

netzpraxis

SONDERDRUCK

FACHTHEMA

CRM-Projekt beim Übertragungsnetz- betreiber Amprion GmbH

Dass ein Übertragungsnetz-
betreiber eine Software für
das Kundenbeziehungs-
management (CRM) ein-
führt, mag für manchen noch
immer ein gewöhnungsbe-
dürftiger Gedanke sein. Die
Amprion GmbH hat dies
nach intensiver Vorbereitung
mit voller Überzeugung und
sichtbarem Erfolg getan. Mit
der Netzmanagement-
Lösung »TINA« von CURSOR
verfügt das Dortmunder
Unternehmen über eine zen-
trale Informationsplattform
mit konsistenten Kunden-
daten und -informationen,
auf die Mitarbeiter diverser
Managementabteilungen
standortunabhängig zugrei-
fen können. Seit der Inbe-
triebnahme am 1. April 2011
läuft die Anwendung stabil
und störungsfrei.

Bessere und schnellere Services für Netzkunden

Amprion optimiert Geschäftsprozesse
mit CRM-System



Erfolgreiches CRM-Projekt beim Übertragungsnetzbetreiber Amprion GmbH

Bessere und schnellere Services für Netzkunden

Als die Amprion GmbH 2008 bei ihren Geschäftspartnern eine Umfrage zum eigenen Image durchführte, registrierte der Übertragungsnetzbetreiber (siehe Textkasten) neben Lob auch kritische Töne. »Umständlich«, »bürokratisch« und »zu langsame Prozesse« lauteten beispielsweise die Antworten. Mit dieser Wahrnehmung steht Amprion in der Netzbranche keineswegs allein da, doch in der Menge verstecken wollte man sich nicht. »Wer sein Geschäft ernsthaft betreibt, kann ein solches Feedback nicht ignorieren«, sagt *Stephan Morgenschweis*, Leiter Customer Management bei Amprion. »Deshalb haben wir beschlossen, an unserem Auftreten zu arbeiten. Der Kunde kann zwar das Netz nicht wechseln, aber wir wollen ihn so behandeln, als ob er es könnte.«

Die Umfrage war Ausgangspunkt eines bemerkenswerten und höchst anspruchsvollen CRM-Projektes. Bemerkenswert, weil es auch 14 Jahre nach der Zeitenwende im deutschen Energiemarkt die Ausnahme ist, dass ein mit einem natürlichen Monopol ausgestatteter (Übertragungs-) Netzbetreiber über sein Image nachdenkt und sogar zielstrebig konkrete Maßnahmen zur Verbesserung ergreift. Anspruchsvoll, weil Amprion in einem hochkomplexen Markt und in einer großen Fläche an zahlreichen verstreut liegenden Standorten agiert. Das bedeutet viele Abteilungen für vielfältige Aufgaben, Mitarbeiter verschiedener Mentalitäten und oft auch dezentrale und individuelle Datenhaltung. Alle mitzuziehen und die kundenorientierten Prozesse zu synchronisieren und zu optimieren, damit am Ende alle mit »one voice to the customer« sprechen, darf man sich als Herkulesaufgabe vorstellen.



Stephan Morgenschweis (Mitte), Leiter Customer Management bei Amprion, mit den CURSOR-Vorständen Jürgen Topp (links) und Thomas Rühl. Bild: Barthel/CURSOR

Gemeinsames Kundenverständnis ist die Basis

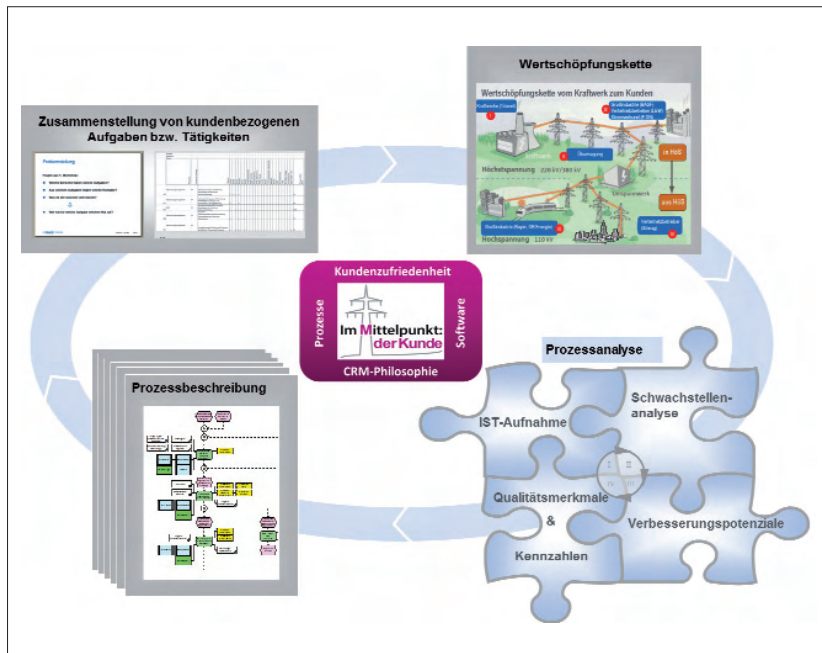
Wie lässt sich ein solches Projekt bewältigen? Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um das Ziel »Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch Optimierung des

Kundenmanagements« tatsächlich zu erreichen? »Uns war klar, dass wir das Projekt nicht auf die Einführung einer Software reduzieren konnten, sondern es in mehreren Dimensionen auf einem stabilen Fundament aufbauen mussten«, erläutert *S. Morgenschweis*. »Des-



Netzwarte der Amprion GmbH in Brauweiler.

Bild: Amprion



Das in sich geschlossene Denkmodell des CRM-Ansatzes bei Amprion: Gründliche Analyse, strukturierte Prozesse, praxisorientierte Unterstützung entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Bild: Amprion

halb war es zunächst einmal wichtig, unternehmensweit ein gemeinsames Kundenverständnis zu schaffen.« Als zweite wesentliche Anforderung legte Amprion fest, dass Kundendaten künftig abteilungs- und standortübergreifend allen berechtigten Mitarbeitern bereitstehen sollten, und zwar in einem möglichst einfach und intuitiv zu handhabenden System. Und

schließlich sollte auch eine einheitliche, konsistente Datenbasis geschaffen werden – mit dem Ziel, unterschiedliche Kundeninformationen auf der Grundlage von Stammdaten, kaufmännischen, technischen und vertraglichen Daten ohne großen Aufwand auswerten und benötigte Dokumente per Mausklick am Bildschirm aufrufen zu können. Dadurch sollte es auch

leichter werden, Informationspflichten, beispielsweise gegenüber der Bundesnetzagentur, effizienter zu erfüllen.

Als Übertragungsnetzbetreiber steht Amprion mit Kraftwerksbetreibern, Verteilnetzbetreibern, industriellen Großverbrauchern, Bilanzkreisverantwortlichen, Lieferanten und Händlern auf vielfältige Weise in geschäftlichem Kontakt. Sei es, dass Netznutzung oder Dienstleistungen bei Kunden (z. B. Transformatorbetrieb, Instandhaltung) abgerechnet, dass Fahrpläne und Bilanzkreise gemanagt, Zähler und Messdaten verwaltet werden oder Regelenergie eingekauft wird. Alle Schnittstellen sind vertraglich abgebildet und müssen entsprechend gepflegt werden. Zudem haben unterschiedlichste Abteilungen und Personen mit den Kunden zu tun: Netzbetrieb, Regulierungsmanager, Bilanzkreismanager, Asset-Manager, Kundenbetreuer, Netzführung und Juristen, um die wesentlichen zu nennen. »Ein Kunde wird also nicht nur durch eine Person oder einen Fachbereich betreut, sondern durch viele Fachbereiche, die auch noch auf verschiedene Standorte verteilt sind«, verdeutlicht *Andreas Hinni*, Leiter Services bei Amprion, die Herausforderung.

An dieser komplexen Organisations- und Aufgabenstruktur galt es im Sinne der neuen Kundenbetreuungsphilosophie die Sollprozesse auszurichten und eine dazu passende Software auszuwählen. Auch hier überließ Amprion nichts dem Zufall.

Man erstellte ein Lastenheft, führte mit den verschiedenen Anbietern ein Proof of Concept durch, analysierte den Nutzwert der verschiedenen Lösungen, prüfte das jeweilige Projektmanagement und traf schließlich die Entscheidung. Sie fiel eindeutig zugunsten der CURSOR Software AG und ihrer Netzmanagement-Lösung »TINA«. Dank guter Vorbereitung, professionellem Projektmanagement und perfekter Zusammenarbeit wurde die CRM-Lösung zwischen August 2010 und dem 1. April 2011 (Go Live) eingeführt, »in Rekordzeit«, wie *S. Morgenschweis* betont. »Für das Projektmanagement müssen wir CURSOR ein großes Lob aussprechen.«

Amprion in Zahlen und Fakten

Die in Dortmund ansässige Amprion GmbH ging am 1. September 2009 durch Namensänderung aus der 2003 gegründeten RWE Transportnetz Strom GmbH hervor. Seit dem 1. September 2011 gehören knapp 75 % der Unternehmensanteile einer Investorengruppe aus Versicherungswirtschaft und Versorgungswerken unter Führung der Commerzbank Real AG. Mit rd. 11.000 Kilometern Länge sowie etwa 180 Schalt- und Umspannanlagen zwischen Niedersachsen und der Grenze zur Schweiz und zu Österreich betreibt Amprion das längste Höchstspannungsnetz (380 und 220 kV) in Deutschland.

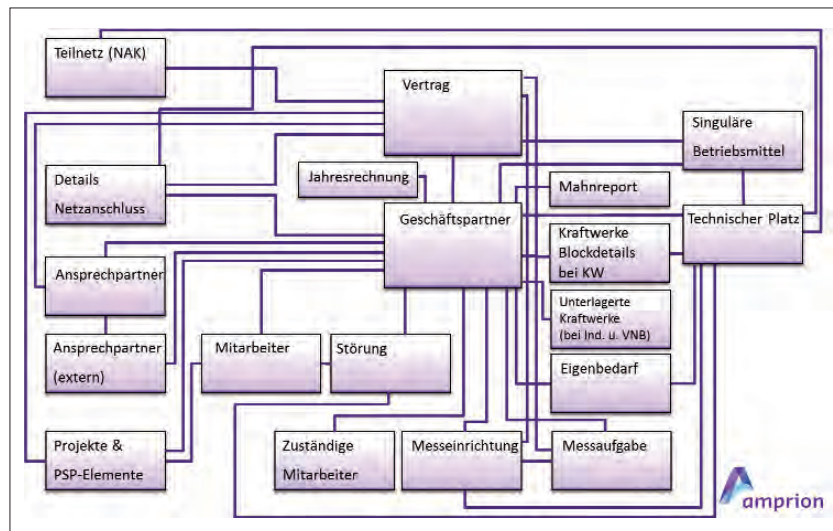
Darüber hinaus übernimmt das als Independant Transmission Operator (ITO) aufgestellte und mit allen Funktionen ausgestattete Unternehmen wichtige Aufgaben im europäischen Verbundnetz wahr. In der versorgten Fläche (73.000 km²) leben rund 27 Mio. Menschen. Das von 850 Mitarbeitern (davon 350 Monteure) betreute Übertragungsnetz transportiert jährlich eine Strommenge von rd. 194 TWh. Über 395 Einspeise- und Entnahmestellen verbindet Amprion fünf Kraftwerksgesellschaften (mit 34 Erzeugungsanlagen und einer installierten Leistung von 45 GW) mit 350 aktiven Stromhändlern und zahlreichen großen Industriekunden. Rd. 700 Bilanzkreise werden in der eigenen Regelzone bewirtschaftet. Zur Versorgung von Endkunden und zur Abwicklung von Handelsgeschäften bearbeitet Amprion täglich bis zu 4.100 Fahrplananmeldungen. Mehr als 3 Mrd. € will das Unternehmen in den nächsten zehn Jahren in den Netzausbau (u. a. 800 km neue Leitungen) und die Integration erneuerbarer Energien investieren.

Komplexität verlangt nach Transparenz und Bedienerfreundlichkeit

Je mehr Komplexität in den Prozessen, desto größer das Bedürfnis nach einfacher Handhabung, Transparenz und gute Bedienbarkeit waren denn auch wesentliche Anforderungen der Amprion-Experten an die neue CRM-Lösung. Alle Daten, Informationen und Verträge, die einen Kunden bzw. Geschäftspartner betreffen, liegen zentral in »TINA«, sie sind übersichtlich gegliedert jedem Kunden zugeordnet und können dort unmittelbar gefunden werden. Dies gilt auch für bereits früher archivierte Dokumente, die im Dokumentenverwaltungssystem SAP-DVS hinterlegt sind. Damit die Benutzer die CRM-Arbeitsoberfläche nicht verlassen müssen, wurde eine Schnittstelle zu SAP eingerichtet, um benötigte Informationen unmittelbar aufrufen und ansehen zu können. Werden im SAP oder CRM-System Veränderungen an den Daten vorgenommen oder Dokumente neu erzeugt, findet über Nacht eine automatische Aktualisierung statt, so dass die Dokumente am nächsten Tag auch im jeweils anderen System verfügbar sind. Bei besonders wichtigen Informationen und Dokumenten kann dieser Abgleich kurzfristig auch untertäglich angestoßen werden.

Vor allem die Umsetzung dieser Schnittstelle sei ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg gewesen, berichtet A. Hinini. »Dadurch konnte die CRM-Lösung den Anwendern vom Start weg Informationen zur Verfügung stellen, was maßgeblich zur guten Akzeptanz bei den Anwendern beitrug«. In der einfachen Informationsbereitstellung liegt für Amprion der wesentliche Nutzen der Lösung. Denn für die Fachabteilungen kommt es entscheidend darauf an, dass die Mitarbeiter nicht lange in verstaubten Datenarchiven blättern müssen, sondern gezielt elektronisch suchen können und die benötigten Informationen dann auch schnell und zuverlässig finden.

»Nun verfügen wir über eine zentrale Informationsplattform mit einer konsistenten Basis von Kundendaten und -informationen, auf die unsere Mitarbeiter standortun-



Dreh- und Angelpunkt Geschäftspartner (= Kunde). Der Auszug des Datenmodells vermittelt einen Eindruck der Komplexität der bei Amprion realisierten CRM-Lösung.

Bild: Amprion

abhängig zugreifen können«, bilanziert A. Hinini nach neun Monaten Betriebserfahrung. Bislang arbeiten rd. 90 Personen vor allem aus Asset Management und Netzwirtschaft mit dem CRM-System, weitere Abteilungen sollen integriert werden.

Beschleunigtes Störungsmanagement

In erster Linie dient die CRM-Lösung zwar als Informationsbasis, dennoch unterstützt »TINA« mit dem Störungsmanagement auch einen zentralen Geschäftsprozess bei Amprion. A. Hinini erläutert den Ablauf: »Angenommen in einer Umspannanlage tritt eine Störung auf. Dann erhalten die Administratoren von der Systemführung eine E-Mail mit der Störungsinformation. Der Administrator stellt diese in die CRM-Software ein und verknüpft sie mit den in der Information genannten technischen Plätzen. In der CRM-Software ist hinterlegt, welche Kunden mit der Umspannanlage verbunden sind. Das heißt, wir bekommen automatisch die Information, wie viele und welche Geschäftspartner betroffen sind und wer sie bei uns im Haus betreut. Aus dem System heraus kann die Störungsinformation an die zuständigen Betreuer gesendet werden.«

Das neue Verfahren bietet zwei wesentliche Vorteile. Zum einen sind alle erforderlichen Informationen rund um die Störung im Handumdrehen verfügbar und können automatisiert an zuständige Mitarbeiter verteilt werden. Qualität und Geschwindigkeit der Reaktion wer-

den also enorm verbessert. Andererseits kann man problemlos unter verschiedenen Gesichtspunkten Auswertungen durchführen: Wie viele Störungen gab es bei welchen Kunden in welchen Zeitraum? Oder wie viele Fälle sind in einer Umspannanlage aufgetreten? Die Ergebnisse solcher Abfragen können dem Asset-Management wertvolle Hinweise zur Optimierung der Instandhaltungsstrategie liefern.

Vom ersten Tag seit ihrer Inbetriebnahme laufe die Software störungsfrei, stellt A. Hinini fest. »Das stimmt uns sehr zufrieden und lässt uns zuversichtlich in die Zukunft blicken.« Selbstverständlich werde kontinuierlich daran gearbeitet, die Anwendung weiter zu verbessern und noch enger an die spezifischen Bedürfnisse anzupassen. Viele Erweiterungen können die Amprion-Administratoren im Rahmen des Customizings selbst realisieren, beispielsweise Reports und Vorlagen für Dokumente erstellen. Diese Unabhängigkeit vom Hersteller ermöglicht sehr kurzfristige und kostengünstige Anpassungen. Bei allen Ausbauschritten werde man aber sehr behutsam vorgehen, betont A. Hinini. »Dass die CRM-Software so stabil läuft, ist zunächst einmal ein großer Erfolg und die beste Gewähr für eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern.«

Gerhard Großjohann, Steinhagen

info@cursor.de

www.cursor.de

www.amprion.net