



# Die Berater der Energie- und Wasserwirtschaft



## Implementierung einer CRM-Lösung mit Sharepoint 2010

---

Ludger Eickholt

Sharepoint Solutions Day 2011, Karlsruhe, 10.2.2011

# Wir stellen uns vor

## Unternehmen

BET ist seit 20 Jahren ein führendes Beratungsunternehmen für die Energie- und Wasserwirtschaft mit Büros in Hamm und Leipzig und einer Tochtergesellschaft in der Schweiz. Die BET steht für Konzepte, die Wettbewerb fördern und funktionierende Märkte gewährleisten. Wir sind ein von Einzelinteressen unabhängiges Beratungsunternehmen. Alle Gesellschaftsanteile werden von den Geschäftsführern und Mitarbeitern gehalten.

## Kunden

Zu den Kunden der BET gehören Stadtwerke, Netzbetreiber, Energiehändler, dezentrale Erzeuger, Großkraftwerksbetreiber, Kooperationsgesellschaften und energieintensive Industriekunden. Im Rahmen unserer Politikberatung betreuen wir Behörden, Ministerien und politische Entscheidungsträger. Deutschland ist unser Kernmarkt. Wir richten unseren Fokus aber zunehmend auch auf die europäischen Energiemärkte.

## Beratung

Unsere Arbeit umfasst alle Schritte vom strategischen Konzept bis hin zur Umsetzung in allen Wertschöpfungsstufen der Energie- und Wasserwirtschaft. Wir erarbeiten gemeinsam mit unseren Kunden innovative und praxisnahe Lösungen, weil wir sowohl die betriebs- und energiewirtschaftlichen, als auch die technischen Grundlagen umfassend beherrschen. Wir verfügen über ein erfahrenes Expertenteam aus mehr als 50 Ingenieuren, Wirtschaftsingenieuren und Ökonomen, die sich zu interdisziplinären Projektteams zusammenfinden.

Wertschöpfungsstufe	Beratungsleistung					
	Politikberatung	Strategieberatung	Investitionsberatung	Organisationsberatung	Mathematische Modellierung	Operative Unterstützung
Erzeugung, Gewinnung, Aufbereitung						
Speicherung						
Transport- und Verteilnetze						
Beschaffung, Vermarktung, Handel						
Vertrieb						
Unternehmenssteuerung						

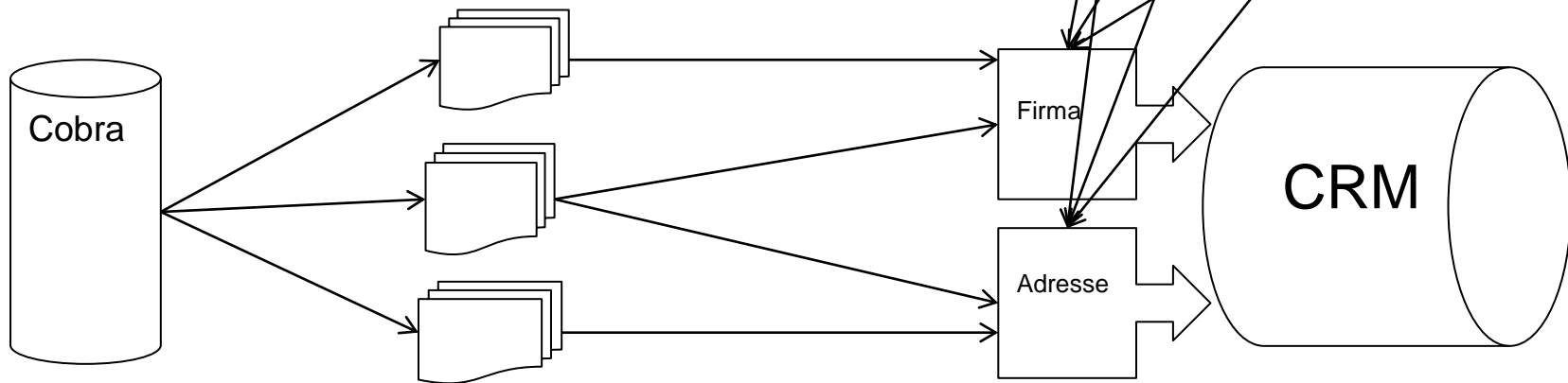
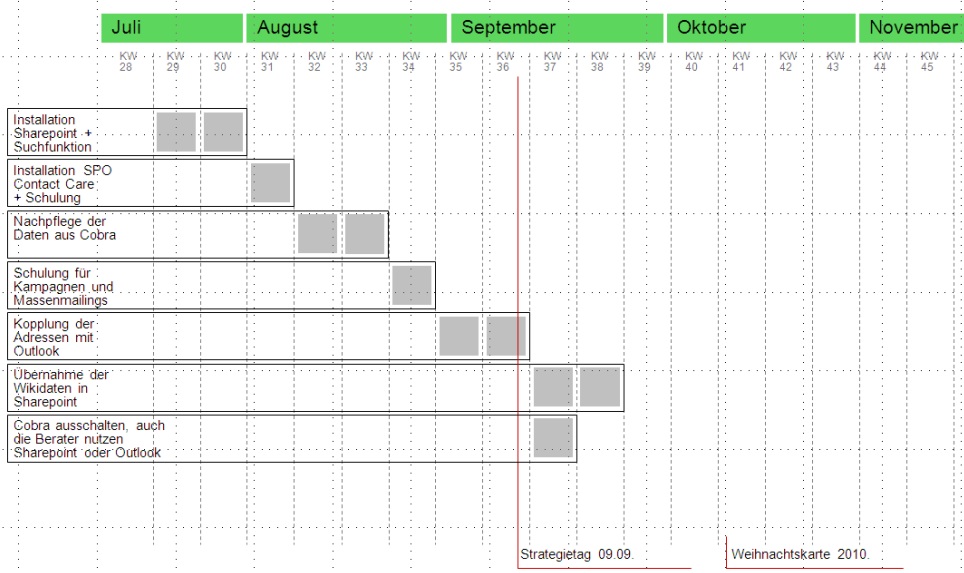
Abb.: Matrixorganisation des BET Dienstleistungsspektrums

## Aufgabenstellung

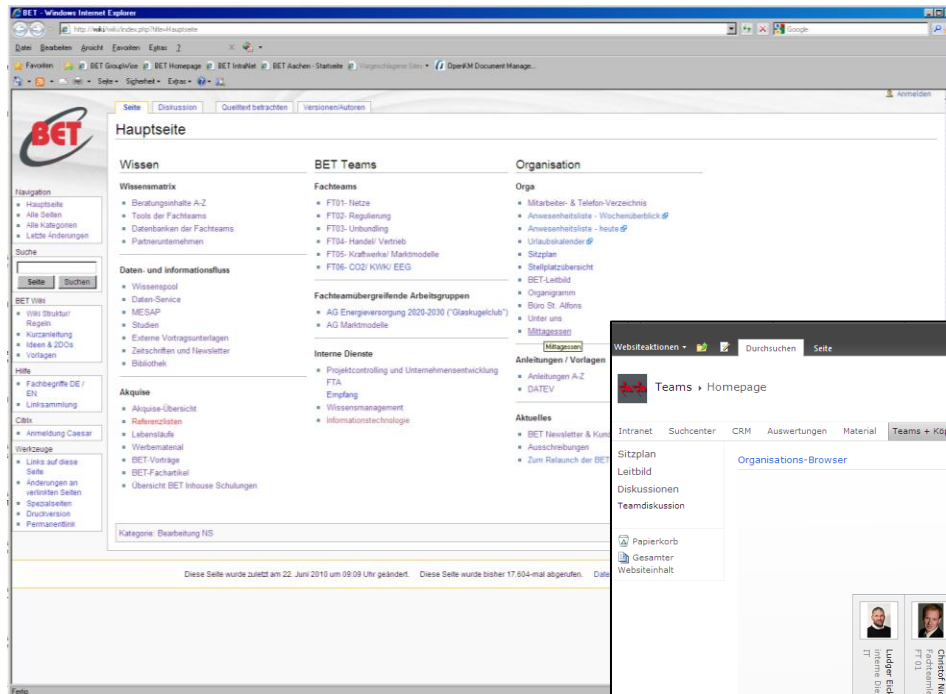
- Zusammenführung aller Kunden- und Adressdaten aus einer Fülle verschiedener Quellformate in eine gemeinsame Datenbank.
- Einheitlicher Zugriff für alle Mitarbeiter über intuitive Oberfläche
- Zugangsmöglichkeit auch für mobile (UMTS) und Heimarbeitsplätze
- Verknüpfung mit bestehenden Systemen (Projektmanagement, ERP, Rechnungswesen...)
- Ablösung verschiedener Ansätze von Wiki- oder Informationsseiten durch ein zukunftsweisendes Intranet
- Einführung eines CRM-Systems
- Integration des kompletten Reporting incl. der Controlling Berichte **und Verknüpfung** mit dem CRM System
- Verbesserte Bereitstellung aller Formulare und Vorlagen
- Möglichkeit einer teamorientierten Arbeitsweise
- Abbildung und Unterstützung von Workflows

# Projektplan

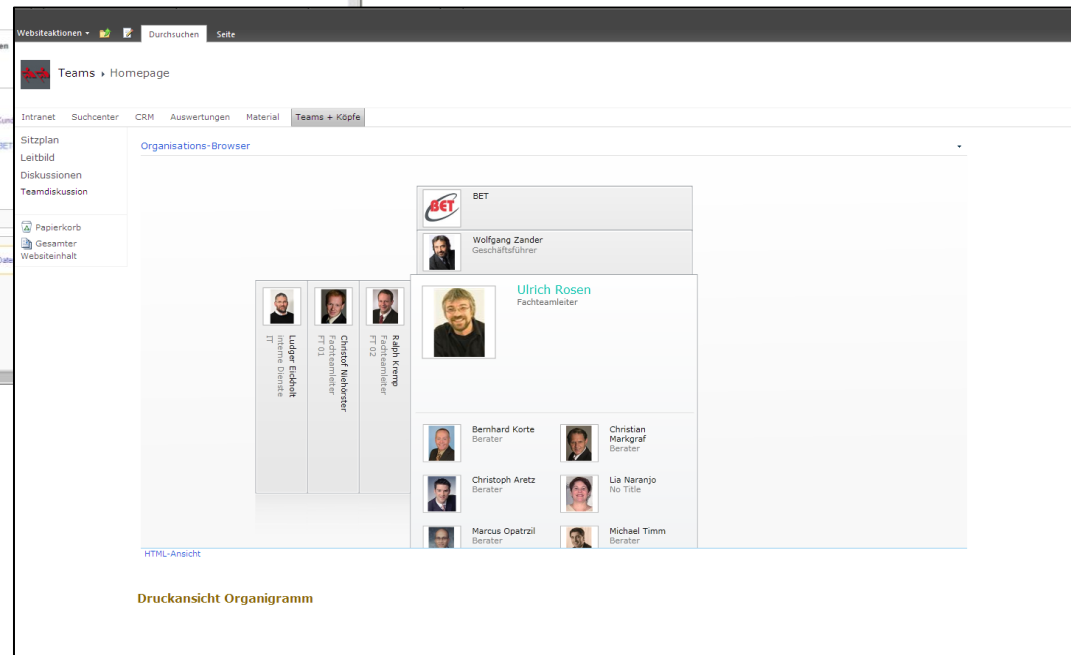
Projektplan Einführung Adressen- und Kundenmanagementsystem



# Von WIKI zu Sharepoint



- AD-ergänzen
- Benötigte Inhalte identifizieren
- Sharepoint Seiten aufbauen
- Berechtigungskonzept realisieren



# Struktur

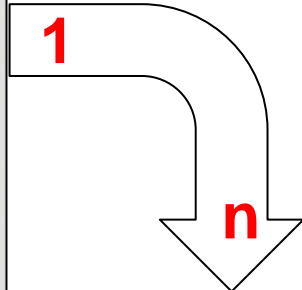
**Firma**

Customer Relationship Management - Firmeninformation

CRM - Firmeninformation

Firma	BET Büro für Energiewirtschaft und Technische Planung GmbH
Firma2	Büro Hamm
Firma3	
Straße	Rotdornschiefe 23
Telefon	0 23 81 / 45 00 56
Fax	0 23 81 / 45 00 57
Plz	59063
Ort	Hamm
Notizen	Hotel in der Nähe: Stadt Hamm (**** K 64 inkl. Fr. über HRS)
Homepage	http://www.bet-hamm.de
Mandant-DATEV	

- Markt Typ**
- Erzeugung
  - Vertrieb
  - Betreiber
  - Kommune /Ministerium
  - ...



- Bereiche**
- Gas
  - Wasser
  - Wärme
  - Netze
  - ...

- Stichwörter**
- Newsletter
  - Kraftwerkskarte
  - Messebesucher
  - ...

- Kategorie**
- Kunde
  - Hotel
  - Autovermietung
  - ...

**Adresse**

Customer Relationship Management - Adressinformation

CRM - Adressinformation

Anrede	Herrn
Titel	
Vorname	Ludger
Nachname	Eickholt
Firma	BET Büro für Energiewirtschaft und Technische Planung GmbH
Firma-Ort	Aachen
Abteilung	ED/IT
Zustandigkeit	
Kontaktperson	BET-Anjäv
E-Mail-Adresse	Ludger.Eickholt@bet-aachen.de
Telefon (Durchwahl geschäftlich)	+49 (241) 47062 - 470
Telefon (geschäftlich)	
Mobil	+49 (172) 5720846
Faxnummer	

## Individuelle Anpassungen

- CRM wird auch mit Lieferanten und Kontaktadressen gefüllt
- Bei Verknüpfungen werden grundsätzlich Adressfelder der Firma genutzt
- Alle Adressen sind über Exchange und öffentliche Ordner repliziert und werden auf Mobilgeräte (Blackberry) synchronisiert.
- Die Firmenadressen werden um Kennzeichnung aus ERP-System erweitert
- Zusätzlich werden per Webpart Kundeninformationen (Umsatz, Auftragsstatus) mit eingeblendet
- Einbindung über CTI an das VOIP Telefonsystem

## Erkannte Schwierigkeiten und Probleme

- Nachschulungsbedarf in MS-Office erkenntlich (Vorlagen, Seriendateien...)
- Aufgeben „geliebter Arbeitsweisen“ zugunsten eines einheitlichen Systems
- Schwieriger Entscheidungsprozess bei Qualifizierung der Daten
  - Eigenschaft im Adressfeld
  - Eigene Ansicht
  - Mehrfachauswahlfeld
  - Zusätzliche Tabelle („Stichwort“)
- Langsame Antwortzeiten durch zu großen Datenbestand (ca. 12 Tsd Datensätze)

## Positive Rückmeldungen

- Einheitliche Oberfläche aller Programme
- Mobiler Zugriff über Handheld oder Notebook(UMTS)
- Arbeitserleichterung durch zentrale Information verknüpfter Daten

## Stand Februar 2011

- Alle Adressdaten sind im System
- Erste Mailings und Kampagnen („Weihnachtskarten“, Kundenevent, Einladung Messe) sind erfolgreich gelaufen
- Mitarbeiter beginnen mit der Erstellung eigener Sichten
- Sharepoint wird als zentrale Oberfläche wahrgenommen

## Ausblick

- Bereinigung der Adressdaten (Ziel ist Reduzierung 50%)
- Abbildung aller Akquise-Tätigkeiten in CRM
- Einführung Kontakt-Management und –Verfolgung



# Die Berater der Energie- und Wasserwirtschaft

Büro für Energiewirtschaft und  
technische Planung GmbH



## BET GmbH

### Aachen

Alfonsstraße 44  
52070 Aachen

Telefon +49 241 47062-0  
Telefax +49 241 47062-600  
info@bet-aachen.de  
[www.bet-aachen.de](http://www.bet-aachen.de)

### Büro Leipzig

Karl-Liebnecht-Straße 64  
04275 Leipzig

Telefon +49 341 30501-0  
Telefax +49 341 30501-49  
info@bet-leipzig.de  
[www.bet-leipzig.de](http://www.bet-leipzig.de)

### Büro Hamm

Rotdornschleife 23  
59063 Hamm

Telefon +49 2381 4500-76  
Telefax +49 2381 4500-57  
info@bet-hamm.de  
[www.bet-hamm.de](http://www.bet-hamm.de)

## BET Schweiz AG

### Zug

Aegeristrasse 16  
6300 Zug

Telefon +41 41 544 4602  
Telefax +41 41 544 4603  
info@bet-schweiz.ch  
[www.bet-schweiz.ch](http://www.bet-schweiz.ch)