

A large field of solar panels is shown from a low angle, stretching towards the horizon under a dramatic, cloudy sky. The panels are dark blue-grey, and the sky is filled with various shades of grey and white clouds.

16.11.21

Core Model Customer Relationship Management für Energie Einführung

 ELCA
We make it work.

Agenda

- 1 — Warum ein Core Model?
- 2 — Grundsätze
- 3 — Beschreibung



Warum ein Core Model

Die Bedürfnisse des Marktes

- Alle mittelgrossen Energiefirmen benötigen ein Core Model
 - Die Bedürfnisse der Firmen sind vergleichbar
 - Investitionsvolumen sind begrenzt
 - Die große Mehrheit verwendet ISE und Proconcept/Abacus
- Die meisten Firmen haben ähnliche Bedürfnisse
 - Beibehaltung der eigenen Autonomie
 - Ein Bündnis mit einem Anbieter darf die Firma nicht ausbremsen
 - Fokus auf den differenzierenden Elementen der Firma
- Die Umsetzung von IT Projekten muss schnell erfolgen

Warum positioniert sich ELCA heute?

- ELCA ist in Kontakt mit mittelgroßen Akteuren
 - **Ähnliche Bedürfnisse**
 - Begleitung der wichtigsten Akteure bei der Festlegung ihrer **digitalen Strategie**
 - Seit **15 Jahren** dabei
- ELCA hat einschlägige Erfahrung im CRM Bereich
 - **Durchführung verschiedener CRMs für Vertriebspartner (freier Markt, regulierter Markt)**
 - Integration von Cloud-/Hybrid-Lösungen
 - **Projekte in Produkte umwandeln**
 - Breite Fachkenntnisse :
 - >50 D365-Experten in der Westschweiz + 35 (D-CH) + 10 Offshore (VN), > 50 CRM-Projekte
 - M365 Expertise: 23 Experten in der Schweiz + 11 Offshore (VN)
 - Multi-Cloud- und Hybrid-Architektur
 - Sicherheit
 - Digitalagentur (Portale und Mobile Apps, UX creative design)

=> ELCA will eine strukturiertes Core Model im Energiemarkt etablieren

Das Core Model des Customer Relationship Management Energie

— Standardfunktionen der Energiewelt

- 80% der funktionalen **Anforderungen** an das Customer Relationship Management des Energiemarktes werden in diesem Kernmodell abgedeckt.
- Funktionen sind in **6 Module** unterteilt
- Möglichkeit, mit einem Modul des Kernmodells zu beginnen und es mit seinen Besonderheiten zu erweitern
- **Grundlegende Schnittstellen** zu **ISE, Sharepoint** vorgesehen

Der Vorteil des Core Modells

- **Zugang zu Best-Practices ihrer Branche**
 - Customer Relationship Management im Energiebereich
 - Bewährte und skalierbare **State-of-the-Art** Lösung
- In seinem eigenen Tempo nach seinen Bedürfnissen voranschreiten
- **Zeit** bei der Einführung einzelner Module **sparen**

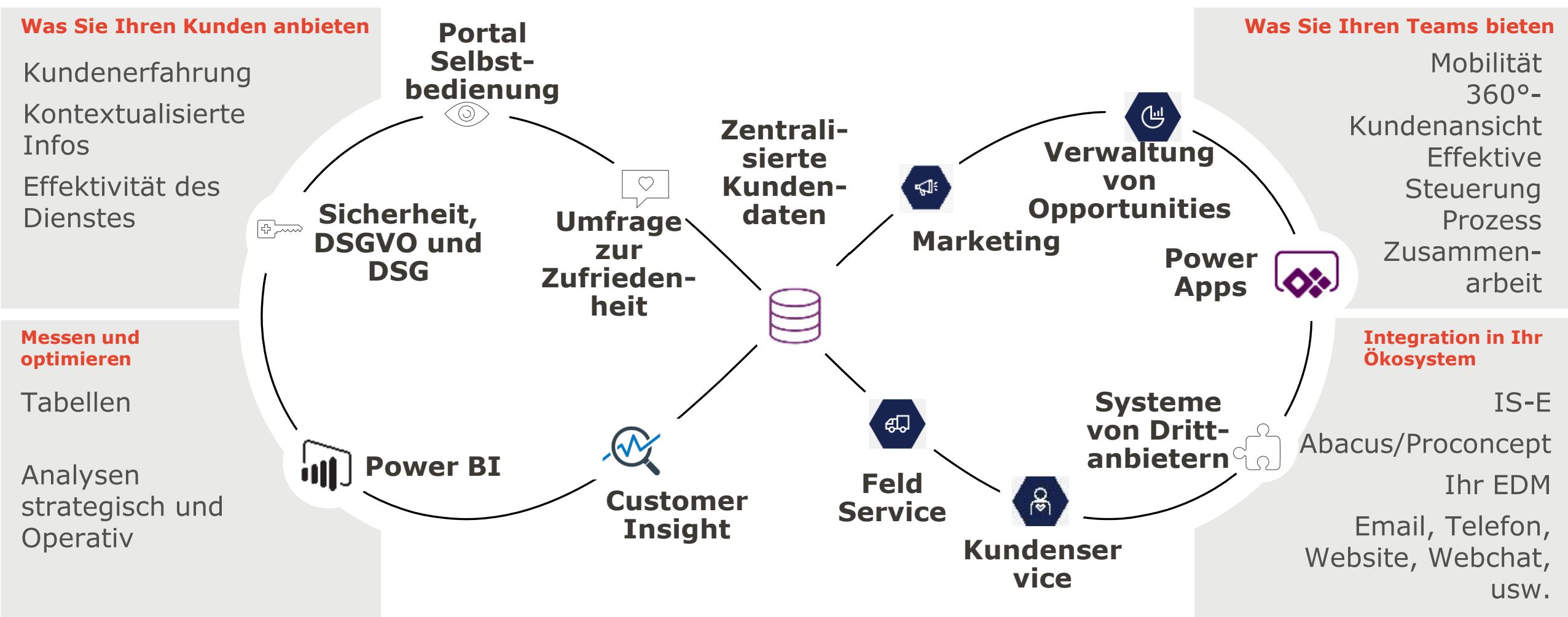
Der Implementierungsansatz

- Für jeden Klienten, was zu tun ist :
 - **Fit/Gap-Analyse** nach den gewählten Modulen
 - Mögliche Anpassungen und Ergänzungen beziffern
 - **Schnittstellen** zu verschiedenen **Drittssystemen** (CTI, AD, EDM, SAP ...)
 - Analyse und Bereinigung der Quelldaten und Migration
 - Schulung der Nutzer
- ELCA kann Sie begleiten bei
 - Analyse / Optimierung von Prozessen
 - Qualität der Daten
 - Schnittstellen zu Ihren Drittssystemen

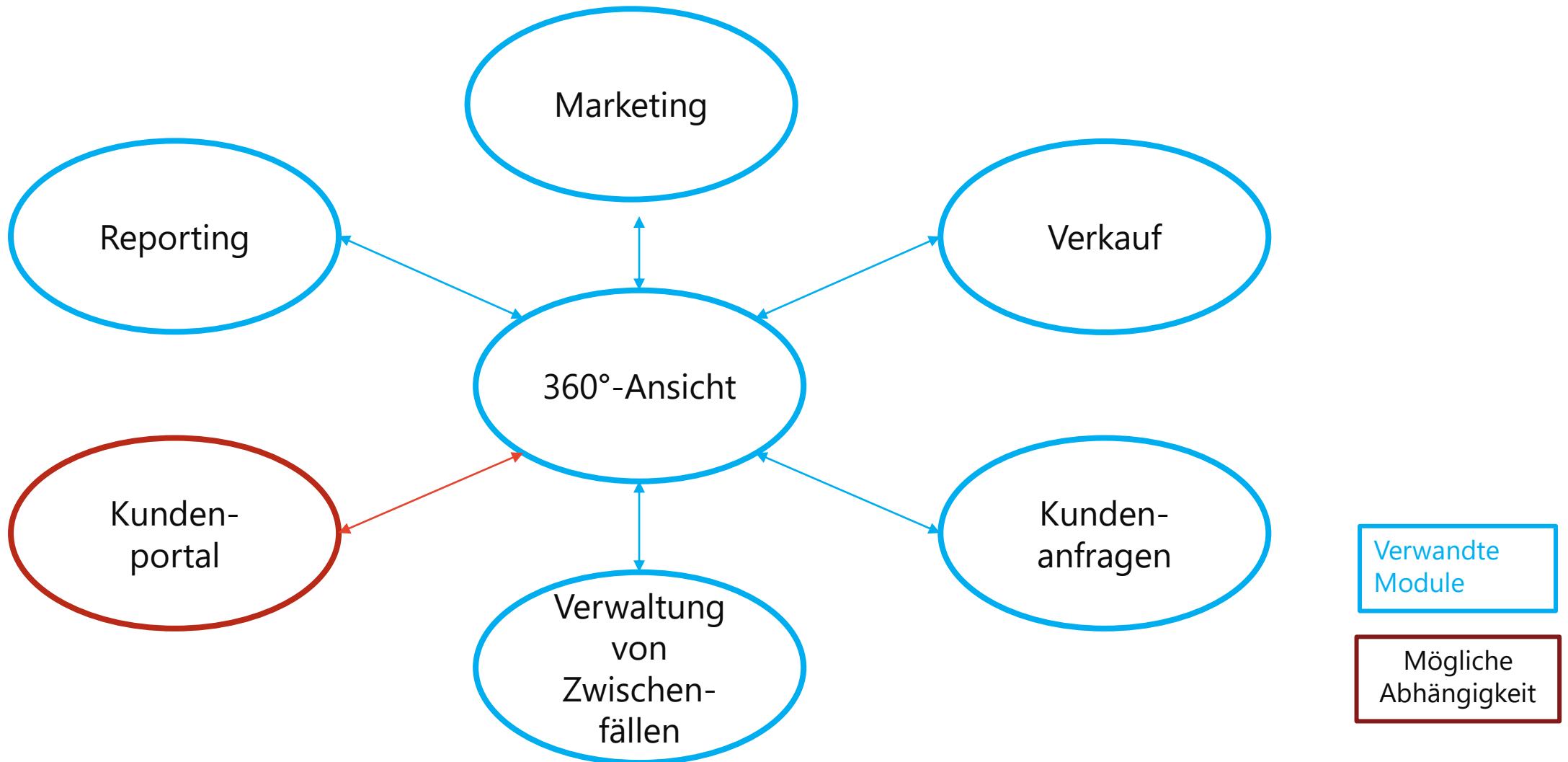


Beschreibung des Core Model CRM Energie

Allgemeine Präsentation

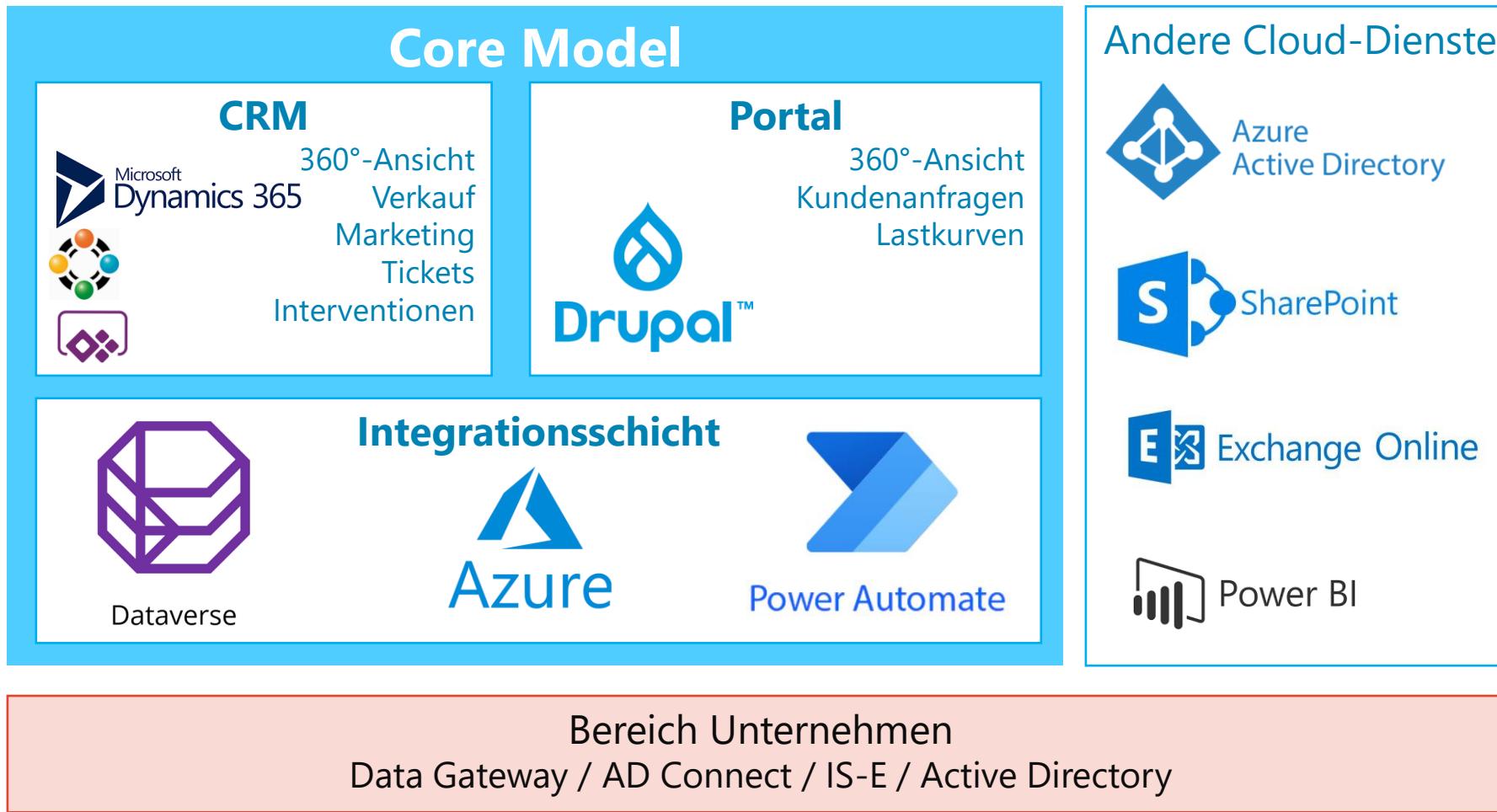


Die verschiedenen Module



Die Architektur

Gesamtansicht des Core model



Wo sind die Master Data Client / Change Management

— Um ISE = Master **zu starten**

- Die Master Data Client sind in ISE
- **Das Handwerk behält die Daten in der Hand**
- CRM benachrichtigt das Geschäftsteam über ERP-Maßnahmen
- Ein Lead wird im CRM nach der Versöhnung zum Kunden
- Abgleich im CRM

— Nach und nach CRM = Master

- Die Kundenstammdaten sind in CRM (gute CRM-Praktiken)
- Die Erstellung eines Kunden in ISE erfolgt über das CRM und ist automatisch
- **Verkauf, Kundenservice und Marketing übernehmen die Kontrolle über die Daten**
- Die Funktionen zum manuellen Erstellen und Aktualisieren von Kunden in ISE sind deaktiviert.
- Überprüfung der Adressen und des Geschäftsstatus im CRM

Das Modul 360°-Ansicht

360°-Ansicht und Erstellung eines Kundenfalls über Callcenter

FA Fast and Fly - Saved
Compte · Account

Active Status | Fabien Leal Owner

General Crédation de nouveau cas Details Project Price Lists Assets and Locations Servicing Files Related

ACCOUNT INFORMATION

| | |
|--------------------|-------------------------------------|
| Account | * Fast and Fly |
| Email | contact@fastfly.ch |
| Phone | +41 45 456 46 53 |
| Service Address | Rue de la gabelle 1 Carouge 1227 |
| Currency | Schweizer Franken |
| Product Price List | --- |

Vue Client 360°

CHF 650,-/an CHF 2150,-/an Chaudière au gaz naturel

2800 CHF/an

Timeline

Search timeline

Enter a note...

- Auto-post on Audit Energétique
Opportunity: Created by System Administrator for Compte Fast and Fly.
2:23 PM
- Case resolved by Fabien Leal
résolu
4/1/2022 8:34 AM
- Task modified by Fabien Leal
Resolution : Failure
Active
3/24/2022 2:28 PM

SOLVABILITÉ

Qualité de paiement
Bon payeur

Contentieux

Points de livraison

| | |
|-----|--------------------------|
| 6 | Fast and Fly Internet |
| 8 | Fast and Fly Chauffage |
| 8 | Fast and Fly Électricité |
| ABC | 1 - 3 of 3 |

Consommation

2022 02 - Chauffage

Multimediale 360°-Ansicht und Kundenfall über Callcenter

FA Fast and Fly - Saved
Compte · Account ▾

Active Status Fabien Leal Owner

General Création de nouveau cas Details Project Price Lists Assets and Locations Servicing Files Related

| | |
|------------|--------------------|
| Account | * Fast and Fly |
| Name | --- |
| Main Phone | +41 45 456 46 53 |
| Email | contact@fastfly.ch |

| | |
|-----|--|
| Cas | Select |
| Bi | Box internet en panne CAS-01001-F8W2K7 Normal |
| Fd | Faible débit internet CAS-01008-F5F9Q5 Normal |
| Pd | Pas d'accès à internet CAS-01004-P1H5Q0 Normal |
| Pd | Problème de réseau CAS-01007-J1M6X5 Normal |
| Pd | Puissance délivrée inconstante CAS-01012-G8X9R3 Normal |

| | |
|---------------------|---------------------------------------|
| Points de livraison | Select |
| 6 | 675987643 Fast and Fly Internet |
| 8 | 804425086 Fast and Fly Chauffage |
| 8 | 870820070 Fast and Fly Électricité |

| | |
|-------------|---|
| Prestations | Select |
| MA | Maintenance Annuelle - 2022 Fast and Fly |

Formulaire - Nouveau cas rapide

* Descriptif Cas

Priorité

Element type

Pt de livraison

Date de début de prise en charge

4/12/2022

Description

Soumettre le cas

360-Energie-Ansicht und Kundenfall über Callcenter

AD A. Datum Corporation (sample) - Saved
Comptes Client · Account

Active Status System Administrator Owner

General Création de nouveau cas Details Project Price Lists Assets and Locations Servicing Files Related

Prestations

| Name ↑ | Numéro i... | Date début |
|--------------------------------|-------------|------------|
| Raccordement et Mise en ser... | A. Datum... | 2/13/2022 |

1 - 1 of 1

CONTACT PREFERENCES

| Contact Method | Any |
|----------------|-------|
| Email | Allow |
| Bulk Email | Allow |
| Phone | Allow |
| Fax | Allow |
| Mail | Allow |

Factures

| Name ↑ | Numéro inten... | Type de fact... | Pt de |
|------------|-----------------|-----------------|-------|
| INV-000975 | A. Datum C... | Engagée | PL15 |

1 - 1 of 1

Description

Acomptes

| Name ↑ | Created On |
|-----------|------------|
| AC-000984 | 2/22/2022 |

1 - 1 of 1

Das Verkaufs- modul

Prozess von Angebot - Vertrag - Aktivierung

Auditelec CECB + Immeuble - 193933 - Unsaved
Offre · Opportunity ▾

PL154655 | Auditelec CECB + immeuble | Eva Elznicova | Votre société
PL-PR | Type d'offre | Contact | Entité Juridique

Opportunity Sales Process Active for 2 hours < Offre-Créée Offre-A Valider Offre-Prête À L'envoi Offre-Réponse Reçue (25 Min) Contrat-En Attente Contrat-Actif Contrat-Terminé/Résilié >

Summary Quotes Field Service Files Related

Topic * Auditelec CECB + Immeuble - 193933

Entité Juridique Ihr Unternehmen

Prospect Eva Elznicova

Responsable System Administrator

PL-PR * PL154655

Canal de vente Magasin

Durée min contrat ---

Durée min contrat (jours) ---

Délai résiliation ---

Echéance le ---

Détails du Point de Livraison

PL154655 Date de réponse 2/21/2022

Code Mutation Date de signature 2/22/2022

Numéro Produits vérifiés ---

Signal Aide à la vente ---

Reconduction Contrat ---

Ich weiss nicht ob man sowas zeigen will,...
meiner Meinung nach ist das Zeigen von
alten On Premise Sachen bei Kunden,
wenn man diese gewinnen will, eher als
nachteilig einzuschätzen + es wird Cloud
und on prem. Vermischt.

Active for 25 minutes

+ Add Product

| | Option | Périodique HT | Périodique TTC | Unique HT | Unique TTC |
|---------|--------|---------------|----------------|-----------|------------|
| CEB ... | No | --- | --- | --- | \$2,400.00 |
| arie | No | --- | --- | --- | \$350.00 |
| ure | No | --- | --- | --- | \$250.00 |

Page 1

Verwaltung von Dokumenten aus dem CRM

Auditelec CECB + Immeuble - 193933 - Saved
Offre · Opportunity ▾

Opportunity Sales Process Active for 17 hours < Offre-Créée Offre-A Valider Offre-Prête À L'envoi Offre-Réponse Reçue (15 Hrs)

Summary Quotes Field Service Files Related

+ New ▾ Upload Document Location ▾ Open Location ▾ Add Location

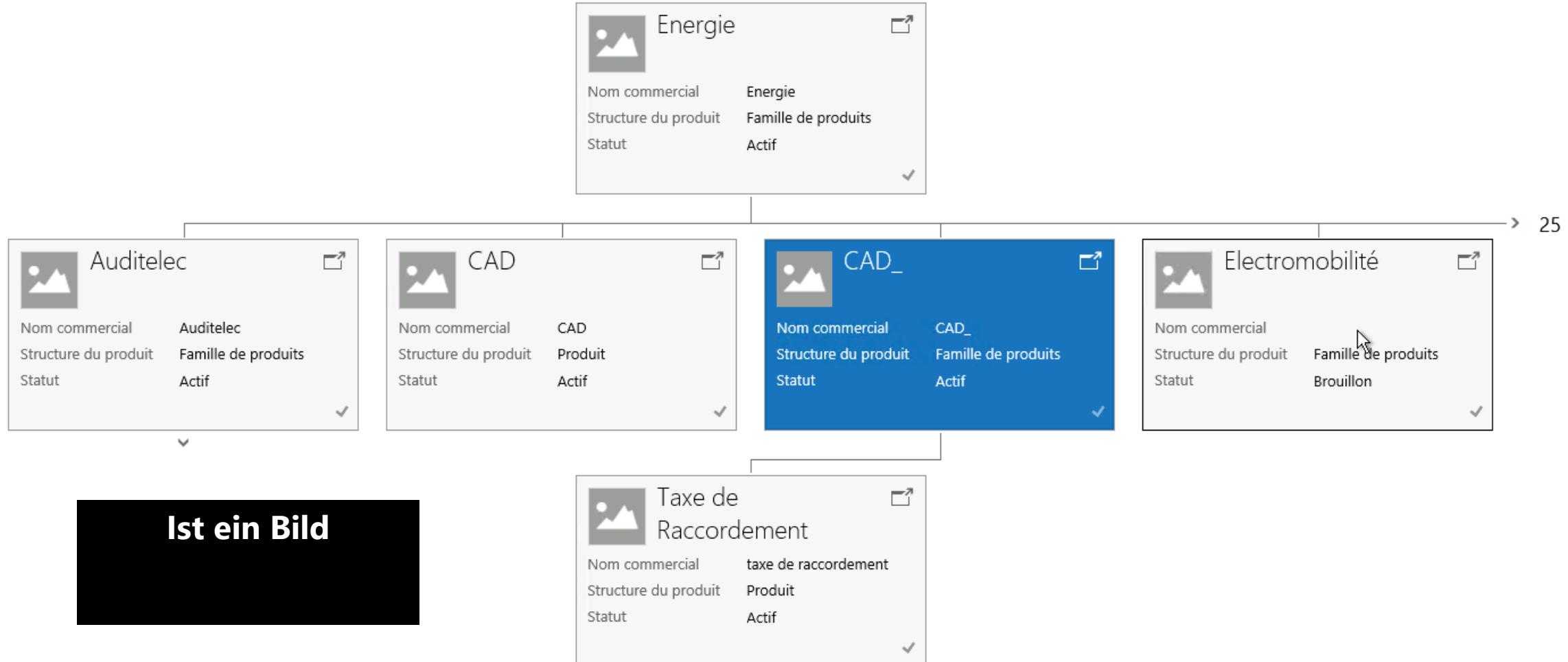
Document Associated Grid ▾

| Documents on Default Site 1 | | |
|-----------------------------|-----------------------|------------------|
| ✓ | Name | Modified |
| | New Text Document.txt | 06/06/2019 07:41 |
| | test.docx | 06/06/2019 07:41 |

1 - 2 of 2 (0 selected)

Produktkatalog

Hierarchische Struktur von Multi-Channel-Produkten und anderen Dienstleistungen



Das Modul Verwaltung von Kundenanfrag en

Geschäftsvorfall über verschiedene Kanäle

PD Puissance délivrée inconstante - Saved
Case · Case

Normal Priority 4/12/2022 3:07 PM In Progress Status Fabien Leal Owner

Summary Case Relationships Associated Knowledge Records Enhanced SLA Details Additional Details Social Details Articles and Contract Information Field Service Related

CASE DETAILS

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Case Title | * Puissance délivrée inconstante |
| ID | CAS-01012-G8X9R3 |
| Subject | Service |
| Customer | * Fast and Fly |
| Contact | Mike Walker |
| Origin | Phone |
| Product | Contrat de fourniture élec... |
| Element type | Électricité |
| Pt de livraison | 870820070 |
| Date de début de prise en charge | 4/12/2022 |

DESCRIPTION

Détails du cas

| | |
|----------------------|------------------------------------|
| Entitlement | FastFly phone support |
| Statut de résolution | In Progress |
| Date butoir | 4/14/2022 7:30 PM |
| SLA Timers | Last update: 4/12/2022, 3:12:43 PM |

First Response By KPI 09m:47s

Resolve By KPI 54m:47s

Timeline

Search timeline

Enter a note...

Auto-post on Gold Queue
Puissance délivrée inconstante was added to Gold Queue by Fabien L... 3:08 PM

Auto-post on Puissance délivrée inconstante
Case: Created by Fabien Leal for Compte Fast and Fly. 3:07 PM

CUSTOMER DETAILS

| | |
|--------------|--------------------|
| Fast and Fly | |
| Email | contact@fastfly.ch |
| Phone | +41 45 456 46 53 |

RECENT CASES

- Pd Puissance délivrée inconstante Active
- Fd Faible débit internet Active
- Qc Question contrat Active
- Pd Problème de réseau Active
- Pd Pas d'accès à internet Active

1 - 5 of 6 Page 1

Entitlement

Das Field Service Modul

Arbeitsanweisungen/ Interventionsplanung

Dynamics 365 | Resource Scheduling

Initial public view JulesSB Mike Map View Tab zzz Test board Saleha Tab sometab anmayfie tab 1

Filters Hourly view List view 1/25/2021 - 1/31/2021 Book

Monday - 1/25/2021

| | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|----------|-----|
| 4:00 PM | 5:00 PM | 6:00 PM | 7:00 PM | 8:00 PM | 9:00 PM | 10:00 PM | 11:00 PM | Tue |
| Alison Dickson Requirement 2h 09m | Litware Instrumentation 2 Requirement 2h 05m | Datum Corporation Requirement 1h 38m | Fabrikam West Requirement 1h 41m | | | | | |
| Cheri Castaneda Requirement 2h 03m | Task 2.2 Requirement 1h 41m | Task 2.1 Requirement 2h 09m | | | | | | |
| Christal Robles Requirement 1h 09m | Work Order 02 Requirement 1h 04m | Work Order 00 Requirement 1h 06m | Work Order 01 Requirement 1h 12m | Work Order 03 Requirement 1h 10m | Work Order 01 Requirement 1h 10m | | | |
| Edgar Dominguez Requirement 2h 41m | NW Wind IOT Setup Requirement 2h 41m | | | | | | | |
| Efrain Schreiner Requirement 2h 39m | Contoso Pharma Requirement 2h 39m | | | | | | | |
| Jill David Requirement 1h 08m | Work Order 03 Requirement 1h 03m | Work Order 00 Requirement 1h 03m | Work Order 02 Requirement 1h 10m | Work Order 00 Requirement 1h 07m | Work Order 04 Requirement 1h 07m | | | |

1 - 6 of 6

Open Requirements Unscheduled Work Orders

| Name ↑ | From Date | To Date | Duration | Proposed Durat... | Fulfilled Duration | Remaining Durat... | Priority | Territory | Time From Prom... | Time To Promised | Status | Created On |
|--------------------|-----------|---------|---------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------|-----------|-------------------|------------------|--------|---------------------|
| Contoso IOT repair | | | 1 hr 30 mins | 0 mins | 0 mins | 1 hr 30 mins | | | | | Active | 2/23/2020 12:42 ... |
| Contoso IOT rep... | | | 1 hr 30 mins | 0 mins | 0 mins | 1 hr 30 mins | | | | | Active | 3/11/2020 9:22 P... |
| Contoso Pharma | | | 2 hrs | 0 mins | 0 mins | 2 hrs | | | | | Active | 2/23/2020 12:42 ... |
| Contoso Pharma ... | | | 2 hrs 30 mins | 0 mins | 0 mins | 2 hrs 30 mins | | | | | Active | 2/23/2020 12:42 ... |
| Contoso Pharma ... | | | 2 hrs 30 mins | 0 mins | 0 mins | 2 hrs 30 mins | | | | | Active | 2/23/2020 12:42 ... |
| Contoso Pharma | | | 1 hr | 0 mins | 0 mins | 1 hr | | | | | Active | 3/11/2020 9:23 P... |

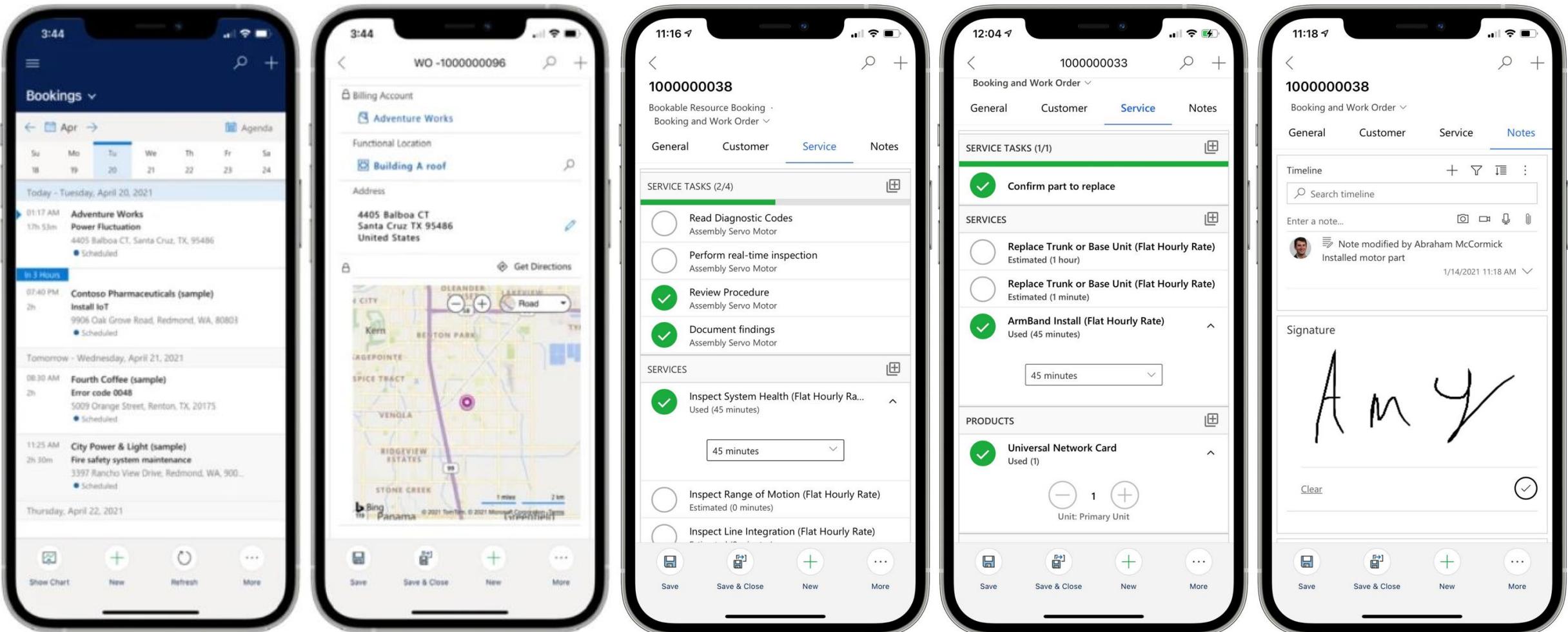
RS

1 - 50 of 121

1/25/2021

© 2020 TomTom, © 2021 Microsoft Corporation

Arbeitsanweisungen / Durchführung des Verfahrens



Das Modul Kundenportal

Beschreibung des Moduls

— Modul Kundenportal

- Onboarding
- Mein Profil
- Responsive
- Meine offenen Rechnungen
- Meine Verträge
- Mein Verbrauch (Lastkurve)
- Nachverfolgung meiner Anfragen
- Neuer Antrag (Umzug, Einzug, Problem)

Modelle



Client logo container

Timothy Gilbert  Déconnexion

-  Accueil
-  Abonnements
-  Factures
-  Consommations
-  Préférences

Bienvenu

Timothy Gilbert

Consetetur sadipscing elitr.

[Link example](#)

[Abonnements](#)

[Factures](#)

[Consommations](#)

[Préférences](#)





| Informations personnelles | |  |
|---|-------------------|---|
| Numéro client | Politesse | |
| 133.325.323 | - | |
| Prénom | Nom | |
| Timothy | Gilbert | |
| Complément | Date de naissance | |
| - | 16.12.1984 | |
| Téléphone 1 | Téléphone 2 | |
| 022 547 96 12 | 079 147 25 36 | |
| Données de connexion | |  |
| E-mail | Mot de passe | |
| timothy.gilbert @mail.com | ***** | |
| Suppression de compte | | |
| Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat. | | |

Client logo container

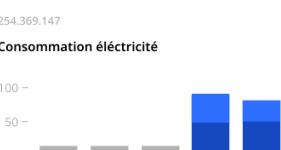
Timothy Gilbert 
Déconnexion

Consommations

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr.

254.369.147

Consommation électrique



| Année | Consommation |
|-------|--------------|
| 17 | ~10 |
| 18 | ~10 |
| 19 | ~10 |
| 20 | ~90 |
| 21 | ~80 |

Bahnhofstrasse 12
5242 Lupfig

254.369.147

Consommation électrique



| Année | Consommation |
|-------|--------------|
| 17 | ~10 |
| 18 | ~10 |
| 19 | ~10 |
| 20 | ~90 |
| 21 | ~40 |

Chemin des Paleyres 8
1006 Lausanne

 Accueil

 Abonnements

 Factures

 Consommations

 Préférences

 Besoin d'aide ?

Kundenportal : Überblick

MY COMPANY

- Accueil
- Mes abonnements
- Mes factures
- Mes consommations
- Mes préférences

Découvrir votre portail

Nous contacter

Bonjour
Alexandra,

ADRESSE DE DOMICILE
Promenade des Pêcheurs 10
1950 Sion

Vous déménagez ?

FACTURE
Vous avez 1
facture en retard
et 1 non payé

Voir mes factures

ABONNEMENTS
Vous êtes souscrits à
7 abonnements

Voir mes abonnements (7)

CONSOMMATIONS
Av. de la Harpe 14, 1006 Lausanne
App. 203

Voir mes consommations

OFFRE
Le meilleur du
divertissement, pour
toute la famille

Je suis intéressé

Alexandra Barthelemy
Déconnexion

Kundenportal: Aktualisierung persönlicher Informationen

The screenshot shows a customer portal interface for 'MY COMPANY'. The left sidebar includes links for Accueil, Mes abonnements, Mes factures, Mes consommations, Mes préférences, Découvrir votre portail, and Nous contacter. The main area displays a welcome message for 'Alexandra Barthelemy' with an address: 'ADRESSE DE LA FAMILLE Promenade 1950 Sion'. A central modal window prompts the user to 'Prenez 1 minute pour compléter vos informations' (Take 1 minute to complete your information). It contains fields for Nom (Meyer), Prénom (Daniel), Date de naissance (dd.mm.yyyy), Téléphone 1, Téléphone 2, Case postale (checked), and fields for Adresse, NPA, Numéro, and Localité. To the right of the modal, there is a promotional banner for 'BEAUCOUP'.

Kundenportal : Angebot oder Support anfordern

The screenshot shows a customer portal interface with a sidebar on the left and a main content area on the right.

Left Sidebar (MY COMPANY):

- Accueil
- Mes abonnements
- Mes factures
- Mes consommations
- Mes préférences
- Découvrir votre portail
- Nous contacter

Main Content Area:

Bonjour Alexia

Vous souhaitez parler à un conseiller immédiatement ?

TÉLÉPHONE: 0277631411

Nous répondons à vos appels du lundi au vendredi de 08:00 à 20:00 et le samedi de 09:00 à 17:00.

ADRESSE: Votre point de vente le plus proche

EMAIL: Écrivez-nous. Nous vous répondons dans les meilleurs délais.

Cher SEIC,
...

Envoyer

A banner on the right side of the main content area says "BEAUCOUP".

Kundenportal : Mobile App



Warum Drupal

- Drupal hat keine Einschränkungen in Bezug auf das Front-End-Design. Wir sind nicht durch ein System eingeschränkt, das wir nicht oder nur sehr wenig anpassen können.
- Drupal ermöglicht eine einfache Integration von externen Bibliotheken (z. B. für den Aufbau von Graphen).
- Drupal ist eine Open-Source-Lösung ohne Lizenzkosten.
- Drupal bietet viele native Funktionen.
 - CMS- und Redaktionskapazitäten (große Freiheit bei der Verwaltung von Inhalten)
- Gartner-Positionierung (Acquia bis Drupal)
 - Magic Quadrant für Web Content Management (2019).
<https://business.adobe.com/content/dam/dx/us/en/resources/reports/gartner-2019-mq-wcm/high-res-1-MQThumbnail.jpg.img.jpg>
 - Magic Quadrant für Digital Experience Platforms (2021).
<https://blog.whereoware.com/wp-content/uploads/2021/02/2021-Epi-Gartner-Quadrant-Sized.png>
- Drupal erleichtert die Erweiterung mit Modulen von Drittanbietern, die in der Community verfügbar sind.

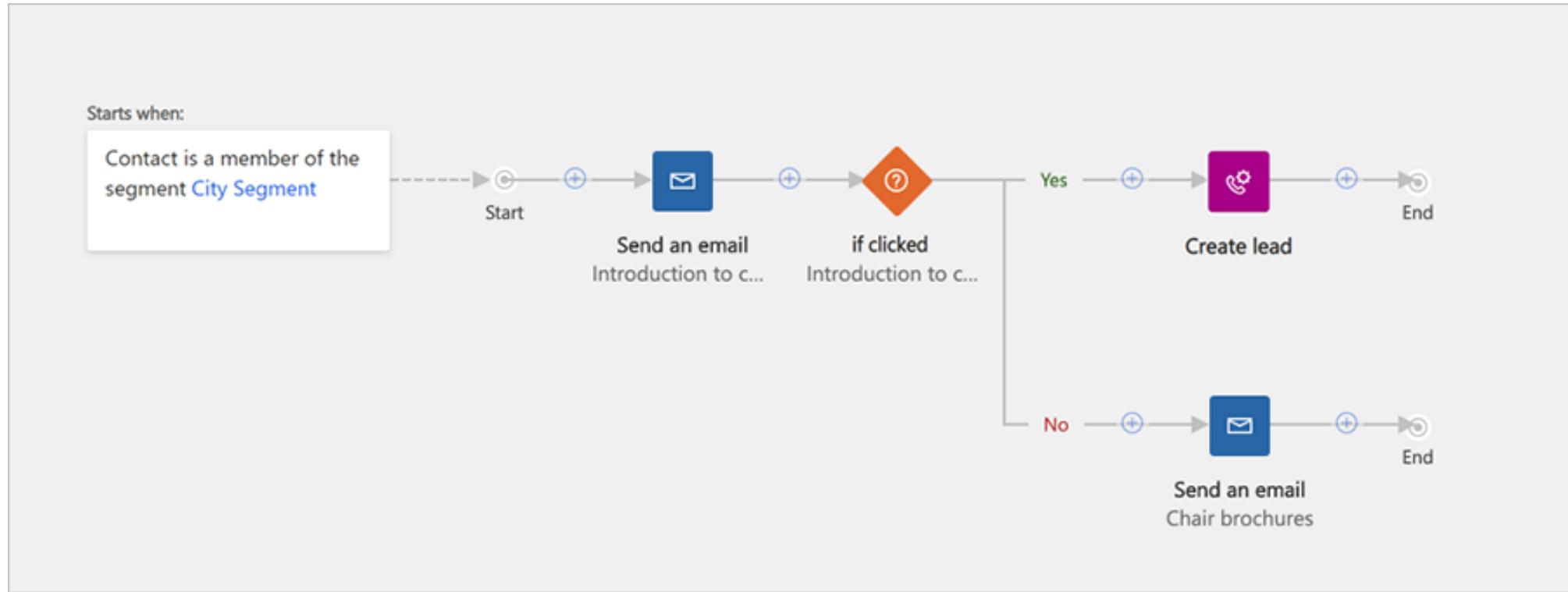
Das Marketing- modul

Beschreibung des Moduls

— Marketing-Modul

- Verwaltung von Kampagnen
- Newsletter
- Real-Time Marketing
- Lead Management & Lead Scoring
- Social Media Posting
- Event Management
- Outbound Marketing

Customer journey



Marketing-Kampagnen

CAMPAGNE

03.09.18 - Campagne 2

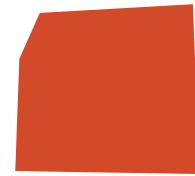
OFFRES GÉNÉRÉES

| Sujet ↑ | Entité juridique | Prospect | Phase de vente | PL - PR | Créé par | Canal de vente |
|--|------------------|----------|-----------------|-----------|----------|--------------------|
| Auditelec CECB - 129111 | Ihr Unternehmen | Ives | 4-Envoyée | | Arnaud | Shop de Monthey |
| Auditelec CECB+ Villa - 193951 | Ihr Unternehmen | Alexandr | 4-Envoyée | | Arnaud | Mutation |
| Avenant - 193933 | Ihr Unternehmen | Arnaud | 5-Réponse reçue | 780279002 | Arnaud | Shop de Monthey |
| BliblaBloo à la Folie Sans VOIP - 129111 | Ihr Unternehmen | Ives | 4-Envoyée | | Alisor | Téléphone du cl... |

1 - 4 de 11

Solch eine Abbildung sollte man
(meiner Meinung nach) keinem
Kunden zeigen ... was genau soll hier
ausgesagt werden? -> Das sieht aus
nach: Praktikant hat schnell
Screenshot reinkopiert (zieht sich
durch ganzes Dokument)





ELCA

We make it work.

Jean-David Albou
Client Partner Energy
Jean-david.albou@elca.ch

ELCA Informatique SA | Lausanne 021 613 21 11 | Genève 022 307 15 11
ELCA Informatik AG | Zürich 044 456 32 11 | Bern 031 556 63 11

www.elca.ch