

Customer Relationship Management (CRM)

# Bei REpower hat CRM strategische Relevanz

von Christian Weisz  
Produktion Nr. 49, 2007

HUSUM (ilk). Der Vertrieb von Anlagen ist seit jeher aufwändig. Das gilt auch für das vergleichsweise neue Geschäft mit Windenergieanlagen wie bei der REpower Systems AG. Um die Komplexität der Vertriebsprojekte besser zu beherrschen wurde auf Basis eines CRM-Systems die Applikation ‚CRIS‘ eingeführt.

REpower ist mit Vertriebspartnern, Tochtergesellschaften und Beteiligungen in europäischen Auslandsmärkten wie Frankreich, Großbritannien, Italien, Portugal und Spanien, aber auch weltweit in den USA, Japan, China oder Australien vertreten. Daher hat die Unternehmensleitung regelmäßig einen hohen Bedarf an Informationen über Kunden und Projekte. Die Ziele der Einführung der CRM-Datenbank beschreibt Christian Stemcke folgendermaßen: „Vertrieb bedeutet bei uns weit mehr als Verkaufen. Neben dem Vertrieb sind Projektmanagement, Service, Sales Support und sehr stark auch das Controlling Prozessbeteiligte. Wir wollten eine zentrale Plattform schaffen, die einen aktuellen und abteilungsübergreifenden Informationsfluss gewährleistet.“ Stemcke betreut die Applikation ‚CRIS‘ (= Central REpower Information System), die im November 2006 produktiv ging. Anders als bei vielen CRM-Systemen leiste die Lösung aber mehr als die Verwaltung von Ansprechpartnern, so Projektleiter Stemcke. „CRIS integriert Kundendaten und Korrespondenzen. Darüber hinaus aber eben auch Projektdaten, die an unsere spezifischen Anforderungen angepasst wurden, z.B. Standortinformationen der Windparks oder notwendige technische Auslegungen.“ Wichtiger Bestandteil der Applikation sei auch die Dokumentenverwaltung, die z.B. Ausschreibungsunterlagen oder Angebote am Projekt zugänglich mache. Fast 6000 Dokumente werden bereits zentral im System zugänglich gemacht.

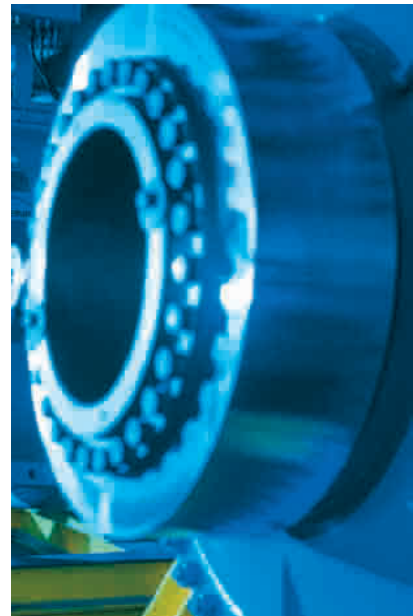


Bilder: REpower

REpower gehört zu den Marktführern im Bereich On- und Offshore-Windkraftanlagen.

Das Controlling profitiere von Informationen, die Analysen auf Grundlage des jeweiligen Projektstatus ermöglichen, der Vertrieb profitiert von einer Sales Pipeline. Sara Bensien, die das CRM-Projekt in den letzten zwölf Monaten ebenfalls intensiv begleitet hat, ergänzt: „Unser Unternehmen wächst sehr stark. Da ist es wichtig, Informationen zentral und ohne Redundanzen bereitzuhalten. Wir verwalten über 700 Projekte in CRIS, dabei greifen weltweit 100 Anwender auf die Lösung zu.“ Auch neue Mitarbeiter profitieren daher schnell vom vorhandenen Know-how. Allerdings, so die beiden CRIS-Verantwortlichen, sei es schon eine Herausforderung, allen Anforderungen und Wünschen der verschiedenen Mitarbeiter und Teams gerecht zu werden. Das Projektmanagement sei deshalb stark gefordert. Ohne die vorhandene Akzeptanz des REpower-Managements hätte ein solches Vorhaben kaum erfolgreich umgesetzt werden können.

Immerhin wird CRIS bei REpower neben dem ERP-System von SAP als zweite strategische IT-Applikation betrachtet. Auch die fachgerechte Betreuung durch den IT-Anbieter spiele da eine Rolle, so Stemcke. CRM-Lieferant ist PiSA sales, deren gleichnamiges System für diese projektorientierten Anforderungen von Anlagenbauern ausgelegt ist. In Zukunft, da sind sich Stemcke und Bensien sicher, werde sich das System immer wieder weiterentwickeln.



Fertigung in Husum: Die Herstellung von Windkraftanlagen ist hochkomplex und erfordert auch kundenseitig den IT-Einsatz.