

### Wenig Verwaltungsaufwand und viel Transparenz

### Abfallmanagement

#### Der Kunde

Die Optimaro GmbH optimiert Abfallentsorgung und realisiert und generiert damit erhebliche Einsparungen bei den Betriebskosten, durch die sich das Unternehmen finanziert. Durch aktives und nachhaltiges Abfallmanagement können bis zu 50% der Kosten bei der Restmüllentsorgung eingespart werden. Mit über 25 Mitarbeitern betreut Optimaro 160 Kunden und bietet auch verschiedene Dienstleistungen rund um das Thema Abfallmanagement an. Dies beinhaltet z.B. die Bewirtschaftung von Containerstandplätzen, Anpassung der Behälterbestände im Restmüll- und Wertstoffbereich an den tatsächlichen Bedarf, Sperrmüll- und Papierentsorgung und Statistiken der Behälterauslastung.



#### Die Ausgangslage

Alle Prozesse der Verwaltung und Abrechnung wurden zentral in Berlin durchgeführt. Zum Einsatz kamen Standard-Office-Programme und eine kleine selbst gestrickte EDV-Lösung.

Eine Finanzbuchhaltung bzw. Integration der FiBu war nicht vorhanden. Der administrative Aufwand wurde durch die zunehmende Anzahl von Neuprojekten immer höher. Ein effizientes Arbeiten war durch viele doppelte Arbeiten, hohe zeitliche Aufwände zum Abgleich der verschiedenen Daten und das Suchen in verschiedenen Datenquellen (aus Angebot, Tour und Abrechnung) nicht möglich.

Ein rentables und gesundes Unternehmenswachstum war so nicht machbar. Problematisch war auch die fehlende Anbindung des Rechnungswesens.

#### Die Herausforderung

Optimaro benötigte dringend ein passgenaues CRM und ERP-System. Wichtig war vor allem eine einheitliche Datenbasis bzw. eine Plattform mit den gesamten relevanten Daten. Alle Unternehmensabläufe müssen in einem System abgebildet werden, um die gesamten Prozesse transparent darzustellen. Der administrative Aufwand sollte messbar reduziert werden.

Zudem müssen alle Service-Mitarbeiter einen kompletten Zugriff auf die Kundenhistorie einschl. der Dokumente erhalten. Die Abrechnung - basierend auf die Bestands- und Satzungsregister - sollte auf jeden Fall automatisch erfolgen. Gleichzeitig wollte Optimaro den Kunden maschinelle Rechnungsdaten liefern. Zudem sollte das neue System eigenständig Daten prüfen und Wiedervorlagen erzeugen.

#### Die Lösung

Seit 2013 unterstützt die CRM- und ERP-Komplettlösung auf Basis der Steps Business Solution die gesamten Prozesse der Optimaro GmbH:

- Performance-contracting ermittelt auf Basis von Satzungen und Tarifen die Einsparungen im Bereich Abfall. Gleichzeitig werden basierend auf der prozentualen Beteiligung und der Vertragslaufzeit die Rechnungen und die Filterbedingung für mehrere Standplätze errechnet.
- Nach dem Erstellen stehen diese Belege automatisch in der Finanzbuchhaltung zur Verfügung. SEPA-Lastschriften werden gesammelt über das Bankprogramm ausgeführt
- Die Lage der Standplätze je Tour ist in der Tourenverwaltung graphisch abgebildet. So ist es sofort ersichtlich, wie viele Wohneinheiten bewirtschaftet werden und wie ertragreich eine Tour ist.
- Im Ummelde-Management werden Reduzierungsanträge gestellt und Termine überwacht. Überschreitungen werden im Outlook angezeigt.
- Nutzung der Dokumentenablage für eine durchgängige Historie aller Kundenbelege und Aktionen. Gebührenbescheide stehen mit einem Klick direkt zur Verfügung
- Elektronische Rechnungen für den Endkunden.
- Automatische Wiedervorlage der Belege im Outlook.
- Auswertungen und Reporting für ein effizientes Controlling (Ermittlung von kaufmännischen Kennzahlen/Branchenkennzahlen). Auswirkungen von Gebührenänderungen werden direkt ermittelt.



### Das Ergebnis

Das Abrechnungssystem erstellt automatisch - zum definierten Stichtag - in definierten Abrechnungsblöcken zyklusbezogene Rechnungen. Die Belege werden direkt an die Finanzbuchhaltung übergeben. Der Buchungsaufwand sinkt damit gegen „0“.

So erhält Optimaro heute täglich einen Finanz- und Liquiditätsstatus. Änderungen der Gebühren können mitten im Jahr durch Pflege der Satzungen bekannt gegeben werden. Die Auswirkung auf den Umsatz der Folgejahre wird per Vorlauf direkt ermittelt und ist entsprechend vergleichbar.

Die Kundenzufriedenheit ist immens gestiegen. Auf Grund der automatischen Vertragsfaktura werden interne Abrechnungsfehler vermieden und das Vertrauen der Kunden in die Optimaro GmbH als zuverlässiger Dienstleister entsprechend gestärkt.

Durch das Ausweisen der Leistungs- & Rechnungsempfänger und die integrierte Errechnung von Einsparungen werden Belege vom Kunden viel besser akzeptiert. Sehr positiv wirkte sich die beleglose Rechnungsstellung aus.

Die Kunden erhalten ihre Rechnung digital. Dadurch sank der Bearbeitungsaufwand bei Großkunden erheblich. Endlich haben auch alle Servicemitarbeiter – im Büro und mobil – einen direkten Zugriff auf das System. Kundenspezifische Informationen aus allen Bereichen sind strukturiert abgelegt.

Das schafft für alle Mitarbeiter und die Geschäftsleitung die notwendige Transparenz für eine bestmögliche Kundenbetreuung.

### Ausblick

Bis Ende 2014 möchte die Optimaro GmbH den Angebots- und Analyseprozess optimieren. Diese Ergebnisse sollen in abrechnungsfähige Verträge umgewandelt werden und für die Tourenverwaltung sofort zur Verfügung stehen.

SIT.performance-contracting auf Basis der Steps Business Solution ermöglicht AbfallmanagementDienstleistern messbar und nachhaltig den Verwaltungsaufwand zu minimieren und Wettbewerbsvorteile zu erreichen.



[www.optimaro.de](http://www.optimaro.de)

„Weg vom Kistenschieber hin zum Dienstleister – mit der Durchgängigkeit von Steps ist es uns gelungen, kompetente und professionelle Dienstleistungen anzubieten, um maßgeschneiderte Lösungen umzusetzen und auch eden Service dazu anzubieten.“

**Dominic Mayer-Lauingen** (Logistik & Service) Synthax GmbH

