



Dreieich

Infobörse der Stadtwerke Dreieich für
Geschäfts- und Industriekunden

dialog



STADTWERKE
DREIEICH GmbH

1/2003



Ganzheitliche Sichtweise

Was bringt CRM (Customer Relation Management)? Dreieich dialog sprach mit Rolf Perschbacher, Geschäftsführer der Selligent GmbH.

Dreieich dialog: Was bedeutet der Begriff CRM?

Rolf Perschbacher: Wörtlich übersetzt heißt es Kunden-Beziehungs-Management. Gemeint ist die Organisation von effektiven und profitablen Geschäftsbeziehungen durch optimierte Kommunikation mit den Kunden und Partnerfirmen eines Unternehmens. Diese Kundenorientierung umfasst alle Kontakte und Maßnahmen der am Vertriebs- und Serviceprozess beteiligten Bereiche eines Unternehmens.

Was beinhaltet ein CRM-System?

Für ein Unternehmen kommt es darauf an, interne Prozesse, Technik, Mitarbeiter und Organisation so zu strukturieren, dass ein Höchstmaß an Wirtschaftlichkeit und Kundenzufriedenheit erreicht wird. Im Prinzip hat CRM drei Schwerpunkte: zunächst das Management der Kunden-Kontakte – hier geht es um die Optimierung der Kommuni-

kation per Telefon, E-Mails, Fax, Internet oder Post. Als nächstes das Management der Kundenbeziehungen, also die Optimierung der Beziehungen zum Kunden: Anfragen, Beratung, Angebot, Auftrag, Lieferung, Retouren, Dienstleistungen, Service und Reklamationen. Und nicht zuletzt das Management der Kundendaten, also die Zusammenführung, Verfügbarkeit und Nutzung der im Unternehmen vorhandenen Kundendaten.

Für wen ist ein CRM-System sinnvoll?

Grundsätzlich ist CRM nicht nur ein Stück Software, sondern es ist eine ganzheitliche und einheitliche Sichtweise auf den Kunden. Sinnvoll ist es in Unternehmen, die viel mit dem Kunden kommunizieren, beispielsweise bei Verkaufsorganisationen, Dienstleister, Serviceanbietern und Call-Centern. In anderen Unternehmen sind das die Abteilungen Verkauf/Vertrieb, Marketing und Kundendienst. Da abteilungsübergreifend und computergestützt gearbeitet wird, ist eine Investition in CRM ab 20 bis 30 Arbeitsplätzen realistisch. Auch für Klein- und Mittelbetriebe gibt es bereits passende, abgespeckte Lösungen.

Welchen Nutzen bringt ein CRM-System?

Zunächst einmal größere Transparenz und bessere Informationen über die Kundenprozesse, damit eine geringere Fehlerquote und somit auch niedrigere Kosten. Der Anwender kann besser auf wichtige und rentable Interessenten und Kunden fokussieren. Wichtige Kunden können stärker an das Unternehmen gebunden werden, da individueller auf ihre Belange eingegangen wird.

Fortsetzung auf Seite 2

Editorial

Wolfgang Lammeyer,
Geschäftsführer
der Stadtwerke
Dreieich



Liebe Leserinnen und Leser,

ein „Forum für die regionale Wirtschaft“ sollte dieser Newsletter, die Dreieich dialog, werden. So schreiben wir in der Startausgabe vor zwei Jahren. Zeit für eine Zwischenbilanz: Von der ersten Nummer an war die Resonanz groß, Medien und politische Entscheider, Organisationen und Verbände zeigten reges Interesse. Und natürlich nicht zuletzt Sie, die Unternehmensvertreter vor Ort. Auf unsere Adressen-Aktualisierungsaktion hatten wir einen guten Rücklauf – Dank an alle, die mitgemacht haben. In mehreren Firmen wird die Zeitschrift mittlerweile in verschiedensten Abteilungen gelesen. Fazit: Die Dreieich dialog hat sich etabliert, sie spiegelt das wirtschaftliche Leben in der Stadt wider. Ein schöner Erfolg. Und für uns Ansporn, die Zeitschrift noch dialogorientierter zu machen, sie mit noch mehr Nutzwert auszustatten. In diesem Sinne: viel Anregungen mit Ihrer Dreieich dialog die nächsten Jahre. Und sagen Sie uns, was Sie zu sagen haben. Unsere Geschäftskundenberater und unser Redaktionsteam haben jederzeit ein offenes Ohr für Sie.

Ihr Wolfgang Lammeyer

Inhalt

■ Seite 2

Neue Energiepreise
Die Erdgastankstelle
kommt

■ Seite 3

Im Porträt:
Hausverwaltung
Halberstadt

■ Seite 4

KWK spart Ökosteuern



News

Plan-Auskunft

Als kostenlosen Service bieten die Stadtwerke Dreieich Bauherren, Architekten und Bauunternehmen die Möglichkeit, tagesaktuelle Pläne der Versorgungsleitungen für die betreffenden Grundstücke und Bauvorhaben zu beziehen. Das neue Geographische Informations-System (GIS) der Stadtwerke macht ein schnelles Plotten der Pläne möglich. Erforderlich ist eine telefonische Anmeldung, gegen eine Empfangsbestätigung erhalten Interessenten diese Pläne. Nähere Infos: Jolante Jetczak (0 61 03) 6 02-2 15, Helmut Fleckenstein (0 61 03) 6 02-2 19, Armin Rother (0 61 03) 6 02-2 83.

Neu in Dreieich

- Alles fürs Labor gibt's bei Witeg Labortechnik GmbH, Robert-Bosch-Straße 14, 63303 Dreieich, 0173-697 53 86.
- Auto-Cad-basierende 3D-CAD-Softwares sind die Spezialität von Kiwi Software-Vertrieb GmbH, Robert-Bosch-Straße 30, 63303 Dreieich, (0 61 03) 73 33 60.
- Comtec Networking Systems, Heinrich-Hertz-Straße 3, 63303 Dreieich, (0 61 03) 30 00 90, hingegen liefert Full-Service bei Datenkommunikation und Netzwerken.
- Klebstoffe, Reinigungsmittel und Dichtstoffe kommen seit neuestem von Vebatec GmbH, Lacheweg 29, 63303 Dreieich, (0 61 03) 72 88 78.
- Wer gestresst ist, bucht billige Reisen bei Holidays for free, Robert-Bosch-Straße 14, 63303 Dreieich, 0177-2 39 74 98.

Mittagstisch bei Il Cavatappi

Klassische italienische Küche: hausgemachte Pasta und gutes Fischangebot, je nach Saison gibt es Meeresfrüchte, Austern, Trüffel oder auch Spargel. Moderne helle Räume, Sommerterrasse, guter freundlicher Service (abends Reservierung empfehlenswert).

Öffnungszeiten: täglich von 11.30 bis 14.30 Uhr und von 18 bis 1 Uhr, samstags: 18 bis 1 Uhr. Il Cavatappi, An der Trift 65, 63303 Dreieich (Gewerbegebiet Dreieichenhain), (0 61 03) 83 04 39.

Fortsetzung von Seite 1

Gibt es noch andere Gründe für ein CRM-System?

Aber ja. Man erreicht mittel- und langfristig eine wesentlich höhere Kundenzufriedenheit, verbessert Erfolgskontrollen bei Vertriebs-, Marketing- und Servicemaßnahmen und erhält aussagefähige Analysen und Reports für das Management.

Was kostet ein CRM-System?

Eine CRM-Software muss immer auf die spezifischen Gegebenheiten im Unternehmen zugeschnitten sein. Grobe Richtschnur: 1200 Euro pro Arbeitsplatz.

Nähere Informationen: Rolf Perschbacher, Selligent GmbH, Telefon (0 61 02) 81 25 48, www.selligent.de

Die Erdgastankstelle kommt



In nicht allzu ferner Zukunft kann man auch in Dreieich problemlos Erdgas tanken

Die Planungen für die erste Erdgastankstelle in Dreieich laufen bereits auf Hochtouren. Noch bis Ende dieses Jahres soll das zukunftsweisende Projekt abgeschlossen werden. Umweltbewussten Kraftfahrern ist es dann

möglich, in der jetzigen BP-Tankstelle, ab Herbst eine Aral-Tankstelle, im Kurt-Schumacher-Ring 138 Erdgas zu tanken. Udo Hammerl, Pächter der Tankstelle, lässt in Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Dreieich, die auch zukünftig das Erdgas liefern werden, die Station umbauen. Da Erdgas über den Umweltaspekt hinaus auch noch kostengünstiger ist als Benzin und Diesel, stellt dieser Treibstoff eine sinnvolle Alternative dar, sowohl für Privatleute als auch für Unternehmen mit Fahrzeug-Flotten. Und auch in Zukunft bleibt Erdgas kostengünstig. Dafür sorgt der Gesetzgeber, der bis zum Jahr 2020 die reduzierten Steuersätze für den umweltschonenden Kraftstoff fortgeschrieben hat.

Steuerbonus für Erdgas angeglichen

Zunehmende staatliche Belastungen machen auch für die Stadtwerke Dreieich eine Anhebung der Energiepreise unumgänglich. Dafür verantwortlich sind vor allem die Kosten aus dem Gesetz für erneuerbare Energien, die neue Runde der Ökosteuer sowie das Gesetz zum Ausbau der Kraft-Wärme-Kopplung.

Außerdem schlagen die höheren Bezugskosten zu Buche. Die Ökosteuer trifft jetzt auch die Erdgaspreise. Dadurch steigt die steuerliche Abgabe um 60 Prozent von vorher 0,34 Cent auf 0,55 Cent pro Kilowattstunde.

Der Erdgaspreis setzt sich zusammen aus dem Arbeitspreis für den Verbrauch und dem Grundpreis für die installierte Kesselleistung. Da der Gaspreis an den Preis für Heizöl gebunden

ist, ändert sich der Arbeitspreis in Abhängigkeit zum Ölpreis. Zur Berechnung werden jeweils die letzten acht Monate herangezogen.

Die Änderung des Grundpreises erfolgt in Relation zum Lohnindex, der vom Statistischen Bundesamt vierteljährlich veröffentlicht wird. Hinzu kommen die Steuern und Abgaben (Erdgassteuer, Ökosteuer, Konzessionsabgabe, Mehrwertsteuer). Verglichen mit anderen Energieversorgern bleiben die Stadtwerke aber auch weiterhin konkurrenzlos günstig. Durch die langfristige Anpassung der Erdgaspreise zum 1. April und zum 1. Oktober eines Jahres erhalten die Kunden zudem den Vorteil einer hohen Preissicherheit und Planbarkeit für die nächsten Monate.



Wir könnten Romane schreiben

Hausverwalter haben mit Immobilien zu tun – und mit den unterschiedlichsten Menschen. Ein Porträt.



Freundliche Kompetenz: Ehepaar Halberstadt



Einige der zahlreichen Objekte ...

„Wir gehen mit den uns anvertrauten Immobilien so um, als wäre sie unser Eigentum“, so beschreibt Brigitte Halberstadt das Credo ihrer Hausverwaltung. Das ist nicht ganz so selbstverständlich, wie es klingt – nicht alle in der Branche verdienen das Vertrauen, das nötig ist, um das Wohneigentum oder ein Miethaus in ihre Hände zu legen.

Denn darum geht es: Hausverwalter kümmern sich um alles, was eigentlich Sache des Hausbesitzers wäre: Mietersuche, Mietverträge, Abrechnungen, Renovierungen, Hausmeister und Reinigung bis hin zur Gartenpflege. Wenn es um die ganze Immobilie geht. Bei Eigentumswohnungen kümmern sich Verwalter nur um das so genannte Allgemeineigentum, also diejenigen Teile des Hauses, die allen Wohnungseigentümern gemeinsam gehören.

Das Eigentum instand zu halten, den Wert sogar noch zu steigern, ist neben den mietrechtlichen Problematiken der schwierigste Part für eine Hausverwaltung. Und die exakte Abrechnung, denn schließlich verwalten Hausverwalter „Rücklagengelder in Millionenhöhe“. Nach Meinung von Brigitte Halberstadt macht „einen guten Hausverwalter zuerst eine gute, für Laien nachvollziehbare Buchhaltung aus.“ Bei den Halberstadts in Dreieich gehört dazu, dass

die gesamte Buchführung, jede einzelne Rechnung den Beiräten vorgelegt wird. Vorgeschrieben sind nur Stichproben.

Das Haus in einem guten Zustand zu halten und dabei die finanziellen Interessen der Eigentümer zu wahren, gerät hin und wieder zu einem Spagat. Vor allem in sozialen Brennpunktlagen. „Dem Sozialamt ist es häufig egal, wer wie in einer Wohnung lebt, der Vermieter nimmt andererseits gern die relativ hohe Miete“, so Brigitte Halberstadts Erfahrungen.

Unter diesen Voraussetzungen kann ein Haus aber schnell „herunterkommen“ – die Hausverwaltung ist gerade in sozialen Brennpunkten auf die Kooperation mit den Bewohnern angewiesen. Deshalb ist die Auswahl der Mieter entscheidend für den guten Zustand eines Hauses. Normalerweise macht dann der Umgang mit Mietern Freude: „Wir könnten ganze Romane schreiben über das, was wir so täglich erleben.“

Psychologisches Geschick ist in dem Job gefragt, um allen gerecht zu werden. „Wer am falschen Ort spart, darf sich später nicht über höhere Kosten wundern.“ Meist hilft eine profunde Beratung durch Fachleute aus der Kartei der Halberstadts. Kunden lassen sich eben gern überzeugen, wenn das Vertrauen stimmt.



... der Hausverwaltung Halberstadt

Kontakt:

Hausverwaltung B. Halberstadt
 Brigitte Halberstadt und
 Friedrich Stahmer-Halberstadt
 Verwaltung von Eigentums-, Miet-
 und Gewerbeimmobilien
 Höhenweg 46
 63303 Dreieich
 Telefon (0 61 03) 8 54 59
 Telefax (0 61 03) 8 19 90
 E-Mail: hv-halberstadt@t-online.de



KWK spart Ökosteuer

Blockheizkraftwerke heizen, kühlen und produzieren Strom – und sparen auch sonst bares Geld.

Der Markt ist gut ausdifferenziert: Blockheizkraftwerke (BHKW) gibt es von einem Kilowatt elektrischer Leistung bis weit in den Gigawattbereich. Das Prinzip der Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) schafft eine Energieausbeute von über 70 Prozent, weil die Anlagen gleichzeitig heizen und Strom produzieren. Und seit neuestem sind sie noch günstiger: Wenn das Kraftwerk nicht mehr als zwei Megawatt Strom produziert, ist der Energieträger, meist Erdgas oder Diesel, von der Ökosteuer befreit.

Für den privaten Bungalow lohnt sich eine solche Anlage natürlich nicht – ganz anders aber verhält es sich bei Gewerbeimmobilien. Eine KWK-Anlage wird in der Regel so konzipiert, dass sie etwa 15 bis 20 Prozent der gesamten Heizlast des Gebäudes produziert, der Spitzenbedarf an Heizenergie wird mit einem gewöhnlichen Kessel abgedeckt. Das vor allem deshalb, weil die Anlage ja das ganze Jahr über möglichst unter Volllast laufen soll, denn nur dann erreicht sie den Ausnutzungsgrad von über 90 Prozent – für die Ökosteuerbefreiung sind 70 Prozent übers Jahr gerechnet vorgeschrieben.

Die kleinsten Anlagen produzieren etwa vier Kilowatt thermisch (Heizleistung), setzt man diese als ein Fünftel an, so ergibt sich eine Gebäudenennlast von 20 Kilowatt, ab dem sich ein BHKW rechnet – ein durchschnittlich wärmegeprägtes Bürogebäude ab 500 Quadratmetern Nutzfläche aufwärts schafft das spielend. Spannend sind Blockheizkraftwerke vor allem dann, wenn ganzjährig Wärme oder warmes Wasser gebraucht wird – eine Hotelanlage mit Schwimmbad beispielsweise.

Was im Winter die Heizung, ist im Sommer die Klimatisierung. Der physikalische Trick, aus Wärme Kälte zu machen, verhilft dem BHKW im



Das Kraftwerk im Haus spart den Ökosteuerberater

Bürogebäude auch in der warmen Jahreszeit zu guter Auslastung. Mit Hilfe einer nachgeschalteten Absorptions- oder Kompressions-Kälteanlage sorgt das BHKW für angenehm kühle Arbeitsatmosphäre.

Der quasi nebenbei produzierte Strom schließlich versorgt den Betrieb – zumindest bei den ökosteuerbefreiten BHKWs bis zu zwei Megawatt elektrischer Leistung lohnt sich eine Einspeisung ins öffentliche Netz nicht. Die Stromproduktion ist vor allem dann „spannend“, wenn man gleichzeitig eine Notstromversorgung mitbedenken muss.

Fazit: Ein BHKW ist für die meisten mittelständischen Unternehmen eine gute Möglichkeit, das Energiemanagement zu optimieren und gleichzeitig Ökosteuer zu sparen. Infos bei den Geschäftskundenberatern der Stadtwerke Dreieich (Adressen siehe Kasten rechts) oder unter www.bhkw-info.de



Blockheizkraftwerke sind in der Regel konventionelle Motoren, die mit Diesel oder umweltschonend mit Erdgas laufen

Ansprechpartner



Beratung
für Geschäftskunden:
José Dominguez,
Handelsfachwirt
(0 61 03) 6 02-120
jose.dominguez@stadtwerke-dreieich.de



Beratung
für Industriekunden:
Volker Kreuzer,
Diplomingenieur
(0 61 03) 6 02-166
volker.kreuzer@stadtwerke-dreieich.de

Kontakt
für redaktionelle Beiträge
in dieser Zeitschrift:
Hermann Becker
(0 61 02) 30 67 75

Impressum

Herausgeber: Stadtwerke
Dreieich GmbH
Eisenbahnstraße 140
63303 Dreieich
Telefon (0 61 03) 6 02-0
Telefax (0 61 03) 6 02-2 10
E-Mail info@stadtwerke-dreieich.de
Internet www.stadtwerke-dreieich.de

Redaktion
Jörg Engel (verantwortl.),
Abt. Vertrieb,
und Hermann Becker
in Zusammenarbeit mit
Robert Schmauß,
KOMMIT Frankfurt GmbH

Herstellung
KOMMIT Frankfurt GmbH
www.kommit-frankfurt.de