

plenum 



A Salesforce Company

energie & mobilität

# vertriebsplattform der zukunft

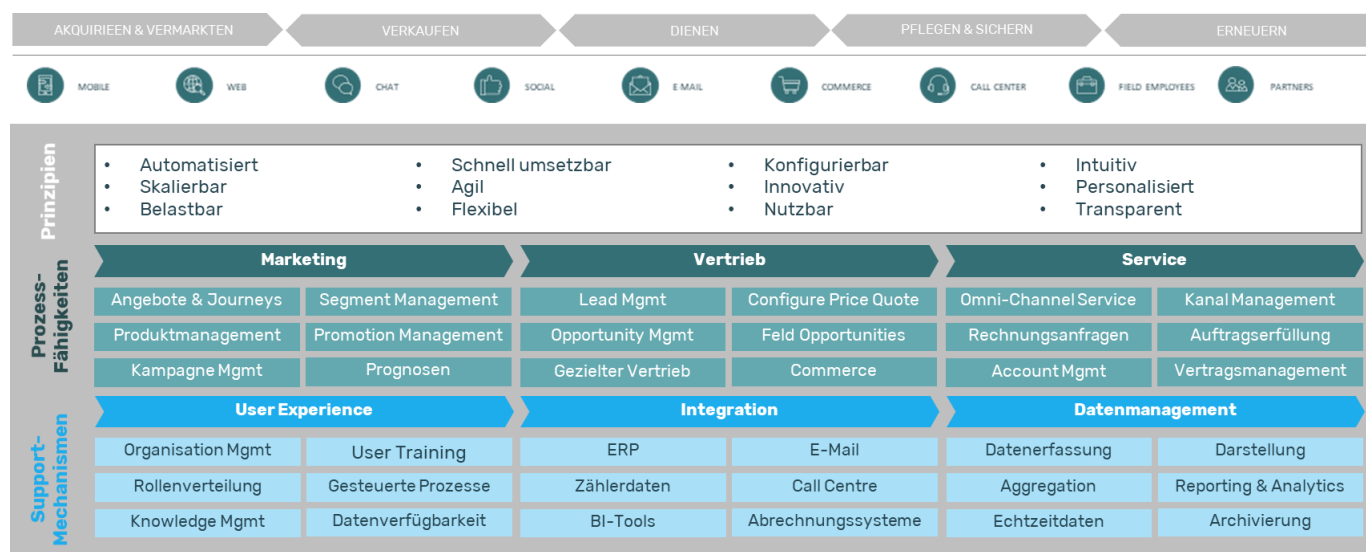
digitale transformation mit  
salesforce for utilities

# digitalisierung - haupttreiber für umwälzende veränderungen der energiewirtschaft

Im Jahr 2018 haben über 4,7 Mio. Haushaltskunden ihren Stromlieferanten gewechselt – der höchste Wert seit Beginn der Liberalisierung. Diese Zahl spiegelt die steigende Intensität des Wettbewerbs sowie die Unzufriedenheit vieler Kunden wider.

Energieversorger reagieren mit vielfältigen Maßnahmen. Die erfolgreichsten Unternehmen führen modernste zukunftsfähige Vertriebsplattformen ein.. Eine kundenfokussierte Vertriebsplattform, eine stärkere Kundenbindung, reduzierte Total Cost of Operation und ein höherer Umsatz pro Kunde sind das Ziel.

Die Auswahl der optimalen Plattform wird zur bedeutsamsten Entscheidung für das Energieversorgungsunternehmen. plenum gestaltet Lösungen, welche klare Prinzipien erfüllen, intelligente Prozessfähigkeiten beinhalten, über starke Supportmechanismen verfügen und Kostensenkungen realisieren..



## flexibilität

Die Plattform muss flexibel sein und konsistent mit folgenden Prinzipien:

### Skalierbar

Diversifizierte Produkt- und Dienstleistungsangebote können ohne Einführung weiterer externer Systeme integriert werden. Die Plattform atmet mit Ihrer Organisation.

### Konfigurierbar

Optimierungen erfordern nur minimalen Aufwand. Ein „Clicks statt Code“ Ansatz ermöglicht die einfache schnelle Entwicklung neuer Prozesse und Produkte.

### Belastbar

Ausfälle und Stillstandzeiten sind durch Hochverfügbarkeit nahezu eliminiert. System-Updates haben keine oder minimale Auswirkungen auf die Verfügbarkeit des Systems.

### Agil

Die Plattform kann agil umgesetzt und optimiert werden. Neue Module und Fähigkeiten werden schnell und einfach integriert.

### Innovativ

Der Anbieter setzt relevante Markt- und IT-Trends zeitnah um. Starke Communities, Feedbackkultur und Kundenorientierung verbessern die Anwendung kontinuierlich.

## einfachheit

Die Plattform ist auf Kunden und Mitarbeiter fokussiert und ermöglicht die effiziente Nutzung des Systems:

### Automatisiert

Standard-Prozesse sind automatisiert. Fähigkeiten wie z.B. „Next Best Offer“ ermöglichen die proaktive Identifizierung von Upsell-Möglichkeiten.

### Umsetzbar

Einführungen können schrittweise mit Quick-Wins durchgeführt werden. Daten sind klar und transparent in die Plattform integriert.

### Nutzbar

Prozesse und Konsolen sind gesteuert, intuitiv und leicht zu verstehen. Relevante Daten sind für Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort vorhanden.

### Personalisiert

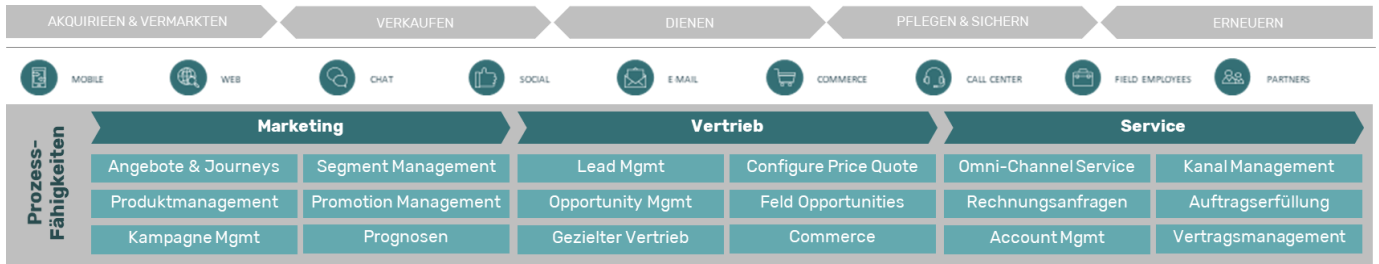
Kundenportalseiten und Omnikanal-Fähigkeiten personalisieren das Erlebnis des Kunden auf Basis von Kundensegmentierung und Kundenpräferenzen.

### Intuitiv

Geführte Prozesse ersetzen Prozessdokumente. Prozesse passen sich auf Basis der Antworten erledigter Prozessschritte an. Nachrichten oder Hilfe-Icons unterstützen den Benutzer.



# prozessintelligenz für optimale kundenleistung



## Personalisierte und intuitive Produkte- und Dienstleistungen, welche Kundenerwartungen übertreffen

Kunden bewerten Unternehmen anhand der Einfachheit von Prozessabläufen. Prozessintelligenz demonstriert, wie kundenorientiert ein Unternehmen ist. Ein Unternehmen mit hoher Prozessintelligenz verfügt über klare, konsistente Prozesse, die aus der Kundenperspektive entwickelt worden sind. Diese Prozesse haben das Ziel, Kundenprobleme zu lösen.

Die Vertriebsplattform der Zukunft verfügt über Fähigkeiten, welche die Entwicklung höchster Prozessintelligenz ermöglichen. Diese Fähigkeiten sind „end-to end“ vorhanden und decken alle Customer Touchpoints ab. Die Plattform unterstützt Standardisierung und Automatisierung kundenorientierter individueller Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse und schafft ein konsistentes Kundenerlebnis. Salesforce for Utilities bietet eine Lösung mit systemimmanenter Prozessintelligenz.

## anforderungen an die plattform

### Marketing

Wettbewerb in der Energiewirtschaft wächst ständig. Es ist schwieriger geworden, profitable Kunden zu identifizieren und zu gewinnen. Investitionen in Marketing-Aktivitäten müssen gezielt eingesetzt werden. Kampagnen müssen schnell umgesetzt werden und messbare Ergebnisse für dedizierte Kundensegmente erbringen. Unternehmen müssen ihre potenziellen Kunden kennen, verstehen und auf Basis von realisierbarer Profitabilität priorisieren.

### Vertrieb

Vertrieb ist nicht auf die Öffnungszeiten eines Unternehmens begrenzt. Potenzielle Kunden wollen rund um die Uhr einkaufen. Um das maximale Vertriebspotenzial zu realisieren, muss ein Unternehmen den Einkauf Ihrer Produkte über alle Kanäle und zu jedem Zeitpunkt ermöglichen. Logische, transparente und reibungslose Vertriebsprozesse sind eine Mindestanforderung. Manuelle und inkonsistente Prozesse oder eine sub-optimale User Experience bremsen den Vertragsabschluss aus und gefährden die Gewinnung von Neukunden. Deswegen hat die Automatisierung der Vertriebsprozesse über jeden Kanal höchste Relevanz.

### Service

Mangelhafter Service ist der schnellste Weg, einen Kunden zu verlieren. Wie beim Einkauf erwarten Kunden ein Omnikanal-Kundenserviceangebot. Ein „one-size fits-all“ Kundenservice-Ansatz reicht nicht in einer Welt, in der unterschiedliche Kundensegmente diverse Anforderungen haben. Deswegen muss ein Kundenserviceangebot über ein breites Spektrum von Fähigkeiten, inklusive Self-Service, Call-Centre und Online Chat Optionen, verfügen.

## warum salesforce for utilities?

### Marketing

Salesforce unterstützt die schnelle, gezielte Entwicklung von Kampagnen für Kundengewinnung und Reaktivierung. Mit Werkzeugen für E-Mail, Soziale Netzwerke und Mobilgeräte werden agile Kampagnen über vielfältige Vertriebskanäle realisiert. Automatisierung und Standardisierung verkürzen die Markteinführungszeit und ermöglichen die Einführung von mehreren Kampagnen basierend auf Kundensegmentierung.

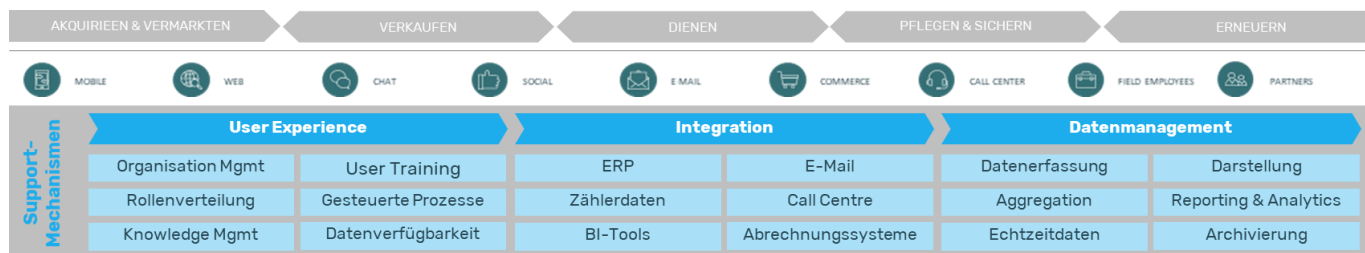
### Vertrieb

Lead Scoring für Ihr Unternehmen priorisiert Leads und steigert die Effizienz und Erfolgsquote Ihrer Vertriebsaktivitäten. Die weltweit führenden Analytics-Fähigkeiten von Salesforce wählen das richtige Produkt für Ihre Kunden angesichts relevanter Kundenattribute aus. Standardisierte und gesteuerte Vertriebsprozesse führen Kunden und Agenten zum richtigen Produkt und Vertragsabschluss. Angebote werden dynamisch generiert und über den präferierten Kanal an den Kunden geliefert. Dadurch steigt die Kundenzufriedenheit sowie die Effizienz der Vertriebsprozesse. Eine Win-Win Situation für Sie und Ihre Kunden.

### Service

Die Bereitstellung leistungsstarker, geführter und automatisierter Prozesse in einer Omnikanal-Lösung sowie eine zentralisierte, intuitive Knowledge Base erleichtern die Arbeit Ihrer Agenten. Die C & I und Key Account Konsole fokussiert Ihre Vertriebsaktivitäten auf wesentlichen Kundengruppen. Queue Management, Reporting sowie Case Management Tools steuern und optimieren Ihr Call-Centre mit integrierten Fähigkeiten .

## supportmechanismen für sie und ihre kunden



Supportmechanismen unterstützen die optimale Nutzung der vorhandenen Technologie und stellen die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Ihrer Mitarbeiter sicher

### anforderungen an die plattform

#### User Experience

Nur durch optimale User Experience kann ein Unternehmen optimale Customer Experience anbieten. Wenn Kundendaten und Prozesse zentralisiert und einfach zu finden sind, können Mitarbeiter die richtige Antwort auf Kundenanfragen schneller finden und diese konsistent präsentieren.

#### Integration

Die Komplexität der Energiewirtschaft führt oftmals zur Nutzung mehrerer Systeme. Dafür ist System- und Integration Management nötig. Ein klares Verständnis der Beziehung aller Systeme und Applikationen zueinander stellt sicher, dass die relevanten Kundendaten immer vorhanden und nutzbar sind.

#### Datenmanagement

Daten sind ein wertvolles Asset. Datenmanagement-Tools auf dem neuesten Stand spielen eine wesentliche Rolle für Sicherheit, Steuerung, Reporting, und Analyse und sollten ein zentrales Element der gesamten Lösung sein.

### warum salesforce for utilities?

#### User Experience

Die Salesforce Prozess-Bibliothek und integrierte Knowledge Base reduzieren die Schulungszeit und steigern die Produktivität aller Agenten. Quick-Actions standardisieren Prozessschritte. Die Integration aller Systeme liefert eine 360 Grad Kundenansicht und stellt sicher, dass notwendige Kundendaten immer vorhanden sind.

#### Integration

Salesforce Integration Tools beschleunigen die Implementierung einer end-to-end-Lösung, welche E-Mail, Apps und Call-Centre Technologie integriert. Import und Export Tools vereinigen Kundendaten fehlerlos, sodass ein Unternehmen Kunden holistisch verstehen und dienen kann. Prozesse sind nahtlos integriert.

#### Datenmanagement

Die Salesforce Sicherheitsstruktur schützt Ihre Daten durch Sicherheitsmechanismen auf dem höchsten Niveau. Validation Rules sichern die Qualität der Daten und unterstützen eine datenorientierte Kultur.



## plenum als umsetzungspartner

plenum bietet Beratungs- und Fachkompetenz gepaart mit umfassendem Branchen-, Technologie- und Produkt-Know-how auf höchstem Niveau. Mit unserer Unterstützung entstehen zukunftsorientierte Digitalstrategien und moderne Vertriebslandschaften. plenum ist Salesforce Partner, Salesforce Industriepartner Energie und Vlocity Partner. Durch die Kombination der Beraterqualität und der technischen Expertise bei der Umsetzung der Projekte erhalten unsere Kunden eine ganzheitliche Betreuung über den gesamten Prozess der Modernisierung des Vertriebs. Wir decken dabei mit unserem Fachwissen alle führenden Architekturen, Technologien und Produkte ab. Hierbei beschränken wir uns nicht auf die strategische und konzeptionelle Ebene, sondern unterstützen unsere Kunden operativ bis zum erfolgreichen Abschluss der Umsetzung und darüber hinaus im Rahmen einer strategischen Partnerschaft.