



Johan Zevenhuizen ist seit März 2019 bei der Unternehmensberatung Fichtner der Director Business Development Digital Services.

Bild: Georg Eble © ZfK



03.04.2020

Fichtner wirft mit Crefo Branchen-CRM auf den Markt

Den gesamten Kundendialog digital bündeln, abwickeln und veredeln – das verspricht die IT-Entwicklungs- und Beratungstochter von Fichtner von seiner neuen Customer-Relationship-Management-Technologie. Was Creditreform und ein Chatbot damit zu tun haben:

Während der Corona-Krise wird Stadtwerken und anderen Versorgungsunternehmen schmerzlich jeder Digitalisierungsrückstand in der Kundenkommunikation bewusst – wichtige Papierakten liegen in der Zentrale oder irgendwo im Umlauf, und die Sachbearbeiter sind im Home-Office. Außerdem laufen die Telefone im Kundenservice heiß, da würde eine Entlastung durch Automatisierung gut tun.

Zufällig in dieser Situation wirft Fichtner IT Consulting eine speziell für Energieversorger (EVU) entwickelte Customer-Relationship-Management(CRM)-Technologie auf den Markt. Dies berichtet der ZfK Johan Zevenhuizen, Direktor Geschäftsfeldentwicklung Digitale Dienstleistungen bei Fichtner IT Consulting in Stuttgart.

Bonitätsauskünfte auf Knopfdruck

CRM-Systeme gibt es weltweit mehrere hundert. Auf die deutsche Energiewirtschaft ausgelegt ist aber nur gut ein Dutzend. (Eine Marktübersicht bot die ZfK-Druckausgabe Juni 2018, [hier für Abonnenten](#).) Die seit 100 Jahren in der Energiewirtschaft tätige Beratungsgesellschaft Fichtner will da nicht nur ein Anbieter mehr sein, sondern nimmt eine "besondere Breite" ihres Systems bei EVU-Kundenprozessen in Anspruch.

Auf der Leitmesse E-World im Februar hatte Fichtner IT Consulting sein CRM bereits beworben. Aber die Kooperation mit der Wirtschaftsauskunftei bei diesem System ist Zevenhuizen zufolge erst seit vergangener Woche in trockenen Tüchern. Das modular aufgebaute CRM integriere die Bonitätsauskünfte und sonstigen verdichteten Informationen der Creditreform-Tochter Boniversum über Endkunden. Von Creditreform lässt

sich Jürgen Winschiers, Branchenmanager Versorger, Öffentlicher Personennahverkehr und Entsorger, so zitieren: "Nur mit aussagekräftigen Kundendaten kann ein EVU richtig einschätzen, was einen Kunden interessiert und welche Konditionen die richtigen sind." Freilich ist auch das Netzwerk der dezentral organisierten Creditreform für Fichtner ein attraktiver Vermarktungskanal.

Zähler-Fotos verarbeiten und Chatbot einsetzen

Module von Fichtners CRM-System decken auch, so Zevenhuizen, folgende klassische und neue CRM-Themen ab:

- Vertragsmanagement
- Zählerstands-Management, in dem etwa ein Foto des Endkunden von seinem Verbrauchszähler automatisch erkannt und verarbeitet wird
- Shopsystem
- Zahlungsdienste und
- einen White-Label-Chatbot namens "Dialog Bird", der automatisch schriftlich mit Kunden interagieren kann. FIT arbeitet hier laut Zevenhuizen zusammen mit dem Entwickler Formware aus Nußdorf am Inn im Kreis Rosenheim. Vier Stadtwerke seien Pilotkunden. Im Mai solle der Sprechblasen-Roboter bei den ersten scharfschalten, schreibt der Fichtner-Direktor der ZfK. (geo)

Zum Newsletter anmelden