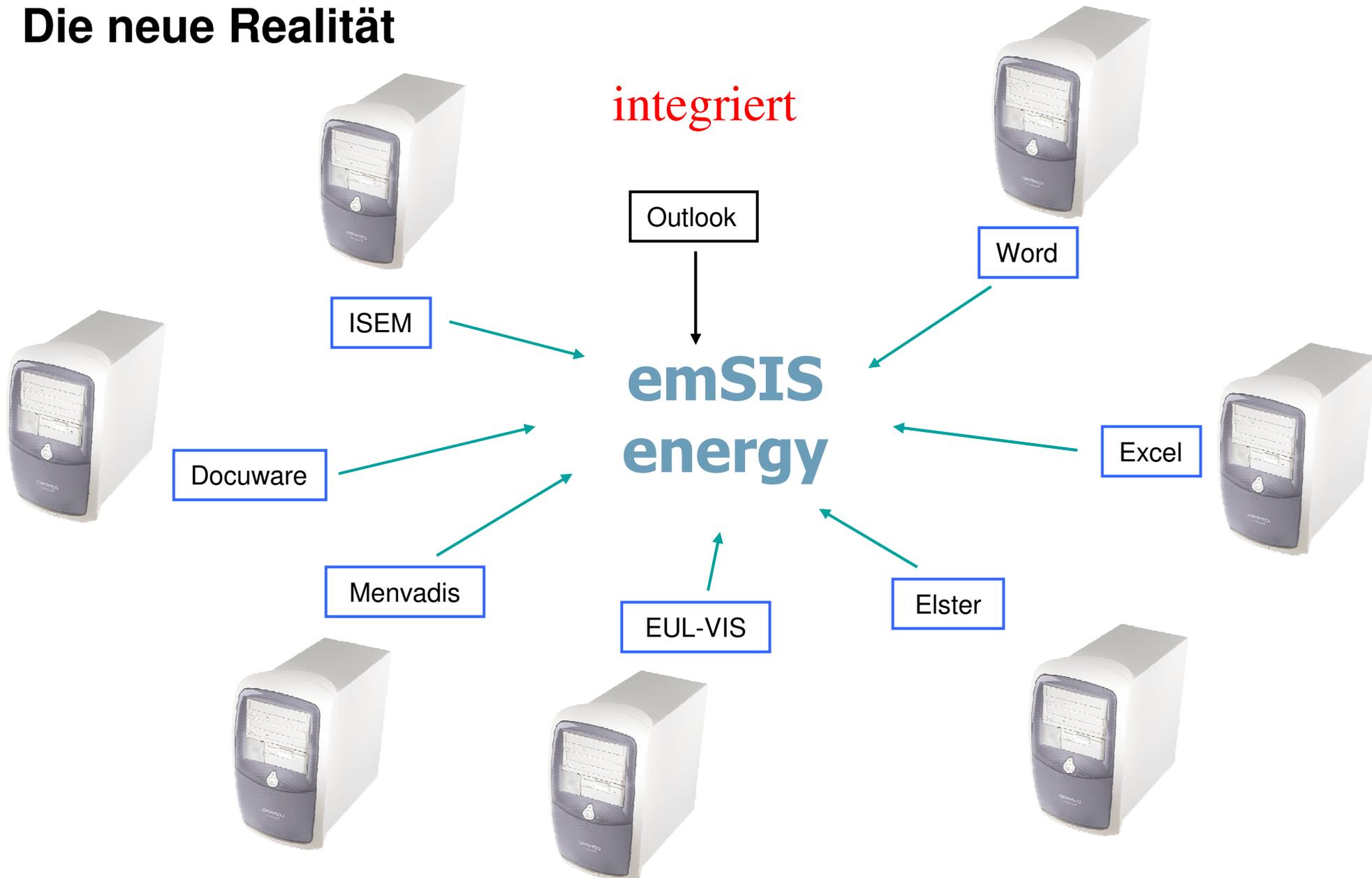
Warum emSIS energy ?

- GEF-RIS mit entsprechender Branchenexpertise
- Systemerweiterungen in der Sprache eines EVU's
- Flexibilität bzgl. des Abrechnungssystems
- Kostengünstige Anpassung an SWE- spezifische Anforderungen

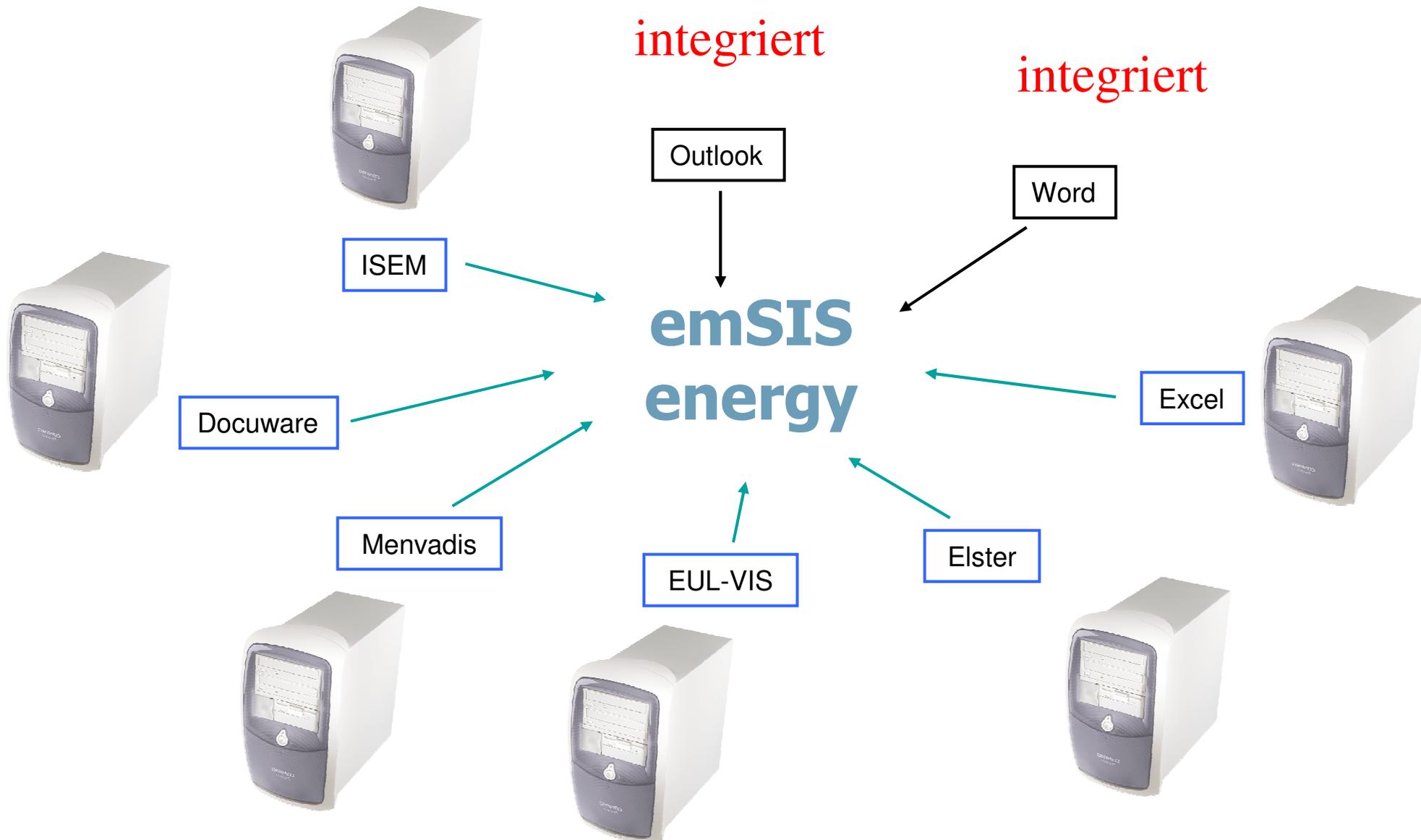
Der Plan



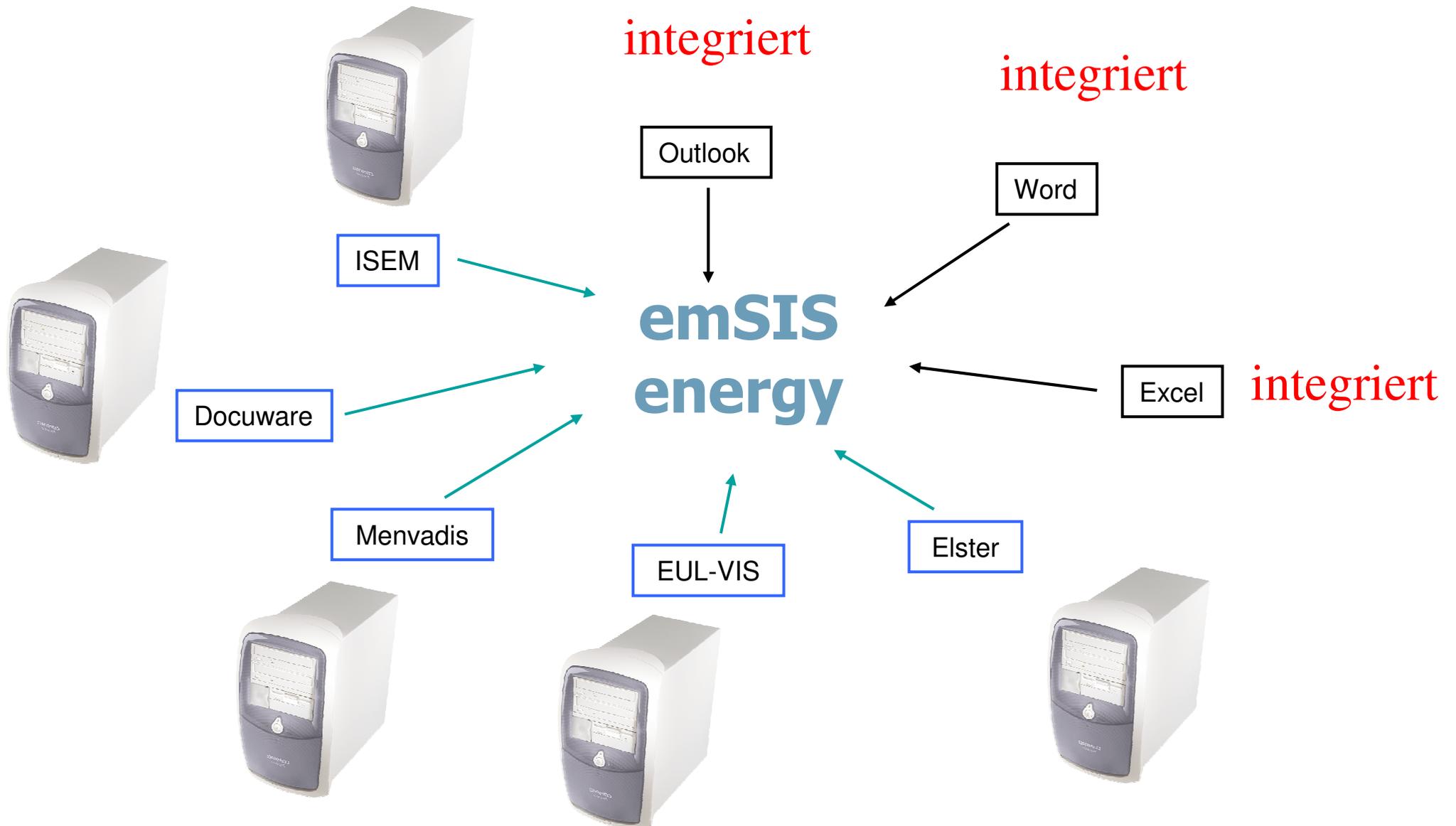
Die neue Realität



Die neue Realität



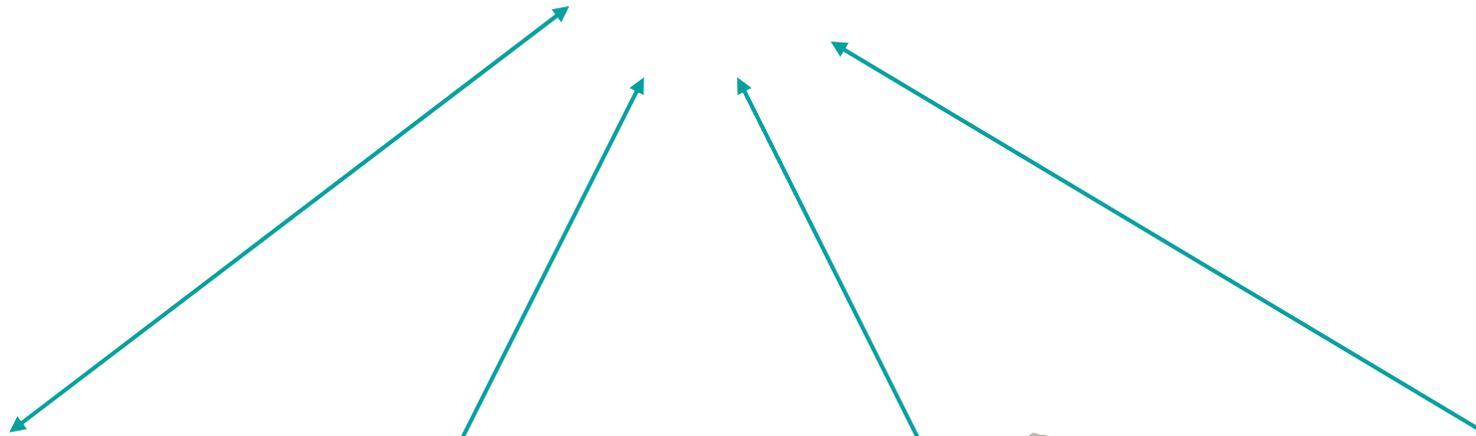
Die neue Realität





Die neue Realität

emSIS
energy



Docuware

Menvadis

EUL-VIS

Elster



Anlagen verwalten:

Anlage: 366895

Details:

- Informationen
- Aktivitäten
- Historie
- Vertrieb:
 - Verträge

Technische Daten

Anschlusswert	190,00	Baujahr Brenner	0
Angerechnete Leistung	190,00	Tankart	
Kesselleistung	75,00	Tankgröße	0,00
Baujahr Kessel	0	Baujahr Tank	0
Abgasverlust	8,00	Verbrauch	18.499

Technische Daten

Gasdruck	22	Gaszone	1
----------	----	---------	---

Energieträger

Heizung	Erdgas	Solar	Photovoltaik, Heizung und Warmwasser
Warmwasser	Erdgas	Sonstige	

Systeme

Heizung	Zentral	Sonstige	
Warmwasser	Zentral		

Status: Aktiv

Fertig

Geordnetes Vertragswesen:

The screenshot shows the Microsoft CRM 3.0 interface in a browser. The main area displays a list of contracts under the 'Verträge' (Contracts) view. A dropdown menu is open over the 'Anlage' column, showing 'Systemansichten' (Active, Inactive, Heat, Warm, Special) and 'Meine Ansichten' (Heat, Warm, Special 1, Special 3).

Vertragsart	Objekt	Anlage	Besitzer
Fernwärme	ROBERT-KOCH-STR. 34, 73730 ESSELINGEN	520288	CRM, User
Fernwärme	PLOCHINGER STR. 24, 73730 ESSELINGEN	528737	CRM, User
Fernwärme	NECKARSTR. 60, 73728 ESSELINGEN	641288	CRM, User
Fernwärme	ZEPELINSTR. 130, 73730 ESSELINGEN	509440	CRM, User
Fernwärme	KURT-SCHUMACHER-STR. 24, 73728 ESSELINGEN		CRM, User
Fernwärme	SIEMENSSTR. 25, 73733 ESSELINGEN	530555	CRM, User
Fernwärme	BREITENSTR. 4, 73734 ESSELINGEN	529960	CRM, User
Fernwärme	OTTO-KONZ-STR. 6, 73733 ESSELINGEN	#4748	CRM, User
Fernwärme	FRIEDENSSTR. 11, 73728 ESSELINGEN	#4734	CRM, User
Fernwärme	BRESLAUER STR. 29, 73730 ESSELINGEN	#4788	CRM, User
Fernwärme	STUTTGARTER STR. 24, 73734 ESSELINGEN	#4803	CRM, User
Fernwärme	BRESLAUER STR. 36, 73730 ESSELINGEN	#4761	CRM, User
Fernwärme	KOENIGSBERGER STR. 7, 73730 ESSELINGEN	#4774	CRM, User
Fernwärme	BRESLAUER STR. 32, 73730 ESSELINGEN	#4777	CRM, User
Fernwärme	KOENIGSBERGER STR. 2, 73730 ESSELINGEN	#4778	CRM, User
Fernwärme	BRESLAUER STR. 99, 73730 ESSELINGEN	#4780	CRM, User
Fernwärme	FRITZ-MUELLER-STR. 107, 73730 ESSELINGEN	520196	CRM, User

Berichte und Listen:

Berichts-Viewer: Inaktivenliste

Filter bearbeiten

43 von 56 100% Suchen | Weiter

Format auswählen Exportieren

Inaktivenliste

Listet alle inaktiven Objekte auf.

Objektadresse	Baujahr FW-Vor. Abtrenndatum	versorgt FW versorgt Abtrenngrund	FW-Get Inaktiv
<u>RUDOLF-DIESEL-STR. 20, 73760 Ostfildern</u>	1979 Nein		
Status: inaktiv			
<u>RUDOLF-DIESEL-STR. 3, 73760 Ostfildern</u>	1968 Nein		
Status: inaktiv			
<u>RUDOLF-DIESEL-STR. 8, 73760 Ostfildern</u>	1969 Nein		
Status: inaktiv			

Komfortable und leicht erlernbare Suchfunktionen:

The screenshot shows a web browser window titled "Kontakt-Objekt-Beziehung: Neu - Avant Browser". The address bar shows the URL "http://svrcrm01:5555/userdefined/edi". The browser has several tabs open, including "Willkommen bei de...", "AXIS 70U - Scan D...", "GMX - Mail - Messa...", "SELFHTML Forums...", "Microsoft CRM 3.0", "Objekt: ABT-FULR...", and "Kontakt-Objekt...". The browser's menu bar includes "Datei", "Neu", "Wechseln zu", "Extras", and "Hilfe". The status bar shows "Benutzer: Weng, Clausdieter".

The main content area displays a search dialog box titled "Datensätze nachschlagen -- Web Page Dialog". The dialog has a search field with the text "kühne, E" and a "Suchen" button. Below the search field is a table with the following columns: "Vollständiger Name", "Straße", and "Haus". The table contains one row with the following data:

Vollständiger Name	Straße	Haus
Kühne, Eberhard	Schelztorstr.	7

Below the table, it indicates "1 von 1 ausgewählt." and "Seite 1". The dialog also has buttons for "Eigenschaften", "Neu", "OK", "Abbrechen", and "Wert entfernen".

The background of the browser window shows a CRM interface with a sidebar containing "Details" (Informationen, Aktivitäten, Historie) and a main area with "Beziehung", "Kontakt", "Objekt", "WEG-Adress", and "Bemerkung".



Die Verwaltung von Objekten:

The screenshot displays the Avant Browser CRM interface. The main window shows a list of objects with columns for Ort, Plz, Straße, HausNr, Flurst..., Objekt-Status, FWStatus, FWGe..., AnzahlWohnungen, and Bauje. A detailed view for the selected object is shown in a pop-up window.

Objekt: ABT-FULRAD-STR. 5, 73728 ESSLINGEN

Details:

- Allgemein** | Objektdaten | Notizen | Datensatzhistorie
- Name: ABT-FULRAD-STR. 5, 73728 ESSLINGEN
- Baujahr Gebäude: 1976 | Gebäudeart: Wohnhaus
- Anzahl Wohnungen: 2 | Gas-Status: vollversorgt
- Neubau geplant: | Fernwärme-Status:
- Anschrift**
- Straße: ABT-FULRAD-STR.
- HausNr: 5 | HausNrBis:
- Plz: 73728 | Flurstück:
- Ort: ESSLINGEN | Ortsteil: 001
- Weitere Informationen**

Status: Aktiv

The interface includes a sidebar with navigation options like 'Meine Arbeit', 'Kunden', 'Erweiterungen', 'Arbeitsbereich', 'Vertrieb', 'Marketing', 'Service', and 'Einstellungen'. The top menu bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Navigation', 'Gruppen', 'Favoriten', 'Extras', 'Fenster', and 'Hilfe'. The user is identified as 'Benutzer: Weng, Clausdieter'.



Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Für Rückfragen steht Ihnen zur
Verfügung:

Hagen Lotz

Bentley Systems Germany GmbH

Tel. 06224/9713-56

Hagen.Lotz@bentley.com