

# BWK

DAS ENERGIE-FACHMAGAZIN

12 2015



Foto: SW Lemgo / Christian Eblenkamp

Stadtwerke Lemgo

Sonderdruck aus 12-2015

Stadtwerke Lemgo führen ein neues CRM-System ein

## Das Band, das den Blumen- strauß zusammenhält



Foto: amenic181/Fotolia.com



Stadtwerke Lemgo führen ein neues CRM-System ein

# Das Band, das den Blumenstrauß zusammenhält

**CRM** | Die Stadtwerke Lemgo sind Pionier im Bereich Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) und als innovativer Energiedienstleister bundesweit erfolgreich tätig. Um die Marktposition absichern und mit neuen Produkten nachhaltig ausbauen zu können, werden nun die internen und externen Kundenprozesse optimiert. Dabei hilft die CRM-Software EVI von CURSOR, die stufenweise eingeführt wird und zum zentralen Kundenmanagement-Tool ausgebaut werden soll.

**D**ie Stadtwerke Lemgo GmbH ist kein Energieversorger von der Stange. Die Lipper verfolgen ein energiewirtschaftliches Konzept und Aktivitäten, die für ein Unternehmen der KMU-Kategorie keineswegs typisch sind (siehe **Textkasten**). Auch bei der Einführung des neuen CRM-Systems gehen die Lemgoer einen Weg, der zumindest im ersten Schritt ungewöhnlich ist: EVI, die CRM-Lösung der Gießener CURSOR Software AG, wurde zunächst als Steuerzentrale für die Marktkommunikation bei Kunden außerhalb des eigenen Versorgungsgebietes (externe Kunden) eingeführt.

Setzt konsequent auf Kraft-Wärme-Kopplung und erneuerbare Energien: Arnd Oberscheven, Geschäftsführer der Stadtwerke Lemgo GmbH.

Verfechter hervorragender Kundenservices und effizienter Prozesse: Matthias Sasse, Bereichsleiter Vertrieb der Stadtwerke Lemgo GmbH.



Blick ins Innere eines 2-MW-Blockheizkraftwerks der Stadtwerke Lemgo. Seit Ende 2005 wurden fünf Anlagen in baugleicher Form in Betrieb genommen.

Bilder (4): Stadtwerke Lemgo

Die Gründe für diese Vorgehensweise sind vielschichtig. Ausgangspunkt ist die Strategie der Stadtwerke Lemgo, die unvermeidlichen Kundenverluste im eigenen Versorgungsgebiet durch externe Zugewinne zu kompensieren. Sowohl im gewerblichen und industriellen Vertrieb als auch bei Privatkundenbereich konnten die Lemgoer den Energieabsatz steigern. „Unsere Strategie ist aufgegangen, wir dürfen uns bislang als Gewinner der Ener-

giemarktliberalisierung bezeichnen“, sagt Matthias Sasse, Bereichsleiter Vertrieb.

## Verteilte Informationen erschweren Kundenbetreuung

Ein Sorgenkind war in der Vergangenheit die Kundenbetreuung, hier liefen die Geschäftsprozesse nicht optimal. Die Marktkommunikation für externe Kunden war im Sachbereich Verbrauchsabrechnung angesiedelt und wurde dort mit einem separaten Tool neben SAP IS-U bewerkstelligt. Aufgaben wie Verbrauchsplanung und Prognose wiederum waren Sache des Bereichs Eigenerzeugung. Diese organisatorische Trennung hatte für den Vertrieb den Nachteil, dass Kundeninformationen verteilt gehalten und bearbeitet werden mussten – das verzögerte die Abläufe und führte immer wieder zu Fehlern. Insbesondere die Kundenbetreuung litt darunter, dass benötigte Informationen nicht unmittelbar verfügbar waren und es erheblichen internen Abstimmungsaufwand gab. Der Versuch, mit dem Anbieter der alten Marktkommunikationssoftware eine Lösung zu finden, scheiterte an Meinungsverschiedenheiten. So fassten die Lemgoer den Entschluss, den gesamten Bereich von Grund auf neu zu organisieren.



## Stadtwerke Lemgo – schon immer etwas anders

Die besondere Marktposition der Stadtwerke Lemgo GmbH geht maßgeblich auf Dr. Dieter Attig zurück. Von 1977 bis 1997 war Lemgo die erste Chefstelle des vielfach ausgezeichneten Energiemanagers. Seine Nachfolger in der Geschäftsführung, zunächst Dr. Götz Brühl und seit 2002 Arnd Oberscheven, haben die Pionierrolle der Lipper konsequent ausgebaut. Oberscheven: „Wir sind stolz, in Deutschland zu den Vorreitern zu zählen, wenn es um die wirtschaftliche und klimaschonende Erzeugung von Strom und Wärme durch Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) geht.“

Den größten Teil des Stromangebots produzieren die Lemgoer heute selbst – per KWK und zunehmend auf Basis erneuerbarer Energien. Mehr als 1 200 Kunden in der 42 000-Einwohner-Stadt beziehen über ein 60 km langes Leitungsnetz Fernwärme. Das Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie von Nordrhein-Westfalen ernannte Lemgo 2009 zur KWK-Modellregion und 2010 zum Musterstadtwerk.

Der Aktionsradius der Lemgoer geht weit über das angestammte Versorgungsgebiet hinaus. Unter der Marke „Kraftwirte“ engagieren sich die Stadtwerke bundesweit erfolgreich als ganzheitlicher Dienstleister und Lösungsanbieter in den Bereichen Contracting, Energiemanagement, Betriebsoptimierung und Bilanzkreismanagement. Mit den benachbarten Stadtwerken Vlotho und Lichtenau, ursprünglich reine Gas- bzw. Wasserversorger, wird vor Ort erfolgreich aus Lemgo stammender „Vlotho-Strom“ und „Lichtenau-Strom“ vermarktet. Den überregionalen Vertrieb von Strom und Gas unter der Marke „Jürgen“ organisiert die Stadtwerkenergie Ostwestfalen-Lippe GmbH. An dem Gemeinschaftsunternehmen sind neben Lemgo die Stadtwerke Bad Salzuflen, Detmold, Rinteln und Vlotho beteiligt. Der gleiche Gesellschafterkreis unterstützt über das Gemeinschaftsunternehmen Stadtwerke Lippe-Weser Service GmbH & Co. KG neue und bestehende kommunale Unternehmen im Bereich Netzbetrieb und Netzwirtschaft. Die Tochtergesellschaft Stadtwerke Lemgo Consult GmbH bietet darüber hinaus Smartphone basierte Services auf den Feldern Parken (Parkfoxx), Ladesäulen für Elektromobilität (Ladefoxx) und temporäre Beleuchtung (dial4light).

Die Stadtwerke Lemgo beschäftigen 185 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der jährliche Stromabsatz beträgt aktuell rund 190 GWh. Von den 500 GWh Erdgasabsatz entfallen rund 300 GWh auf die eigene Stromerzeugung.

i

[www.stadtwerke-lemgo.de](http://www.stadtwerke-lemgo.de), [www.kraftwirte.de](http://www.kraftwirte.de)

Die Marktkommunikation wurde in die Abteilung Verbrauchsplanung und Prognose verlagert, wo sie nun mit dem bewährten BelVis-Modul durchgeführt wird. Das EDM-System der Aachener Kisters AG war dort bereits erfolgreich im Einsatz. Um den Mitarbeitern im Vertrieb die Bedienung des neuen Systems zu erleichtern, beschlossen die Verantwortlichen der Stadtwerke Lemgo, einen eigenen Bereich als „Frontend“ im neuen CRM-System einzurichten. Dessen Einführung war bereits beschlossen, um die zunehmend wichtige Kundenbetreuung optimieren und die immer komplexeren Prozesse zusammenführen zu können. Die Wahl fiel auf EVI von CURSOR, das mit BelVis vielerorts bestens harmoniert. Ein Referenzbesuch bei den benachbarten Stadtwerken Gütersloh untermauerte die Entscheidung. Laut Sasse war auch die

Zahl der Anbieter „sehr überschaubar“, die eine Marktkommunikation im CRM-System umzusetzen bereit waren.

### CRM-System steuert die Marktkommunikation

Anfang März 2015 wurde das erste CRM-Teilprojekt, bei dem Kisters wegen der BelVis-Integration als Generalunternehmer auftrat, erfolgreich abgeschlossen. EVI läuft heute als Steuerzentrale für die Marktkommunikation laut Sasse „technisch und kaufmännisch einwandfrei“. Über eine Maske im CRM-System werden die Prozesse angestoßen sowie Anfragen und Antworten von Marktpartnern bearbeitet. Im ersten Projektschritt wurden darüber hinaus eine Batch-Integration zu SAP IS-U sowie ein Prozess für die Neukundenanlage und Neubelieferung realisiert.

Auf dieser Basis wollen die Stadtwerke im neuen CRM-System zielstrebig weitere Prozesse des Vertriebs- und Kundenmanagements abbilden. Aktuell wird die bestehende CRM-Lösung um einen Ortsinfo-Service ergänzt. Der prüft die Korrektheit von Adressdaten und liefert anhand der Postleitzahl automatisiert weitere Informationen wie beispielsweise zuständiger Netzbetreiber, Erdgasqualität, Marktgebiet und Regelzone. Sinn und Zweck liegen auf der Hand: die Arbeit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleichtern, den Prozess beschleunigen, Fehler vermeiden und den Kunden schneller bedienen. „Wir können mit Neukunden auf Basis der transparenten Datenlage nun kompetent kommunizieren und bei Ablehnungen mit dem bisherigen Vertrieb oder dem jeweiligen Netzbetreiber sofort strukturiert in die Klärung gehen“, erläutert Sasse.



Die Verwaltung der Stadtwerke Lemgo: Alt- und Neubau mit neuem Eingangsbereich.

Bild: SW Lemgo / Ch. Eblenkamp





Das Heizkraftwerk West der Stadtwerke Lemgo. Zwei Gasturbinen – Flugzeugturbinen von Rolls Royce – erzeugen nach dem KWK-Prinzip Strom und Fernwärme.

## CRM-Lösung soll sukzessive erweitert werden

Im nächsten Erweiterungsschritt soll per BPM-Prozess die Angebotserstellung für SLP- und RLM-Kunden eingerichtet werden. Dabei werden auch die Kooperationspartner in Vlotho und Lichtenau integriert, damit diese vor Ort direkt aus einem Angebot den Vertrag erzeugen und selbst die Marktkommunikation einleiten können. Ein weiterer Baustein wird die Einführung der automatisierten Bonitätsprüfung sein. Heute muss man diesen Schritt über einen Webservice noch manuell anstoßen. Ferner wird eine Funktionsanbindung für Stammdatenänderungen es ermöglichen, via EVI in SAP IS-U Stammdatenänderungen durchzuführen. Dadurch brauchen die Vertriebsmitarbeiter die Arbeitsoberfläche nicht zu wechseln. Auch die Integration der Telefonanlage ist vorgesehen, ebenso wie die Einbindung der Excel-basierten Angebotskalkulation.

Nicht zuletzt ist für die Stadtwerke Lemgo das Contracting-Modul von CURSOR sehr interessant. Bevor es hier zu einer Kaufentscheidung kommt, ist allerdings ein weiterer Referenzbesuch fällig: Der wird zur LuxEnergie S.A. führen. Beim luxemburgischen Contracting-Dienstleister ist das EVI-Modul seit vielen Jahren erfolgreich im Einsatz.

## Alle Interaktionen mit Kunden sollen über ein System laufen

Die Bedeutung des CRM-Systems für die Stadtwerke Lemgo erschließt sich unmittelbar beim Blick auf die mit der Einführung verbundenen Ziele. Sasse: „Einerseits wollen wir die Kundenansprache verbessern, das heißt, individueller betreuen und schneller bedarfsgerecht Informationen zur Verfügung stellen. Beispielsweise verkürzen sich auch die Angebotslaufzeiten deutlich. Daneben möchten wir den Aufwand für die Datenhaltung in den verschiedenen Systemen durch Integration unter einer Oberfläche reduzieren. Ganz wichtig ist auch die Optimierung der internen Kommunikation. Letztlich gibt es bei uns im Unternehmen eine Vielzahl von Abteilungen und Personen, die auf verschiedenen Handlungsfeldern Kundenkontakt haben. Effektiv und transparent steuern lässt sich das nur, wenn alle Interaktionen mit unseren Kunden über ein einheitliches System laufen.“

Sasse erhofft sich in der Kundenbetreuung nach innen und außen erhebliche Verbesserungen. „Für mich steht außer Frage: Ein CRM-System ist mittelfristig zwingend erforderlich, wenn man seine Prozesse beherrschen will. Und das ist vor dem Hintergrund des weiteren Ausbaus unseres Produktportfolios unabdingbar.

Im Zuge der Energiewende und angesichts neuer Kundenbedürfnisse werden wir verstärkt Dienstleistungen entwickeln und verkaufen, die den Kunden echte Mehrwerte bieten und immer stärker den Charakter von Rundum-Sorglos-Paketen haben. Die CRM-Software hilft uns, diese neuen Produkte und die damit verbundenen Verwaltungsaufgaben organisierbar zu machen. Sie wird das Band sein, das den ganzen Blumenstrauß zusammenhält.“

## Schrittweises Vorgehen macht Implementierung verdaulich

Ebenso unumstößlich ist für Sasse die Notwendigkeit, die Einführung des CRM-Systems in überschaubare Schritte aufzugliedern. „Ich kann mir beim besten Willen nicht vorstellen, den gesamten Anforderungskatalog, den wir uns vorgenommen haben, in einem Big Bang umzusetzen“, sagt Sasse. „Man muss unheimlich viele Details im Auge haben, und das ist nur möglich, wenn man nicht zu viel auf einmal erreichen will.“ Ein anderer Aspekt sei die Belastung der Mitarbeiter: „Die Projektarbeit läuft neben dem Tagesgeschäft, das darunter nicht leiden darf. Durch die Aufteilung in Teilschritte erreichen wir außerdem schnell erste Produktivitätsfortschritte.“

Da die Zusammenarbeit im Trio mit Kisters und CURSOR gut geklappt hat, ist Sasse vor den weiteren Schritten des CRM-Ausbaus – dann im bilateralen Vertragsverhältnis zu CURSOR – nicht bange. Sasse: „Wir haben uns für CURSOR entschieden, da wir überzeugt waren, den richtigen Partner gefunden zu haben.“

**i** [www.cursor.de](http://www.cursor.de)