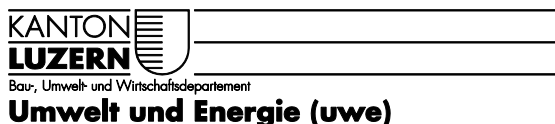


CNO – NETZWERK 2009



Elektronische Energiefachstellen- Applikation für eine nachhaltige Energienutzung

Fallstudie Dienststelle Umwelt und Energie des Kantons Luzern



Inhalt	
1	Dienststelle Umwelt und Energie 4
2	Förderung nachhaltiger Energienutzung 5
	Energieberatung 5
	Energieförderung 6
	Herausforderungen für die Dienststelle Umwelt und Energie 6
3	Eine elektronische Beratungs- und Förderplattform 6
3.1	Energieberatung mit der eENFA 7
3.2	Energieförderung mit der eENFA 7
4	Gewappnet für massive Erhöhung der Antragsmenge 8
	Erhöhte Servicequalität 8
	Zukunftsfähigkeit 9

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2009:

- CSC Switzerland GmbH (www.csc.com/ch)
- Glaux Soft AG (www.glauxsoft.ch)
- Microsoft Schweiz GmbH (www.microsoft.ch)
- SynSpace AG (www.synspace.ch)
- Software Improvement Group AG (www.sig.eu)
- Swiss Post Solutions AG (www.swisspostsolutions.ch)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2009 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IMH Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2009 sind: swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland; asut; Security Conference; SWICO

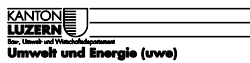
Medienpartner des CNO Netzwerks 2009 sind: Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; itnewsbyte.com

1 Dienststelle Umwelt und Energie

Die Dienststelle Umwelt und Energie des Kantons Luzern ist eine von vier Dienststellen des Bau-, Umwelt- und Wirtschaftsdepartement. Sie ist zuständig für bundesrechtlich festgelegte Aufgaben in den Bereichen Umweltschutz, Gewässerschutz, Natur- und Landschaftsschutz sowie Energie. Ihr Grundauftrag besteht in der Erhaltung und der ökologischen Aufwertung von Natur und Landschaft, von Lebensräumen für Menschen und standorttypische Pflanzen und Tiere. Im Sinne der Nachhaltigkeit haben Ökonomie, Ökologie und gesellschaftliche Verantwortung bei allen Aktivitäten der Dienststelle den gleichen, hohen Stellenwert.

Die Dienststelle verfolgt einen kundenorientierten Ansatz. Er basiert auf der Überzeugung, dass die Umwelt am meisten profitiert, wenn sich die Dienststelle gemeinsam und partnerschaftlich mit ihrer Kundschaft für Nachhaltigkeit einsetzt. Um die vom Bund aufgetragenen Umweltziele zu erreichen, werden Private und Bauherren mit dem *Förderprogramm Energie* animiert, bei Gebäudesanierungen in hohe Energiestandards zu investieren.

*Robin Ammann,
Stv. Projektleiter*



„Eine transparente Abwicklung der Energieberatung und Energieförderung fördert das Zusammenspiel unter den verschiedenen internen und externen Beteiligten im Prozess.“

Die Fallstudie zeigt, wie mit der elektronischen Energiefachstellen-Applikation (eENFA) die einzelnen Prozessschritte des Förderprogramms verknüpft und die Zusammenarbeit der im Programm involvierten Akteure so optimiert wird, dass die schnell wachsende Kundschaft mit einer hohen Service-Qualität unterstützt werden kann.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Robin Ammann	Dienststelle Umwelt und Energie des Kanton Luzern	Stellvertretender Projektleiter
Marcel Spring	ADVIS AG	Sales Director
Jens Goetze	ADVIS AG	Senior Software Engineer
Sven Roth	UP-GREAT AG	IT-Business Consultant
Dilip Vimalassery Nicole Scheidegger	sieber&partners	Autoren

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Förderung nachhaltiger Energienutzung

Die Dienststelle Umwelt und Energie unterstützt seit 2007 mit dem *Förderprogramm Energie Gebäudesanierungen*. Um eine grösstmögliche Kundschaft für die Investition in eine nachhaltige Energienutzung zu motivieren, schafft das Förderprogramm mit einer Kombination von ökologischen und ökonomischen Komponenten einen Anreiz für Privatpersonen und Bauherren: Modernisierungsarbeiten wie beispielsweise die Umsetzung des Minergie-Standards oder der Bau von Solaranlagen werden auf Wunsch sowohl beratend wie auch finanziell unterstützt. Diese Unterstützung geschieht über zwei gesonderte Prozesse: 1) die Energieberatung und 2) die Energieförderung. In beiden Prozessen sind verschiedene interne und externe Stellen involviert. Die Dienststelle koordiniert die Zusammenarbeit.

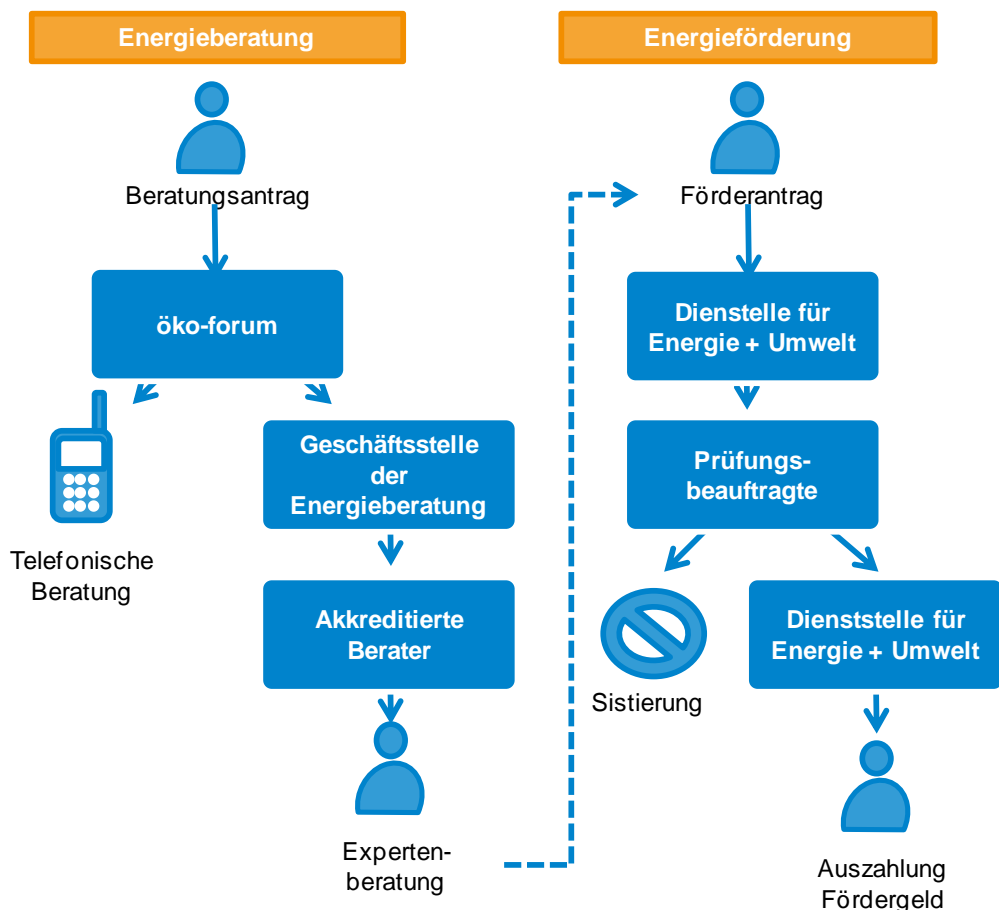


Abbildung 2: Prozessfluss Energieberatung und Energieförderung.

Energieberatung

Bei der Energieberatung können Interessierte Informationen zu Sanierungsfragen einholen. Dazu bietet das öko-forum im Falle von niederschweligen Auskünften telefoni-

sche Direktberatung oder vermittelt die Antragsteller bei komplexen Sachverhalten an die externe Geschäftsstelle der Energieberatung weiter. Diese koordiniert die Beratungsgesuche und teilt sie akkreditierten, auf Themenbereiche spezialisierten Beratern zu.

Energieförderung

Erscheint eine Förderung sinnvoll, kann der Interessent bei der Dienststelle ein Gesuch für eine Energieförderung einreichen. Nach einer Vorprüfung durch die Dienststelle werden die Gesuche an externe Prüfer weitergeleitet, welche die eingereichten Projekte fachlich beurteilen. Bei einer positiven Entscheidung wird das Sanierungsprojekt oder die Investition in erneuerbare Energie finanziell unterstützt.

Herausforderungen für die Dienststelle Umwelt und Energie

Im Verlauf der beiden Prozesse Energieberatung und Energieförderung muss das reibungslose Zusammenspiel zwischen den Anspruchsgruppen gewährleistet werden. Diese Aufgabe obliegt der Dienststelle. Sie muss darauf achten, dass die einzelnen Schritte des Prozessflusses ineinander greifen und ablaufbedingte Liegezeiten möglichst kurz gehalten werden. Trotz der dezentralen Interaktionsbeziehung zwischen den Akteuren muss sie den Überblick behalten und über die Auslastung von Beratern und Prüfern informiert sein; den Bearbeitungsstand der Anträge kennen und die Beziehung zur Kundschaft auf einer transparenten, partnerschaftlichen Basis pflegen.

3 Eine elektronische Beratungs- und Förderplattform

Im Hinblick auf das vom Bundesamt für Energie initiierte nationale Energieförderprogramm 2010 und der dabei absehbaren Erhöhung des Budgets und der Anzahl Anträge entschied sich die Dienststelle, gemeinsam mit der ADVIS AG und der UP-GREAT AG die elektronische Energiefachstellen-Applikation eENFA zu entwickeln.

Die vollumfänglich webbasierte Lösung baut auf Microsoft SharePoint und Microsoft Dynamics CRM auf und ersetzt die bisherige manuelle Antragsabwicklung mit Excel, E-Mail-, Post-, und Telefonkorrespondenz. Sie bringt alle Akteure in einer einzigen Applikation zusammen, vereinfacht die Interaktion zwischen ihnen und reduziert die Bearbeitungszeit der Anträge.

Vor der Einführung der eENFA führten alle involvierten Akteure individuelle Excel-Tabellen mit Aufgaben und Kontaktangaben. Dokumente wurden einander per Post zugeschickt, was zu zeitlichen Verzögerungen führte und Kosten verursachte. Mit der Einführung der eENFA werden Dokumente zentral in elektronischer Form abgelegt, wodurch jeder Akteur jederzeit auf die Dossiers zugreifen kann. So entfällt auch die Erstellung von Duplikaten und es kommt auch nicht mehr vor, dass Akteure Unterlagen und Entscheide nicht einsehen können, da sie sich gerade an einem anderen Ort befinden.

3.1 Energieberatung mit der eENFA

Das öko-forum nimmt Anfragen für eine Energieberatung telefonisch entgegen. Sämtliche Kontakte werden in der eENFA erfasst. Anfragen, die das öko-forum nicht beantworten kann, leitet die Geschäftsstelle der Energieberatung mit einem Mausklick an akkreditierte Berater weiter. Zu diesem Zweck sieht der Mitarbeiter der Geschäftsstelle, welcher Berater welches Fachgebiet besetzt und kann entsprechend den Kompetenzen die richtige Fachperson informieren. Beim Einloggen in die eENFA werden dem Berater seine offenen Aufgaben auf einer personalisierten Startseite angezeigt. Ein Ampelsystem verweist jeweils auf die Dringlichkeit der ausstehenden Anträge. Sobald ein Beratungsauftrag abgeschlossen ist, schliesst der Berater den Auftrag und rapportiert seine Leistungen über die eENFA. Mit dem Schliessen des Auftrags wird automatisch die Geschäftsstelle informiert. Diese löst die Rechnungsstellung an den Beratungsempfänger aus, der einen Teil der Beratungskosten selber trägt.

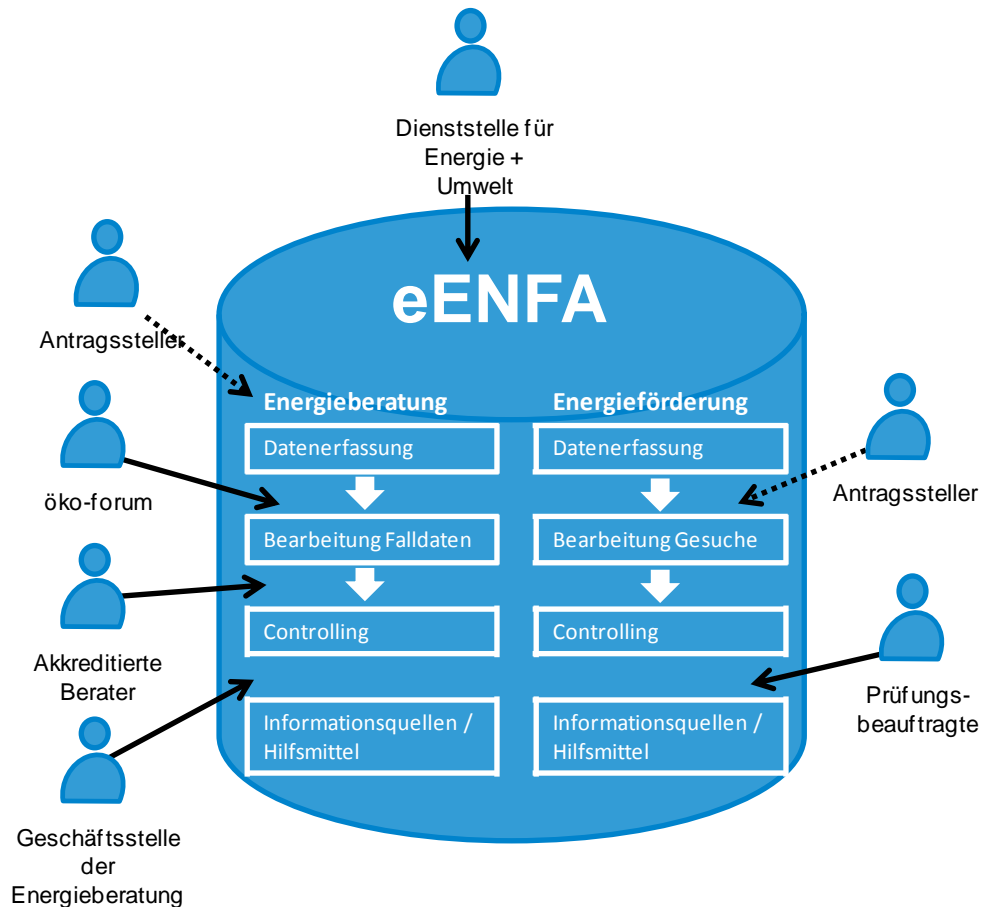


Abbildung 3: Zugriff aller Akteure auf die zentrale Applikation eENFA.

3.2 Energieförderung mit der eENFA

Antragssteller laden die Formulare direkt aus dem Internet herunter und schicken den Antrag per Post an die Dienststelle. Direkt aus dem Posteingang werden die Anträge bei der Dienststelle in die eENFA eingescannt. Robin Ammann ist der zentrale Koordi-

nator in der Energieförderung: Er übernimmt die Triage der eingehenden Anträge an die jeweiligen Prüfungsbeauftragten und setzt Fristen für die Bearbeitung. Die Prüfungsbeauftragten sehen auf ihrer personalisierten Startseite ihre Anträge. Sämtliche relevanten Dokumente sind zusammen mit dem Antrag hinterlegt, so dass der Prüfungsbeauftragte das gesamte Dossier bei der Beurteilung berücksichtigen kann. Seinen Entscheid kommuniziert der Prüfungsbeauftragte ebenfalls über die eENFA zurück an Robin Ammann, der die Auszahlung der Fördergelder auslöst.

4 Gewappnet für massive Erhöhung der Antragsmenge

Das Projekt zur Entwicklung der elektronischen Energiefachstellen-Applikation (eENFA) erfolgte im Hinblick auf das nationale Energieförderprogramm 2010. Das nationale Konjunkturpaket 2 im Februar 2009 als Massnahme gegen die Wirtschaftskrise führte jedoch zu einer unerwarteten und frühzeitigen Budgeterhöhung des *Förderprogramms Energie*. Von jährlich 1,5 Mio. Schweizer Franken stieg das Volumen allein bis Ende Mai dieses Jahres auf 8,7 Mio. Schweizer Franken. Die Zahl der Förderanträge stieg von rund 30 pro Monat um das zehnfache auf über 300 im Mai 2009. Gleichzeitig stieg auch die Beratungsmenge von 200 im 2006 auf knapp 1'500 im ersten Halbjahr 2009. Mit eENFA gelingt es, diesen explosionsartigen Anstieg zu bewältigen.

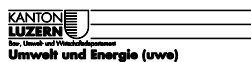
Telefon-, E-mail- und Postkorrespondenz werden auf ein Minimum reduziert und Medienbrüche werden vermieden. Die Akteure arbeiten Hand in Hand, ohne sich mühsam mündlich absprechen zu müssen.

Erhöhte Servicequalität

Dank der Fristenüberwachung durch ein übersichtliches Ampelsystem werden alle Aufgaben termingerecht erledigt und keine Anträge vergessen. Damit wird die durchschnittliche Bearbeitungszeit verkürzt. Leserechte ermöglichen auch nicht direkt am Beratungs- und Förderprozess beteiligtem Personal der Dienststelle, Antragsstellern jederzeit Auskunft geben zu können, an welchem Prozesspunkt ihr Gesuch gerade steht. Die verbesserte Auskunftsfähigkeit erhöht die Transparenz gegenüber der Kundschaft und fördert die partnerschaftliche Grundlage der Nachhaltigkeitsförderung.

Die Senkung des administrativen Aufwandes und der Verwaltungskosten pro Antrag erlaubt der Dienststelle, einen grösstmöglichen Anteil des Budgets effektiv zur Erreichung der Nachhaltigkeitsziele einzusetzen. Davon profitieren (a) Antragssteller, da mehr Projekte unterstützt werden können, (b) die Dienststelle, die ihre zeitlichen Ressourcen auf ihre Kernkompetenz richten kann, und nicht zuletzt (c) die Umwelt.

Robin Ammann,
Stv. Projektleiter



**„Dank eENFA ist es möglich,
mit den gleichen Ressourcen ein Mehrfaches
der bisherigen Anträge bei höherer Qualität zu bearbeiten.“**

Zukunftsfähigkeit

Obwohl die eENFA früher als geplant produktiv eingesetzt wurde, zeigte sich bereits nach kürzester Zeit, dass sich die Investition auszahlt. Die rasche Einsatzfähigkeit der Applikation hängt mit dem Umstand zusammen, dass für die Realisierung auf eine bereits entwickelte Lösung für die elektronischen Baugesuchsverwaltung (eBAGE) zurückgegriffen werden konnte. Verschiedene Geschäftsprozesse aus der Energieförderung und -beratung gleichen der Abwicklung von Bauverwaltungs-gesuchen. Entsprechend konnten mehrere Module der eBAGE für die eENFA wiederverwendet werden. Dadurch konnten sowohl die Entwicklungszeit kürzer als auch die Entwicklungskosten deutlich tiefer gehalten werden als bei einer kompletten Neuentwicklung. Weil sich die Module bereits in der Praxis bewährt hatten, konnte die Dienststelle mit einer verkürzten Testphase auf die gestiegene Antragsmenge infolge des Konjunkturpakets 2 reagieren.

Die für den Kanton Luzern entwickelte Basisfunktionalität für die Abwicklung von Energieförderung und -beratung kann nun multipliziert werden. Einerseits kann die Lösung als Grundlage für andere elektronische Geschäftsprozesse und Dokumentenverwaltungen im Kanton Luzern eingesetzt werden – die Basis, um bei Bedarf schnell und preiswert ein flächendeckendes E-Government anzubieten. Andererseits kann die Lösung schnell und kostengünstig von anderen Kantonen für ihre Energieberatung adaptiert werden.

Da die Lösung vollständig webbasiert ist, kann das Hosting problemlos von einem externen Datacenter übernommen werden. In Kombination mit der unkomplizierten Rechtevergabe ist es dem Kanton Luzern deshalb möglich, andere Kantone in die eigene Dienstleistung zu integrieren oder die Lösung für andere Kantone zu lizenzieren.

Mit der eENFA hat der Kanton Luzern mit Hilfe von ADVIS und UP-GREAT einen wichtigen Schritt in Richtung nachhaltige Energienutzung getätigt und sich hinsichtlich Service-Qualität auf die Pole Position gesetzt.