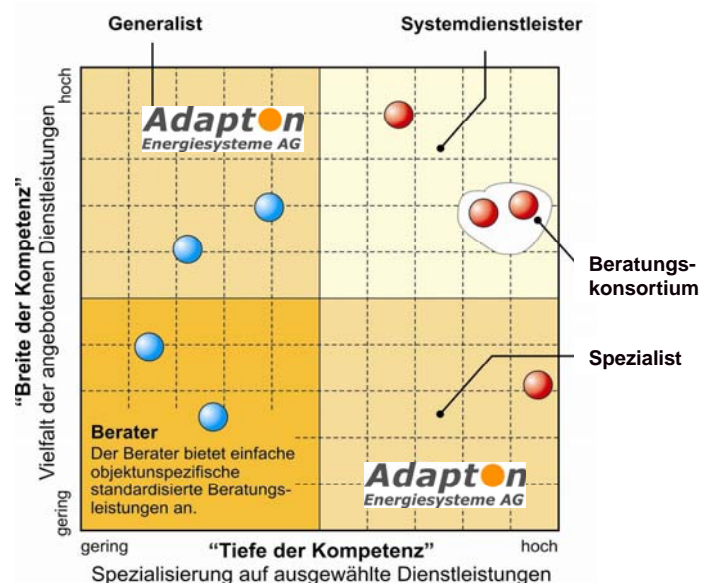


Positive Erfahrungen aus der Mitarbeit bei ESysPro

Dipl.-Ing. Markus Leyendecker
Adapton Energiesysteme AG, Aachen

Motivation und Ziele

- Adapton AG ist ein Ingenieurunternehmen
 - mit breitem Leistungsspektrum
 - mit hoher Spezialisierung
- Verbesserung der Kommunikation mit unseren Kunden
- Identifizierung der Kundenbedürfnisse
- Entwicklung von marktgerechten Beratungsleistungen
- Aufbau der Kooperation mit der RWTH



- Beschreibung unserer Aufgaben und Tätigkeiten als Energieberater
- Ausführliche Marktrecherche im In- und Ausland
- „Clusterung“ und Beschreibung von Kundengruppen
- Mitwirkung bei zahlreichen Workshops und Interviews
- Kontinuierliches Einbringen unserer „Domänen-Kenntnisse“

- Integration von ESysPro in den regionalen Beratungsmarkt
- Funktion als „Versuchskaninchen“
 - Analyse und Diskussion der eigenen Prozesse (sehr aufschlussreich!)
 - Bearbeitung und Weiterentwicklung von Übungsaufgaben

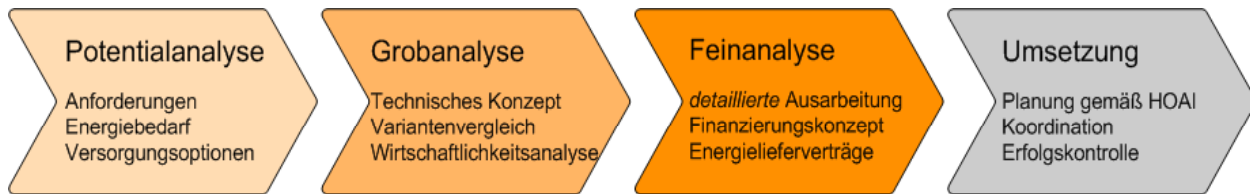
Erkenntnisse

- Wir machen viele unterschiedliche und „interessante“ Projekte
- Angebote passen wir deswegen häufig an die Kundenbedürfnisse an
 - *Wir brauchen Standard-Produkte und Standard-Prozesse*
 - *Wir sollten uns fokussieren und unser Netzwerk ausbauen*

- Unsere Kunden verstehen teilweise nicht, weshalb wir was tun
- Wenige unserer Kunden kennen unser gesamtes Portfolio
 - *Wir müssen besser kommunizieren*

- Was kommt nach dem ersten Beratungsprojekt? – Häufig nichts mehr!
 - *Wir müssen die Kundenbeziehung stärken*
 - *Dadurch können wir Folgeaufträge generieren und die Wertschöpfungskette verlängern*

- Entwicklung einheitlicher Produktnamen und Vorgehensweise:



- Verbesserung der Kundenkommunikation (Marketing)
- Standardisierung von Prozessen (Kern- und Querschnittsaufgaben)
- Einführung eines CRM-Systems, um Kundenpflege zu verbessern

- Einbeziehung der REG war von großem Nutzen für ESysPro:
Wichtige Plattform, um Ideen umzusetzen
- Adapton hat Know-how und Anregungen aus anderen
„Domänen“ erhalten
- Ist-Situation des Unternehmens und Handlungsbedarf sind
klarer geworden
- Umsetzung der Optimierungsmaßnahmen ist bereits in Arbeit

➔ Professionalität ist mehr als nur Fachwissen

- Klare interne Strukturen schaffen:
Prozesse, Verantwortlichkeiten, Wissensmanagement
- Klares Bild nach außen vermitteln: Kompetenzen, Produkte, Köpfe
- Gute Kommunikation ist intern wie extern enorm wichtig



Franzstraße 53 · 52064 Aachen
www.adapton.de

Dipl.-Ing.
Markus Leyendecker

Telefon: +49 (0)241 515 79-14
Fax: +49 (0)241 515 79-22
E-Mail: ml@adapton.de

Dipl.-Ing.
Klaus Marfels

Telefon: +49 (0)241 515 79-12
Fax: +49 (0)241 515 79-22
E-Mail: km@adapton.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!