

CRM-Studie:

Wann geht den Energieversorgern ein Licht auf?

CRM-Systeme sind weit verbreitet, werden aber kaum genutzt.

Karlsruhe, 16. Dezember 2003. Eine im Oktober 2003 von schwetz consulting durchgeführte Studie zur Verbreitung von Kundenbeziehungsmanagementsoftware (CRM-Software) bei 121 Energieversorgern zeigt, dass bereits 70,2% der Unternehmen Software zur Pflege der Kundenbeziehungen einsetzen. 51,2 der Befragten planen den Einsatz einer solchen Software oder die Erweiterung der bestehenden Software. "Es fällt jedoch auf, dass Abrechnungssoftware häufig mit Software für Kundenbeziehungsmanagement gleichgesetzt wird, denn nur 63% der EVU nutzen spezielle CRM-Software zur Betreuung ihrer Kunden. Damit verbauen sich viele EVU die Möglichkeit, Kundenbeziehungen systematisch zu pflegen und im harten Preiswettbewerb die Nase vorne zu behalten", erklärt Yves Jonczyk, Berater bei schwetz consulting.

Die größten Marktanteile bei Energieversorgern bis 500 Mitarbeitern hält der Branchenspezialist CURSOR Software AG (22%). Auch im Bereich von 501 bis 1000 Mitarbeiter kommt die CURSOR-Software am häufigsten (33%) zum Einsatz, mySAP CRM wird hier zu 8% verwendet. Bei Energieversorgern mit mehr als 1000 Mitarbeitern steht Siebel an erster Stelle (33%), gefolgt von CURSOR (25%) und SAP (8%).

Als "wichtig" stufen die befragten Unternehmen Funktionen wie die Kundenverwaltung (94,1%), Reports und Analysen (85,9%) sowie das Kontaktmanagement (78,8%) ein. Die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass CRM-Software vornehmlich im Vertrieb (95,3%), im Kundenservice (91,8%) und in der Verbrauchsabrechnung (74,1%) eingesetzt wird.

"Die aktuelle Studie untermauert die Ergebnisse, die wir im Februar 2003 im EVU-Markt erhoben haben: CRM ist zwar mit der Liberalisierung des Strommarktes häufig implementiert worden, doch das Verhalten der Verbraucherseite führt dazu, dass CRM-Systeme selten entsprechend ihrer Bestimmung genutzt werden.

Das liegt vor allem daran, dass die Verbraucher im B2C-Markt kaum von ihren Möglichkeiten aus der Deregulierungsphase Gebrauch machen. Im Gegenteil: Aktuelle Entwicklungen zeigen, dass die Strompreise wieder steigen werden. E.on und RWE rechnen z.B. mit einer Preissteigerung von ca. 5% in 2004, während die Preise 2003 um durchschnittlich 8,7% gestiegen sind.", so Wolfgang Schwetz, Geschäftsführer von schwetz consulting. Es ist daher anzunehmen, dass der CRM-Markt im EVU-Umfeld erst richtig in Schwung kommt, wenn die Verbraucher Ihre Ansprüche gegenüber den Versorgern durchsetzen. Solange die Abwanderungsraten sich aber im unteren einstelligen Bereich bewegen, werden EVU die Bedeutung von CRM als eher gering einstufen. Letzen Endes werden allerdings die Unternehmen gewinnen, die bereits jetzt

PRESSEMITTEILUNG

CRM umsetzen, denn wer seine Kunden heute bindet, muss in der Zukunft weniger darum bangen, dass die Preissensibilität einen plötzlichen Anbieterwechsel auslöst.

Die gesamte Studie "Kundenmanagement und IT-Einsatz im EVU-Sektor, Deutschland 2004" kann ab sofort für 32,- EUR zzgl. MwSt. und Versand bei schwetz consulting unter <http://www.schwetz.de> bestellt werden.

schwetz consulting

Seit 14 Jahren beraten die Karlsruher CRM-Spezialisten ausschließlich herstellernerneutral bei Konzeption, Einsatzplanung, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management – CRM). Zu den Zielgruppen gehören insbesondere mittelständische bis große Unternehmen des B2B-Markts. Einen besonderen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt sowie das crmforum als Internetplattform mit über 200 Anbietern in der größten deutschen virtuellen CRM-Messe (www.crmforum.de).

schwetz consulting ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.

Ansprechpartner für die Presse

Wolfgang Schwetz

schwetz consulting ***customer relationship management***

D-76185 Karlsruhe, Kaiserallee 62
Tel. 0721 / 940 420 Fax. 0721 / 44010
email info@schwetz.de
www.schwetz.de