



Hochspannungsleitung

CAS **genesisWorld**

Auf einen Blick

Branche: Energie / Versorgung

Ziele / Anforderungen

- ▶ Zusammenführung bestehender Adressdatenbanken in einer zentralen Datenbank
- ▶ Mehrstufige Zugriffsrechte auf die Adressen und alle andere Daten
- ▶ Vollständige Adress-Historie mit allen Terminen und Dokumenten zur Adresse
- ▶ Abbildung archivierter Dokumente aus dem Dokumenten-Management
- ▶ Integration in bestehende IT-Infrastruktur

Nutzen und Vorteile

- ▶ Einheitliche, zentrale Adressdatenbank
- ▶ Gesteigerte Adress-Qualität
- ▶ Bereinigung von Dubletten
- ▶ Verringerter Pflegeaufwand
- ▶ Übersichtliche Kundenakte
- ▶ Unterstützung bei Einladung und Organisation von Empfängen, kulturellen Events und Presse-Veranstaltungen
- ▶ Integrierte Lösung ohne Medienbruch
- ▶ Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern

Anwenderbericht **e-on**

Alle Geschäftskontakte in einem System

Mit einem Umsatz von mehr als 46 Milliarden Euro und rund 66.000 Mitarbeitern ist E.ON der weltweit größte private Energiedienstleister. Für sein Adress- und Kontaktmanagement setzt der Konzern in seiner Düsseldorfer Zentrale CAS genesisWorld an 250 Arbeitsplätzen ein.

Im Jahr 2002 startete E.ON mit der Bereinigung seiner Adressen. Bis dahin existierten mehrere Systeme, in denen Adressdaten gespeichert wurden: Microsoft Outlook, Access, Excel, SuperOffice und Cobra. Auf dieser Basis war ein Abgleich nicht möglich;



Kohlekraftwerk in Scholven

zudem konnten die Daten nicht in das Termin- und Dokumentenmanagement übernommen werden. Nach intensiven Recherchen entschied sich das Unternehmen für CAS genesisWorld. Der CAS-Partner itdesign GmbH (Tübingen) erhielt den Auftrag, die Lösung zu integrieren und kundenspezifische Anpassungen vorzunehmen. Nach einem erfolgreichen Probelauf wurde die Lösung im Herbst 2003 für 250 Anwender freigeschaltet.

Abteilungsübergreifende, integrierte Lösung

Paul-Josef Nowak, Projektleiter bei E.ON, über die Vereinheitlichung des Adress- und Kontaktmanagements: „Die Verwaltung der Adressen in SAP hätte keinen Sinn gemacht; die Anschaffungskosten wären zu hoch gewesen.“ Also entschied man sich für eine Lösung, die das Management von Adressen, Dokumenten und Terminen in allen Abteilungen unterstützt. Entscheidend war dabei die Möglichkeit, die Software in die bestehende IT-Landschaft zu integrieren. Über Schnittstellen von itdesign wurden u. a. Microsoft Outlook und das Dokumentenmanagementsystem Saperion angebunden.



„Die Akzeptanz bei unseren Anwendern ist hoch.“

Paul-Josef Nowak, Projektleiter bei E.ON

Projektdaten

- ▶ Im Einsatz seit 2003
- ▶ CAS genesisWorld an 250 Arbeitsplätzen
- ▶ Anbindung von Microsoft Outlook (Termine und E-Mails)
- ▶ Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem Saperion
- ▶ Integration der CAS genesisWorld-Daten in SAP Portals

Kunde

E.ON, Düsseldorf

www.eon.com

- ▶ Rund 81.000 Mitarbeiter
- ▶ Knapp 68 Mrd. € Umsatz
- ▶ Größter privater Energiedienstleister

Betreuender Partner

itdesign GmbH, Tübingen

www.itdesign.de

CAS genesisWorld

- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

Bereinigte, zentrale Datenbasis

Neben einer übersichtlichen Kontakthistorie bietet die Software den einfachen Versand von Telefaxen und wählt direkt aus der Anwendung heraus die Telefonnummer eines Gesprächspartners. „Ein weiteres Plus brachte die Integration der CAS genesisWorld-Daten in SAP Portals“, erklärt der Projektleiter Nowak. „So können alle Mitarbeiter die Adressen einfach nutzen und pflegen.“ Die gemeinsame Datenbasis hat sich positiv auf die Qualität der Kontakte ausgewirkt: „Bei der Adresskonsolidierung haben wir die Chance genutzt, die Adressbestände zu bereinigen und auf Dubletten zu prüfen“, so Paul-Josef Nowak.



Konzernzentrale von E.ON in Düsseldorf

Konzernübergreifender Einsatz

Von der neuen Software profitieren bei E.ON Vorstand, Finanzwesen, IT- und PR-Abteilung. Auch in der Niederlassung in London kommt das System für die Pflege der unternehmensinternen Kontakte zum Einsatz. „Natürlich haben wir Anpassungen vornehmen lassen. Wir haben uns dabei aber auf die Funktionen beschränkt, die den meisten Anwendern Nutzen stiften“, erklärt Nowak. Nach eineinhalbjähriger intensiver Nutzung ist sich der E.ON-Mann sicher, den goldenen Mittelweg beschritten zu haben: „Die Akzeptanz bei unseren Anwendern ist hoch.“