



# VERTRIEB/MARKETING & KUNDENSERVICE

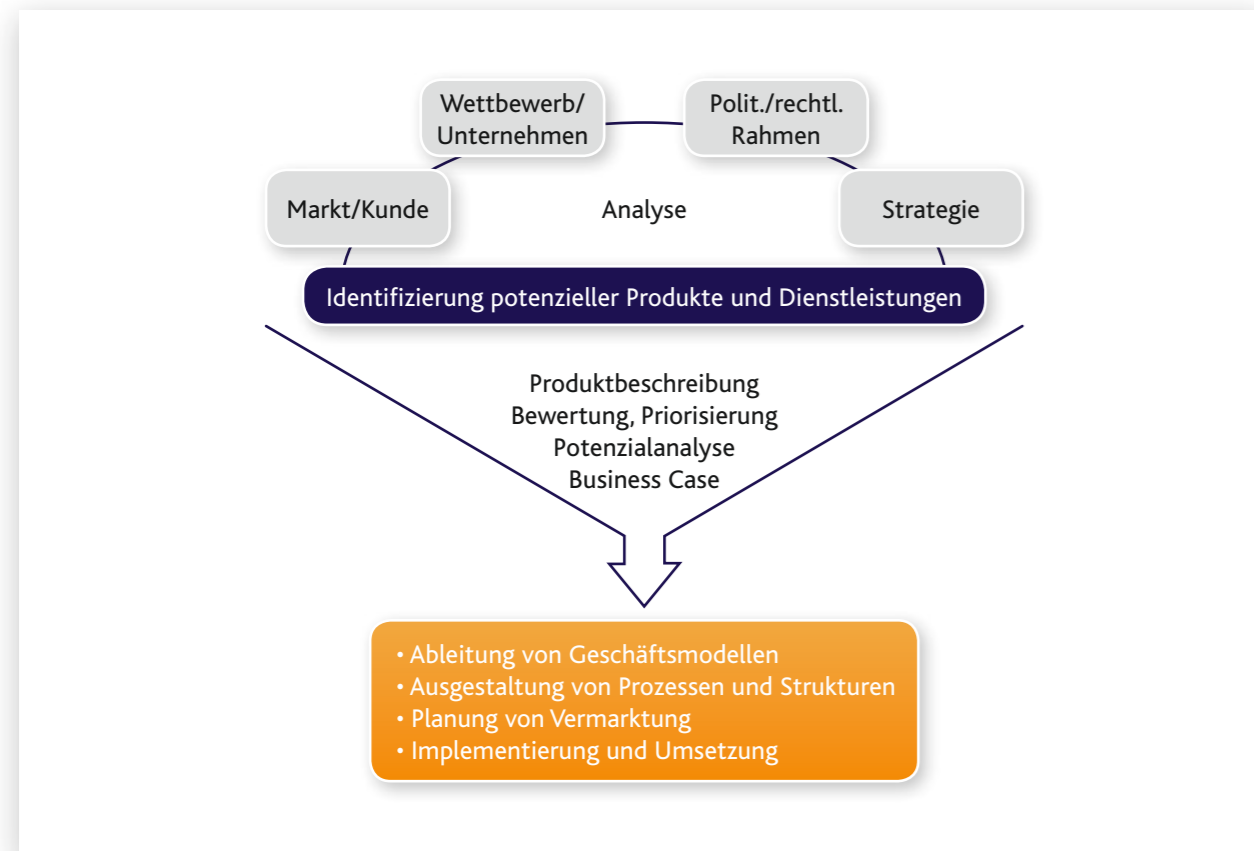
## ENERGIEDIENSTLEISTUNGEN/CONTRACTING

- Aufbau des Geschäftsfelds „EDL/Contracting“
  - Bestandsaufnahme/Strategieentwicklung
  - Definition von Produkten
  - Festlegung von Strukturen und Prozessen
  - Entwicklung eines Vermarktungskonzeptes
- Planung von Projekten
  - Verträge: Beratung/Prüfung zum Beispiel zu Preisanpassungen oder Endschaftsregelungen
  - Wärmepreiskalkulation
  - Wirtschaftlichkeitsanalyse bestehender Projekte
  - Technische Begutachtung

### Ihr rhenag-Praxis-Plus

- + Ist-Analyse der Produktwelt im Marktumfeld
- + Neuentwicklung von marktfähigen Produkten

## IMPLEMENTIERUNG VON PRODUKTIDEEN



## Wettbewerbsstärke in einem anspruchsvollen Markt

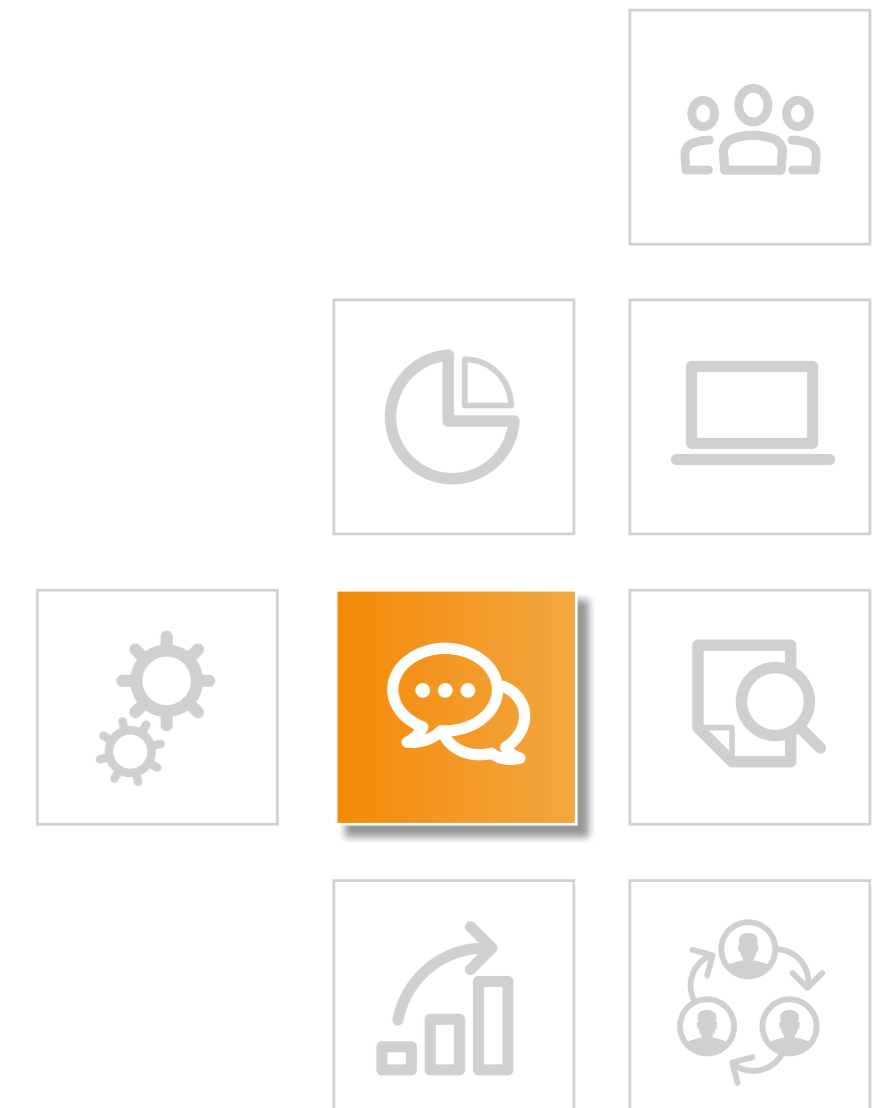
## Sprechen Sie uns an!

### rhenag Rheinische Energie AG Dienstleistungsvertrieb

Bayenthalgürtel 9  
50968 Köln

T 0221.93731-602  
F 0221.93731-600

dienstleistung@rhenag.de  
www.rhenag.de





## DAS MODUL „VERTRIEB/MARKETING & KUNDENSERVICE“ IN DER ÜBERSICHT

Die Kundentreue lässt nach – der Kampf um Kunden wächst. Energieversorger werden vor immer größere Herausforderungen gestellt, um Bestandskunden zu binden und neue Kunden zu gewinnen. Ein Lösungsansatz und mittlerweile entscheidender Wettbewerbsfaktor: Kundenbindung durch konsequente Kundenorientierung. Demgegenüber steht die Forderung nach effizienten Kostenstrukturen im Unternehmen.

Mit dem rhenag-Modul „Vertrieb/Marketing & Kundenservice“ bieten wir Ihnen umfassende Unterstützung zur Gewinnung von Neukunden, Bindung von Bestandskunden sowie zu allen Prozessen für einen wirtschaftlichen und kundenorientierten Service.

### VERTRIEB & MARKETING

- Strategieevaluierung und Neupositionierung von Vertriebsaktivitäten (zum Beispiel Aufbau von Vertriebsgesellschaften)
- Durchführung von Markt- und Wettbewerbsanalysen mithilfe von Kennzahlensystemen (Benchmarks)
- Erstellung sowie Analyse und Optimierung vertrieblicher Business-Case-Szenarien
- Analyse und Optimierung von Vertriebskanälen
- Entwicklung eines individuellen Produktportfolios
- Durchführung der Ausschreibung von Vertriebsgesellschaften/Partnerschaftsmodellen
- Implementierung einer Kundensegmentierung und Ableitung von Handlungsoptionen
- Durchführung von Effizienzanalysen der Vertriebsorganisation sowie Optimierung der Prozesse
- Unterstützung bei der Ausschreibung von Vertriebsgesellschaften
- Implementierung von CRM-Systemen als systemneutraler Berater

#### Ihr rhenag-Praxis-Plus

- + Erfolgreiche und praxiserprobte Marketing- und Vertriebsstrategien
- + Langfristige Sicherung von Bestandskunden, Gewinnung von Neukunden

### KUNDENSERVICE

Als Mandant des rhenag-Kundenservices profitieren Sie von unserem Know-how als

- **Netzbetreibermanager**  
Marktrolle Lieferanten in fremden Netzen
- **zentraler Kommunikator**  
Marktrolle Netzbetreiber in der Marktkommunikation mit Lieferanten, Messstellenbetreibern, Messdienstleistern und Einspeisern
- **Kundenverstärker**  
Wir bieten Service für Privat- und Geschäftskunden mit allen ihren Besonderheiten
- **Philosophieüberträger**  
Ihre Werte sind für uns keine Fremdsprache
- **Effizienzverstärker**  
Entlasten Sie sich in Ihren Schwachstellen und verstärken sich in Ihren Kernprozessen

Nicht billige Teillösungen, sondern **effektive Gesamtlösungen** schaffen nachhaltige Kundenbeziehungen.

INDIVIDUELLE ANFORDERUNGEN – INDIVIDUELLE LÖSUNGEN



„Der Kunde kommt wegen des guten Preises, der Kunde bleibt wegen des guten Services!“

#### Leistungen Netzbetreiber (Strom/Gas)

- Zählerfernauslesung (ZFA)
- Energiedatenmanagement (EDM)/Bilanzierung
  - Mehr-/Mindermengenermittlung und -abrechnung
- Marktpartnermanagement
  - Lieferanten Rahmenvertragshandling (inklusive Bereitstellung)
  - Lieferantenwechsel
  - Messstellenprozesse
- Netzaufrechnung, Zahlungsverkehr und Forderungsverfolgung
- Datenbeschaffung Zählwerte
- Kontaktmanagement Netzanschlusskunden
- Gerätemanagement und Vertragsanlage Netz (Zugang, Änderung, Abgang)
- Netzentgeltkalkulation
- Berichtspflichten (Monitoring, Veröffentlichungspflichten etc.)

#### Leistungen Vertrieb (Strom/Gas)

- Marktpartnermanagement
  - Lieferanten Rahmenvertragshandling (inklusive Bereitstellung)
  - Lieferantenwechsel
  - Marktkommunikation
- Preismanagement
- Vertriebsunterstützung
  - Vertriebspartnermanagement
  - Vertriebsportal
- Vertragsmanagement
- Datenbeschaffung
- Abrechnung und Forderungsmanagement
- Kundenkontakt
  - Mail, Brief, Telefon, Fax, Internet-Selfservice
- Qualitätssicherung (After-Call-Befragungen)
- Berichtspflichten (Abschlüsse, Monitoring, Veröffentlichungspflichten etc.)
- Datenqualitätsmanagement

### Individuelle Leistungen nach Wunsch

- Erstellung und Betrieb der Homepage mit integriertem Bestellprozess und Bonitätsprüfung
- Webbasierte Vertriebspartnerunterstützungstools
- Eigenes Serviceteam für den Kundenkontakt
- Mailversand von Abrechnungen und Dokumenten im Standard enthalten
- Strukturierte Dokumentenablage als Auswertungsbasis für Kundenanliegen
- Hinterlegung von kundenindividuellen Merkmalen als Basis für kommende Marketingaktivitäten (zum Beispiel VIP-Kunden oder Sinus-Milieus)
- Permanente telefonische Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Unterstützung bei der Entwicklung neuer Produkte und Tarife
- Unterstützung bei der Gestaltung von Kundenanschriften/Unterstützung Styleguide
- Bearbeitung von Kundensonderfragen/Beschwerdestelle
- Management-Support – kreativ und unkonventionell

### Ihr rhenag-Praxis-Plus

- + Maximale Kundenorientierung und gleichzeitig Abdeckung aller Anforderungen des Unbundling
- + Automatisierung, Standardisierung sowie reibungsloses Zusammenspiel von Massenprozessen
- + Betrieb und Weiterentwicklung von Service- und Abrechnungssystemen für Privat-, Gewerbe-, Geschäfts- und Industriekunden
- + Professionelle Outsourcing-Lösungen
- + Zuverlässige und umfassende Auftragsabwicklung durch erfahrene Mitarbeiter aus der Energiewirtschaft
- + Hohe Prozess- und Datenqualität
- + Möglichkeit zur flexiblen Abdeckung von Kundenanfragespitzen

### UNSERE LEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

