

ANALYTICS

Datenbasiertes Kundenmanagement

REWAG gewinnt Customer-Insights
mit Qlik®

CEDIO



CUSTOMER STORY

„Mit Qlik sind wir näher am Markt, weil wir Kundendaten schneller, detaillierter und zuverlässiger aus verschiedenen Perspektiven betrachten und daraus Handlungen ableiten und Energiebedarfe prognostizieren können. Gerade vor dem Hintergrund der aktuellen Energiekrise ist das für uns ein wichtiger Wettbewerbsvorteil.“

Michael Matzke, Bereichsleiter Kundenbeziehungen / Marketing, REWAG – Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG

Gestiegene Anforderungen

Den gestiegenen Anforderungen an die Vertriebs- und Marketingsteuerung in dem wettbewerbsintensiven Energiemarkt wollte die REWAG – Regensburger Energie- und Wasserversorgung mit einer modernen Data-Analytics-Lösung begegnen. „Für eine erfolgreiche Marktbearbeitung brauchen wir eine möglichst hohe Transparenz über unsere Kunden: Wer sie sind, wie sie sich verhalten etc.“, erläutert Michael Matzke, Bereichsleiter Kundenbeziehungen / Marketing bei REWAG. „Dazu brauchen wir eine Software, die es uns ermöglicht, flexibel, zuverlässig und unkompliziert Daten aus unserem SAP-System sowie aus einem eigenentwickelten Ticketsystem auszuwerten und zu visualisieren.“

„Wir wollten genauer sehen, welche Bestandskunden wir haben, welche Neukunden wir wie gewonnen haben, woher sie früher ihre Energie bezogen haben, wieviel Verbrauch diese Kunden haben, aus welchem Postleitzahlengebiet sie stammen und welche Wechselbewegungen stattfinden bei welcher Art von Kunden“, ergänzt Anna-Maria Grosser, zuständig für das Call-Center-Management und die Steuerung Kundenkontaktkanäle bei der REWAG – Regensburger Energie- und Wasserversorgung. „Über reine SAP-Datenextraktionen in Excel-Tabellen waren solche Einblicke nur bedingt und mit hohem manuellem Aufwand möglich.“

Evaluert wurden mehrere Lösungen. Im Vordergrund der Anforderungen standen leichte Implementierbarkeit und Handhabbarkeit, Flexibilität in der Weiterentwicklung auch ohne externen Support, Visualisierungsoptionen und Kosteneffizienz.

Im Überblick

Kunde

REWAG – Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG

Branche

Energieversorgung

Region

Deutschland, Regensburg

Funktion

Controlling, Vertrieb, Geschäftsleitung

Business-Value-Treiber

Optimierung des Energiekundenmanagements für erfolgreicherer Vertrieb und genauere Prognosen von Kundenbedarfen

Herausforderungen

- Fehlende Möglichkeit, SAP-Daten für unternehmerische Entscheidungen flexibel und unkompliziert zu verknüpfen und auszuwerten

Lösung

Implementierung von Qlik Sense® Enterprise Client-Managed und Qlik SAP Connectors; Bereitstellung von verschiedenen Applikationen für die Analyse von kundenbezogenen Daten

Ergebnisse

- Schnellere Auswertungen
- Vereinfachte, flexible Kennzahlengenerierung und Datenanalytik
- Höhere Ergebnisgüte

Qlik überzeugt mit Kosten-Nutzen-Verhältnis

Entschieden hat sich REWAG für Qlik im Nutzungsmodell On Premise. „Der Funktionsumfang, die Benutzerfreundlichkeit und das Lizenzmodell passten am besten zu uns“, sagt Michael Matzke. „Zudem gibt es eine ganze Reihe von Qlik-Referenzen aus dem Energiemarkt, sodass wir sichergehen konnten, dass die Software auch in der Praxis funktioniert.“

Partner mit Energie-Know-how gesucht

Passen sollte für REWAG nicht nur die Software, sondern auch der Partner, wie Michael Matzke erläutert: „Wir haben in der Vergangenheit an vielen Ecken die Erfahrung gemacht, dass, wenn ein Partner nur ein geringes Know-how über den Energiemarkt mitbringt, interne Ressourcen sehr belastet werden, sodass eine vermeintlich günstige Lösung am Ende aufwendiger wird, wenn ich die internen Kosten aufrechne.“

Reichlich Expertise und Projekterfahrung sowie bereits vordefinierte Applikationen für typische Auswertungsbedürfnisse von Energieunternehmen brachte der autorisierte Qlik-Partner CEDIO mit, den REWAG mit der Umsetzung des BI-Projekts beauftragte.

Drei Monate Projektlaufzeit

Vom Kick-off-Workshop bis zur ersten Qlik-Lösung vergingen gerade einmal drei Monate. Möglich machte die vergleichsweise kurze Projektlaufzeit die Verfügbarkeit standardisierter Energiemarktapplikationen von CEDIO, die dann nur noch an die spezifischen Erfordernisse von REWAG angepasst werden mussten.

Schrittweise wurde die Applikationslandschaft ausgebaut. Durch die enge Zusammenarbeit zwischen REWAG und CEDIO war der Aufbau von Qlik-Know-how bei dem Energieversorger sichergestellt, sodass Anwendungen auch eigenständig angepasst und neu entwickelt werden können.

Kundenbewegungen im Blick

Sechs Mitarbeitende aus den Bereichen Kundenbeziehungen / Marketing sowie Vertrieb nutzen Qlik für die Generierung von Kennzahlen und Auswertungen zum Kundenverhalten – allen voran Kündigungsbewegungen nach Perspektiven wie Datum und Wohnort, Art und Anzahl der gewonnenen bzw. verlorenen Kunden, Bestandskundenentwicklung etc.

Aus Qlik werden neben Ad-hoc-Analysen zu individuellen Fragestellungen Standardberichte generiert – beispielsweise die aktiven Vertragszahlen zum jeweiligen Monatsersten und der wöchentliche Report zu den Kundenbewegungen in den einzelnen Produkten.

Abrufbar sind Daten etc. aus den vergangenen zehn Jahren. Für den reibungslosen SAP-Datentransfer sorgt Qlik SAP Connectors, eine Add-On-Software von Qlik, die alle gängigen Arten von SAP-Extraktionen unterstützt. Die Datenaktualisierung erfolgt einmal täglich nachts außerhalb der Geschäftszeiten.

„Vor den durch den Ukraine-Konflikt ausgelösten Turbulenzen am Energiemarkt, die zu deutlich reduzierten Wechselbewegungen der Kunden geführt haben, hatten wir die Erdgas- und Stromakquise insbesondere außerhalb unserer eigenen Netze deutlich aktiviert“, berichtet Michael Matzke. „Durch die Möglichkeit der Datenanalyse mit Qlik konnten wir direkt sehen, welche Auswirkungen diese Aktivitäten auf die Vertragszahlen hatten, was sehr interessant für uns war.“

Aktuell steht das Vertriebsgeschäft weitestgehend, es finden relativ wenige Wechselbewegungen statt, sodass der Fachbereich sich nur noch einmal wöchentlich über den aktuellen Stand der Verträge und Wechselbewegungen informiert.

Fokusthema Kundenprognose

An Bedeutung gewinnt Qlik aktuell für die Kundenprognose. „Wir prognostizieren zu gewissen Daten, wie viele Kunden auf wie viele Mengen von Strom und Erdgas wir im Portfolio haben werden. Jetzt, in dem aktuell turbulenten Energiemarkt, kann jede kleinste Abweichung in der Prognose richtig teuer werden – entsprechend essenziell ist eine möglichst genaue Prognose“, erklärt Michael Matzke.

Insbesondere im Privatkundensegment werden Energiemengen im Voraus beschafft. Wurde zu wenig beschafft, muss ein Ausgleich über die Beschaffung am SPOT-Markt erfolgen – zu aktuell deutlich schlechteren Konditionen als bei Termingeschäften. „Konkret heißt das, wir müssen so belastbar wie möglich prognostizieren, wieviel Strom- und Erdgasmengen wir für das Jahr 2023 ff. für unser Kundenklientel beschaffen müssen. Je genauer wir wissen, wo wir mit unseren Vertragszahlen stehen und welche Bewegungen zu erwarten sind, desto präziser können wir prognostizieren und vermeiden Über- oder Untermengen. Dabei hilft uns Qlik mit der Möglichkeit, eine Vielzahl von aktuellen Daten zu verknüpfen und aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten.“

Der größte Nutzen für REWAG liegt in der Möglichkeit, schneller, genauer und einfacher Kennziffern aus den IT-Systemen zu generieren, die Grundlage für die Kundenbindungs-, Marketing- und Vertriebsaktivitäten des Energieversorgers sind.

„Um unsere Marktposition zu halten und auszubauen, wollen wir die Kunden hinter den Zählern so gut wie möglich kennen. Und wir wollen genau wissen, wie viele Verträge wir in den gesplitteten Tarifen haben, welche Mengen damit verknüpft sind, welche Wanderungen wir sehen. Genau das können wir mit Qlik als praktikablem Instrument für die Analyse wertvoller Daten aus SAP und anderen Systemen“, so Michael Matzke abschließend.

Der Erfolg



**Bessere
Kundenprognosen**



**Mehr Transparenz
über Kunden**

„Qlik hilft uns dabei, unsere Kunden genauer kennenzulernen – und das mit weniger Aufwand. Um in einer Excelliste abzubilden, aus welchen Postleitzahlengebieten 100 neue Kunden kommen, habe ich früher eineinhalb Stunden gebraucht. Mit Qlik sind es jetzt drei Minuten – und ich kann die Ergebnisse nicht nur tabellarisch, sondern auch noch grafisch verständlich visualisieren.“

Anna-Maria Grosser, Call-Center-Management / Steuerung Kundenkontaktkanäle, REWAG – Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG



Über Qlik

Qlik® hat eine Vision: Eine datenkompetente Welt, in der jeder mit Daten und Analysen Entscheidungsprozesse optimieren und komplexe Probleme lösen kann. Als privates Unternehmen bietet Qlik Datenintegration und -analyse in Echtzeit auf Basis von Qlik Cloud. Die Lösungen schließen die Lücken zwischen Daten, Erkenntnissen und Maßnahmen. Durch die Umwandlung von Daten in Active Intelligence sind Unternehmen in der Lage, fundierte Entscheidungen zu treffen, Umsatz und Rentabilität zu steigern und Kundenbeziehungen zu verbessern. Qlik unterstützt mehr als 38.000 aktive Kunden in über 100 Ländern.

qlik.com



Über CEDIO

CEDIO bietet Beratungsdienstleistungen rund um die Themen Business Intelligence und Digital Solutions. Das Leistungsangebot umfasst sowohl die strategische Beratung der Kunden als auch die Konzeptionierung, Implementierung und den Betrieb von Data Analytics Lösungen auf Basis von Qlik Technologie. CEDIO verfügt über fundiertes Fachwissen und umfassende Projekterfahrung in den Bereichen Energie und Handel. Für beide Branchen bietet der Qlik Authorized Partners vorkonfigurierte Qlik-Applikationen für branchentypische Anforderungen.

cedio.de