



BGI CUSTOMER ANALYTICS

Kundenanalysen für das Tarifkunden-
geschäft: Erkennen Sie rechtzeitig
wechselwillige und neue Kunden

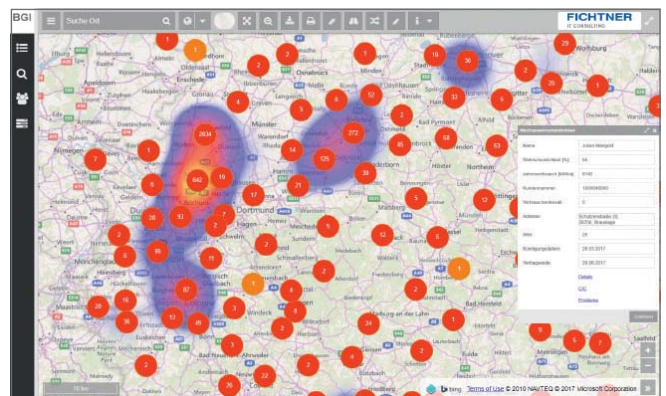
Die Customer Analytics-Lösung unterstützt das Kundenmanagement von Stromversorgern für das Tarifikundengeschäft. Es bietet eine komplette 360-Grad-Sicht auf alle Kunden. Sämtliche Informationen zu Verträgen, Verbrauch, Historie oder Kundenkommunikation werden auf einen Blick herangezogen, was Rückschlüsse auf zentrale Merkmale wie Herstellertreue, Wechselbereitschaft oder Cross-Selling-Potenziale ermöglicht.

Umfassende und prognostische Kunden-Einsicht

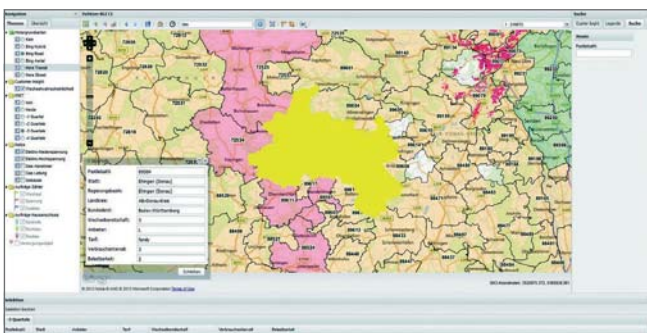
Mit Customer Analytics werden die marketing- oder vertriebsorientierten Fragestellungen, die derzeit im Energiemarkt wichtig sind, beantwortet:

- Wie wertvoll ist mir ein spezifischer Kunde?
- Welche meiner Kunden wohnen in Gebieten mit hoher statistischer Wechselwahrscheinlichkeit?
- Wechseln oder gewinnen wir in bestimmten Gebieten und Verbrauchsgruppen auffällig mehr Kunden?
- Sind Trends erkennbar?

Customer Analytics ist ein schlankes WEB GIS-Modul aus der neuen Fichtner BGI Lösungsreihe »Spatial Time Analytics« und beinhaltet modernste Datenvisualisierungen, kartenbasiertes Reporting und entscheidungsunterstützende Analysemodule. Stromanbieter können bereits vor möglichen Kündigungen ihrer Kunden reagieren, aber auch Chancen zur Kundenneugewinnung wahrnehmen.



Visualisierung tausender Kundenadressen nach Wechselwahrscheinlichkeit





Big Data Analysen auf Basis SAP HANA

Die Lösung basiert auf der Big-Data-Lösung »SAP HANA«: on-premise oder als preislich sehr attraktive und flexible Hosted Solution der Fichtner IT Consulting AG. Diese In-Memory-Datenbanktechnik ermöglicht die Analyse hunderttausender geokodierter Kundendaten in hoher Geschwindigkeit. Customer Analytics greift auf Stammdaten aus unterschiedlichen Systemen auf einer WebGIS-Oberfläche zu. So fließen die SAP-Daten aus Billing IS-U, Financial und Controlling in das System ein. Daraus zieht der Nutzer die Erkenntnis, ob der Kunde Zahlungsrückstände hat, ob er einen Dauerauftrag eingerichtet hat und welchen Tarif er abgeschlossen hat. Hinzu kommen Daten aus dem CRM, in dem Kundenkontakte, Störungen oder Beschwerden dokumentiert sind. Diese können mit

externen Marktdaten angereichert werden, etwa statistische Daten zu Wechselbereitschaft je Postleitzahl oder Kaufkraftdaten. Die Bedienung ist auch aufgrund der sehr attraktiven Visualisierung bewusst einfach und intuitiv gehalten. Optional können auch Daten aus Social-Media integriert werden, um die Reaktionen bestimmter Kommunikationskampagnen sichtbar zu machen.

Die Lösung setzt auf eine flexible Architektur und integriert die Kartendienste von »HERE«, »Bing«, »Maps« und »OpenStreetMap«. So werden Adresssuche und Umkreissuche nach Fahrzeit möglich. Auf Basis der Luftbilder können auch die Leitungsnetze, Kunden- und Ablesedaten, Zähler und Wechselaufträge sowie die Postleitzahlgebiete angezeigt werden.

Business Geo Inteligence (BGI) –

Intelligente Weblösungen, Apps und Augmented Reality für geografische Fragestellungen.

Unsere innovativen Lösungen bauen auf dem mehrfach ausgezeichneten BGI WebGIS-Framework auf, sind äußerst leistungsstark und auch bei hoher Funktionstiefe leicht zu bedienen. BGI ist flexibel integrierbar in SAP, CRM, SharePoint, Datenbanken wie ORACLE, Microsoft SQL Server und SAP HANA, BI sowie in Vertriebs- und Management Cockpits. Sie können unsere bewährten Lösungen vielseitig einsetzen: für das Reporting, für Planungszwecke in Vertrieb und Workforce Management, für das Störfall- und Assetmanagement, für Geomarketing sowie für Logistik – und das alles branchenübergreifend.

FICHTNER

IT CONSULTING

FIT ist das IT-Kompetenzzentrum der seit 1922 inhabergeführten Fichtner-Gruppe mit rund 1.500 Mitarbeitern in über 60 Ländern. Wir konzipieren und realisieren Informationslogistik für technische Netze, Anlagen und Infrastruktur. Unsere Branchenkenntnis und das Prozess-Know-how verbinden wir mit aktuellster Technologiekompetenz und liefern so innovative und wirtschaftliche Lösungen für Ihren Erfolg. Die Gewinnung, Strukturierung, Verknüpfung sowie Aufbereitung und Präsentation von Informationen – auch im räumlichen Bezug – sind dabei der Schlüssel für effiziente und effektive Lösungen.

Fichtner IT Consulting GmbH
Sarweystraße 3
D-70191 Stuttgart

Telefon: +49 (0)711 8995-10
Telefax: +49 (0)711 8995-1450
E-Mail: info@fit.fichtner.de
www.fit.fichtner.de

