

PRESSEINFORMATION

Zwei Gesellschaften, ein strategisches Ziel: digitale Kundenbindungs- und Vermarktungstools für Energieversorger

Damit Energieversorger ihre Kundenbeziehungen noch agiler und digitaler gestalten können, arbeiten Fichtner IT Consulting (FIT) und Gasversorgung Süddeutschland (GVS) seit Jahren erfolgreich zusammen. Gemeinsames Ziel: die B2B- und B2C-Kundenprozesse weiter zu optimieren sowie Wechselrisiken zu minimieren. War es im ersten Schritt eine ganzheitliche CRM-Lösung, so folgte mit Gas2Go die Online-Bepreisung von Fahrplänen und mit Gas2Go Sales das passende White-Label-Produkt für Stadtwerke.

Innovation treiben, um die Kultur zu verändern

Vergleichsportale, Wettbewerb, Erreichbarkeit, Shopping Now-Emotionen, Kundenfluktuation, die Welt der Energieversorger ist komplexer geworden. Der Mehrwert der GVS- und FIT-Initiative besteht für Versorger im Aufbau und Ausbau neuer Geschäftsmodelle, verbessertem Service, in der Festigung bestehender Kundenbeziehungen und der Erleichterung der Neukundengewinnung. Für ein Stadtwerk liefern Kontaktpunkte und Kundeninteraktionen wertvolle Indikatoren. Wie „tickt“ ein Verbraucher, wie wird er in der Zukunft reagieren, und was steht auf seiner Wunschliste ganz oben? Voraussetzung dafür ist ein System, das diese Informationen aufnimmt, bearbeitet und analysiert, um daraus die richtigen Maßnahmen abzuleiten. GVS setzt dafür – wie viele andere Energieversorger – seit Jahren auf eine ganzheitliche CRM-Lösung.

Effiziente B2B-Vertriebsunterstützung für Stadtwerke

Für den Energiehandel entwickelte die FIT gemeinsam mit GVS für die Bepreisung von Fahrplänen die Produkte Gas2Go und Gas2Go Sales. „Mit der plattformbasierten Beratungs- und Vertriebslösung Gas2Go Sales können nun Stadtwerken ihren Industrie- und Gewerbekunden marktnahe Produkte mit Realtime-Preisen anbieten“, betont Götz Karcher, GVS-Bereichsleiter Geschäftsentwicklung. „Bindefristen sind individuell einstellbar und der Vertragsabschluss erfolgt digital. Das Stadtwerk ist damit in der Lage, bereits im Gespräch

mit den Kunden aktuelle Preise anzubieten.“ Die Bedienung ist einfach, die Prozess- und Vertriebskosten gering und das ohne Wiedereindeckungsrisiko. Alternativ bindet das Stadtwerk Gas2Go Sales als White-Label-Produkt auf der stadtwerkeigenen Internetseite ein. Der Industriekunde fragt sein Angebot an – und zwar wann, wo und so oft er will - und klickt den Preis direkt ab. Damit ist der Vertrieb noch schlagkräftiger und abschlussorientierter mit einem geschlossenen Workflow und zuverlässigem Datenfluss.

Hauptaugenmerk liegt auf dem sich verändernden B2C Kundenverhalten

Das Kundenverhalten ändert sich schnell und oft grundlegend, wie zum Beispiel die neue Rolle des Endverbrauchers. Dieser ultimative Treiber des Marktwandels hat die Anforderungen an das Kundenmanagement neu definiert. „Wir helfen Versorgern, diese Anforderungen zu adressieren und näher an ihrem Kunden zu sein und sich mit wenig Aufwand intensiver und bedarfsgerecht um ihren Kunden zu kümmern“, unterstreicht Johan Zevenhuizen, Direktor Business Development Digital Services bei FIT, die Herangehensweise. GVS und FIT bieten gemeinsam seit Jahren zukunftsweisende Lösungen für gewerbliche Kunden an, die nun abgeschlossene strategische Vertriebspartnerschaft für Endverbraucher stellt den logischen nächsten Schritt dar.

Götz Karcher: „Unsere langjährige Zusammenarbeit ist professionell und zielorientiert – bis hin zur gemeinsamen Entwicklung von Produkten im Energiehandel. Der Kundennutzen hat dabei immer oberste Priorität; Meinungen werden unvoreingenommen bewertet und wir testen frühzeitig. Der Austausch ist offen, nah am Kunden und wir gehen dabei auch gemeinsam unkonventionelle Wege.“

Johan Zevenhuizen: „Beim kundenzentrischen Denken fehlen häufig digital ausgereifte Prozesse, der kluge Einsatz von Technologie, Out-of-the-Box Kreativität, aber auch sicher Mut zu Fehlern, um wegweisend Customer Expectation Management umsetzen zu können. Unser Ziel ist es, Kunden zu unterstützen, ihre Kundenkommunikation deutlich zu verbessern, die Kundenzufriedenheit zu steigern und durch den Einsatz von innovativen Apps eine längere Kundenbindung zu erzielen. Integrierte Themen solcher Portale und Apps sind Payment, eShop, Bonitätsauskünfte, Chat(bots) bis hin zu Bürger-Beteiligungsmodellen.“

GVS

Die Gasversorgung Süddeutschland (GVS) mit Sitz in Stuttgart ist der Partner auf Augenhöhe von Stadtwerken, regionalen Energieversorgern und Industrieunternehmen im In- und Ausland. Neben Gas- und Stromprodukten bietet die GVS den Marktpartnern vielfältige Dienstleistungen. Mit dem

Energiemarktplatz E-Point ist GVS der führende Anbieter von digitalen Services für die Energiewirtschaft. Zu den umfangreichen Online-Lösungen gehören auch partnerschaftliche Poolings wie der Rechnungsbilanzkreis BIKpool Erdgas und SPOTpool Strom. Professionelle Beratungsleistungen zu strategischen und operativen Fragestellungen sind ein weiteres Geschäftsfeld der GVS. Im Unternehmen arbeiten 68 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alleiniger Gesellschafter ist die EnBW.

FIT

Die Fichtner IT Consulting GmbH (kurz: FIT) wurde 1992 in Stuttgart gegründet und ist ein Tochterunternehmen und das IT-Kompetenzzentrum der weltweit agierenden Fichtner-Gruppe. Mit über 100 Mitarbeitern sind wir am Hauptsitz Stuttgart und weiteren Niederlassungen (Berlin, Dinslaken, Dresden, Mannheim, Hamburg) vertreten. Der Schwerpunkt unserer Leistungen liegt im Bereich der IT-Beratung und IT-Entwicklung: Realisierung von intelligenten Strategien und wirtschaftliche Lösungen für Energie, Wasser, Infrastruktur, Verkehr, öffentliche Verwaltung und Produktion. Unsere Branchenkenntnis und das Prozess-Know-how verbinden wir mit aktuellster Technologiekompetenz und liefern so innovative und wirtschaftliche Lösungen für Ihren Erfolg. Wir sind Ihr kompetenter Partner für Digitalisierungsprojekte und begleiten Sie mit Erfahrung und Augenmaß bei der Ausrichtung der IT-Strategie und der Implementierung maßgeschneiderter, innovativer Anwendungen.

Medienkontakt:

Johan Zevenhuizen
Fichtner GmbH & Co. KG
Director Business Development Digital Services
Mobile +49 (152) 0292 5589

E-Mail: johan.zevenhuizen@fit.fichtner.de
<https://www.fichtner.de>
<https://www.fit.fichtner.de>

Angela Grether
GasVersorgung Süddeutschland GmbH
Leiterin Öffentlichkeitsarbeit
Tel.: 0711 7812-1322

E-Mail: a.grether@gvs-erdgas.de
www.gvs-erdgas.de