

SONDERDRUCK

LUXENERGIE ERFOLGREICH MIT CRM-SOFTWARE

Nachhaltiger Klimaschutz erfordert die Steigerung der Energieeffizienz und den verstärkten Einsatz erneuerbarer Energien. Ohne Dezentralisierung der Erzeugung ist dies kaum zu leisten. Weil Effizienz sein Geschäftsprinzip ist, gilt Contracting als besonders zukunftsträchtiges Energieversorgungsmodell. Der luxemburgische Contractor LuxEnergie entspricht schon heute prototypisch allen oben zitierten Anforderungen. Nicht nur in energetischer Hinsicht erreicht das Unternehmen Höchstleistungen, sondern auch bei den Geschäftsprozessen – möglich gemacht durch eine branchenspezifische CRM-Lösung.

Contracting-Spezialist LuxEnergie
erfolgreich mit CRM-Software

Energie- und Prozesseffizienz im Einklang



**„Mit EVI ist es uns
gelingen, einen ganz-
heitlichen Ansatz der
Unternehmensführung
zu realisieren.“**

Paul Weis, Geschäftsführer
der LuxEnergie S.A.



LuxEnergie erfolgreich mit CRM-Software

Energie- und Prozesseffizienz im Einklang

Vertrauen ist der Anfang von allem. Dem Werbespruch einer großen deutschen Bank aus den 1990er Jahren ist auch *Paul Weis* gefolgt. Der Geschäftsführer der LuxEnergie S. A. in Luxemburg fand bei seinem Amtsantritt 2005 ein Unternehmen vor, das sich seit seiner Gründung sehr erfreulich entwickelt hatte, jedoch an einem kritischen Punkt stand: Organisationsstrukturen und Prozesse waren nicht im erforderlichen Maß mitgereift, was die weitere geschäftliche Expansion zu gefährden drohte. »Wissen und Informationen steckten isoliert in den Köpfen oder individuellen Aktenordnern hinter verschlossenen Türen. Es verschlang immens viel Zeit, Dokumente zu suchen und aktuelle Projektstände zu recherchieren. Es war offensichtlich, dass wir Transparenz und Effizienz in den Abläufen verbessern mussten.«

Die Frage war nur wie? *P. Weis* erinnerte sich der CURSOR Software AG und ihrer CRM-Lösung EVI. Deren Einführung hatte er zuvor bei der damaligen Cegedel S. A. (heute Enovos Luxemburg S. A.) zur Unterstützung des Großkundenvertriebs vorangetrieben. Dem Gießener Softwarehaus traute er daher zu, ein neues, auf die speziellen Anforderungen des Contracting-Unternehmens zugeschnittenes CRM-Werkzeug zur Strukturierung und Professionalisierung seiner Geschäftsprozesse zu entwickeln. Keinesfalls eine triviale Aufgabe, betont *Klaus Grün*, der das Projekt bei LuxEnergie verantwortlich begleitete: »Wir brauchten ein Werkzeug zur Strukturierung eigentlich nicht strukturierbarer Prozesse.«

Kommunikation bezieht sich auch auf die Energiezentralen

Doch schon kurz nach der Inbetriebnahme des CRM-Systems bei LuxEnergie im Mai 2007 war klar, dass sich das Vertrauen nachhaltig bezahlt machen würde. Gemeinsam mit CURSOR-Consultant *Marno Veith* hatte *K. Grün* auf Basis des klassischen EVI eine neue CRM-Lösung konzipiert, die passgenau auf Strukturen und Abläufe des Contracting-Dienstleisters ausgerichtet ist. Ein wesentliches Element der Lösung war die neue Entität »Zentrale«.

»Bei uns bezieht sich die Kommunikation nicht nur auf einen Endkunden, sondern immer auch auf die Organisationseinheit der Energiezentrale«, erläutert *K. Grün*. »Das betrifft Lieferanten, Genehmigun-

gen, Messungen, Wartung usw. Alle Dokumente und Schriftstücke sind jeweils unter der betreffenden Zentrale zu finden. Und unsere mittlerweile rd. 40 Zentralen in Luxemburg sind wiederum verknüpft mit den verschiedenen Geschäftspartnern, Ansprechpartnern und Anschlussobjekten.«

Die CRM-Anwendung ist für die Mitarbeiter bei LuxEnergie nicht nur das zentrale Arbeitswerkzeug für Kommunikation und Informationsmanagement, sondern das Metronom, nach dessen Takt alle relevanten Geschäftsprozesse harmonisch schwingen. Für viele Aufgaben wurden Workflows ausgetüfelt, die relevante Abläufe so weit wie möglich vereinheitlichen und automatisieren. Ob Betrieb und Neubau von Zentralen, Angebots- und Vertragsmanagement, Dokumentenmanagement und teilweise sogar das Personalwesen – diese Prozesse rollen heute sicher wie auf Schienen. Intransparente Vorgänge, vergebliches Suchen nach Dokumenten, Ärger über unvollständige Daten und Wissensdefizite durch Personalveränderungen oder kranke Mitarbeiter gehören der Vergangenheit an. »Unsere Arbeitsprozesse sind erheblich transparenter und strukturierter geworden«, schildert *K. Grün* seine Erfahrungen. »Dank einheitlicher und kompletter Datenbasis kann jeder die für ihn wichtigen Informationen selbst herausuchen, ohne andere bei ihrer Arbeit zu stören.«



CURSOR-Vorstand Jürgen Topp (l.) und LuxEnergie-Geschäftsführer Paul Weis in der Energiezentrale Kirchberg

Mustergültige CRM-Lösung für Contracting-Branche realisiert

Seither wurde EVI bei LuxEnergie zu einer für die Contracting-Branche mustergültigen CRM-Lösung optimiert. Beispiel Vertragsmanagement und Unterschriftenverfolgung: Das Erstellen von Verträgen und ihre Verfolgung im Lauf der Geschäftsbeziehung waren in der Vergangenheit stets ein neuralgischer Punkt. In welchem Stadium befindet sich der Vertrag? Wer hat schon oder noch nicht unterschrieben? Wo liegt der Vorgang? Wie sieht die Änderungshistorie aus? Wann stehen Neuverhandlungen an?

All diese Fragen lassen sich nicht zuletzt aufgrund der integrierten Vertragsverfolgung mit Easy Archiv quasi auf Knopfdruck beantworten. Jede Veränderung wird eingescannt und historisiert im Archivsystem abgelegt. Befugte Mitarbeiter können die Dokumente per Link im CRM-System aufrufen und sich in kürzester Zeit über den Vorgang ein aktuelles Bild machen.

Beispiel Dokumentenmanagement: Werktäglich erreichen und verlassen die Zentrale des Unternehmens Dutzende Briefe und Faxe. Bei physischer Archivierung würde man im Ordnerschubel schnell den Überblick verlieren und ggf. lange Suchzeiten in Kauf nehmen müssen, wenn Dokumente kurzfristig benötigt werden. Ein- und ausgehende Post wird vom Sekretariat eingescannt, nach verschiedenen Kriterien mit relevanten Zentralen, Personen, Unternehmen, Kostenstellen usw. verlinkt und archiviert. Darüber hinaus werden Schlagworte vergeben, um die freie Suche zu unterstützen. Alle Dokumente werden auf diese Weise bearbeitet und stehen somit jedem autorisierten Mitarbeiter aus verschiedenen Blickwinkeln im Kontext zum Gesamtvorgang eines Kunden, einer Zentrale oder eines Unternehmens per Mausclick zur Verfügung. »Damit haben wir die täglichen Abläufe schlank und transparent gemacht«, stellt K. Grün zufrieden fest.

Erleichterung durch digitalisiertes Dokumentenmanagement

Wie das Dokumentenmanagement in der Praxis funktioniert, konnten die Teilnehmer eines Experten-Symposiums von CURSOR und

Erfolgreiches Contracting made in Luxemburg

Die LuxEnergie S. A. wurde 1990 mit dem Ziel gegründet, Energie-Contracting auf KWK-Basis in Luxemburg zu fördern. Hauptaktionär ist die Enovos Luxemburg S. A. (60,35 %). An deren Muttergesellschaft Enovos International S. A. halten mit RWE (18,36 %) und Eon (10 %) zwei deutsche Unternehmen Minderheitsbeteiligungen. LuxEnergie betreibt heute rd. 40 Energiezentralen mit einer installierten Gesamtleistung (Wärme, Strom, Kälte) von 275 MW. Jährlich werden rd. 280 GWh Wärme, 140 GWh Kälte und 40 GWh Strom erzeugt. LuxEnergie beschäftigt heute 70 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2010 einen Umsatz von rd. 44 Mio. €. Alle Kennzahlen steigen seit der Unternehmensgründung kontinuierlich. Potenzielle Wachstumsfelder sieht das Unternehmen auch im benachbarten Ausland (Deutschland, Frankreich, Belgien).

Die Kiowatt S. A. gründete LuxEnergie im Oktober 2008 gemeinsam mit der Tochter Woodenergy, der belgischen Paletteries François S. A., Hersteller von Paletten und anderen Holzzerzeugnissen. Beide Partner halten jeweils 50 % des Kiowatt-Kapitals. Das neue Unternehmen hat sich die Erzeugung von Strom und Wärme auf Basis von Biomasse-KWK sowie die Herstellung von Holzpellets aus Rest- und Altholz auf die Fahnen geschrieben. In einem ersten Projekt wird Kiowatt die Wärmelieferung zur Erzeugung von Kälte mit Absorption für ein neu entstehendes Rechenzentrum nördlich von Luxemburg übernehmen. Mit der Airport-Energie S. A. und der Data Center Energie S. A. hält LuxEnergie mit anderen Partnern weitere 50-prozentige-Beteiligungen an Unternehmen, die sich standortbezogen um Energieversorgung kümmern.

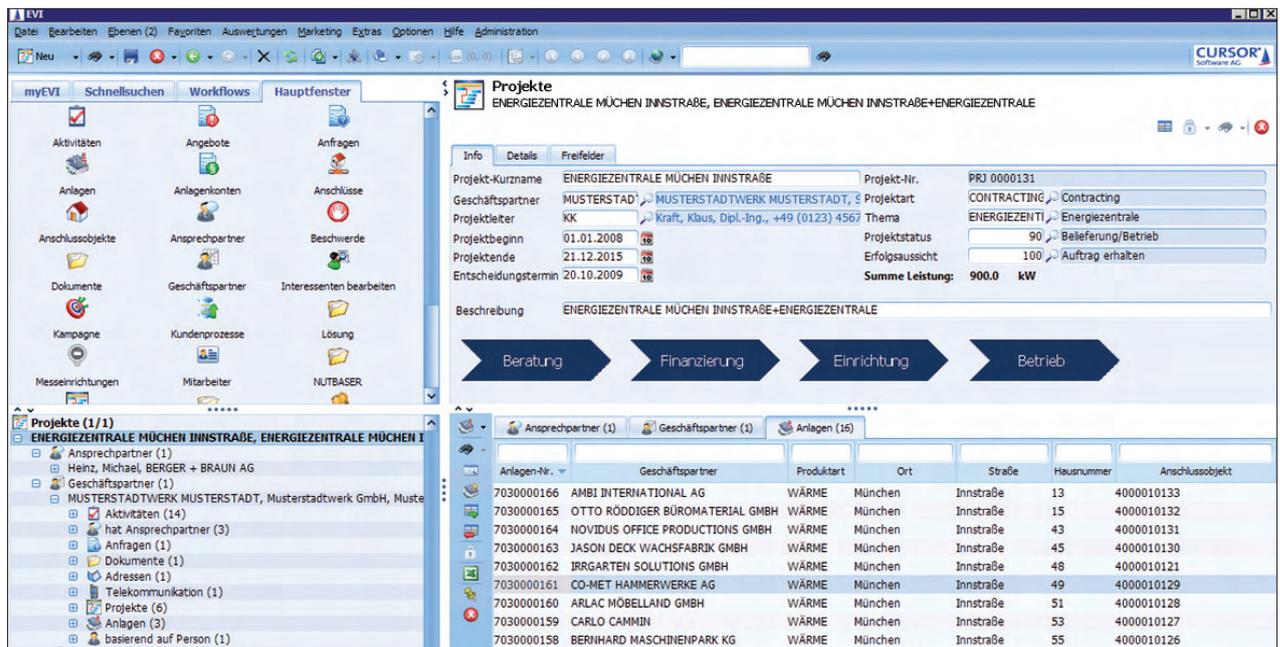
LuxEnergie zum Thema Contracting Ende März 2011 in Trier und Luxemburg live erleben. Vom Einscannen über das Zuordnen und Verschlagworten bis hin zum Aufrufen der Dokumente im CRM-System wurde der gesamte Prozess demonstriert. Staunend verfolgten die Zuschauer, wie souverän LuxEnergie die Dokumentenflut beherrscht und welche enorme Arbeiterleichterung das digitalisierte Management für das gesamte Unternehmen bedeutet. »Es wurde deutlich, dass die Firma LuxEnergie ihre Prozesse sehr gut im Griff hat und dass der Einsatz der CRM-Lösung von CURSOR dabei eine wesentliche Rolle spielt«, zollte ein Teilnehmer Anerkennung. Im engen Dialog zwischen Anwender und Softwarehersteller wird die Anwendung nun kontinuierlich weiterentwickelt. Eins der jüngsten Ergebnisse dieses Prozesses ist die Optimierung der Schnittstelle zwischen »Wilken.CS« und »EVI«.

Im Abrechnungssystem gibt es einerseits versehentlich entstandene Dubletten, andererseits Unternehmen mit mehreren Abnahmestellen, die dort in entsprechender Anzahl verzeichnet sind. Im CRM-System darf jeder Kunde jedoch nur einmal auftauchen. »Wir haben vor gut einem Jahr eine Bereinigungsaktion gestartet und arbeiten kontinuierlich an der Datenqualität im Abrechnungssystem«, erläutert

K. Grün. »Bei mehrfach vorhandenen Kunden haben wir dort ein Steuerfenster angelegt, das anzeigt, ob dieser Kunde ein Master oder ein Slave ist, und wenn es ein Slave ist, zu welchem Master er gehört. Mit



Klaus Grün, Contracting-Experte und Projektleiter bei LuxEnergie, betreut das CRM-Projekt



Prozessunterstützung im Großanlagen-Contracting: Beispielhafte Abbildung eines Projekts zu einer Energiezentrale in EVI. Der gesamte Prozess von der Beratung über die Finanzierung und Einrichtung bis hin zu Betrieb bzw. Belieferung und Service wird unterstützt und transparent abgebildet

dieser Bearbeitungslogik steuern wir nach unseren Bedürfnissen die gesamte Schnittstelle von Wilken.CS zum CRM-System, das somit eine einheitliche und vollständige Sicht auf den Kunden ermöglicht.«

Mit dem seit Ende April 2011 live geschalteten Workflow »Kundenanschluss« wurde ein weiterer wichtiger Geschäftsprozess standardisiert, damit darin keine Brüche mehr auftreten bzw. bei Problemen per Eskalationsautomatismus gezielt Lösungsschritte eingeleitet werden können.

Darüber hinaus strebt das Unternehmen die Nutzung des neuen Web Clients und der Smartphone-App an, was die Bearbeitung wesentlicher CRM-Prozesse mit mobilen Geräten – wie Laptop, iPhone oder iPad – ermöglicht. Damit gewinnen Mitarbeiter bei Tätigkeiten außerhalb des Büros (etwa unterwegs oder beim Kundenbesuch) erheblich an Handlungsfähigkeit. Geschäftspartnerdaten, Projekte, Anfragen und Aktivitäten können online abgerufen werden. Aktivitäten (z. B. versenden von E-Mails) werden automatisch als neue Aktivität im Rich Client gespeichert.

Wirkungsvolle CRM-Unterstützung von Beginn an bei Kiowatt

Demnächst wird EVI auch beim Tochterunternehmen Kiowatt aktiv im Einsatz sein, und zwar als eigenständige CRM-Lösung. Bei Kiowatt erwartet man ebenfalls ein schnelles Wachstum und setzt auf eine wirkungsvolle CRM-Unterstützung von Beginn an. P. Weis: »EVI wird es ermöglichen, mit dem in Belgien ansässigen Partner Woodenergy die Kommunikation im Zusammenhang mit der gemeinsamen Tochter Kiowatt transparent und effizient zu gestalten. Ein Muss für eine erfolgreiche Zukunft des Unternehmens.«

Kiowatt soll Biomasseprojekte größerer Leistung realisieren, d. h., Anlagen mit einer Feuerungsleistung von mehreren Megawatt. Um Brennstoff in ausreichender Menge zur Verfügung zu stellen – mehrere 1 000 t/a – sind intensive Kontakte mit lokalen Holzanbietern zu pflegen. Die Brennstofflogistik ist somit ein wesentlicher Schwerpunkt der zukünftigen Kiowatt-Aktivitäten.

»Zunächst war EVI für uns ein Werkzeug, um das Unternehmen umzustrukturieren«, resümiert

LuxEnergie-Chef P. Weis. »Heute halten wir damit unsere beziehungstechnisch komplexen Vorgänge im Haus transparent. Niemand muss mehr nach Informationen suchen, jeder findet schnell, was er benötigt. Wir haben alle wesentlichen Geschäftsprozesse optimiert und nebenbei den schriftlichen Papierverkehr im Hause stark reduziert. Das alles funktioniert wirklich ausgezeichnet. Dank EVI ist es uns gelungen, einen ganzheitlichen Ansatz der Unternehmensführung zu realisieren.«

(40546)

grossjohann@etamedia.de

info@cursor.de

klaus.gruen@luxenergie.lu

www.cursor.de

www.luxenergie.de