

Wenn aus einem CRM eine zentrale Plattform der Kundeninteraktion wird

e-regio setzt auf die Lima-Integration von Stadtwerk365

Auf einen Blick

e-regio

Die Organization

e-regio GmbH & Co. KG

Hauptsitz

Rheinbacher Weg 10
53881 Euskirchen

Branche

Energie

Technologie

- Microsoft Dynamics 365 Sales
- Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Microsoft Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- Microsoft Azure Open AI
- Microsoft Power Platform Copilot Studio
- Microsoft Power Platform PowerAutomate
- Microsoft Razor Pages

Die Herausforderung

e-regio stand vor der Aufgabe, kundennahe Prozesse in Vertrieb, Service und Marketing deutlich effizienter und transparenter zu gestalten. Vor Projektbeginn fehlte eine zentrale CRM-Plattform: Kundendaten waren über verschiedene Systeme und Abteilungen verteilt, Serviceanfragen wurden stark manuell über Outlook bearbeitet und Mitarbeitende mussten für die Bearbeitung von Kundenanliegen regelmäßig zwischen CRM-nahen Informationen, Abrechnungssystem und weiteren Anwendungen wechseln. Dadurch entstanden Systembrüche, Doppelpflege, uneinheitliche Datenstände und ein hoher manueller Aufwand.

Gleichzeitig benötigte e-regio eine moderne Grundlage, um Kundenservice, Vertrieb und Marketing stärker zu verzahnen, Prozesse datengetrieben zu steuern und den steigenden Erwartungen an Geschwindigkeit, Servicequalität und digitale Customer Journeys gerecht zu werden.

Die Lösung

Mit Stadtwerk365 führte e-regio eine zentrale CRM-Plattform auf Basis von Microsoft Dynamics 365 ein. Die Lösung bündelt relevante kundenbezogene Prozesse für Vertrieb, Kundenservice und Marketing in einem gemeinsamen System und schafft damit eine einheitliche, konsistente Datenbasis. Vertriebsteams erhalten durchgängige Informationen vom Erstkontakt bis zum Vertragsabschluss, der Kundenservice kann Vorgänge digital und transparent bearbeiten, und das Marketing profitiert von datenbasierten Zielgruppen, Customer Journeys und klarer Erfolgsmessung.

Der zentrale Erfolgsfaktor ist die direkte Integration mit dem Abrechnungssystem Lima. Relevante Daten wie Verträge, Zählerstände, Produktdaten und Tarife werden zwischen Lima und Stadtwerk365 synchronisiert. Gleichzeitig können wesentliche Änderungsprozesse direkt aus dem CRM heraus angestoßen werden, ohne dass Mitarbeitende in das Abrechnungssystem wechseln oder Daten manuell übertragen müssen.

Das Lösungspaket von Stadtwerk365 im Überblick:

- Modul Vertrieb für Privat- und Gewerbekundenvertrieb
- Modul Kundenservice für Omnichannel Service
- Modul Marketing
- Direkte Integration mit dem Billing-System Lima

„Mit Stadtwerk365 haben wir eine zentrale CRM-Plattform geschaffen, die unsere kundennahen Prozesse erstmals ganzheitlich abbildet. Die direkte Integration mit dem Abrechnungssystem Lima eliminiert Systembrüche, sorgt für eine konsistente Datenbasis und ermöglicht es, wesentliche Prozesse direkt aus dem CRM heraus anzustoßen. Für Vertrieb, Service und Marketing bedeutet das deutlich weniger manuellen Aufwand, höhere Datenqualität und ein spürbar besseres Kundenerlebnis mit einem Push in Richtung digitaler Customer Journeys, Prozessautomatisierung und der Integration von AI-Funktionalitäten.“



Christian Minks
Teamleiter Frontoffice |
Application Owner CRM



Vorteile

Durch die Kombination aus Stadtwerk365 und Lima-Integration entsteht für e-regio ein zentraler digitaler Arbeitsraum für kundennahe Prozesse. Systembrüche werden reduziert, Informationen stehen transparenter zur Verfügung und manuelle Tätigkeiten wie Datenübertragung, Suche oder Doppelpflege entfallen weitgehend. Das führt zu kürzeren Bearbeitungszeiten, weniger Fehlerquellen und einer deutlich höheren Datenqualität.

Für die Fachbereiche bedeutet das: Der Kundenservice kann schneller und fundierter reagieren, der Vertrieb arbeitet mit einer durchgängigen Informationskette, und das Marketing kann zielgerichteter sowie messbarer kommunizieren. Insgesamt stärkt die Lösung die operative Effizienz, verbessert das Kundenerlebnis und schafft eine skalierbare Grundlage für weitere Digitalisierung, Automatisierung und den Einsatz von KI-Funktionalitäten.



Kontaktieren Sie uns:
Wir beraten Sie gerne.



Uwe Garbe
Key Account Manager

Uwe.Garbe@itvt.de
www.itvt.de