

Joules - Partnervertrieb für Stadtwerke

Das Vertriebspartnergeschäft ist eine Möglichkeit, um erfolgreich aus dem immer vehementeren Kampf um Energiekunden hervorzugehen. Wem der Preiskampf auf Vergleichsportalen zu teuer ist, der setzt auf persönliche Ansprache und Kundenbindung durch Vertriebspartner. Auch das Stadtwerk am See hat sich zu diesem Schritt entschlossen und 2018 die Zusammenarbeit mit Distributoren und Handelsvertretern begonnen. Verwaltet werden die Vertriebspartner, Kunden und Provisionen seitdem in der Software Joules der eins+null GmbH & Co. KG, eine der führenden Plattformen für Energievertrieb.

"Ich finde es ziemlich blauäugig, Partnervertrieb ohne Software zu verwalten", sagt Geraldine Graf-Thompson Marketingreferentin und Vertriebspartner-Managerin bei den Stadtwerken am See. Allerdings sei keinen Partnervertrieb zu machen auch nicht immer die beste Lösung für Stadtwerke. Der Ausbau und die Pflege der Kundenbasis steigert nicht nur den Umsatz, sondern vereinfacht auch die Akquise von neuen, tendenziell sehr treuen Kunden oder die Sicherung von Bestandskunden.

Die Wahl von Joules als Mittel zur Skalierung des Partnergeschäft fühlt sich noch immer richtig an und das kommt nicht von ungefähr: eins+null hat Erfahrung mit Stadtwerken sowie überregionalen Versorgern, wodurch Wissen um den Bedarf verschiedener Energieversorger in die Software einfließt. Für das Stadtwerk am See (SWSee) ein wichtiger Schritt zum Ausbau ihres Kundenstamms. Die Stadtwerkevereinigung aus der Bodenseeregion verwaltet mittlerweile ein Drittel ihrer rund 100.000 Kundenverträge auf der neuen Plattform. Graf-Thompson erzählt im Gespräch von der Entscheidung Joules einzuführen und ihren Erfahrungen seither.

Eine Vertriebssoftware für SWSee

Der geplante Start des Vertriebspartnergeschäfts beim Stadtwerk am See sollte nicht mit den bestehenden Softwaretools erfolgen. Zum einen war eine datenschutzkonforme Nutzung der bestehenden Softwarearchitektur durch externe Mitarbeiter nicht möglich. Gerade 2018, während der Einführung der DSGVO, war das ein heikles Thema. Zum anderen dauerte insbesondere die Anlage von Verträgen im Multisize-Geschäft mit Hausverwaltungen und Filialisten sehr lange, da im bestehenden Abrechnungssystem jede Lieferstelle manuell eingepflegt werden musste. Die Kundenlisten der Vertriebspartner manuell anzulegen und laufend Rückfragen zu Provisionen, Vertragsstatus und Stornos zu beantworten, wäre alleine mit den verfügbaren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen nicht möglich gewesen. Geraldine Graf-Thompson erzählt von den ersten Plänen: "Um das Vertriebspartnergeschäft vernünftig aufziehen zu können, brauchten wir ein geeignetes Tool. Erst als dieses dann bereitstand, haben wir Vertriebspartner im größeren Rahmen eingeführt."

Um die für sie passende Software zu finden, habe sich das Stadtwerk einen Anforderungskatalog aus Must-Haves und Nice-to-Haves zusammengestellt. Neben der Verwaltung von Vertriebspartnern war eine Vereinfachung der internen Arbeitsabläufe, beispielsweise durch eine Bonitätsprüfung und eine automatisierte Provisionserstellung wichtig für die Skalierung des Vertriebs bei SWSee.

Unter anderem wurde dem Stadtwerk am See basierend auf dem Anforderungskatalog Joules empfohlen, auch weil zwei Vorgesetzte von Graf-Thompson Joules schon bei anderen Unternehmen kennenlernen durften.

Software-Setup ganz nach Bedarf

Joules sollte es also werden. Vom Anforderungsmanagement zum Livegang brauchte eins+null etwa 4 Monate - und die Mitarbeit von SWSee. Die Mitarbeit beim Setup beim Testen der Funktionen ist unerlässlich, außerdem muss zumindest der spätere Hauptverantwortliche für das System geschult werden. Besser wäre sogar eine Schulung aller Mitarbeiter, die später mit Joules arbeiten sollen. Die Implementierungsphase ist dafür ein guter Zeitpunkt, da zu diesem Zeitpunkt vergleichsweise leicht Arbeitsabläufe optimiert und an das jeweilige Stadtwerk angepasst, bzw. zusätzliche Features hinzugefügt werden können. Graf-Thompson hat zur ausreichenden Schulung auch eine klare Meinung: "Es ist sehr naiv, zu denken, man brauche keine Schulung. Selbst wenn man von einer Firma kommt, die mit Joules arbeitet, ist ja jedes System komplett auf den Energieversorger zugeschnitten und damit einmalig."

Diese Andersartigkeit der Systeme ist durch den modularen Aufbau von Joules bedingt, der sich je nach Bedarf aus einzelnen Themen wie Onlinevertrieb mit Webseitengestaltung oder einem CRM mit Kampagnentool zusammensetzt. Das Stadtwerk am See hat sich für den Anfang für ein kleines Setup mit dem Modul zum Partnervertrieb inklusive Bonitätsprüfung entschieden. Für die anfängliche Planung war dies ausreichend. Joules lässt sich später problemlos erweitern, falls beispielsweise neue Vertriebskanäle erschlossen werden. Aktuell wird beispielsweise der Webservice der GetAG angebunden. Auch im Kleinen entwickelt SWSee ihr System laufend weiter, um die Anforderungen im Tagesgeschäft noch besser erfüllen zu können.

Ein System, viele gute Ideen

Allgemein nützliche Entwicklungen landen in der Regel auch als Standard in der Software. Und da auch andere Energieversorger ihr Joules-System weiterentwickeln und diese Ideen in den Standard aufgenommen werden, gibt es bei jedem Update neue Funktionen, die dann auch SWSee zur Verfügung stehen. Um hier den Überblick zu behalten, kommt den Nutzern der Changelog zugute, in dem alle neuen Funktionen seit dem letzten Update vermerkt sind. "Joules ist sehr zuverlässig", sagt Frau Graf-Thompson, "vorausgesetzt Updates werden regelmäßig durchgeführt. Das mussten wir schmerzhaft erfahren." Anfangs hatte SWSee nur alle vier bis fünf Monate ein Update durchführen lassen, was bei einer neuen Version pro Woche schnell einen Unterschied von 20-30 Joules-Versionen ausmacht. Irgendwann traten Probleme auf, als die große Zahl an Neuentwicklungen aus dem Update nicht mehr mit den Sonderlogiken des Stadtwerks am See harmonierten. "Da hatten wir dann auch anderthalb Wochen Probleme." Jetzt ließen sie im Rahmen ihres Supportvertrages spätestens alle zwei Monate ein Update machen. Und auch eins+null hat dazugelernt und legt jedem Neukunden bei der Vertragsunterschrift eine Update-Flatrate ans Herz.

Die Nähe zu eins+null ist ohnehin wichtig für das Stadtwerk am See. Alle 14 Tage hält Frau Graf-Thompson einen Jour Fixe mit eins+null-Projektmanagerin, Frau Böhm. "Ich habe auch einfach das Glück, dass Frau Böhm nerdisch-deutsch, deutsch-nerdlich übersetzen kann und mir die Technik so erklären kann, dass ich es verstehe", lacht Graf-Thompson. Die Zusammenarbeit mit "ihrer" Projektmanagerin funktioniert richtig genial. Wenn Frau Böhm im Urlaub ist, bekommt Graf-Thompson nach Möglichkeit auch immer die selbe Vertretung, Herrn Romic. Dieser kennt nicht nur das System, sondern auch die Stadtwerke am See und kann sich gut auf deren Anforderungen einstellen.

Insbesondere seit sie Videos von neuen Funktionen bekäme, ist das Verständnis der Funktionen in Joules kaum mehr ein Problem. Oft lasse Sie sich neue Features per Screensharing erklären und bekomme das ganze im Anschluss per Video. "Wenn ich in vier Wochen vergessen habe, wie man zum Beispiel verzwickte Provisionen anlegt, schaue ich mir einfach das Video nochmal an." So sind auch

komplizierte oder individuelle Provisionen kein Problem mehr. Das ist auch für Vertriebspartner attraktiv, um flexible Konditionen zu verhandeln.

Katastrophale Provisionierung

SW See hatte vor der Einführung von Joules mit einigen Vertriebspartnern getestet, ob das Partnergeschäft für sie geeignet sei. Mit gemischtem Erfolg. "Die Provisionierung war eine Katastrophe", sagt Graf-Thompson. Jeden Monat musste sie die Neukunden-Listen ihrer Vertriebspartner mit den aktiven Kunden in ihrem Abrechnungssystem SAP vergleichen. Basierend darauf habe sie die Provision des Vertriebspartners dann je nach verhandelten Konditionen berechnet. Bei einer Stornierung musste sie das ganze erneut vergleichen und berechnen.

Jetzt erhalten ihre Vertriebspartner die Abrechnung pünktlich zum Monatsende per Mail, die Schnittstelle zwischen SAP und Joules macht den manuellen Vergleich überflüssig. Was uns zum Anfang unseres Gesprächs zurückbringt. "Ich finde es ziemlich fahrlässig, Partnergeschäft zu machen ohne eine Software zwischenschalten", sagt Graf-Thompson. Wenn man in SAP die Provisionsabrechnung erledigen, in einem anderen Programm die Verträge verwalten, den Vertriebspartnern in einer weiteren Software Zugriff auf Kundendaten ermöglichen und dann noch persönliche Daten über eine Cloud extern verfügbar machen soll, verliere man schnell den Überblick. Ganz zu schweigen von der eigentlichen Verwaltung der Vertriebspartner. Denn für die brauche man ja ohnehin auch noch eine Lösung.

Ein Netzwerk an Vertriebspartnern

Wie Eingangs erwähnt war ein Ziel bei der Einführung einer Software, eine Schnittstelle für die Vertriebspartner zwischen all den benötigten Daten zu schaffen, ohne mehr persönliche Daten als notwendig zur Verfügung zu stellen. Durch die Rollen- und Rechteverteilung in Joules kann jeder einzelne Handelsvertreter nur seine eigenen Verträge einsehen und deren Status, beispielsweise "Storno", "Unvollständig" oder "In Belieferung", abgleichen. Unnötige Daten werden ausgeblendet, sodass der Partner beispielsweise im Status "In Belieferung" die Kontodaten nicht mehr einsehen kann.

Durch die Statusmeldungen im System entfallen auch viele Rückfragen an Frau Graf-Thompson, wodurch sie mehr Zeit für ihre Aufgaben als Marketingmanagerin gewinnt. Und auch die Vertriebsleitung der Distributionspartner profitiert von der Einsicht in die Verträge der eigenen Angestellten. Vertriebler mit hohen Stornoraten können so gezielt geschult und Abschlussraten oder Ziele überprüft werden. Auch ihre Mitarbeiter arbeiten gerne mit Joules.

"Viele der großen Firmen im Vertriebspartnergeschäft arbeiten mit Joules, oft auch mit anderen Versionen," bestätigt Frau Graf-Thompson. Dadurch kennen sich viele Vertriebspartner schon im System aus und empfinden Joules als sehr übersichtlich. Außerdem habe eins+null für SWSee zusätzliche Status wie "Vollmacht fehlt" implementiert. Vertriebspartner sehen nun übersichtlich, aus welchem Grund ein Vertrag nicht weiter verarbeitet wird und warum dafür noch keine Provision geflossen ist. Viele Vertriebspartner, die auch für Unternehmen ohne Joules arbeiten, erzählen ihr immer wieder, wie toll die Arbeit mit Joules ist.

Oft berichten sie auch, welche Möglichkeiten Joules noch biete und wie sie die Software in anderer Konfiguration kennen. Für SW See sind manche Funktionen derzeit jedoch noch nicht relevant. "Vielleicht in fünf Jahren oder so", meint Frau Graf-Thompson. Bis dahin dürfte das Vertriebspartnergeschäft noch einige tausend Neukunden dazugewonnen haben.

"Ohne Software würde es nicht funktionieren"

Mittlerweile zählt das Joules des Stadtwerkezusammenschlusses etwa 30.000 aktive Verträge. Bei der Frage, wie lange deren Anlage ohne Joules gedauert hätte, schüttelt Graf-Thompson nur den Kopf. Das wolle sie sich gar nicht überlegen. "Diese 30.000 Verträge laufen, ohne dass ich viel gucken muss." Sie sehe sich morgens die Liste der Verträge an, deren Status über Nacht zum Beispiel auf "Beendet" gewechselt sind, viel mehr müsse Sie nicht machen.

Das Fazit, welches Frau Graf-Thompson zieht, ist eindeutig: "Ohne Software würde es nicht funktionieren." Das Stadtwerk am See hatte dies selbst unfreiwillig getestet, da sie bereits mit den ersten Partnern arbeiteten, bevor Joules vollständig implementiert war. "Wir haben mit der Hand am Arm gestartet. Davon würde ich jedem abraten. Joules verstehen, implementieren und einrichten und danach erst mit dem Partnervertrieb starten", empfiehlt die Marketingmanagerin. "Oft fährt man schon los, bevor etwas fertig ist und nachher denkt man sich 'ach, hätten wir doch noch zwei Monate gewartet!'"