



synalis

Ganzheitliches Management regenerativer Kraftwerke

solarparc setzt auf ein xRM-Schlüsselkonzept für relationale Unternehmensanwendungen

Der Kunde

Dimensionen ermöglichen – Dialoge führen: So lautet die Philosophie der Solarparc Aktiengesellschaft. Die Solarparc AG ist ein wachsendes Unternehmen der regenerativen Energiebranche mit einer rund zehnjährigen Projekt- und Betriebs Erfahrung. Solarparc plant, baut, betreibt und verkauft regenerative Wind- und Solarkraftwerke und positioniert sich als Dienstleister entlang der gesamten Wertschöpfungskette regenerativer Kraftwerkswirtschaft (Projektierung, Betriebsführung, Konzeption und Vermarktung bis hin zur Stromerzeugung).

Die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells wird durch den Betrieb eigener Kraftwerke belegt, die auf einem umweltfreundlichen Weg kontinuierlich saubere Energie erzeugen und in das öffentliche Stromnetz einspeisen. Zu den Kernkompetenzen der Solarparc AG gehört eine präzise technische Betriebsführung regenerativer Kraftwerke. Dies bildet die Grundlage für ein stabiles, konstantes Basisgeschäft und wird als Dienstleistung auch Dritten angeboten.



Microsoft
Dynamics™ CRM

Alle Kompetenzen münden in das strategische Geschäftsfeld der Entwicklung schlüsselfertiger, renditestarker Energieparks für Großinvestoren. Flankiert wird dieses Geschäft durch das Know-how in Kapitalmarktprodukten. Damit bedient die Solarparc AG das zunehmende Investoreninteresse für nachhaltige Anlagen. Sie sucht die geeigneten Flächen, realisiert die effizienteste Technik und sorgt für den erfolgreichen Betrieb.

Für die Unterstützung und Optimierung der Prozessabläufe suchte die Solarparc AG eine Softwarelösung, die sehr viele Anforderungen der einzelnen Geschäftsbereiche so weit wie möglich abgedeckt.



Die Anforderung

Von den Abteilungen und Mitarbeitern der Solarparc AG wird ein hoher Grad an Flexibilität gefordert. Die professionelle Projektarbeit im strategischen Geschäftsfeld verbunden mit den Anforderungen der einzelnen Geschäftsbereiche sollte sich ebenfalls in einem zu implementierenden IT-System widerspiegeln.

Die Ziele der Einführung einer ganzheitlichen Unternehmenssoftware waren die Optimierung der Zusammenarbeit und der Arbeitsabläufe zwischen den Abteilungen und Mitarbeitern, der Verzicht auf Doppelarbeiten sowie ein strukturiertes Arbeiten über Abteilungen hinaus. So erfordern beispielsweise zahlreiche abteilungsübergreifende Geschäftsprozesse Workflows in Form von Fristen und Terminen. Die Handlungsfelder, die mit Hilfe der Softwarelösung unterstützt und optimiert werden sollten, betrafen die Geschäftsbereiche Firmen- und Kontakt-, Fonds-, Vertrags- und Anlagenverwaltung sowie Projektierung und Personalwesen. Dabei bestand die klare Anforderung, dass die Lösung bedienerfreundlich sein soll und eine tatsächliche Vereinfachung der täglichen

Arbeit darstellt. Was die technischen Aspekte betraf, musste das System in andere Systeme integrierbar und flexibel an neue Anforderungen anpassbar und erweiterbar sein.

Die Vorgehensweise

Nach den ersten Treffen zwischen den Verantwortlichen beider Unternehmen, wurde die Vereinbarung über eine Zusammenarbeit konkreter. Demzufolge traf man sich zu einem weiteren Termin, bei dem die Key-User der Solarparc AG die Anforderungen und Ziele genauer erläuterten, um von der synalis eine Investitionsabschätzung über die Einführung von Microsoft Dynamics CRM zu erhalten. Nachdem das Investitionsbudget freigegeben war, erhielt synalis zunächst den Auftrag, mehrere CRM Anwendungs- und Datenworkshops durchzuführen. Diese dienten dazu, eine Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse zu erhalten, eine Feinkonzeption zu erstellen und eine Grundlage für ein konkretes Angebot zu schaffen. Inhalt und Zweck des Feinkonzepts besteht darin, die aus den Workshops gewonnenen Erkenntnisse verständlich aufzubereiten und zu dokumentieren, so dass die beteiligten Parteien diese nachvollziehen können.

Auch das konkrete Angebot von synalis erhielt die Zustimmung durch die Geschäftsführung der Solarparc AG und so konnten sich die Projektleiter beider Unternehmen nun um die weitere Ausarbeitung der Prozesse und des Datenmodells kümmern. Die Mitarbeiter der synalis arbeiten in den Projekten mit einer Vorgehensweise, die auf dem Sure-Step-Methodenset basiert und für die Kunden die Arbeitsschritte sehr transparent und nachvollziehbar macht.



Die Lösung

Das Besondere in der Einrichtung der Lösung bestand darin, dass sich diese aufgrund der individuellen Anforderungen der einzelnen Geschäftsbereiche zu einer xRM-Lösung (Anything Relationship Management) entwickelte. Die Lösung wurde basierend auf zwei voneinander unabhängigen CRM-Mandanten implementiert – einer für das Tagesgeschäft und einer für die Personalverwaltung.

Aktivitätenmanagement mit Firmen- und Kontaktverwaltung

Das xRM-System verwaltet die gesamten Kunden- und Interessenten der Solarparc AG. Die vollständige Kundenhistorie ist auf einen Blick erkennbar. Alle Aktivitäten wie zum Beispiel Telefonate, Aufgaben, Termine sowie Schriftverkehr können im System dokumentiert werden. Durch die Word-Integration können Geschäfts- und Serienbriefe auf Knopfdruck erstellt werden.

Fondsverwaltung

Die Softwarelösung unterstützt die Verwaltung der Interessenten und Kommanditisten auf bestehende und geplante Fonds, die mit gezielten Marketing- und Vertriebsmaßnahmen adressiert werden können. Aufgrund der sensiblen Daten haben nur die zuständigen Mitarbeiter Zugriffsrecht.

Projektierung und Anlagenverwaltung

Die Projektierung wird dank der xRM-Lösung durch eine geeignete Aufgabenplanung mit Hilfe von Aktivitäten und Fristen unterstützt. Die Solaranlagen und Windkraftanlagen mit ihren zuständigen Ansprechpartnern und Dienstleistern sowie allen notwendigen Informationen für die technische Betriebsführung werden im System verwaltet.

Vertragsverwaltung

Die Lösung in der Vertragskontrolle besteht darin, alle unterschiedlichen Vertragsarten der Solarparc AG sowie deren Leistungen und Vergütungen im System zu verwalten.

Servicemanagement

E-Mail Störungsmeldungen von Anlagen werden über den integrierten E-Mail Router in einer CRM-Warteschlange gesammelt, wo diese dann von den Servicemitarbeitern bearbeitet werden können.

Personalverwaltung

Sowohl die Verwaltung der Mitarbeiter und Bewerber als auch die Bearbeitung und Koordination der Urlaubsanträge erfolgt in der Softwarelösung. Über die Reporting Services wurde ein ausführlicher Bericht über sämtliche Krankheits-, Urlaubs sowie Fehltag der Mitarbeiter entwickelt um das Genehmigungsverfahren der Urlaubsanträge zu unterstützen. Aufgrund der sensiblen Daten wurde die Personalverwaltung in einem zweiten separaten CRM Mandanten realisiert.

Schnittstellen

Über das Synchronisations-Framework „syncster“ werden Daten aus Drittsystemen sowie zwischen den CRM-Mandanten zur Verfügung gestellt. Auf diese Weise lassen sich für die Solaranlagen Ertrags- und Einstrahlungsdaten aus der Anlagenüberwachung historisch im CRM System dokumentieren und auswerten sowie die Urlaubsanträge zwischen den Mandanten mittels geeigneter Workflows synchronisieren.

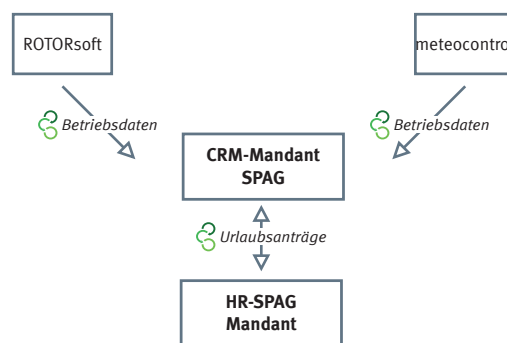


Abbildung 1: Synchronisationsszenario

Die Vorteile für die Solarparc AG

Mit der Berücksichtigung und Umsetzung der Anforderungen aus den einzelnen Unternehmensbereichen ist ein mehrdimensionales xRM-System entstanden, das einheitliche Daten, historisch geordnet dokumentiert und das Tagesgeschäft der Solarparc AG abbildet. Jedem Unternehmensbereich der Solarparc AG stehen jetzt unterschiedliche Funktionen in einer eigenen Entität zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung. So können nun

beispielsweise bereichsspezifische Auswertungen einfach erstellt und Marketing- und Vertriebsaktivitäten zielgruppenrelevant ausgerichtet werden. Abteilungsübergreifende Abläufe werden gesteuert und durch automatische Workflows unterstützt, was eine offene und transparente Zusammenarbeit enorm erleichtert. Außendienstmitarbeiter haben zudem die Möglichkeit mit dem CRM Desktop Client auch mit Offline-Synchronisation mobil zu arbeiten. Dimensionen ermöglichen – Dialoge führen: die Philosophie der Solarparc AG findet in diesem IT-System ihre Anwendung.

synalis GmbH & Co. KG

Seit über zehn Jahren ist synalis erfolgreich für mittelständische Unternehmen im Raum Bonn, Köln, Aachen tätig, was zahlreiche Referenzen und langjährige Kundenbeziehungen dokumentieren. Individuelle Beratung, Flexibilität und kurze Wege bilden die Basis für eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit; Kompetenz und Expertise die Grundlage für den Erfolg unserer Kunden.

Als Gold Certified Partner der Microsoft Corporation verfügt synalis über langjährige Erfahrungen bei der Einführung umfassender DV-gestützter Unternehmensapplikationen, insbesondere in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und Dokumentenmanagement.

Unser Motto: Nicht das technisch Machbare, sondern das unternehmerisch Sinnvolle ist der Maßstab, an dem wir uns messen lassen.

synalis GmbH & Co. KG
Gesellschaft für modernes
Informationsmanagement
Windgassenstraße 24
D-53229 Bonn

Telefon +49(0)228 - 92 68 0
Telefax +49(0)228 - 92 68 190
Mail: info@synalis.de
www.synalis.de

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Microsoft Business Solutions
Security Solutions
Networking Infrastructure Solutions
Information Worker Solutions

