



# Potenziale entfalten: CRM-Implementierung auf Basis von Microsoft Dynamics 365

## 360°-Kundenblick mithilfe einer modernen CRM-Lösung für die Stadtwerke Dinslaken

In Deutschland zählen die Stadtwerke Dinslaken zu den großen regionalen Energiespezialisten. Sowohl für Privatkunden als auch Geschäftskunden ist die individuelle Betreuung und Beratung ebenso wie die Versorgungssicherheit eine Selbstverständlichkeit. Gemeinsam mit Arvato Systems haben die Stadtwerke Dinslaken ein CRM-System eingeführt, welches Eins zu Eins das Motto des Konzerns widerspiegelt: Verlässlich. Nachhaltig. Effizient.

*„Zu Beginn des Projektes sind wir den Empfehlungen von Arvato Systems gefolgt und haben uns für ein agiles Projektvorgehen nach Scrum entschieden. Ein Auftakt-Workshop sorgte bei allen Mitarbeitern für ein einheitliches Verständnis, sodass die agile Umsetzung unserer CRM-Einführung ein voller Erfolg wurde.“*

**Benjamin Wiehn**  
 Abteilungsleiter Informationstechnologie  
 Stadtwerke Dinslaken GmbH



### Der Kunde

- Die Stadtwerke Dinslaken gehören mit 24 Tochter- und Beteiligungsgesellschaften zu den größten regionalen Energieversorgern in Deutschland.
- Rund 400 Mitarbeiter realisieren Service, Betreuung und Beratung sowie individuelle Energiekonzepte für Privathaushalte, kommunale, gewerbliche und industrielle Kunden.
- Der Konzern ist Experte im Einsatz von erneuerbaren Energien und umweltfreundlichen Technologien.

### Branche

- Energieversorger





## Ausgangssituation

Ganz gleich ob Privat- oder Geschäftskunde – relevante Informationen und Angebote müssen immer und überall leicht verfügbar sein. Dennoch darf die Individualität von Informationen und Beratung nicht zu kurz kommen. Im Gegenteil: Der persönliche Bezug zum Kunden, maßgeschneiderte Angebote und die persönliche Ansprache über die für den Kunden relevanten Kanäle sind der Schlüssel zum Erfolg. Das heißt: Die Grundlage einer gelungenen Kundenkommunikation ist ein effizientes CRM-System. Auch wenn für die Stadtwerke Dinslaken die Kundenkommunikation und das CRM (Customer-Relationship-Management) ein unverzichtbarer Teil ihres Wertesystems darstellen, verfügten sie bislang über kein CRM-System. Dies sollte sich ändern, um eine bessere Einsicht in die Kundenbedürfnisse zu erhalten. Für einen solchen „360°-Kundenüberblick“ sollte das CRM-System alle Informationen wie Kontaktdaten, Vertragsdaten und bisherige Kommunikation zu den Bestandskunden sowie potenziellen Neukunden abbilden. Zusätzlich sollten sich Vertriebs- und Marketing-Kampagnen über das neue CRM-System steuern und auswerten lassen.

## Vision

Bestmögliche Betreuung und Beratung, um Geschäfts- und Privatkunden zufriedenzustellen, ist für die Stadtwerke Dinslaken ein Teil ihres Selbstverständnisses. Seit Jahren arbeiten sie für ein Ziel: 24 Stunden am Tag verlässliche Versorgung für zufriedene Kunden. Um dies noch besser zu handhaben, war der Konzern auf der Suche nach einer passenden CRM-Lösung, die alle relevanten Kundeninformationen den an der Energieversorgung beteiligten Abteilungen und Mitarbeiter bereitstellt. Um Kommunikationswege zu verkürzen, Fehler zu vermeiden und die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen zu vereinfachen, galt es dabei, eine mehrfache Datenhaltung zu vermeiden und allen Mitarbeitern konsistente Informationen zur Verfügung zu stellen. Werbekampagnen und Vertriebsmaßnahmen sollten über das CRM-Tool individuell plan-, durchführ- und auswertbar sein, um diese dann gezielt zu verbessern. Die Auflösung von Datensilos sowie die Einrichtung von abteilungsübergreifenden Workflows sollten die tägliche Arbeit für und mit den Kunden vereinfachen.

## Lösung

Die branchenspezifische Lösung von Arvato Systems zur Abbildung energiewirtschaftlicher Prozesse basiert auf Microsoft Dynamics 365 und wird in der Microsoft-Cloud realisiert. Die Funktionen und die Vorteile dieses Ökosystems passen hervorragend zu den Anforderungen der Stadtwerke Dinslaken, einen bereichsübergreifenden, aber nach Markttrollen getrennten 360°-Kundenblick zu gewinnen. Das System bietet viele technische Vorzüge, z. B. die Flexibilität, um individuell auf Kundenbedürfnisse reagieren, aber auch die Anforderung eine getrennte Datenhaltung nach den Vorgaben des Unbundlings umsetzen zu können. Dabei kommen Standardmodule aus dem Microsoft Dynamics 365 Portfolio zum Einsatz, welche eine dauerhafte Unterstützung und Weiterentwicklung der Prozesse und Produkte zulassen. Zudem wird der Funktionsumfang durch Microsoft selbst zweimal jährlich um wichtige Features und Funktionen kostenfrei erweitert. Für eine effiziente Umsetzung dient ein von Arvato Systems entwickeltes branchenspezifisches „Utilities Template“ auf Basis von Microsoft Dynamics 365.

## Unsere Leistungen

Ein starkes CRM-System für einen starken Konzern: Arvato Systems arbeitete während des Implementierungsprojekts stets auf Augenhöhe mit den Stadtwerken Dinslaken, um deren Ziele realisieren zu können. Es galt, Orientierung zu schaffen und die Stadtwerke dabei zu begleiten, ihre Intentionen und Anforderungen zu definieren und im Rahmen eines agilen und iterativen Implementierungsprozesses umzusetzen. Zusätzlich erhielten die Mitarbeiter der Stadtwerke eine initiale Schulung, sodass nicht nur ein einheitliches Verständnis des agilen Projektvorgehens Scrum entstand, sondern auch die Mehrwerte des CRM-Systems nachvollziehbar wurden.

## Der Case im Überblick

### Aufgabe

- Agile Einführung eines CRM-Systems zur Abbildung energiewirtschaftlicher Prozesse
- Ablösung und Zusammenführung von Access-Datenbanken und diversen Excel-Listen
- Einrichtung von abteilungsübergreifenden Workflows und Kampagnen

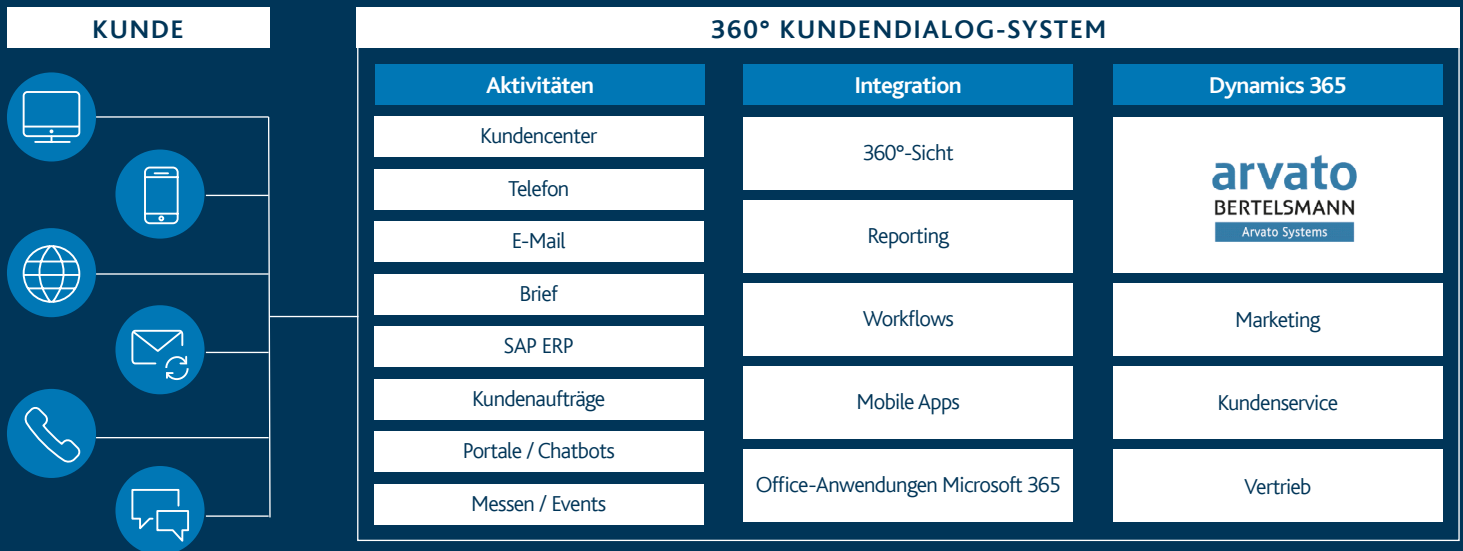
### Technologie

- Als Grundstein der Lösung wurde ein auf energiewirtschaftliche Prozesse ausgerichtetes CRM-Systemtemplate auf Basis von Microsoft Dynamics 365 verwendet.
- Die Lizenzen wurden über das Cloud Solution Provider Programm bereitgestellt.

### Ergebnis

- Ein hocheffizientes, branchenspezifisches CRM-System, welches exakt auf die Bedürfnisse der Stadtwerke Dinslaken und deren Kunden zugeschnitten ist
- Verbesserung aller Kundenprozesse sowie Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Abteilungen





Während des Einführungsprojektes und der Betreuung der Anwendung stand Arvato Systems den Stadtwerken Dinslaken durchgehend zur Seite. Neben der Implementierung des CRM-Systems galt es auch, zwei bestehenden Access-Datenbanken und diverse Excel-Listen mit Neu- und Bestandskundeninformationen zusammenzuführen und abzulösen. Außerdem setzte Arvato Systems abteilungsübergreifende Kunden- und Service-Prozesse im CRM-System in Form von vereinfachten Workflows um. Nach Aufbau der Prozessstrukturen ergänzte der IT-Spezialist noch ein einheitliches Reporting der Vertriebs-, Marketing- und Service-Prozesse.

## Kundenvorteile

Da sich die Welt stetig weiterentwickelt, müssen Unternehmen immer flexibler werden und in der Lage sein, schnell auf Marktveränderungen zu reagieren, jederzeit die Kunden in den Mittelpunkt zu stellen und ihre Strategien anzupassen. Die Stadtwerke Dinslaken können nun genau das! Und dank des CRM-Systems auf Basis von Microsoft Dynamics 365 profitiert der Konzern gleich mehrfach. Die neue Lösung bildet die gesamte Prozesskette des energiewirtschaftlichen Customer Engagements ab und erlaubt u. a. das Design von (auch Bot-gesteuerten) Selfservice-Angeboten, wie der automatischen Zählerstandfassung. Dies bietet Neu- und Bestandskunden einen einzigartigen, individuellen Service und reduziert die Anzahl an Kündigungen (Churn Rate). Neben dem Aufbau des CRM-Systems beinhaltete der von Arvato Systems angebotene Leistungsumfang auch Projektmanagement, Consulting und Entwicklungsleistungen, um die fachlichen und energiewirtschaftlichen Anforderungen auf Basis der Standardanwendungen Dynamics 365 Sales, Service und Marketing umzusetzen.

### Alle Vorteile auf einem Blick:

- ✓ 360°-Kundenüberblick und effiziente Angebotsprozesse
- ✓ Einfache Durchführung von Marketing-Kampagnen
- ✓ Baukasten für Preisanpassungskampagnen, Churn Prevention, Win Back
- ✓ Automatisierung durch Workflows
- ✓ Innovatives Toolset aus Bots, KI und Machine Learning
- ✓ Einfaches Erstellen von Kundenservice-Apps & -Portalen
- ✓ Power BI zur Vertriebssteuerung & Reporting inkl. Dashboards zur Visualisierung
- ✓ Flexibel, schnell, skalierbar und sicher

Bei Interesse nehmen Sie gern Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems

Tel.: +49 341 35522-850 | E-Mail: [utilities@bertelsmann.de](mailto:utilities@bertelsmann.de)

[arvato-systems.de/energie](https://arvato-systems.de/energie)

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Rund 3.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Durch unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern wie AWS, Google, Microsoft oder SAP stärken wir unser Know-how kontinuierlich und setzen auf modernste Technologie. We Empower Digital Leaders.

