

M M S



EXPERIENCE
BEYOND
DIGITAL

Solarwatt

Optimierung der Customer Experience für B2C und B2B Kunden

T Systems

Volle Power für strahlende Kunden

Solarwatt ist ein Photovoltaik-Hersteller aus Dresden. Mit seinem ganzheitlichen Solarwatt-System ermöglicht das Unternehmen einen einfachen Zugang zu sauberer Energie, Wärme und Elektromobilität. Mit dem Solarwatt Manager haben die Nutzenden alle Komponenten und Verbraucher im Blick und können so auf einen immer effizienteren Energiehaushalt hinarbeiten. Dabei sollen Kund*innen und Interessierte an jedem Kontaktpunkt auf der gesamten Customer Journey bestmöglich digital und persönlich bedient werden. Solarwatt möchte das Marketing auf Basis der Salesforce Plattform vorantreiben und Marketing- sowie Google Analytics zielführender einsetzen.

Anforderungen

Solarwatt möchte mit effizienteren Prozessen im Geschäftsablauf dem Fachkräftemangel gegensteuern und setzt dafür bei der Kundendatenbasis an, auf welche das gesamte Marketing aufbaut. Zum einen soll die Kommunikation durch die gesamte Customer Journey hinweg so individuell und zielgerichtet wie möglich stattfinden und Marketingmaßnahmen bestmöglich aufgestellt werden.

Zum anderen sollen die Arbeitsprozesse durch die hochwertige Datenbasis so gestaltet werden, dass Fachkräfte so effizient wie möglich arbeiten können.

Lösung

Um die vorhandene Salesforce Marketing-Cloud bestmöglich zu nutzen, braucht Solarwatt gut geschultes Personal. T-Systems MMS setzt deshalb mit einem initialen Training an, um die Verantwortlichen in allen Anwendungsfällen fit für die effektive und effiziente Nutzung zu machen und steht als Ansprechpartner für die Planung, Teamsteuerung, Qualitätssicherung und die kaufmännischen Belange zur Seite. Um die Marketing Analytics und auch Google Analytics zielführend ausschöpfen zu können, wird Solarwatt bei der Erarbeitung der Herangehensweise zu den entsprechenden Analytics-Lösungen unterstützt.

Nutzen

Das Potenzial aus Marketing Analytics und Google Analytics kann nun voll ausgeschöpft werden. Die genauen Bedarfe werden an jedem Punkt der Customer Journey erfasst und das Marketing entsprechend ausgerichtet. Indem Solarwatt großen Wert auf Feedback seitens der Kundschaft legt, kann eine größere Kundenloyalität erreicht werden. Das genaue Wissen über den Kundenstamm hilft zudem dem Fachpersonal bei Solarwatt, sowohl die Angebote als auch die Umsetzung effizient zu gestalten, da verschiedene Voraussetzungen bereits bekannt sind.

„Wir haben permanent unser Ohr am Kunden – sowohl im B2C-Bereich als auch im B2B-Bereich. Gemeinsam mit T-Systems MMS haben wir nun auch Prozesse etabliert, um Kundenfeedback in unsere Entwicklung einfließen zu lassen.“

Jahn Götzel, Head of Digital Solutions, Solarwatt Dresden

Über SOLARWATT

SOLARWATT ist ein deutscher Hersteller und Anbieter von Photovoltaikanlagen für Eigenheime und Kleingewerbe. Seit 1993 produziert und vertreibt Solarwatt, mit rund 500 Mitarbeitenden in Dresden, alle wesentlichen Komponenten für die Eigenversorgung mit Solarstrom. Solarwatt betreibt als Systemhaus die größte Produktionsanlage für Glas-Solarmodule und produziert als einziger Anbieter in Europa sämtliche Komponenten selbst und aus einer Hand.

Ihr Ansprechpartner

Martin Molch

Teamlead in Digital Marketing

+49 351 2820 – 2478

+49 171 954 8476

martin.molch@t-systems.com

www.t-systems-mms.de

M M S  **EXPERIENCE
BEYOND
DIGITAL**