

CRM-Software macht LuxEnergie fit für Wachstumskurs

Erfolgreiches Contracting braucht System



Die Energiezentrale Kirchberg (links im Bild) ist mit 55 MW (th.) die größte KWK-Anlage der LuxEnergie S.A. Rechts daneben die Unternehmenszentrale.

der LuxEnergie S.A. wurde, befand sich der kontinuierlich wachsende Contractor an einem solchen kritischen Punkt. Organisationsstrukturen und Prozesse waren nicht im erforderlichen Maße 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.“

Werkzeug zur Strukturierung „unstrukturierbarer“ Prozesse

Wie verbessert man die multiplen Geschäftsprozesse eines Contracting-Dienstleisters? Eine darauf ausgerichtete Software existierte seinerzeit nicht, sie musste entwickelt werden. Weis hatte eine Idee, wem das gelingen könnte: der Cursor Software AG. Mit den CRM-Spezialisten aus Gießen hatte er zuvor bei der damaligen Cegedel S.A. (heute Enovos Luxemburg S.A.) als Projektverantwortlicher erfolgreich die Branchenlösung EVI eingeführt. Cursor traute er auf Basis der guten Erfahrungen zu, ein auf die speziellen Anforderungen des Contracting-Unternehmens zugeschnittenes CRM-Werkzeug zur Strukturierung und Professionalisierung seiner Geschäftsprozesse zu entwickeln. Das sei alles andere als eine triviale Aufgabe gewesen, betont Klaus Grün, der das CRM-Projekt bei LuxEnergie seit Beginn verantwortlich betreut: „Wir brauchten ein Werkzeug zur Strukturierung eigentlich nicht strukturierbarer Prozesse“.

Schon kurz nach der Inbetriebnahme des CRM-Systems bei LuxEnergie im Mai 2007 war klar, dass sich das Vertrauen bezahlt machen würde. Gemeinsam mit Cursor-Consultant Marno Veith hatte

PROZESSMANAGEMENT | Die Geschäftsprozesse im Contracting sind vielschichtig und individuell. Dass sie sich trotzdem strukturieren und sogar automatisieren lassen, zeigt das Beispiel der LuxEnergie S.A. in Luxemburg. Auf Basis der CRM-Lösung EVI, die auf die Belange der Branche angepasst wurde, hat der Contracting-Dienstleister seine Organisation kontinuierlich optimiert. „Die Lösung gibt unseren Geschäftsprozessen Struktur und ist zentraler Bestandteil unserer Betriebs- und Ablauforganisation“, sagt LuxEnergie-Chef Paul Weis.

Nichts erfreut Unternehmen mehr als stetiges Wachstum. Doch oft ist es nicht einfach, Wachstum in geordnete Bahnen zu lenken. Für den Contracting-Dienstleister LuxEnergie S.A. in Luxemburg (s. Textkasten), war es nach der Jahrtausendwende besonders schwierig, den Überblick zu behalten und die Geschäftsprozesse effizient zu steuern. Stetig wuchs die Zahl der Energiezentralen, der Mitarbeiter, der Aufgaben, der Dokumente usw. Die besondere Herausforderung beim Betreuen von Energiezentralen liegt darin, dass

jede quasi einzigartig ist, mit unterschiedlichen Techniklieferanten, Produkten, Kunden, Verträgen, Verantwortlichen und Ansprechpartnern. Wenn man diese vielen verschiedenen Parameter und die damit verknüpften Datenmanagement- und Kommunikationsprozesse nicht strukturiert und transparent organisiert, geht rasch der Überblick verloren, und die Geschäftsprozesse werden zunehmend ineffizient. Eine professionelle Unternehmenssteuerung wird schließlich unmöglich.

Als Paul Weis 2005 Geschäftsführer

Grün auf Basis des klassischen EVI eine neue CRM-Applikation konzipiert, die passgenau zu den Strukturen und Abläufen des Contracting-Dienstleisters passte. 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 der IT-Spezialist. „Das betrifft Lieferanten, Genehmigungen, Messungen, Wartung usw. Alle Dokumente und Schriftstücke sind jeweils unter der betreffenden Zentrale zu finden. Und unsere mittlerweile rund 50 Zentralen in Luxemburg sind wiederum verknüpft mit den verschiedenen Geschäftspartnern, Ansprechpartnern und Anschlussobjekten.“

Zentrales Arbeitsinstrument und Prozessmetronom

Die CRM-Anwendung ist für die Mitarbeiter bei LuxEnergie nicht nur das zentrale Arbeitswerkzeug für Kommunikation und Informationsmanagement, sondern mittlerweile sogar das Metronom, nach dessen Takt alle relevanten Geschäftsprozesse harmonisch schwingen. Für viele Aufgaben wurden Workflows ausgetüftelt, die relevante Abläufe so weit wie möglich vereinheitlichen und automatisieren. Intransparente Vorgänge, vergebliches Suchen nach Dokumenten, Ärger über unvollständige Daten sowie Wissensdefizite durch Personalveränderungen oder abwesende Mitarbeiter gehören der Vergangenheit an. „Unsere Arbeitsprozesse sind erheblich transparenter und strukturiert geworden“, schildert Grün seine Erfahrungen. „Dank einheitlicher und kompletter Datenbasis kann jeder die für ihn wichtigen Informationen selbst heraus-

suchen, ohne andere bei ihrer Arbeit zu stören.“

Vertragsmanagement: über den aktuellen Stand stets im Bilde

EVI wurde bei LuxEnergie stetig weiterentwickelt und zu einer für das Contracting mustergültigen CRM- und Prozessmanagementlösung ausgebaut. Beispiel Vertragsmanagement und Unterschriftenverfolgung: Das Erstellen von Verträgen und ihre Verfolgung im Laufe der Geschäftsbeziehung waren in der Vergangenheit ein neuralgischer Punkt bei LuxEnergie. 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 dank 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 ein aktuelles Bild machen.

Dokumentenmanagement: schlank und transparent

Beispiel Dokumentenmanagement: Werktaglich erreichen und verlassen die LuxEnergie-Zentrale Dutzende Briefe und Faxe. Die ein- und

ausgehende Post wird vom Sekretariat eingescannt, nach verschiedenen Kriterien mit betroffenen Zentralen, Personen, Unternehmen, Kostenstellen usw. verlinkt und archiviert. Darüber hinaus werden Schlagworte vergeben, um die freie Suche zu unterstützen. Alle Dokumente stehen somit jedem autorisierten Mitarbeiter aus verschiedenen Blickwinkeln im Kontext zum Gesamtvorgang eines Kunden, einer Zentrale oder eines Unternehmens per Mausklick zur Verfügung.

Diese von LuxEnergie selbst programmierte Dokumentenmanagement-Lösung wird demnächst von einem Modul abgelöst, das Cursor mit Hilfe des neuen Business-Process-Management-Tools entwickeln wird. Notwendig macht diesen Schritt der Umstand, dass die bestehende Lösung nicht mit Windows 7 harmonisiert. „Und wir haben keine Kapazitäten, das selbst neu zu programmieren“, erläutert Grün. An der Funktionsweise und am Prozessablauf wird



LuxEnergie-Geschäftsführer Paul Weis: „Die CRM-Lösung ist zentraler Bestandteil unserer Betriebs- und Ablauforganisation.“



Klaus Grün, LuxEnergie: „Das CRM muss mit den Anforderungen eines Unternehmens mitwachsen.“

Die LuxEnergie S.A. ...

... wurde 1990 gegründet mit dem Ziel, das 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 E.ON (10 %) zwei deutsche Unternehmen Minderheitsbeteiligungen. LuxEnergie betreibt heute – teilweise mit Partnern – rund 50 Energiezentralen mit einer installierten Gesamtleistung (Wärme, Strom, Kälte) von 275 MW. Jährlich werden rund 280 GWh Wärme, 40 GWh Kälte und 140 GWh Strom erzeugt. LuxEnergie beschäftigt heute 74 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2011 einen Umsatz von rund 44 Mio. Euro. Alle Kennzahlen sind seit der Unternehmensgründung kontinuierlich steigend. Potenzielle Wachstumsfelder sieht das Unternehmen auch im benachbarten Ausland (Deutschland, Frankreich, Belgien).

dieser Umbau zunächst nichts ändern. Vorteil der neuen Lösung wird sein, dass es eine XML-Schnittstelle zum Archivsystem Easy geben wird, die ein unmittelbares Ablegen und Aufrufen von Dokumenten ermöglicht. Bislang erfolgt der Datenaustausch mit dem Archiv über eine Batch-Schnittstelle.

Kundenanschluss: kein Stocken, keine Fehler

Beispiel Kundenanschluss: Dieser Workflow zählt zu den jüngsten Meilensteinen auf dem Weg zur perfekten Prozessorganisation bei LuxEnergie. Er beginnt mit dem Versand und Akzeptieren