

Kundentreffen sind beliebt und bleiben wichtig

Kommunikationsplattform und Beziehungsseismograph

Interview mit Olaf Polak

Das regelmäßige Kundentreffen gehört für viele Unternehmen zum Pflichtprogramm im Portfolio der Marketingmaßnahmen. Warum das so ist und welchen konkreten Nutzen es den Beteiligten bringt, erläutert gegenüber der Redaktion der **ew** Olaf Polak, Vorstand der Somentec Software AG, Langen.

ew: Ende Mai hat die Somentec Software AG in Bad Nauheim ihr zehntes XAP-Anwendertreffen durchgeführt. Welche Bedeutung hat die Kundenveranstaltung im Marketingmix Ihres Unternehmens?

O. Polak: Die Veranstaltung hat einen sehr hohen Stellenwert, weil ein enger Kontakt zu den Anwendern unserer Software sehr wichtig ist. Produkte sind häufig austauschbar, Services und Dienstleistungen machen den Unterschied. Dabei kommt es besonders auf die persönliche Kommunikation von Mensch zu Mensch an. Darüber hinaus ist es auch ganz entscheidend, dass dieser Austausch regelmäßig stattfindet und somit das Vertrauensverhältnis gestärkt wird. Dieser persönliche Dialog legt mit die Basis, auch in einer sensiblen Situation, die in jeder Zusammenarbeit auftreten kann, vernünftig miteinander umzugehen und einvernehmlich Lösungen zu finden. Andererseits ist das Anwendertreffen auch ein aufschlussreicher Beziehungsseismograph, weil man dort viel über die Erwartungen, Sorgen und Bedürfnisse der Marktpartner erfährt.

ew: Wie werden die Veranstaltungen von den Kunden angenommen?

O. Polak: Durchschnittlich 30 bis 40 % unserer Kundenunterneh-

men sind mit unterschiedlichen Personenzahlen vertreten. Wenn man bedenkt, dass die Arbeitsbelastung überall steigt und es immer schwieriger wird, die Mitarbeiter aus ihrem Tagesgeschäft herauszuholen und zu solchen Veranstaltungen zu locken, sind wir mit der Resonanz sehr zufrieden. Und auch für die Anwender war das, was sie mit auf den Heimweg nehmen konnten, hilfreich, wie eine Feedback-Analyse zeigt.

ew: Welche Inhalte und Informationen erwarten die Kunden?

O. Polak: Die Kunden erwarten von uns eine Vielzahl von Informationen rund um unser Produkt und unsere Dienstleistungen. Konkret erwarten sie Informationen zur aktuellen bzw. kurz vor der Freigabe stehenden Softwareversion. Natürlich interessiert auch, wie die mittelfristigen Planungen und Entwicklungen aussehen, welche Schwerpunkte gesetzt werden und in welchen Zeiträumen welche Funktionalitäten bereitgestellt werden. Erfahrungsgemäß kommen auch Tipps und Tricks gut an, die im Umgang mit XAP helfen, den Arbeitsalltag leichter zu bewältigen. Hoch im Kurs stehen ferner Kundenvorträge, die an praktischen Beispielen vorstellen, wie ein Unternehmen bestimmte Aufgabenstellungen mit unserer Applikation gelöst hat. Praxisberichte vermitteln wertvolle Hinweise und Anregungen für die eigene Problemlösung. Wichtig ist natürlich auch immer der Blick über den Tellerrand, sei es in Bezug auf die Systemintegration, sei es bei rechtlichen Themen, etwa beim Energiewirtschaftsgesetz und Festlegungen der Bundesnetzagentur wie MaBiS und WiM, aber auch

vergleichbaren Herausforderungen auf der Wasser- und Wärme-seite.

ew: Wenn Sie die Diskussionen beim jüngsten Anwendertreffen reflektieren: Wo drückt bei den EVU der Schuh?

O. Polak: Die Unternehmen kämpfen aktuell stark mit der Unvereinbarkeit von zwei Anforderungen. Auf der einen Seite wächst der Druck, die Geschäftsprozesse zu automatisieren, zu optimieren und damit die Effizienz zu steigern. Hierbei wäre es hilfreich, wenn man kontinuierlich an den Prozessen arbeiten und Abläufe über eine gewisse Dauer einschwingen könnte. Doch das ist unmöglich, weil die Unternehmen immer wieder Veränderungen unterworfen sind. Momentan ändern sich die Anforderungen des Markts und der Bundesnetzagentur in rasantem Rhythmus. Für die Kunden bedeutet das ständige Ergänzungen in der Software und ein permanentes Umlernen in den Prozessen. Auch uns als Dienstleister stellt diese Situation vor eine große Herausforderung. Aktuell bleibt kaum eine Minute zum Durchatmen. Trotzdem haben wir die Rückmeldung erhalten, dass die Anwender sich in dieser schwierigen Situation bei uns gut aufgehoben und unterstützt fühlen.

ew: In Bad Nauheim fiel auf, dass viele Fragen der Tagungsteilnehmer konkrete Prozessdetails betrafen. Das scheint ins aktuelle Bild zu passen.

O. Polak: Eindeutig. Früher sprach man über Funktionen, die man mit



Olaf Polak: Wir sind künftig stärker gefordert, unseren Kunden unter die Arme zu greifen



Typischer Arbeitsalltag bei deutschen Stadtwerken aus Sicht von Karikaturist Ansgar Siebert

einem System beherrschen musste. Heute kommt es darauf an, eine ganze Funktionskette durchgängig und transparent darzustellen und mit einem hohen Automatisierungsgrad zu unterstützen. Prozessoptimierung ist aktuell das Thema schlechthin. Die zentrale Frage lautet: Wie lässt sich gewährleisten, dass keine Informationen verloren gehen und Prozesse nicht stecken bleiben?

ew: Welche Erkenntnisse haben Sie für Ihr Unternehmen vom jüngsten

Anwendertreffen mitgenommen?

O. Polak: Wir sind künftig stärker gefordert, unseren Kunden bei der Softwarenutzung und vor allem bei der Bewältigung von besonders anspruchsvollen Aufgaben, aber auch einfachen Massenprozessen, unter die Arme zu greifen. Dafür müssen wir unser Dienstleistungsportfolio ausbauen sowie Outsourcing-Angebote entwickeln. Wenn wir gewisse Aufgaben übernehmen, lindert das beim Kunden beispielsweise den Druck der Personalvorhaltung und das Prozessrisiko. Letztlich trägt

dies auch zu einer weiteren Verbesserung der Akzeptanz unserer Software bei.

ew: Etwas Entspannung darf bei einem Kundentreffen nicht fehlen. In Bad Nauheim konnten die Teilnehmer abends einen Selbstbalanceroller ausprobieren. Mit Erfolg?

O. Polak: Absolut, das kam hervorragend an und passte in gewisser Weise auch zur aktuellen Marktsituation. Man steht das erste Mal auf einem solchen Ding und ist unsicher, ob man damit klarkommt. Doch mit den richtigen Tipps vom Experten gewinnt man schnell an Sicherheit und dreht schließlich mühelos seine Runden. Genauso ist das bei der Realisierung neuer Marktprozesse. Zunächst fragt man sich, wie man das schaffen soll, doch mit professioneller Unterstützung und etwas Übung kommt man rasch und sicher zum Ziel.

ew: Herr Polak, vielen Dank für das Gespräch.

(40700)

opolak@somentec.de

www.somentec.de

Schwerpunktausgabe Customer Relationship Management (CRM)

Ausgabe: 20/2011

Anzeigenschluss: 02.09.2011

Erscheinungstermin: 19.09.2011

Informationen und Anzeigenbuchung:
Thorsten Lukas | Tel.: +49 (0) 69.7 10 46 87-445
E-Mail: thorsten.lukas@ew-online.de

ew

das magazin für die energie wirtschaft