

# CASE STUDY



Fertigung

Microsoft Dynamics CRM





### Case Study

CPFL Energia

Fertigung

Microsoft Dynamics CRM

„Bevor Microsoft Dynamics CRM eingeführt wurde, verfügte CPFL über keine spezifischen Managementinformationen, welche die Entscheidungsfindung oder die Entwicklung einer fundierten Strategie wirklich hätten unterstützen können.“

## Geschäftsanforderungen

Die Belieferung von Privathaushalten und Unternehmen mit Strom zählt wohl zu den schwierigsten und zeitsensibelsten Aufgaben in der heutigen Zeit. In Brasilien erfüllt CPFL Energia genau diese Aufgabe als vertikal integriertes Energieunternehmen, das Elektrizität erzeugt, verteilt und zugehörige Services verkauft. Das Unternehmen, das rund 18 Millionen Haushalte und Unternehmen mit Strom versorgt, kann auf eine über 100-jährige Firmengeschichte zurückblicken und ist derzeit der drittgrößte Anbieter auf dem brasilianischen Markt. Aufgrund seiner Investments in eine Reihe von Wasserkraftwerken, Windparks, Biomassekraftwerken, Ölkraftstoffanlagen sowie, seit kurzem, dem ersten Solarkraftwerk im Staat Sao Paulo ist das Unternehmen führend in Bezug auf erneuerbare Energien.

Aufgrund dieser umfangreichen und komplexen Aufgaben traf das Senior Management-Team die strategische Entscheidung, ein Shared Services Centre (SSC) als separates Tochterunternehmen zu gründen, um interne Services und Prozesse zu standardisieren und die Kosten innerhalb der Gruppe zu senken. Das SSC sollte die Outputs aus den Abteilungen Personalverwaltung, Einkauf, Informationstechnologie und der Anwendungsinfrastruktur bündeln, welche zusammen täglich Aufträge, Anfragen und Anträge von über 5.000 Mitarbeitern erhalten.

Um diesen umfangreichen, bedeutenden und vielfältigen Workflow zu verwalten, wurde die integrierte CRM-Lösung Dynamics CRM von Microsoft evaluiert, ausgewählt und über einen Zeitraum von drei Monaten getestet, bevor das SSC in Indaiatuba im Bundesstaat Sao Paulo „seine Türen öffnete“.

Als erste Anforderung mussten die Prozesse aller Geschäftssupportabteilungen detailliert ausgearbeitet werden. Man stellte fest, dass das letztendlich ausgewählte Tool in der Lage sein musste Aufträge, Bewerbungen, Schulungsmaßnahmen und Genehmigungsanfragen durch hochrangige Mitarbeiter - über Desktop-PCs und Smartphones - zu verwalten und zu steuern. Außerdem sollte es ein Self-Service-Portal bereitstellen, um die eingehenden Anrufe und E-Mails zu verringern.

## „60-prozentige Kostenverringering bei



„Durch die Microsoft-Lösung erhalten CPFL Energia und sein SSC alle detaillierten Informationen, um die Entscheidungsfindung zu optimieren. Das Tool ermöglicht es dem Unternehmen, Geschäftsanforderungen zu erfüllen, die Produktivität zu erhöhen und das Level an Managementinformationen zu verbessern.“

Eber Gustavo, Project Consultant bei AlfaPeople Brazil

### Lösung

CPFL Energia erkannte, dass die Lösung Microsoft Dynamics CRM, die einer der Direktoren des Unternehmens bereits kannte, sich aufgrund ihrer benutzerfreundlichen, flexiblen und effektiven Herangehensweise an Geschäftsanforderungen und der Gewährleistung der Betriebskontinuität sehr gut eignete und dazu beitragen konnte, dass SSC insgesamt als neues Unternehmen zu etablieren.

Eber Gustavo, Project Consultant bei AlfaPeople Brazil beschreibt die Lage zu Beginn der Implementierung wie folgt: „Bevor Microsoft Dynamics CRM eingeführt wurde, verfügte CPFL über keine spezifischen Managementinformationen, welche die Entscheidungsfindung oder die Entwicklung einer fundierten Strategie wirklich hätten unterstützen können.“

Während die Einführung von Microsoft Dynamics CRM dieses Problem bald beheben (und zu einem Standardset aus Services zu geringeren Kosten im Vergleich zum aktuellen Geschäftsmodell führen) würde, hatte auch die Forderung nach exzellenten Service-Levels für die internen Kunden des SSC von CPFL Energia eine hohe Priorität, da dies einen bedeutenden Teil der Unternehmenskultur von CPFL ausmacht. Die Gruppe wollte ein Modell für exzellentes Customer Relationship Management (CRM) entwickeln, das zwar häufig als Vertriebs- und Marketingkonzept in Bezug auf Kunden, aber nur selten für Mitarbeiter eingesetzt wird.



Management (CRM) entwickeln, das zwar häufig als Vertriebs- und Marketingkonzept in Bezug auf Kunden, aber nur selten für Mitarbeiter eingesetzt wird. Das Implementierungsprozess wurde von AlfaPeople Brazil innerhalb von drei Monaten abgeschlossen.



„Microsoft Dynamics CRM hat sich zu unserem wichtigsten Business Asset entwickelt und hat einen entscheidenden Beitrag dazu geleistet, unsere Ziele für das SSC zu erreichen.“

Adriana Cunha, Maintenance & Systems  
Coordinator bei CPFL Energia

Heute hat das SSC rund 700 Nutzer von Microsoft Dynamics CRM und jeden Monat:

- Erhält das SSC über 300.000 Dateneingaben für die Abteilungen Personalverwaltung, Einkauf, IT und Anwendungsinfrastruktur;
  - Werden 600 Hilfsleitfäden (Skripte) verarbeitet; und
  - Nutzen 14.000 interne Nutzer das Self-Service-Portal, das als „Nutzer-Frontend“ fungiert, um Anfragen, Beratungen und andere Interaktionen mit dem SSC durchzuführen.
- Eber Gustavo fährt fort: „Durch die Microsoft-Lösung erhalten CPFL Energia und sein SSC alle detaillierten Informationen, um die Entscheidungsfindung zu optimieren. Das Tool ermöglicht es dem Unternehmen, Geschäftsanforderungen zu erfüllen, die Produktivität zu erhöhen und das Level an Managementinformationen zu verbessern.“

## Benefits

### Standardisierte Shared Services

Durch die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM konnten alle Services, welche die Abteilungen Personalverwaltung, Einkauf, IT und Anwendungsinfrastruktur für CPFL Energia und seinen Teams anbieten, in einem System zentralisiert werden. Dies wird insbesondere ermöglicht, indem die gleiche Informationsqualität, Aufmerksamkeit, Reaktionszeit und Dokumentation beibehalten wurden, die vor Beginn des Projekts bereits vorhanden waren.

### Verbesserungen im Hinblick auf Kostenbasis und Servicelevel

Durch die Gründung eines Shared Service Centers (SSC) konnte CPFL Energia seine Kosten um 60 % verringern, was hauptsächlich auf die herausragende Implementierung und Integration der Lösung Microsoft Dynamics CRM zurückzuführen ist. Einer der Vorteile der Lösung besteht darin, dass sie Teamressourcen freisetzt und es den Teams ermöglicht, Ressourcen neu zuzuweisen, sodass sie bestmöglich genutzt werden können: zur Bereitstellung von Services für interne Kunden des SSC.

### Durch mobile Kompatibilität gestütztes Self-Service-Modell

Durch die Kombination der Abfrage- und Datenprozesse in einem einzelnen Tool und die Organisation der in Microsoft Dynamics CRM gespeicherten Informationen konnten die SSC-Teams innerhalb eines kurzen Zeitraums deutlich effizienter und produktiver werden. Die Reaktionszeiten wurden verkürzt, teilweise indem Manager die Möglichkeit erhielten, über ihr Smartphone oder Tablet effizient auf Anfragen zuzugreifen und diese zu genehmigen.

## GLOBAL OFFICES

**AlfaPeople** - Headquarters  
Teglholt Allé 13  
2450 København SV.  
**Denmark**  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info@alfapeople.com](mailto:info@alfapeople.com)

**AlfaPeople Germany**  
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 Herford  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
[info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

**AlfaPeople Chile**  
Avda. Nueva de Lyon 072  
Oficina 801, Piso 8  
Providencia, **Santiago**  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

**AlfaPeople Costa Rica**  
Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
**San Jose**  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
Landmark Tower, 4th Floor,  
Plot No. 2, Ashok Marg,  
C - Block, South City - I  
**Gurgaon** - 122001, India  
Phone: +919811089731  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople**  
**United Arab Emirates**  
Sidra Tower (1503)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, **Dubai**  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

**AlfaPeople United Kingdom**  
Century House  
100 Oxford Street  
W1D 1LL, **London**  
United Kingdom  
Phone: +44 2072 551 228  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

**AlfaPeople Switzerland**  
Hohenbühlstrasse 2  
8152 **Glattbrugg**  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

**AlfaPeople Colombia**  
Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki - Ofi 401  
**Bogotá**  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

**AlfaPeople Guatemala**  
5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel  
Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
**South Office**  
#26/1, 1st floor,  
Regus gem business centre,  
Ibis hotel, Bommanahalli,  
Hosur road, **Bangalore** - 560068  
Phone: +918040980841  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople Brazil**  
Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP  
CEP: 05805-000  
Phone: +55 (11) 3741-5181  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

**AlfaPeople US**  
Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor **New York**  
NY 10174  
Phone: +1 (917) 368-8088  
[info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)

**AlfaPeople Mexico**  
Baja California # 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
**México, D.F.**  
Phone: +52 5265 6030  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

**AlfaPeople China**  
Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
**Shanghai**  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

**AlfaPeople Saudi Arabia**  
King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road - **Jeddah**  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)