

**CASE STUDY**

Effiziente Prozessoptimierung und digitale Transformation bei TK Energy GmbH

Im Zeitalter der Digitalisierung stehen Unternehmen vor der Herausforderung, ihre Prozesse zu optimieren und gleichzeitig flexibel und wettbewerbsfähig zu bleiben. Diese Case Study zeigt, wie die TK Energy GmbH durch die Implementierung der Vertragsmanagement-Lösung proCONTRACTS für Microsoft Dynamics 365 in Kombination mit dem CRM-System signifikante Effizienzgewinne und Prozessoptimierungen erzielen konnte. Die Zusammenarbeit mit dem Anbietenden **CRMFIRST** führte zu einer zentralisierten und automatisierten Lösung, die die Arbeitsabläufe vereinfachte und die Fehlerquote erheblich reduzierte.



Wer ist TK Energy GmbH?

TK Energy GmbH ist ein führendes Unternehmen im Bereich der Photovoltaik, das sich auf die Entwicklung, Planung und den Betrieb von Solaranlagen spezialisiert hat. Mit Sitz in Königswinter konzentriert sich TK Energy auf die Installation und den Betrieb von Solaranlagen auf gewerblich genutzten Dachflächen, um solaren Ökostrom zu erzeugen.



Ausgangssituation

Das Unternehmen sah sich mit zahlreichen ineffizienten und fragmentierten Prozessen konfrontiert. Verschiedene Tools wurden für unterschiedliche Prozessschritte verwendet, was besonders für neue Mitarbeitende schwer zu überblicken war. Dies führte zu Systembrüchen und der Notwendigkeit für manuellen Mehraufwand, einer hohen Fehlerquote und einem umständlichen Arbeitsfluss. Darüber hinaus fehlte ein umfassender Überblick über die Kundendaten, was die Verwaltung und Nachverfolgung von Verträgen erschwerte.

Ist-Zustand vor der Implementierung

- ➔ **Verwendung mehrerer Tools für verschiedene Aufgaben:** Dies führte zu Dateninkonsistenzen und ineffizienten Arbeitsabläufen.
- ➔ **Hohe Komplexität und lange Einarbeitungszeit für neue Mitarbeitende:** Neue Mitarbeitende hatten Schwierigkeiten, sich in den komplexen und fragmentierten Prozessen zurechtzufinden.
- ➔ **Häufige Fehler und Dateninkonsistenzen:** Manuelle Prozesse und verschiedene Tools erhöhten die Fehleranfälligkeit.
- ➔ **Kein Überblick über Kundendaten:** Ein zentralisiertes System zur Verwaltung von Kundendaten fehlte.
- ➔ **Notwendigkeit für manuelle Datenübertragung aufgrund von Systembrüchen:** Unterschiedliche Tools erfordern mehrfaches Eintragen von Daten und verursachen zusätzlichen Aufwand bei Auswertungen, was die Effizienz in der Kundenbetreuung beeinträchtigt.

Das Unternehmen erkannte die Notwendigkeit eines zentralen Systems, um die Prozesse zu vereinfachen und die Effizienz zu steigern. Besonders wichtig war die Reduzierung der Fehlerquote und die Verbesserung der Arbeitsabläufe, um die wachsenden Anforderungen und die steigende Nachfrage im Bereich erneuerbarer Energien zu bewältigen.

Ziele der Implementierung

Das primäre Ziel war die Einführung eines zentralen Tools, das die verschiedenen Arbeitsprozesse konsolidiert und somit die Fehlerquote reduziert sowie die Effizienz steigert. Weitere Ziele waren:

- ➔ Verbesserung der Einarbeitung neuer Mitarbeitender durch vereinfachte Prozesse
- ➔ Steigerung der Gesamtkapazität des Unternehmens
- ➔ Minimierung der Abhängigkeit von papierbasierten und manuellen Prozessen
- ➔ Automatisierung und Zentralisierung der Datenverwaltung

- ➔ Schaffung eines umfassenden Überblicks über alle Kundendaten und Verträge
- ➔ Einführung eines Customer Relationship Management-Systems
- ➔ Einführung eines Systems für eine 360-Grad-Sicht und verbesserte Kundenbetreuung



Mit der Einführung von proCONTRACTS für Microsoft Dynamics 365 konnten wir zuvor bei uns eingesetzte Insellösungen ablösen und unsere Prozesse digitalisieren und automatisieren. Damit konnten wir eine deutliche Effizienzsteigerung in der Projektabwicklung sowie eine Optimierung der Kundenbetreuung erreichen.

KAI LAUTERJUNG, CEO BEI TK ENERGY



Auswahl und Zusammenarbeit mit CRMFIRST

Nach eingehender Analyse und Evaluierung verschiedener Anbietender entschied sich das Unternehmen für eine Zusammenarbeit mit **CRMFIRST**. **CRMFIRST** beeindruckte durch seine herausragende technische und fachliche Expertise in Microsoft Dynamics 365 sowie durch die eigens entwickelte Vertragsmanagementlösung proCONTRACTS für Microsoft Dynamics 365. Diese Lösung zeichnete sich nicht nur durch einen hohen Deckungsgrad hinsichtlich der Anforderungen von TK Energy aus, sondern auch durch ihre Anpassungsfähigkeit, Flexibilität und Skalierbarkeit. Der Implementierungsprozess war durch die hohe Agilität und Schnelligkeit von **CRMFIRST** geprägt, was besonders im Vergleich zu früheren Systemeinführungen auffiel.

Positive Aspekte der Zusammenarbeit mit CRMFIRST

- ➔ **Verständnis der Anforderungen und Komplexität der im Einsatz befindlichen Tools und Prozesse:** Ein erster Anforderungs- und Analyse-Workshop hat dazu beigetragen, dass **CRMFIRST** ein umfassendes Verständnis für die aktuelle Situation von TK Energy gewann. Es ist dabei klar geworden, dass die diversen Insellösungen nur schwer zu handhaben sind und ein Hindernis für weiteres Wachstum darstellen.
- ➔ **Kompetente Beratung:** Auf Basis der erhobenen Anforderungen hat **CRMFIRST** eine erste Skizze für ein System entwickelt, mit dem für TK Energy die Anforderungen gelöst und die Möglichkeiten zum weiteren Wachstum geschaffen werden.
- ➔ **Lösungskompetenz:** **CRMFIRST** verfügt über eine hohe technische und fachliche Kompetenz für Microsoft Dynamics 365 und bietet zudem eigenentwickelte Zusatzmodule wie zum Beispiel die ContractLifecycle Management-Applikation proCONTRACTS für Microsoft Dynamics 365. In dieser Kombination standen uns viele Prozesse und Funktionalitäten zur Verfügung, die an unsere Bedürfnisse angepasst werden konnten.
- ➔ **Schnelle Reaktionszeiten und hohe Agilität:** **CRMFIRST** konnte schnell auf die spezifischen Anforderungen von TK Energy reagieren.
- ➔ **Umfassende Anpassung an die spezifischen Anforderungen des Unternehmens:** ccproCONTRACTS für Dynamics 365 wurde auf die spezifischen Bedürfnisse von Anbietenden und Betreibenden von Solaranlagen zugeschnitten und für TK Energy zusätzlich individualisiert.
- ➔ Das System sollte **alle Benutzer:innen** in ihren Tätigkeiten und an ihren Arbeitsorten **optimal unterstützen**, d.h. sowohl für den Innendienst wie auch mobil dem, beim Kunden vor Ort tätigen, Projektteam alle Informationen jederzeit bereitstellen.
- ➔ **Fähigkeit, komplexe Anforderungen umzusetzen:** **CRMFIRST** konnte auch anspruchsvollste und äußerst komplexe Anforderungen erfolgreich umsetzen.

CRMFIRST unterstützte das Unternehmen dabei, die bestehenden Prozesse zu digitalisieren und in das neue CRM-System zu integrieren. Besondere Aufmerksamkeit galt der Umstellung von einer umfangreichen Excel-Tabelle, die bisher zur Verwaltung verschiedener Prozesse genutzt wurde.



Implementierungsprozess

Die Implementierung von proCONTRACTS und dem CRM-System erfolgte schrittweise und zielgerichtet. Zu Beginn wurden die wichtigsten Prozesse identifiziert und priorisiert, um eine reibungslose Umstellung zu gewährleisten. Die Integration der bisherigen Excel-Tabellen und die Automatisierung der damit verbundenen Aufgaben waren zentrale Schritte im Implementierungsprozess.

Schritte der Implementierung:

- 1 — **BEDARFSANALYSE**
Identifikation der zentralen Prozesse und Anforderungen
- 2 — **PLANUNG**
Erstellung eines detaillierten Implementierungsplans mit klaren Meilensteinen.
- 3 — **INTEGRATION**
Übertragung der bestehenden Daten und Prozesse in das neue System.
- 4 — **SCHULUNG**
Training der Mitarbeitenden zur Nutzung des neuen Systems.
- 5 — **FEINJUSTIERUNG**
Anpassung und Optimierung des Systems basierend auf dem Feedback der Nutzenden.

Durch diese strukturierte Vorgehensweise konnte das Unternehmen sicherstellen, dass die Umstellung reibungslos verlief und die Mitarbeitenden schnell mit dem neuen System vertraut wurden.



Ergebnisse

Die Implementierung von proCONTRACTS und dem CRM-System Microsoft Dynamics 365 brachte zahlreiche Vorteile und führte zu einer signifikanten Verbesserung der Effizienz und Kapazität des Unternehmens. **Zu den wichtigsten Ergebnissen gehören:**

- ➔ **Zeiteffizienz:** Das zentrale Tool reduzierte die Notwendigkeit, zwischen verschiedenen Anwendungen zu wechseln, und sparte dadurch erheblich Zeit.
- ➔ **Fehlerreduzierung:** Die Konsolidierung der Prozesse in ein System verringerte die Fehlerquote drastisch. Zuvor musste jedes zweite Formular mindestens einmal neu ausgefüllt werden, während jetzt eine deutlich höhere Genauigkeit erreicht wurde.
- ➔ **Kapazitätserhöhung:** Durch die effizienteren Prozesse konnte das Unternehmen etwa 20% mehr Kapazität gewinnen. Dies ermöglichte es, die Bauleistung von 4 Megawatt pro Jahr auf 5-6 Megawatt zu steigern.
- ➔ **Nutzerakzeptanz:** Die bisherigen Nutzenden sind sehr zufrieden mit dem neuen System, was die Akzeptanz und die Nutzung des Systems weiter fördert.
- ➔ **Kostenersparnis:** Durch die Automatisierung und zentrale Verwaltung werden Kapazitäten freigesetzt und Fehler reduziert, was indirekt zu Kosteneinsparungen führt.
- ➔ **Verbesserte Einarbeitung:** Die vereinfachten Prozesse ermöglichen eine schnellere und effektivere Einarbeitung neuer Mitarbeitender.

proCONTRACTS bietet uns die Möglichkeit sowohl für den Innendienst wie auch mobil für unser Projektteam im Außeneinsatz, die jeweils erforderlichen Projekt- und Vertragsinformationen parat zu haben und diese unabhängig vom Tätigkeitsort zu bearbeiten. Damit konnten wir unsere Produktivität um etwa 20% steigern und für uns direkt einen wesentlichen Return on Investment (ROI) realisieren.

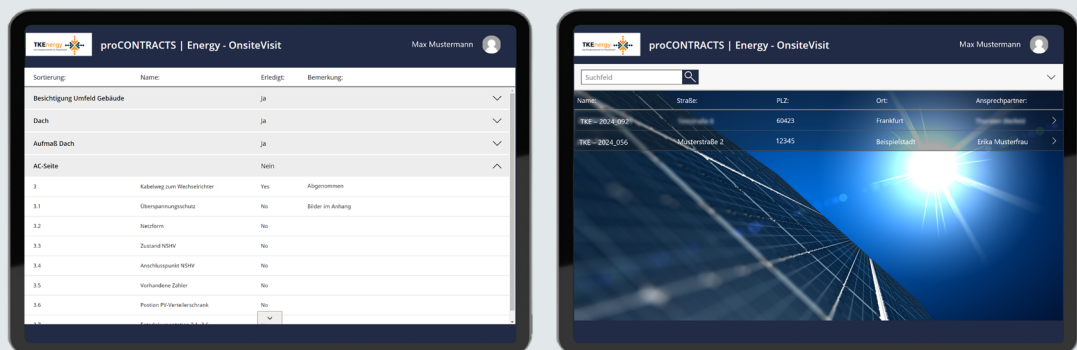
KAI LAUTERJUNG, CEO BEI TK ENERGY

Diese Ergebnisse zeigen deutlich, dass die Implementierung von proCONTRACTS und Microsoft Dynamics 365 nicht nur zu einer unmittelbaren Verbesserung der Effizienz geführt hat, sondern auch langfristig positive Auswirkungen auf das Unternehmen und das weitere Wachstum und den Geschäftsausbau hat.



Außendienst-Management-System

Ein zentrales Ziel der Implementierung war die Optimierung des Außendienst-Managements. Mit proCONTRACTS, einem leistungsfähigen Contract-Lifecycle-Management (CLM)-System, wurde eine maßgeschneiderte Canvas App eingeführt, die Außendienstmitarbeitenden ermöglicht, mobil Daten und Informationen direkt zu erfassen. Der wesentliche Vorteil: Die Mitarbeitenden arbeiten nicht direkt im Vertrag, sondern auf der Entität „Projekt“. Dabei bildet proCONTRACTS weiterhin das Fundament, während die miteinander vernetzten Prozesse und Entitäten sicherstellen, dass der vertraglich festgelegte Erfüllungsgrad im Hintergrund automatisch ermittelt und überprüft wird. So lässt sich der Projektfortschritt präzise nachverfolgen, offene Aufgaben identifizieren und die Vertragserfüllung in Echtzeit überwachen.



Diese nahtlose Integration von Vertragsmanagement und Projektsteuerung ist eine der Alleinstellungsmerkmale von proCONTRACTS. TK Energy nutzt das System, um zunächst belastbare Angebote zu erstellen, die später als Abrechnungsgrundlage für die vertraglich vereinbarten Leistungen dienen. Über 90 % der Tätigkeiten finden dabei auf der Entität „Projekt“ statt, was verdeutlicht, dass es sich bei proCONTRACTS nicht um ein klassisches Vertragsmanagement im herkömmlichen Sinne handelt, sondern um eine intelligente Plattform, die Verträge nahtlos in den gesamten Geschäftsprozess integriert.



Zukünftige Pläne und Herausforderungen

Die erfolgreiche Implementierung des neuen Systems ist nur ein erster Schritt in der fortlaufenden Digitalisierung des Unternehmens. Zukünftig plant das Unternehmen, weitere Prozesse zu digitalisieren und vollständig in das System zu integrieren. **Dazu gehören insbesondere:**

- ➔ Integration von Wartungseinsätzen und Lebenslauf der Anlagen in das System
- ➔ Weitere Automatisierung und Optimierung der bestehenden Prozesse
- ➔ Erweiterung der digitalen Infrastruktur zur Unterstützung des Wachstums des Unternehmens

Herausforderungen:

- ➔ **Weiterbildung der Mitarbeitenden:** Sicherstellung, dass alle Mitarbeitenden kontinuierlich geschult und auf dem neuesten Stand der Technologie sind.
- ➔ **Technologische Anpassungen:** Anpassung an technologische Veränderungen und kontinuierliche Verbesserung des CRM-Systems.
- ➔ **Branchenspezifische Anforderungen:** Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen der Branche der erneuerbaren Energien und Anpassung des Systems entsprechend.

Mit proCONTRACTS konnten wir in einer ersten Phase unsere bestehenden Geschäftsabläufe digitalisieren und eine Optimierung der Projektabläufe erfolgreich umsetzen. Dies sind wesentliche Grundlagen für unseren weiteren Wachstumskurs. Für die Zukunft werden wir auch weitere Funktionalitäten wie zum Beispiel den Einsatz von KI mit proCONTRACTS AI prüfen und sehen hier bereits weitere Potentiale zur Optimierung unserer Geschäftsabläufe.

KAI LAUTERJUNG, CEO BEI TK ENERGY

Die fortlaufende Digitalisierung und die Integration neuer Prozesse in das System werden das Unternehmen dabei unterstützen, weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben und den steigenden Anforderungen der Branche gerecht zu werden.



Fazit

Die Case Study zeigt eindrucksvoll, wie ein kleines Unternehmen der erneuerbaren Energien durch die Implementierung einer zentralisierten Vertragsmanagement-Lösung in Kombination mit einem CRM-System signifikante Effizienzgewinne und Prozessoptimierungen erzielen konnte. Die Zusammenarbeit mit **CRMFIRST** erwies sich als äußerst erfolgreich, was durch die schnelle Anpassungsfähigkeit und die hohe Flexibilität des Anbietenden ermöglicht wurde. Der durchgängige, automatisierte Vertragsprozess umfasst sämtliche Schritte – von der Angebotserstellung über die Vertragsunterzeichnung bis hin zur finalen Verrechnung des Projekts. Innerhalb von nur 40 Tagen wurde eine umfassende Komplettlösung realisiert, die Projektmanagement, Kundenstammdaten, Vertragsverwaltung und eine mobile Canvas-App umfasst.

Die erzielten Ergebnisse, wie die Reduzierung der Fehlerquote, die Steigerung der Kapazität und die Verbesserung der Zeiteffizienz, unterstreichen die Bedeutung einer gut durchdachten und zielgerichteten Digitalisierung. Für das Unternehmen bedeutet dies nicht nur eine unmittelbare Verbesserung der Arbeitsabläufe, sondern auch eine langfristige Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und eine nachhaltige Sicherung des Wachstums.

Durch die fortlaufende Digitalisierung und die Integration weiterer Prozesse in das System ist das Unternehmen gut gerüstet, um den Herausforderungen der Zukunft zu begegnen und weiterhin erfolgreich in der Branche der erneuerbaren Energien zu agieren.



CRM**FIRST**

CRMFIRST GmbH | Phillip-Reis-Straße 2 65795 Hattersheim
Mehr Informationen unter: +49 69 400 502 100 | www.crmfirst.de