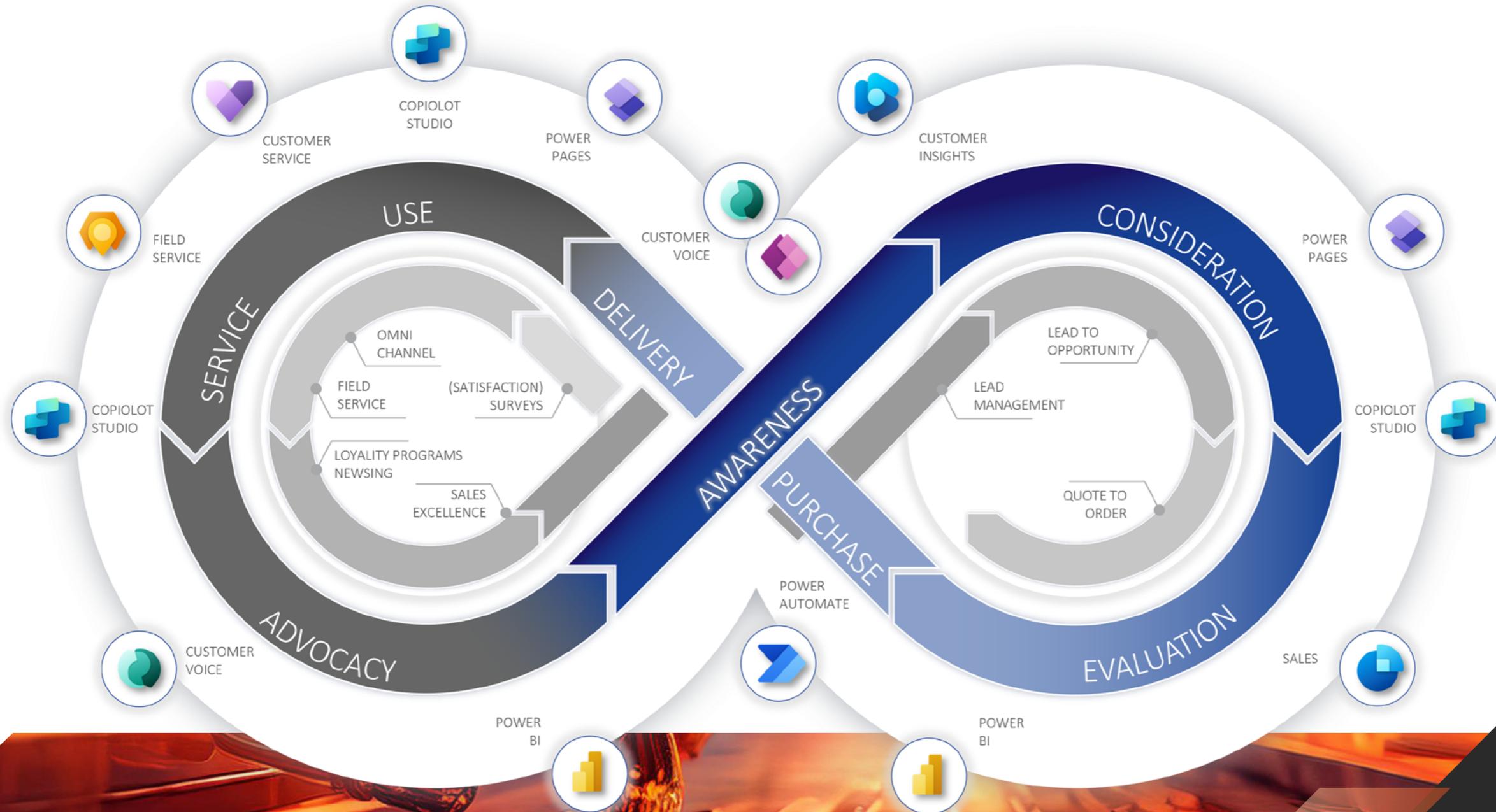


# MICROSOFT BY ORBIS

FÜR DIE  
ENERGIEBRANCHE

# MICROSOFT BY ORBIS.

# FÜR DIE GESAMTE CUSTOMER JOURNEY.



Jeder Schritt in der Customer Journey, vom ersten Interesse über die gezielte Abwägung und Bewertung bis hin zum Kauf, der Nutzung und dem Service folgt klaren Prozessen und wird durch das gesamte Microsoft-Portfolio optimal unterstützt



# NEXT-LEVEL MARKETING: PERSÖNLICH. AUTOMATISIERT. EFFIZIENT.

Mit **Dynamics 365 Customer Insights** können Energieversorger ihre Marketingkampagnen über verschiedene Kanäle hinweg automatisiert planen, steuern und auswerten. Die Plattform nutzt datenbasierte Analysen, um Zielgruppen präzise zu segmentieren und Inhalte gezielt zu personalisieren. Dabei lassen sich branchenspezifische Themen wie Elektromobilität und Photovoltaik nahtlos integrieren.

Durch den Einsatz von KI-gestützter Marketingautomatisierung wird die Kundenbindung langfristig gestärkt. Zudem ermöglicht die Lösung eine effiziente Umsetzung von Preisanpassungskampagnen, sodass Energieversorger flexibel auf Marktveränderungen reagieren und die Kundenzufriedenheit sichern können.

# DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS

KAMPAGNENMANAGEMENT &  
MARKETING AUTOMATION



PREISANPASSUNGS-  
KAMPAGNE

TOUCHPOINTS & KUNDEN-  
KOMMUNIKATION



INTEGRATION  
DRUCKDIENSTLEISTER

INTERESSENTEN- &  
KUNDENSEGMENTIERUNG



DOUBLE OPT-IN &  
OPT-OUT

# INTELLIGENTER VERTRIEB: SCHNELLER. EFFIZIENTER. KUNDENORIENTIERT.

**Microsoft Dynamics 365 Sales** hilft Ihnen dabei Ihre Vertriebsprozesse in der Energiebranche effizienter zu gestalten. Sie ermöglicht die einfache Erstellung und Verwaltung von Commodity- und Non-Commodity-Angeboten für B2C- sowie B2B-Kunden. Dank einer ganzheitlichen 360-Grad-Kundensicht lassen sich Leads gezielt bearbeiten, die Kundenansprache optimieren und langfristige Kundenbindungen aufbauen.

Zudem unterstützt die Lösung das zentrale Management von Geschäftspartnern, Kontakten und Opportunities, wodurch stabile Geschäftsbeziehungen gefördert werden. Energieversorger profitieren von flexiblen Vertragsmodellen und der Möglichkeit, Tarife sowie Sonderverträge individuell anzupassen, damit spezifische Kundenanforderungen passgenau erfüllt werden können.

# DYNAMICS 365 SALES

KONSOLIDIERUNG GESCHÄFTSPARTNERN & 360°-SICHT



ANGEBOTSPROZESS SONDERVERTRAGSKUNDEN

LEAD- & OPPORTUNITY-MANAGEMENT



NEXT BEST ACTION, NEXT BEST OFFER

GESCHÄFTSPARTNER- & KONTAKTMANAGEMENT



ELEKTROMOBILITÄT

ANGEBOTSPROZESS TARIFKUNDENT



PHOTOVOLTAIK

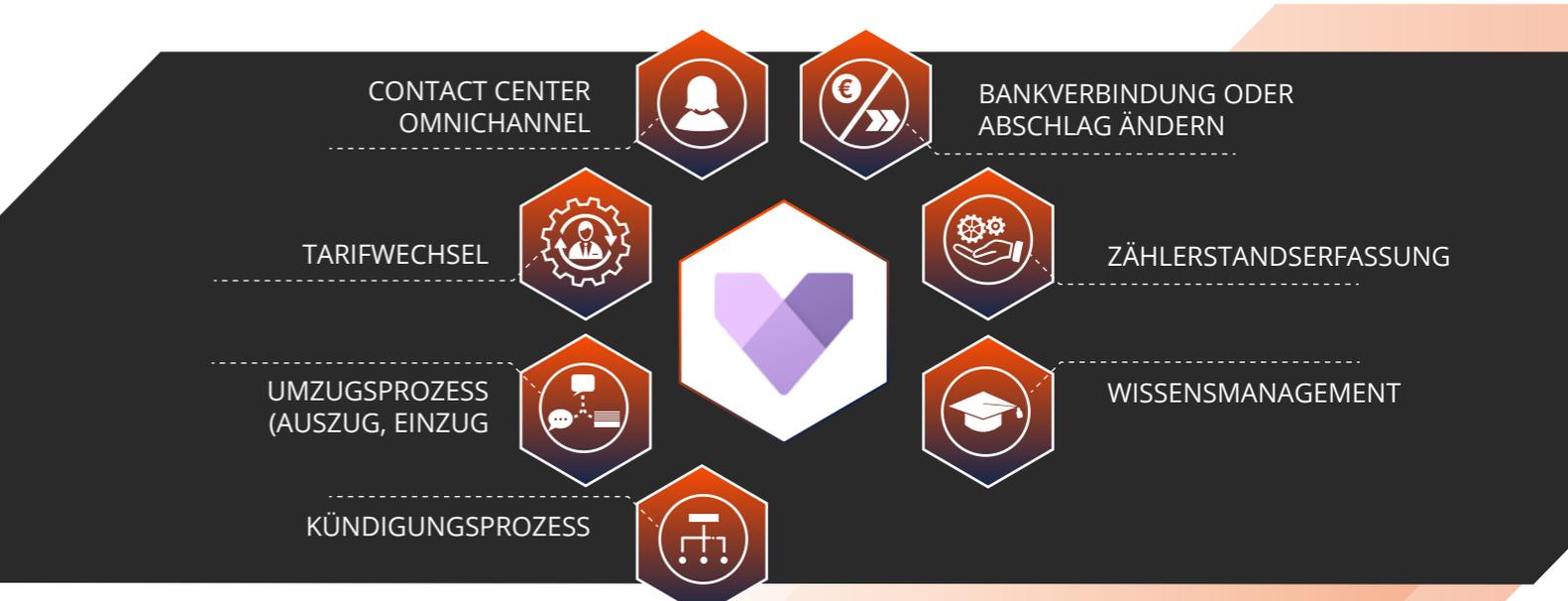


# SMARTER SERVICE: PERSÖNLICH. FLEXIBLE. NACHHALTIG.

**Microsoft Dynamics 365 Services** hilft Energieversorgern, sich im Wettbewerbsdruck durch datengetriebene Kundenbindung und personalisierte Services zu differenzieren. Automatisierte Prozesse und KI-gestützte Workflows steigern die Effizienz, senken Kosten und optimieren den Außendienst.

Microsoft Dynamics 365 ermöglicht es Energieunternehmen neue Geschäftsmodelle zu entwickeln, beispielsweise flexible Tarifstrukturen oder smarte Energiedienstleistungen. Echtzeit-Datenanalysen und IoT-Integrationen verbessern Prognosen und ermöglichen eine nachhaltigere Energiieverwaltung. Durch Compliance- und Nachhaltigkeitslösungen können Versorger regulatorische Anforderungen effizient erfüllen.

# DYNAMICS 365 SERVICE



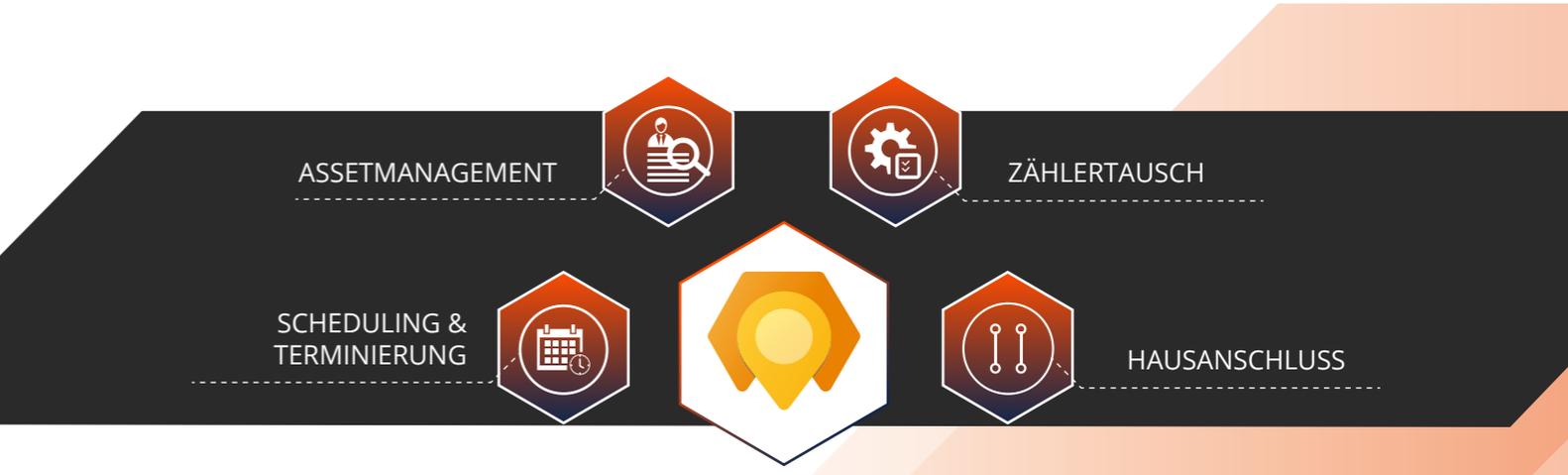


# EINSÄTZE IM AUßENDIENST: OPTIMIERT. DIGITAL. KUNDENNAH.

**Microsoft Dynamics 365 Field Services** unterstützt Energieversorger bei der effizienten Planung, Steuerung und Durchführung von Außendienstereinsätzen, ob Zählermontage oder Zählertausch, Hausanschluss oder Wartung von PV-Anlagen.

Die Lösung ermöglicht eine durchgängige Einsatzplanung mit KI-Unterstützung, Echtzeit-Kommunikation und mobilen Apps. Techniker erhalten alle relevanten Informationen digital, steigern die Erstlösungsquote und reduzieren Ausfallzeiten. Zusätzlich profitieren Energieversorger von integriertem Assetmanagement zur Verwaltung technischer Anlagen und Komponenten – für mehr Transparenz und optimale Ressourcennutzung im gesamten Serviceprozess von der Terminierung bis zur Dokumentation.

# DYNAMICS 365 FIELD SERVICE





## POWER-PLATTFORM: EINFACH. SCHNELL. DATENBASIIERT.

**Microsoft Power Platform** ermöglicht es Energieunternehmen maßgeschneiderte Lösungen für ihre spezifischen Anforderungen mittels No-Code- und Low-Code Applikationen zu erstellen. Somit lassen sich Kundenportale oder Energie Management Apps einfach und schnell entwickeln.

Mit **PowerBI** bietet Microsoft Energieversorgern umfassende Analyse- und Visualisierungsfunktionen, die datenbasierte Entscheidungen vereinfachen. Interaktive Dashboards und Berichte helfen dabei, Kündigungs- und Angebotswahrscheinlichkeiten zu kalkulieren, Forecastings sowie Verbrauchsanalysen durchzuführen und die relevanten KPIs kontinuierlich zu messen.

# MICROSOFT POWER PLATTFORM

KÜNDIGUNGS-  
WAHRSCHEINLICHKEIT



FORECASTING  
(BESCHAFFUNG)

ANGEBOTS-  
WAHRSCHEINLICHKEIT



KPI-ERMITTLUNG

VERBRAUCHSANALYSEN



LASTGANGANALYSEN



# MICROSOFT FABRIC

## **DATENFABRIK DER ZUKUNFT: INTEGRIERT. SKALIERBAR. ANALYTISCH.**

**Microsoft Fabric** vereint die Datenintegration, Business Intelligence und KI in einer einzigen Plattform – ideal für Energieversorger, die dezentrale Datenquellen effizient nutzen möchten.

Ob Lastgangdaten, Kundeninteraktionen oder IoT-Informationen: Fabric ermöglicht die schnelle Zusammenführung und Analyse dieser Daten für fundierte Entscheidungen. Mit integrierten Funktionen wie Kündigungs- und Angebotswahrscheinlichkeiten, Verbrauchs- und Lastganganalysen, Forecasting (Beschaffung) und KPI-Ermittlung lassen sich Marktverhalten und Bedarf präzise prognostizieren. Energieunternehmen können damit neue Geschäftsmodelle datenbasiert entwickeln, Nachhaltigkeitsziele verfolgen und regulatorische Anforderungen wie ESG-Berichte effizient erfüllen.

## **MODERN WORK: FLEXIBEL. KOLLABORATIV. SICHER.**

Mit den Lösungen für den **Modern Workplace** schaffen Energieversorger eine moderne Arbeitsumgebung für hybride Teams. Ob im Homeoffice, im Außendienst oder im Kundenkontakt, die Mitarbeiter bleiben vernetzt und produktiv.

Digitale Zusammenarbeit, sichere Kommunikation und gemeinsame Dokumentenbearbeitung fördern nicht nur die Effizienz, sondern auch die Attraktivität als Arbeitgeber. Die Integration in Dynamics 365 sorgt für durchgängige Prozesse und einfache Wissensvernetzung.

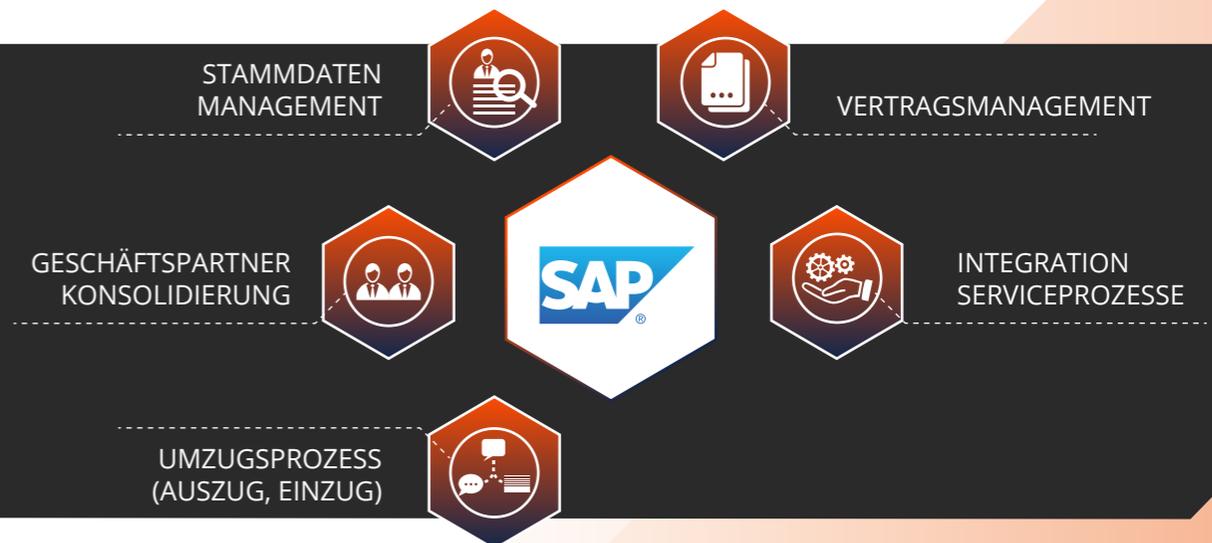
# MODERN WORK

# SAP INTEGRATION

## INTEGRATIONS-SERVICES: EINFACH. INTEGRIERT. VERNETZT.

Mit den ORBIS Integrationslösungen verbinden Energieversorger **Microsoft Dynamics 365** nahtlos mit **SAP-Systemen**, etwa zur automatisierten Marktkommunikation, Zählerstandverarbeitung oder Abrechnung.

Auch zentrale Prozesse wie Stammdatenmanagement, Geschäftspartnerkonsolidierung, der Umzugsprozess (Auszug, Einzug), Vertragsmanagement und die Integration von Serviceprozessen lassen sich effizient steuern. So entsteht eine durchgängige Systemlandschaft, in der alle Prozesse rund um Kunden, Netz und Energieflüsse effizient orchestriert werden. Die bidirektionale Kommunikation sorgt für konsistente Daten, kürzere Bearbeitungszeiten und erhöhte Transparenz – gerade in komplexen Multi-System-Umgebungen ein entscheidender Vorteil.



# MICROSOFT BY ORBIS

Wir sind ihr idealer Partner für die digitale Transformation in der Energiebranche und zählen zu den erfolgreichsten Unternehmen im Microsoft-Partnernetzwerk. Bei der Digitalisierung der Customer Journey orientieren wir uns an aktuellen Trends und bewältigen gemeinsam mit unseren Kunden die größten Herausforderungen der Branche. Mit unserer Beratungskompetenz und innovativen Lösungen unterstützen wir Sie auf ihrem Weg in die digitale Zukunft.



**Fundierte Beratung & Zukunftsorientierte Strategien**



**Nachhaltige Kundenbeziehungen & Support**



**Tiefgehendes Branchenwissen dank erfolgreiche Kundenprojekte**



**Maßgeschneiderte ORBIS Lösungen**



**Zertifizierter Microsoft Partner**



**Internationale Projektarbeit & ein globales Team**

STADTWERK  
AM SEE

Ein hervorragender Kundenservice ist aus strategischer Sicht von zentraler Bedeutung, um uns in Zukunft gegenüber dem Wettbewerb am Markt zu positionieren. Die Einführung von Dynamics 365 for Customer Service mit ORBIS als kompetentem Partner ist daher ein wichtiger Schritt, um noch näher am Kunden zu sein und ihm durch ein noch besseres Verständnis für seine Anforderungen und Wünsche ein positives Serviceerlebnis zu bieten.“



# MICROSOFT BY ORBIS

LÖSUNGEN DIE BEGEISTERN

SPRECHEN SIE UNS GERNE AN

ORBIS SE  
Nell-Breuning-Allee 3-5  
D-66115 Saarbrücken  
+49 681 9924-0  
[info@orbis.de](mailto:info@orbis.de)