



CAPAROL

Qualität erleben.

Die Caparol-Firmengruppe ist der größte private Baufarbenhersteller Europas



- ▶ Nr. 1 bei Baufarben in Deutschland, Österreich und in der Türkei
- ▶ Nr. 4 bei Baufarben in Europa nach Akzo Nobel, Sigma-Kalon, ICI

Wirtschaftliche Kennzahlen des Jahres 2005

Umsatz In- und Ausland (alle Geschäftsfelder) ▶ 765 Mio Euro

Mitarbeiteranzahl ▶ 3918 (davon Inland 2498, Ausland 1420)

Standorte Inland – Tonnage pro Jahr ▶ ca. 380.000 Tonnen (Farben, Lacke, Putze, Pulverprodukte)

Durchschnittliche Verlademenge pro Tag ▶ Ober-Ramstadt: ca. 1.030 Tonnen, Fürstenwalde: ca. 355 Tonnen

Ausgangstransporte Fertigwaren pro Tag ▶ ca. 120 LKW

Gebindebedarf pro Tag ▶ Ober-Ramstadt: ca. 80.000, Fürstenwalde: ca. 30.000

Das zeichnet Caparol besonders aus:



Qualitätsführer

Farben und Putze
Fassaden und Dämmtechnik
Lacke und Lasuren
Dekorative Innenwandtechnik
Bautenschutz
ColorExpress

Sortimentsbreite

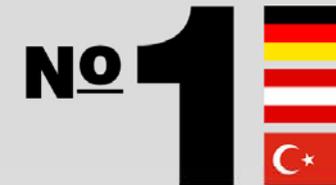


**Technische Kompetenz
und Innovationsfähigkeit**



CAPAROL

Qualität erleben.



Marktführer bei Baufarben

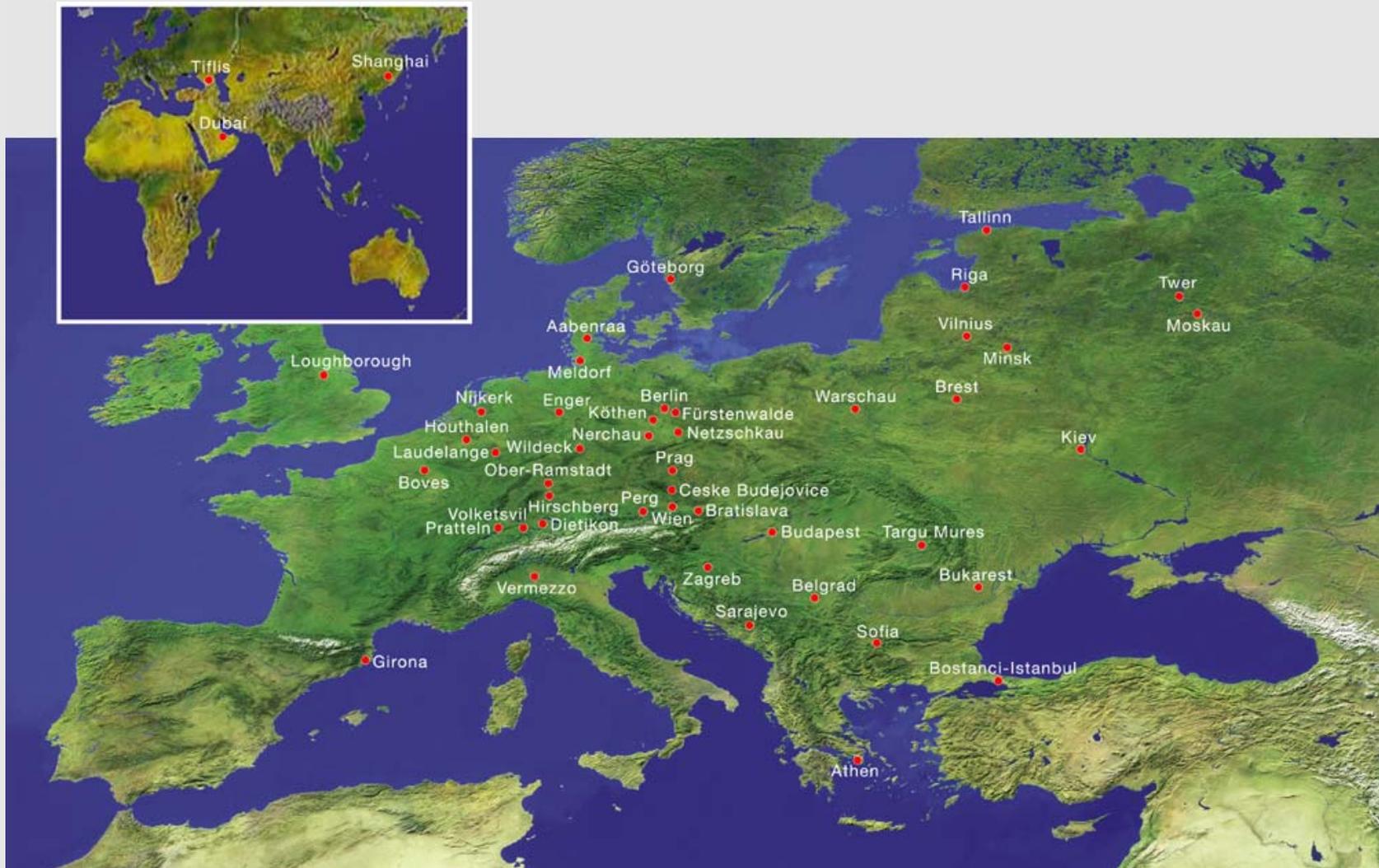


Gestaltungskompetenz



Modernste Produktionsstätten

Zur Caparol-Firmengruppe gehören mehr als 50 Standorte weltweit



Die Struktur der Caparol-Firmengruppe: 6 strategische Geschäftseinheiten



Deutsche Amphibolin-Werke von Robert Murjahn Stiftung & Co KG					
Profi-Geschäft	DIY-Geschäft	Handels-geschäft	Ausland	Industrie-geschäft	Mal- und Künstlerfarben
<p>Caparol Alligator Alsecco Lithodecor Meldorfer</p>	<p>Alpina Rühl</p>	<p>Caparol Marketing Service (CMS), Großhandels- beteiligungen</p>	<p>Tochtergesell- schaften und Lizenznehmer in: Westeuropa Osteuropa Mittlerer Osten Asien</p>	<p>Caparol Industrial Solutions (CIS)</p>	<p>Nerchau Mal- und Künstlerfarben seit 1834</p>



Ausgangslage Bauzulieferindustrie

- **Markt schrumpft** um 5-6 Prozent p.a.
- **Marktteilnehmer** geraten **unter** zunehmenden **Ergebnisdruck**
- **Preis- und Margenverfall** forciert Unternehmensaufgaben und Konsolidierung

Ausgangslage strategische Geschäftseinheiten Profigeschäft der Firmengruppe

- **Mehrere Gesellschaften** der Firmengruppe arbeiten **im gleichen Markt**
- **Kaum Transparenz** untereinander
- **Reibungsverluste** durch internen Wettbewerb
- **Effizienzverluste** durch mangelndes Kundenwissen
- **Altsystem deckt die Anforderungen** der neuen Vertriebsstrategie **nicht mehr ab**

Caparol - Innovation aus Tradition: update.web on- und offline im Einsatz!

Projektauftrag der Geschäftsleitung

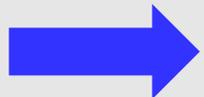


Findet und implementiert ein System, welches kurzfristig die Anforderungen der inländischen Geschäftseinheiten abdeckt und mittelfristig international einsetzbar ist!

Deutsche Amphibolin-Werke von Robert Murjahn Stiftung & Co KG					
Profi-Geschäft	DIY-Geschäft	Handels-geschäft	Ausland	Industrie-geschäft	Mal- und Künstlerfarben
Caparol ✓ Alligator ✓ Alsecco 2007 Lithodecor Meldorfer	Alpina ✓ Rühl ✓	Caparol Marketing Service (CMS), Großhandelsbeteiligungen offen	Erste Gespräche mit Schweiz Österreich Schweden Frankreich	Caparol Industrial Solutions (CIS) 2007	Nerchau Mal- und Künstlerfarben seit 1834 ✓

Dabei war zu berücksichtigen

- Der Hersteller muß
 - ▶ eine **Langzeitstabilität** im Markt vorweisen
 - ▶ **Erfahrungen und Referenzen in der Bauzulieferindustrie** haben
- Das System muß
 - ▶ **Userfreundlich**
 - ▶ **adaptierbar** an neue Anforderungen
 - ▶ **bei vollem Funktionsumfang offline verfügbar** sein



Nach sorgfältiger Evaluierung des CRM-Marktes entschieden wir uns für

update



Folgende von uns definierten Sollprozesse mußten umgesetzt werden

- Kundenmanagement
- Kontaktmanagement (inkl. Outlookintegration)
- Außendienstselbststeuerung
- Vertriebsoffensive (gemeinsame Marktbearbeitung der Außendienste Caparol, Alligator und den Mitarbeitern des Großhandels)
- Kundenseminare (zentrale und dezentrale Veranstaltungen für alle Zielgruppen)
- Marketingaktionen
- Objektgeschäft
- Objekt Serviceabrufe (Farbdesign, Technikerbesuche Vorort, etc.)
- Objekt Verarbeiterempfehlungen



Wettbewerbsvorteil durch bessere Vorbereitung und optimierten Datenaustausch

- **Neustrukturierung der Marktbearbeitung** durch den Außendienst
- Stärkere **Integration der Außendienste** Caparol, Alligator und des Großhandels
- **Effizienzsteigerung** bei übergreifender Teamarbeit **durch gemeinsamen Zugriff auf Kunden**
- **Umsatzsteigerung** durch mehr Kundentransparenz
- **Optimierte Kundensegmentierung** auf Basis
 - ▶ Loyalitätseinschätzung
 - ▶ derzeitiger und potenzieller Wert
 - ▶ Gewinnpotenziale
 - ▶ Investitions- und Akquisitionskosten
 - ▶ Marktrisiken
- Dadurch Individualisierung und **Intensivierung der Betreuung** von Fokuskunden



Wettbewerbsvorteil durch bessere Vorbereitung und optimierten Datenaustausch

- **Optimierung des Kundenmix**
 - ▶ durch potentialorientierte Kundenaktivitäten (Besuche, Marketingaktionen, etc.)
 - ▶ durch Nutzen der Erkenntnisse aus der Vertriebsoffensive
- **Darstellung von Kundennetzwerken** Hersteller↔Handel↔Verarbeiter↔Auftraggeber
- **Optimierung des vorhandenen Datenmaterials**
- **Intensivere Zusammenarbeit** zwischen **Innen- und Außendiensten** via CRM
- **Weniger zeitfressende Rücksprachen** durch gezielte Verteilung von Aufgaben und Informationen zum Kunden / Objekt
- **Optimierte Besuchsplanung** und Nachbearbeitung von Kundenkontakten



Rollout und Schulungen
Oktober – Dezember 2005

Systemtests und Abnahmen
Juli – September 2005

Customizing Sollprozesse
Mai – September 2005

Prozeßdefinition
März – April 2005

Entscheidung pro Update
Februar 2005

Verhandlungen
Oktober 2004 – Januar 2005

Evaluierung
März – Oktober 2004



Einige Zahlen zur Datenwelt der Kernprozesse

- **132.000 Kunden** der Zielgruppen Handel, Verarbeiter, Planer, Investoren
- **152.000 Kontaktpersonen** bei unseren Kunden Außendienstselbststeuerung
- **1.700.000 Kontakte**
- **31.000 Objekte** in unterschiedlichsten Akquisephasen

Mit update.web arbeiten momentan in den genannten Geschäftseinheiten

- **300 Innendienstmitarbeiter online**
- **300 Außendienstmitarbeiter on- und offline**

Caparol - Innovation aus Tradition: update.web on- und offline im Einsatz!

Warum OFFLINE?



Prinzipiell darum! Kompetente Beratung für Handel, Investoren, Planer und Verarbeiter...



...auf der Baustelle...

...der untersten Parkhausebene...

...im Auto...

...oder den Service Centern beim Handel!



Aufgrund unserer Außendienststruktur

- Unser Außendienst im Profigeschäft hat **beratende Funktion**
- Der **geplante Tagesablauf weicht vom tatsächlichen ab** denn...
- ...unsere **Verkaufsberater stehen** den Marktpartnern in den Bereichen Fachgroßhandel, Fachhandwerk, ausschreibende Stellen, Wohnbaugesellschaften und Investoren, **zu den unterschiedlichsten Themen ständig zur Verfügung**
 - ▶ Preisanfragen
 - ▶ Fragen zu Werkstoff- und Anwendungstechnik
 - ▶ Fragen der Baustellenlogistik
 - ▶ Ausschreibungen
 - ▶ Fragen zur kreativen Gestaltung von Fassaden und Innenräumen
 -
 -
 -



Deshalb update.web offline

- Unsere Mitarbeiter müssen sich **jederzeit** über **kunden- und objektrelevante Vorgänge informieren** können
- Mit update.web offline haben sie **alle notwendigen Daten vor Ort** dabei
- Sie sind damit **unabhängig von** der Verfügbarkeit oder der Geschwindigkeit einer **Netzverbindung**

Kernaussage des Außendienstes

„Wir haben keine Zeit, erst eine halbe Stunde den nächsten McDonalds mit einem WLAN-Access-Point zu suchen. Wir brauchen die Infos jetzt und hier. Ob in der untersten Etage einer Parkhausbaustelle oder am Straßengraben.“



„One face to the user“

- **Offline** steht der **volle Funktionsumfang** wie online zur Verfügung
- Die Mitarbeiter haben eine **einheitliche Oberfläche**
- Der **Administrationsumfang** ist **durch die Vererbung** der Konfigurationen **überschaubar**
- Durch die Ein- und Ausspielmechanismen stehen dem Mitarbeiter **dreimal täglich aktuelle Daten** zur Verfügung
- Seine **offline erfaßten Daten**, **werden** nach der Synchronisierung, **alle zwei Minuten in die Zentrale eingelesen** und können dort sofort weiterbearbeitet werden

Caparol - Innovation aus Tradition: update.web on- und offline im Einsatz!

Eine Oberfläche für den Hybridbetrieb



„One face to the user“

update.web - Microsoft Internet Explorer

Adresse: <http://s-or0031/update.web/frameset.asp> **ONLINE**

Firma MEGA

Kurzname: MEGA
 Firma: MEGA
 Name 2: Malereinkaufsgenossenschaft e.G.
 Name 3:
 SAP-Nr.: 124056 Finr: 3072441

Adresse: **Branche Diverses**
 Straße: Fangdieckstr. 45 Vorwahl Land: 0049
 Plz: 22547 Vorwahl Ort: 040
 Ort: Hamburg Telefon: 040/540040
 Ortsteil: Eidelstedt Fax: 040/54004489
 E-Mail: Hamburg@Mega.de Internet: www.Mega.de

Zusatzinformationen: Menü | Reiter

Personen: Kontakte Vertriebsnotizen Klassifizierung Beziehungshierarchien Profil Kundenbetreuer Gewerke Sta

Personen von Firma MEGA 1-15

Name	Vorname	Abteilung	Position	Telefon	Tel.Mobil	E-Mail
Ahrens	Olaf	1 Verkauf	Sachbearbeiter	040 54004-441		
Bergfeld	Bert	1 Einkauf		040/54004504	0160-746 5727	bert.bergfeld@megamaler.de
Bemd	Roland	1 Verkauf		040 8805527	0171 8187704	
Bosse	Matthias	1 Außendienst-Mitarbeiter	Vertriebsmitarbei. Außendienst	040 89805900	0160-7465783	
Bötcher	Dieter	1 Farben + Tapeten	Mitarbeiter	040/540040470		Hamburg@Mega.de
Buchholz	Ines		Prokurist (1500)	040 54004-410	0160 7465716	ines.buchholz@mega.de
Busch	Bernhard		Büsum			
Carstens Telefonverkauf	Janette	1 Verkauf		040 54004-431		
Chow Telefonverkauf	Jajjon	1 Verkauf		040/54004-450		

Fertig

update.web - Microsoft Internet Explorer

Adresse: <http://127.0.0.1:18180/update.web/frameset.asp> **OFFLINE**

Firma MEGA

Kurzname: MEGA
 Firma: MEGA
 Name 2: Malereinkaufsgenossenschaft e.G.
 Name 3:
 SAP-Nr.: 124056 Finr: 3072441

Adresse: **Branche Diverses**
 Straße: Fangdieckstr. 45 Vorwahl Land: 0049
 Plz: 22547 Vorwahl Ort: 040
 Ort: Hamburg Telefon: 040/540040
 Ortsteil: Eidelstedt Fax: 040/54004489
 E-Mail: Hamburg@Mega.de Internet: www.Mega.de

Zusatzinformationen: Menü | Reiter

Personen: Kontakte Vertriebsnotizen Klassifizierung Beziehungshierarchien Profil Kundenbetreuer Gewerke Statistik-Umsatz

Personen von Firma MEGA 1-15

Name	Vorname	Abteilung	Position	Telefon	Tel.Mobil	E-Mail	Ausgeschieden
Ahrens	Olaf	1 Verkauf	Sachbearbeiter	040 54004-441			<input type="checkbox"/>
Bergfeld	Bert	1 Einkauf		040/54004504	0160-746 5727	bert.bergfeld@megamaler.de	<input type="checkbox"/>
Bemd	Roland	1 Verkauf		040 8805527	0171 8187704		<input type="checkbox"/>
Bosse	Matthias	1 Außendienst-Mitarbeiter	Vertriebsmitarbei. Außendienst	040 89805900	0160-7465783		<input type="checkbox"/>
Bötcher	Dieter	1 Farben + Tapeten	Mitarbeiter	040/540040470		Hamburg@Mega.de	<input type="checkbox"/>
Buchholz	Ines		Prokurist (1500)	040 54004-410	0160 7465716	ines.buchholz@mega.de	<input type="checkbox"/>
Busch	Bernhard		Büsum				<input type="checkbox"/>
Carstens Telefonverkauf	Janette	1 Verkauf		040 54004-431			<input type="checkbox"/>
Chow Telefonverkauf	Jajjon	1 Verkauf		040/54004-450			<input type="checkbox"/>

Internet



Was ist geplant

- Migration auf update.seven bis Ende 1. Quartal 2007
- Integration CIS (ca. 15 User) bis Ende 1. Quartal 2007
- Integration Beschwerdemanagement bis Ende 2. Quartal 2007
- Anbindung Alsecco (ca. 200 User) ab Anfang 3. Quartal 2007
- Prozeßoptimierung fortlaufend

Erfolg braucht starke Partner!



und



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!!**