



Umsetzung kundenorientierter Prozesse im Maschinenbau und Anlagenbau

Carsten Heise

Nürnberg, den 8. November 2006

DEMAG

Eine Marke mit Tradition ...

Kernkompetenzen

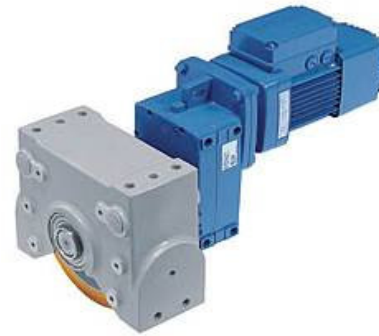
Krane



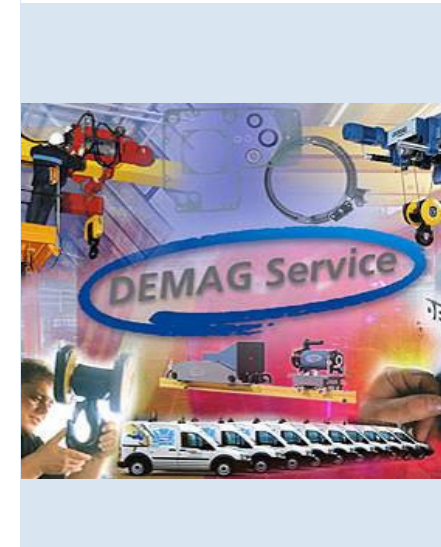
Handling Technology



Antriebstechnik



Service



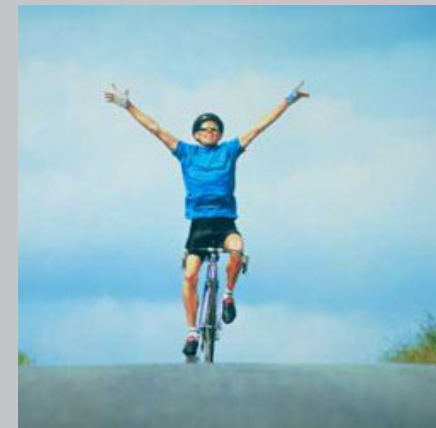
Geschäftsjahr 2004 - 2005

■ Umsatzerlöse (Mio. €)	660
■ Investitionen (Mio. €)	11,9
■ Forschung und Entwicklung (Mio. €)	12,8
■ Beschäftigte (Stand 30.09.2005)	4.836



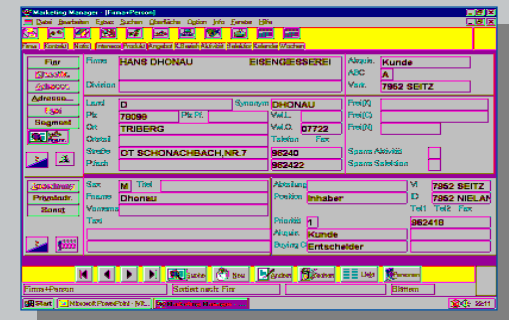
Vortragsthemen

- Ausgangssituation
- Projektziele
- Strategien
 - Einführung
 - Plattform
 - Integration
 - Information
- Kundenorientierte Prozesse
 - Projektverfolgung
 - Messeabwicklung
 - Kundenzufriedenheitsmessung
- Ausblick



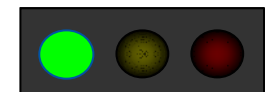
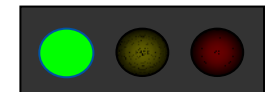
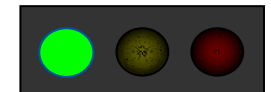
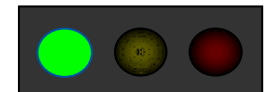
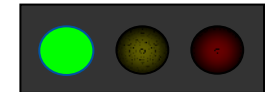
Ausgangssituation

- Mehrere Sichten auf den „gleichen“ Kunden durch drei Sales Force Automation Systeme
- Einsatz nur im Vertrieb
- Geringe Akzeptanz
- Keine konsequente Nutzung
- Nur Kontaktmanagement
- Ungenügende Datenqualität und -aktualität
- Projektverfolgung über Großrechner
- Geringe Systemintegration
- Alte Softwarelösung
- Hoher Administrationsaufwand
- Weitere Individualsysteme für CRM-spezifische Aufgaben

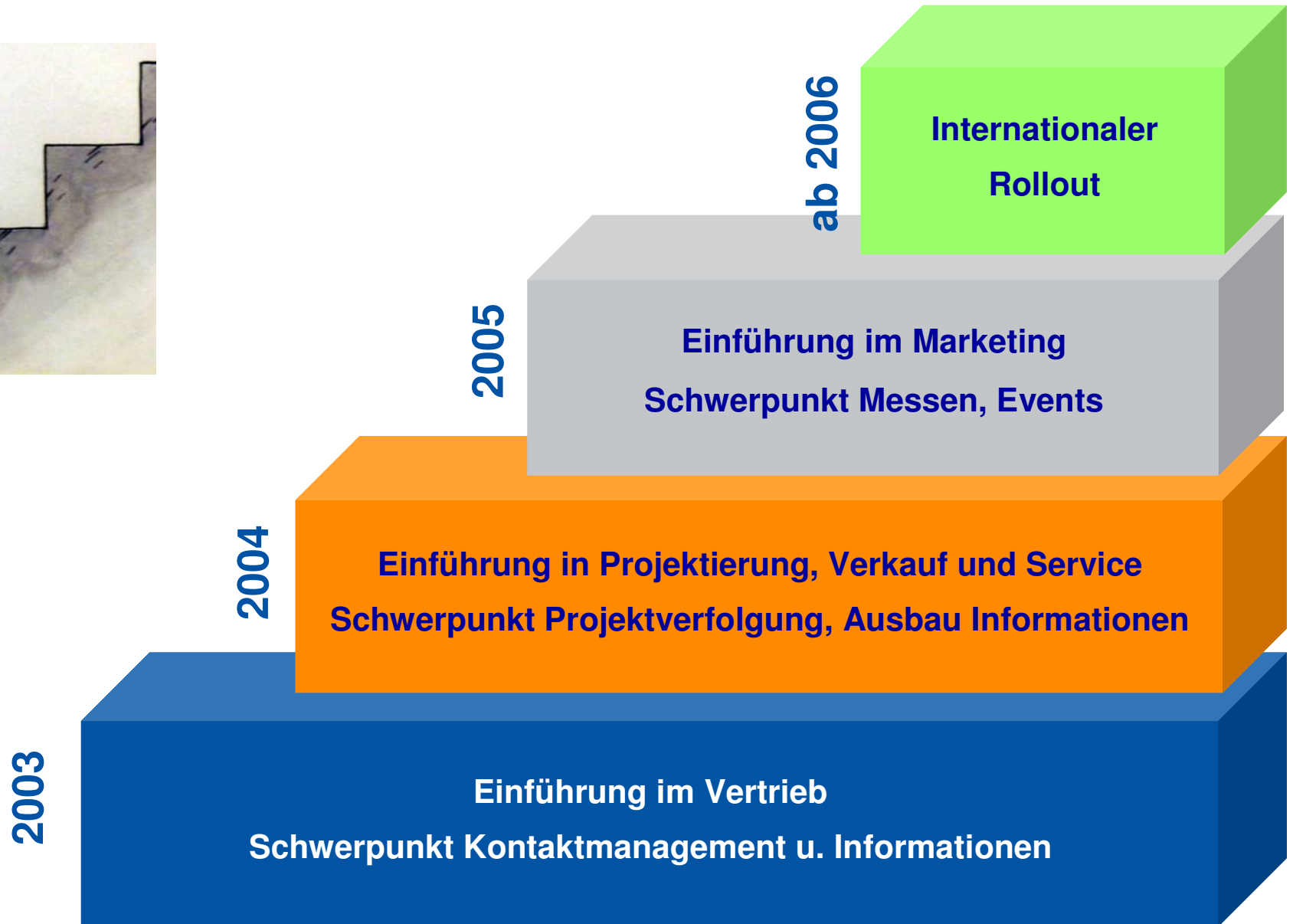


Projektziele

- Zeitnahe Einsatz eines integrativen CRM-Systems für die Bereiche Vertrieb, Verkauf, Service und Marketing zur Steigerung der Kundenorientierung bei der DCC
- Verbesserung der Kunden-/Vertriebsdaten hinsichtlich Adressdaten, Marketingdaten sowie Ansprechpartnern
- Auswahl eines geeigneten CRM-Systems
- Ablösung der drei existierenden MM-Leitstände des Vertriebs sowie weitere Individuallösungen aus den Bereichen Service, Verkauf und Marketing durch ein CRM-System
- Umsetzung kundenorientierter, effizienter Prozesse zwischen Kunde, Außendienst, Innendienst und Stammhaus
- „Harmonisierung der aktuellen und zukünftigen europäischen CRM-Systemlandschaft“



Einführungsstrategie Stufenkonzept

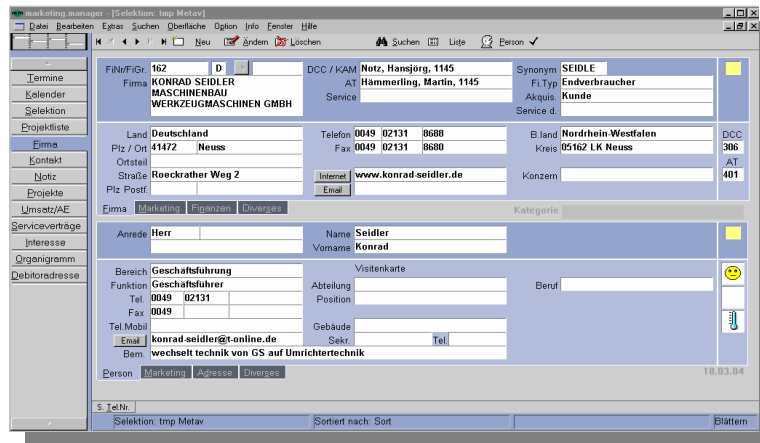


Plattformstrategie

Zwei Frontends – Eine Datenbank



mobile



web



Update
marketing.manager

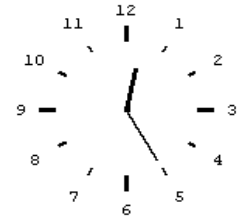
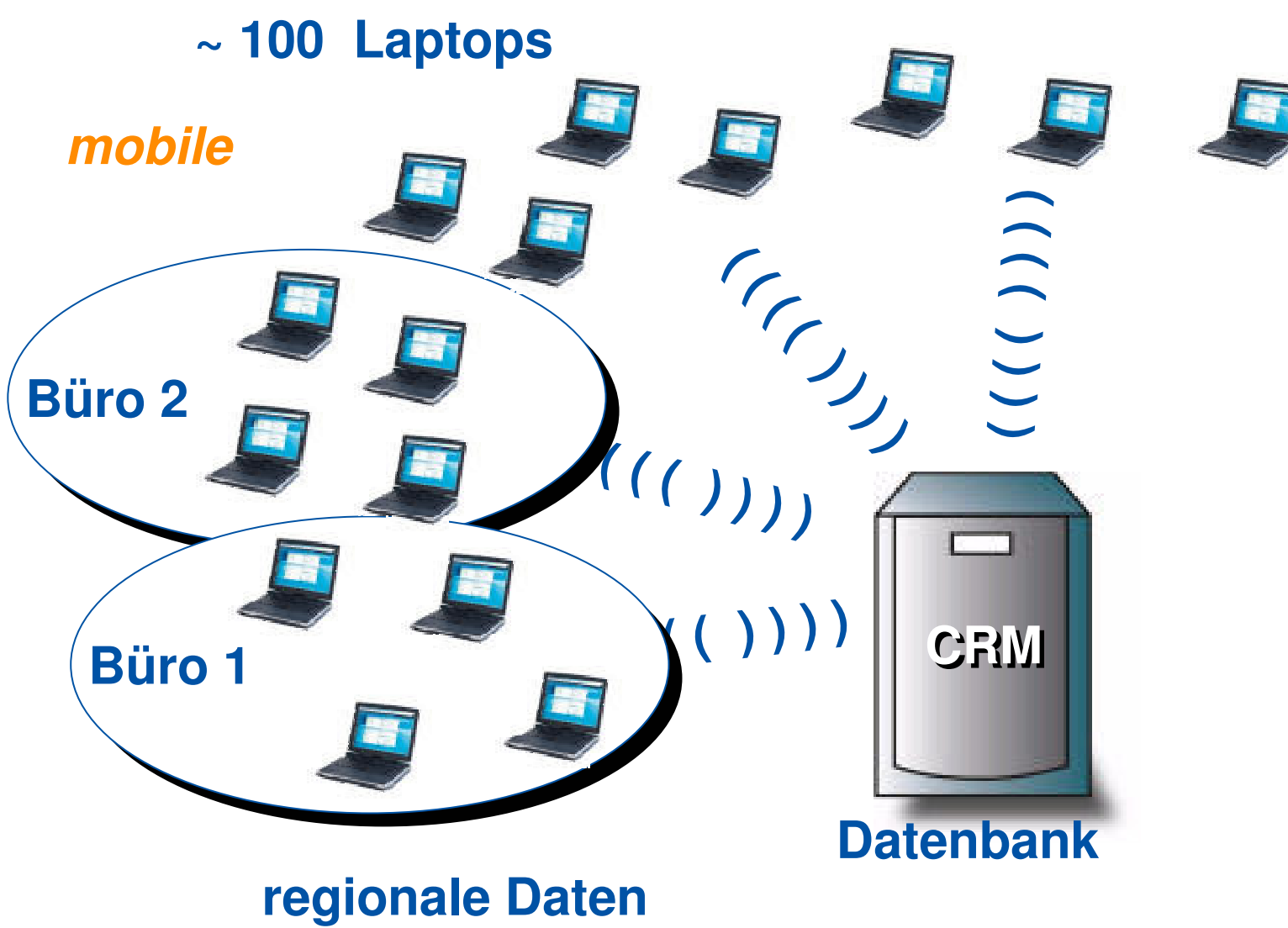


Update.web
MARKETING.MANAGER

Kommunikationsstrategie

~ 100 Laptops

mobile



Zentrale

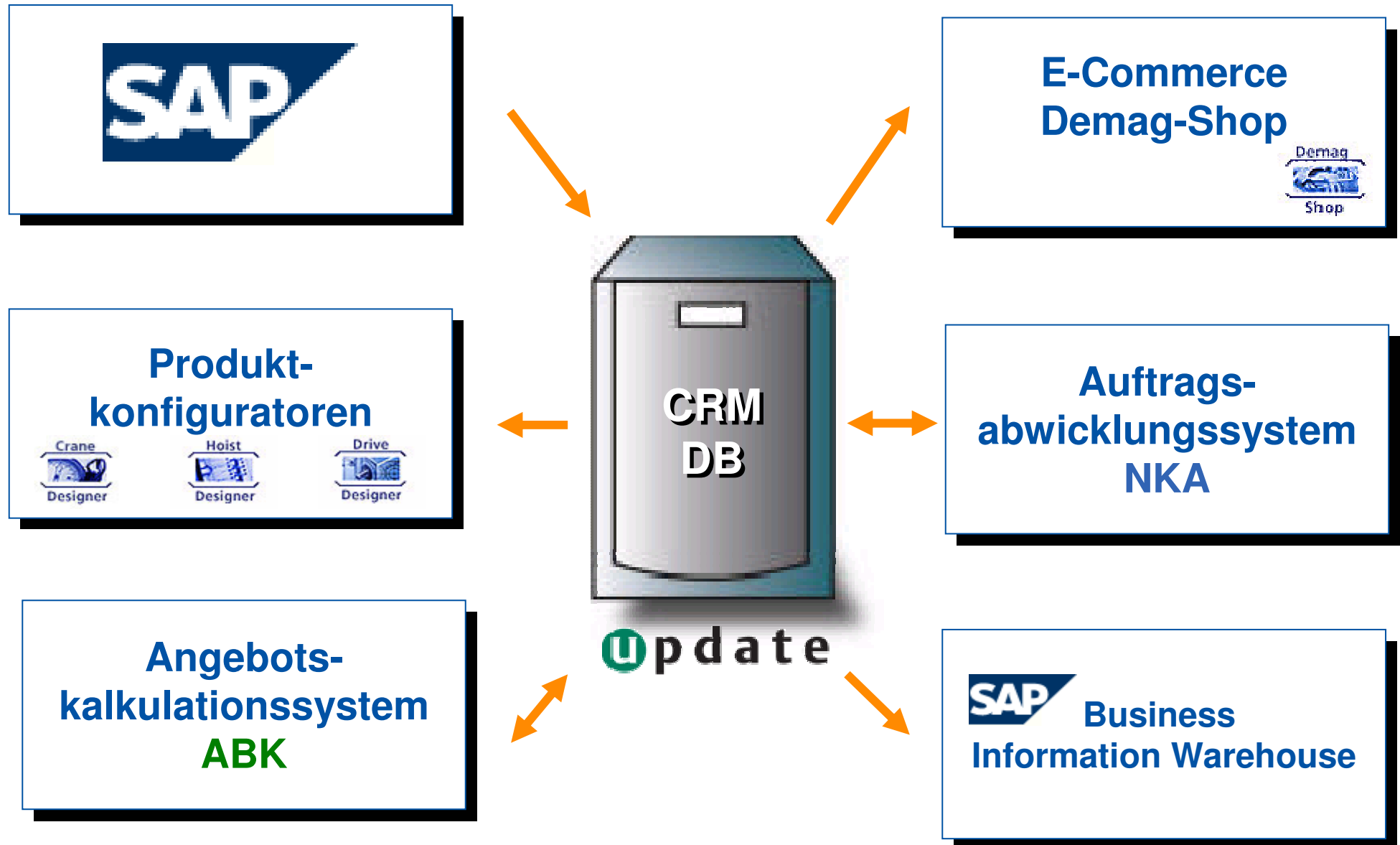
Regional-
Büro (AD)

Homeoffice

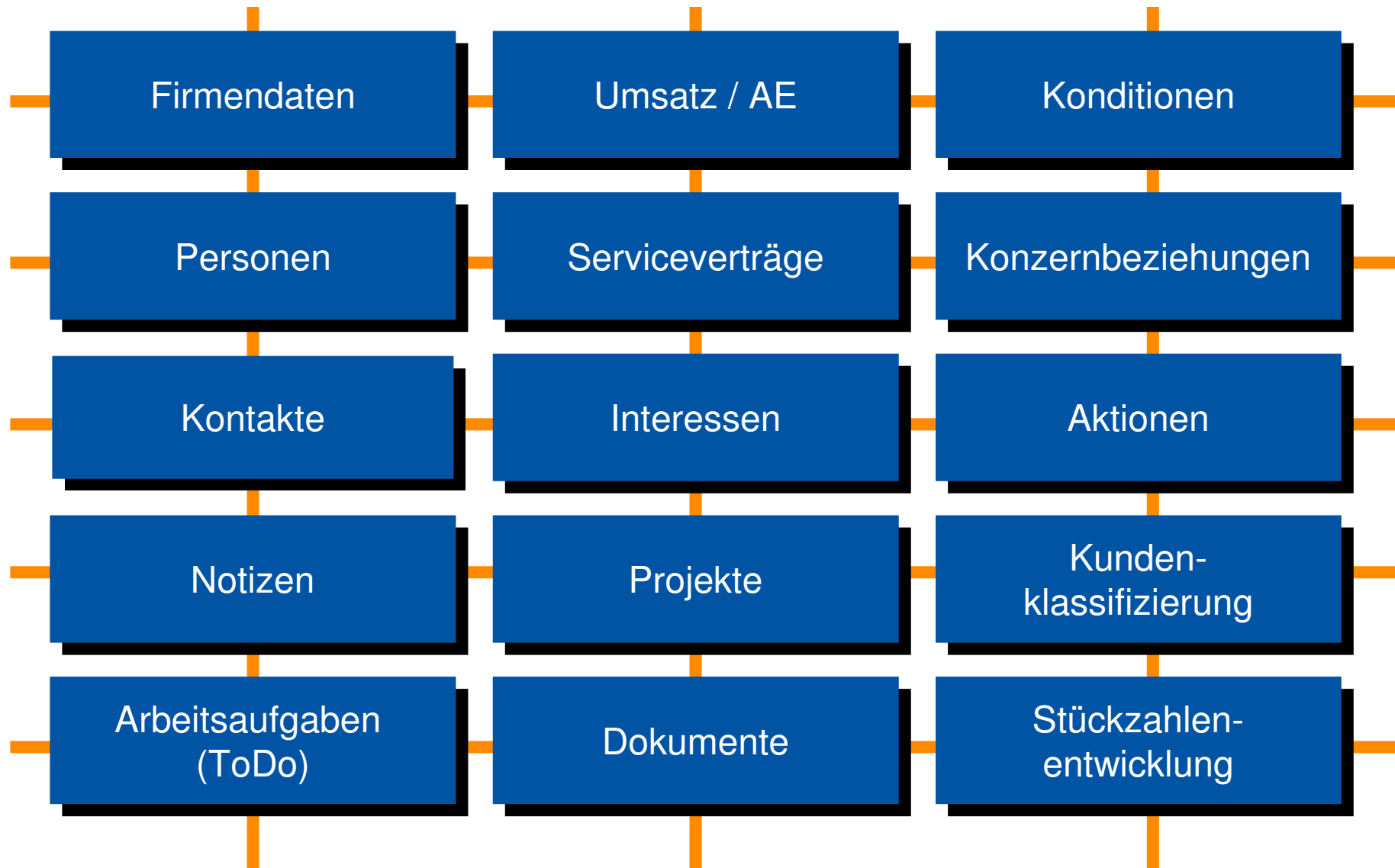
Mobil

(gesteuert über Kommunikationsformate)

Integrationsstrategie



Informationsplattform



Rollen- und Rechtesystem

Früher

- Projekte werden im Großrechner hinterlegt
- Personeninformationen redundant hinterlegt
 - SFA-System, Großrechner, Angebotssystem, ...
- Projekt ohne Positionen (Grobumschreibung)
- Differierende Kategorien zur Bestimmung der Auftragswahrscheinlichkeit
- Prozessdokumentation in Individualsystemen (Zuständigkeiten, Termine)
- Keine Auswertung über Projektverfolgung
- Auswertungen über Individualprogrammierung (Erfolg, Verlustgründe,...)

Kundenorientierte Prozesse Projektverfolgung

- Anlage Projekt (> 500 €)
 - Personenbezogene Projektanlage
 - Vergabezeitraum und Auftragswahrscheinlichkeit für Forecast
 - Projektpositionen für unterschiedliche Produkte
- Erstellung des Projektleitblatts für Projektmappe
- Angebotserstellung mit Schnittstelle zum Projekt
 - Übernahme Firmen / Personendaten / „Betreff“
 - Aktualisierung der Brutto- / Nettowerte aus Angebot
- Prozessdokumentation Angebotserstellung
 - Zuständigkeiten, Abwicklungstermine
 - Abgabedatum / -weg
 - Version
- Projektverfolgung über Arbeitsbezirk und Wiedervorlagedatum
 - Bei Bedarf Kalendereintrag für Besuchsplanung
- Dokumentation Genehmigungen für hohe Rabatte
- Projektabschluss
 - Gewinn: Auftragsnr. aus Auftragssystem per Schnittstelle
 - Verlust: Eintrag Verlustgrund und Auftragsnehmer
- Autom. Erstellung von Projektstatistiken und Forecast

Projekt Nr. 3.951.0037

Projekt	3.951.0037	erledigt	<input type="checkbox"/>
AT		Service	<input type="checkbox"/>
indirekter Export		ET-Projekt	
Anfragenr.		Anfragedatum	23.10.2006
Anfrageart	Besuch	Angebotsform	Fax
Betreff		Vergabedatum	30.11.2006
Vergabezeitraum	siehe Vergabedatum	WV	29.11.2006
VI	Thiatar, Bernhard, 4632	<--	<input type="checkbox"/>
Sachbearb. kaufm.		Abgabedatum	23.10.2006
Abgabedatum Soll	25.10.2006	Verhandlungspreis gesamt	
Summe netto	11.338,79	Mitbewerber .	
Mitbewerber		Endkundennr.	
Mitbewerber ..			
Löschgrund			

Position	Projekt-Nr.	erledigt	PUG	Produktbez.	Bemerkung	Nettowert	Stück
1	3.951.0037	N		4480 Dreh- und Schwenkkrane V	D-GW 1600 kg x 6000 mm	7.098,27	1
2	3.951.0037	N		4480 Dreh- und Schwenkkrane V	D-GW 1600 kg x 8000 mm	8.167,60	1
3	3.951.0037	N		4474 K&K-Schwenkkrane	WSK-K&K 500 kg x 5000 mm	4.240,52	2

Projektposition: 3.951.0037

erledigt	<input type="checkbox"/>	PUG	4480 Dreh- und Schwenk
Alternativ	<input type="checkbox"/>		
Produktbez.	D-GW 1600 kg x 6000 mm		
Stück	1	Auftragswahrscheinl.	20% mäßige Aussichten
NKA Angebotsnr.		akutes PRC-Projekt	<input type="checkbox"/>
Bruttowert	9.464,36	Nettowert	7.098,27
Bemerkung			
Verlustgrund		Auftragsnehmer	
Wettbewerbspreis		Auftr. Nr.	

Speichern Abbrechen

Projektleitblatt

Projektnr. 3.951.0037	Abgabedatum Soll	25.10.2006
Firmennr. 93402	Abgabedatum Ist	23.10.2006
	WV	29.11.2006
SMS Meer GmbH	Herr Wolfgang Houben	
	Tel. 02161 350-408	
Ohlerkirchweg 66	Fax 02161 350-790	
	Mobil 0162/4717315	
41069 Mönchengladbach	E-Mail wolfgang.houben@sms-meer.com	

Kundenorientierte Prozesse Projektverfolgung

Suche und Auswertung

Einfache Suche | **Erweiterte Suche** | ET-Suche

Projekt: Status (Kopf):

Auftrags-Nr.: Status (Position):

Firmennr.: ET-Projekt:

Arbeitsbezirk: VI:

Wiedervorlage von: Wiedervorlage bis:

Kreis: Ausland:

PUG: Land:

PUGs:

Anfrage-Nr.: Betreff:

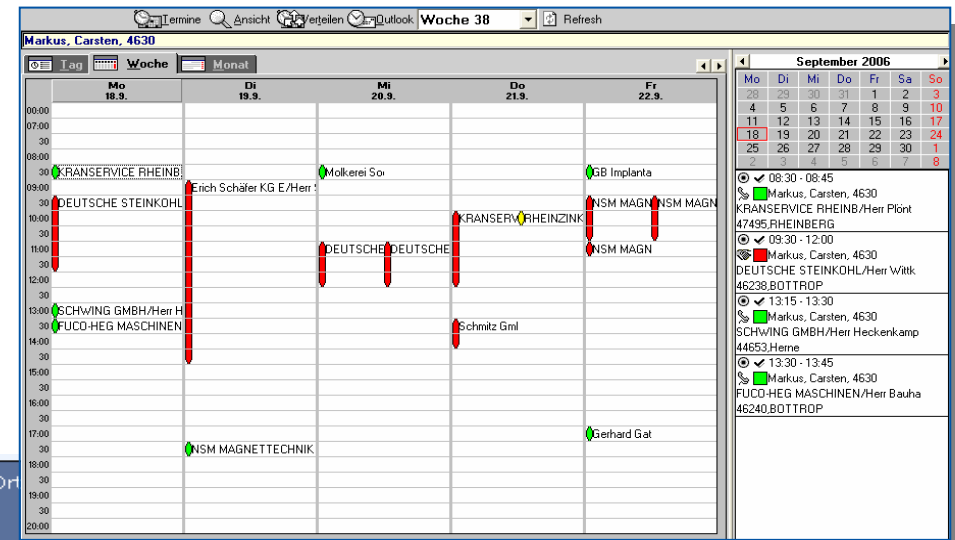
Produktbez. (Position): Bemerkung (Position):

Anfrage von: Anfrage bis:

Nettowert (Position) von: Nettwert (Position) bis:

Antriebstechnik: Individuelle Service:

Statistik Kontaktdaten



Nr	Projekt	Firma	Ort	Termin	Betreff	PUG	Stück	Auftragsnr.	Netto	Status (Pos.)
1	3.951.0036	SMS Meer GmbH Herr Norbert Tessarek; Mitarbeiter Mitarbeiter; Tel. 02161 350584	Mönchengladbach 93402	23.10.2006	30.10.2006	1.987,80	offen			
		6.30479			4 x Rod item 8 for Kroll Grab DH2K1 U -800 Or [...]					
1		4 x Rod item 8 for Kroll Grab DH2K1 U -8	4227		4	1.987,80	offen			
2	3.951.0035	SMS Meer GmbH Herr Rolf Boonen; Tel. 02161 350-829	Mönchengladbach 93402	06.10.2006	31.10.2006	2.657,00	offen			
		Boo-UKR-Anfr								
1		DRF 200 KMF 80 A2	4327		1	1.178,00	offen			
2		RF180 KBU71 A2	4327		1	1.479,00	offen			
3	3.951.0034	SMS DEMAG Aktiengesellschaft Herr Frank Marciniak; Service; Tel. 0211 881-6374	Duesseldorf	11.10.2006	18.10.2006	657,00	offen			
		46802087 Coupling			2 x Sonderkupplungen H3 45816546 Auftragsnr: [...]					
1		Sonderkupplungen	5327		2	657,00	offen			

Früher

- Messeinladung
 - Keine Einladung oder Zusendung von potentiellen Interessen über Exceltabelle von jedem Vertriebsingenieur
 - Versand von wenigen Einladungen per Brief
 - Zusatzkosten für Druck eines Einladungsflyers

- Messebesuch
 - Erfassen der Kontakte über Messebogen und Abheften im Ordern

- Messenachbearbeitung
 - Kopieren der Messebögen und Versand an die zuständigen Büros
 - Versand der Unterlagen durch die Büros mit teilw. erheblichem Zeitverzug

- Manuelle Auswertungen mittels sortieren, zählen ...

- Messeeinladungen
 - Selektion der Zielpersonen in CRM (mehrere Tausend!)
 - Erstellen eines eMail Anschreibens mit Infos und Links
 - Erstellung eines Faxantwortflyers im PDF-Format
 - Mailing per personalisiertem eMails mit Anlage aus CRM
 - Erfassung der Faxbestellungen in CRM
 - Versand der Messekarten und des Infomaterials mit automatischem Anschreiben aus CRM
- Messebesuch
 - Erfassen Besuch auf Messebericht
 - Scan und Mail des Messebericht per PDF an Zentrale
- Messebearbeitung
 - Anlegen Firma/Person und Messebericht in CRM
 - Erstellen Anschreiben mit Ansprechpartner des Vertriebs und Versand der angeforderten Dokumente
 - Anlage ToDo (Arbeitsauftrag) für Vertrieb
- Messenachbearbeitung
 - Vertriebliche Nachbearbeitung
 - Abarbeiten der ToDos
 - Kontaktaufnahme mit Dokumentation in CRM
 - Autom. Auswertung Besuche, Versendete Dokumente, Anfragen, Angebote ...



Kundenorientierte Prozesse Messeabwicklung

Betreff: Wir laden ein! Euroblech 2006 in Hannover - Internationale Technologiemesse für Blechbearbeitung

Sehr geehrter Herr Heise,

die Demag Cranes & Components GmbH ist vom 24. bis 28. Oktober Aussteller auf der Internationalen Technologiemesse für Blechbearbeitung in Hannover, der [Euroblech](#).

Wir laden Sie herzlichst ein, unsere neuesten Entwicklungen aus dem Bereich Krane und Handling Technology kennen zu lernen. Besuchen Sie unseren Messestand in **Halle 14, Stand H07**.

Mit dem Einsatz modernster Materialflusstechnik lassen sich Produktionsprozesse optimieren, Lager- und Transportkosten senken oder unseren innovativen Produkten, wie zum Beispiel dem [Coil- oder Steelmaster](#), bieten wir Ihnen die wirtschaftliche Lösung für ihre innerbetrieblichen Transportabläufe.

Gerne informieren wir Sie über unser umfassendes Programm an Standard- und Prozesskranen. Auf unserem Messestand finden Sie auch das **LRS**, den **Seilzug DR** oder unsere neue **Kettenzugfamilie DC**.

Mehr über unseren Messeauftritt erfahren Sie [hier](#).

Gerne senden wir Ihnen eine **Eintrittskarte** zu. Faxen Sie uns hierzu einfach das beiliegende Antwortformular ausgefüllt zurück. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Mit freundlichen Grüßen
Demag Cranes & Components GmbH

Carsten Heise
Customer Relationship Management

www.demagcranes.de

Wenn Sie in Zukunft keine E-Mails mehr zu Messen oder Veranstaltungen erhalten möchten, senden Sie über diesen Link [keine E-Mails](#) eine Benachrichtigung.



EinladungEuroblech
2006.pdf (11...

Einladung zur EuroBLECH 2006

24. bis 28. Oktober in Hannover

Auf der EuroBLECH präsentieren wir Ihnen innovative Produkte für Ihre innerbetrieblichen Transportabläufe. [Besuchen Sie uns in Halle 14, Stand H07.](#)

Coilmaster- und SteelmasterKrane sind die konsequente Antwort auf die Arbeitsprozessanforderungen der Metallbranche. Sie überzeugen durch:
= niedriges Investitionsvolumen
= hohe Spezialisierung mit flexiblen Einsatzmöglichkeiten
= geringe Betriebskosten

= sichere Handhabung
= schnellen Umschlag
= minimalen Anlagenverschleiß
und sind darüber hinaus zum voll integrierten System ausbaubar.

Außerdem haben Sie die Gelegenheit, sich über **Demag-Standardkrane** zu informieren sowie den **Demag-Seilzug DR**, die **Demag-Kettenzugreihe DC**, den **Kranbaukasten KBK** und das **Laufrad-System LRS** kennen zu lernen.



Fax-Service

+49 (0) 23 35 92-26 55

Ja, ich möchte Sie gerne auf der EuroBLECH besuchen.

Bitte senden Sie mir

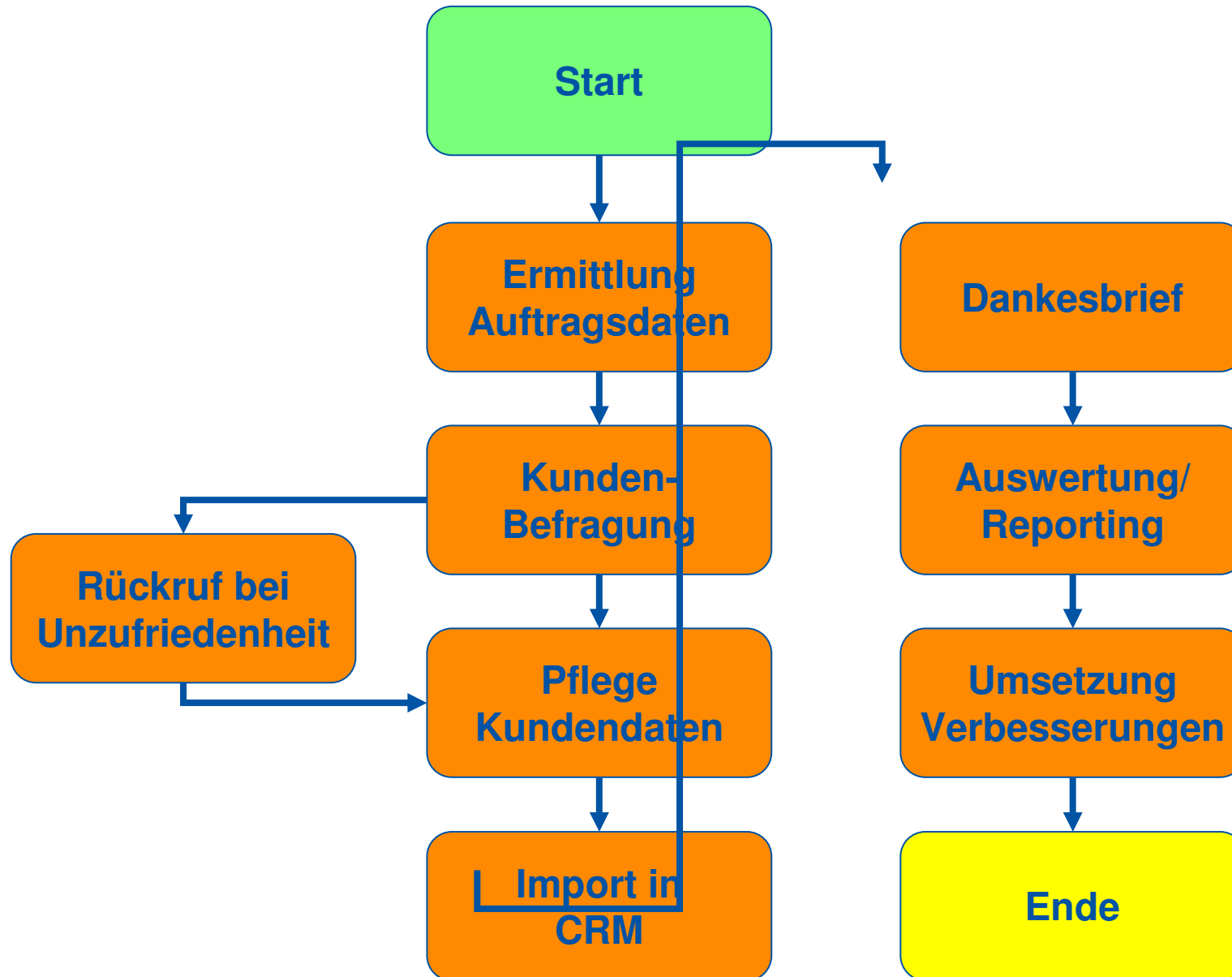
- eine Eintrittskarte
 Informationsmaterial über Demag Cranes & Components
 Informationsmaterial über _____

Demag Cranes & Components GmbH
4605 Customer Relationship Management
Postfach 67 - 98286 Weiter
Telefon +49(0)23 35 92-29 22 Fax +49(0)23 35 92-26 55
www.demagcranes.de

Bitte senden Sie die Unterlagen an:

Name _____
Firma _____
Abteilung _____
Postfach/ Straße _____
PLZ / Ort _____

Kundenorientierte Prozesse Kundenzufriedenheitsmessung



Kundenorientierte Prozesse

Kundenzufriedenheitsmessung

Kontakt Projektnr. Angebotsnr.

Kontaktart	Telefon	Wichtigkeit	mittel	☎ 😊
Zweck	Sonstiges	Ergebnis		
Status	erledigt	Zufriedenheit	zufrieden	
Datum	12.12.2005	Datum-WV		
Bearbeiter	Extern	Erfasser	Heise, Carsten, 4605	
Cc		Kontaktgruppe		
Zeit	<input type="text"/>	Dauer	<input type="text"/>	

Betreff **Kundenzufriedenheitsbefragung**

Auftragsnummer: 25774300
Projektnummer: 3.303.0521
Produkt: SSK-KBK 1000 kg x 5 m
Kunde hat beantwortet

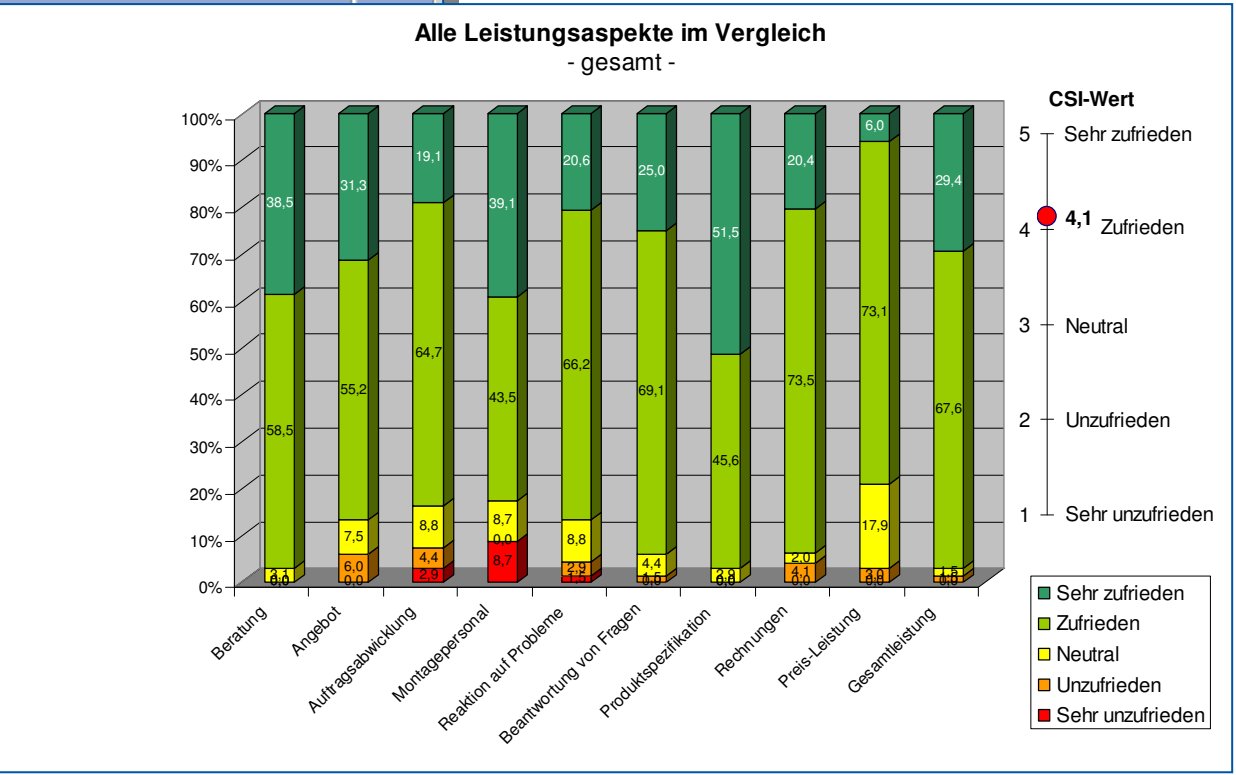
1) Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung durch uns?
- sehr zufrieden

2) Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot?
- sehr zufrieden

3) Wie zufrieden waren Sie mit der Auftragsabwicklung?
- sehr zufrieden

4) Wie zufrieden waren Sie mit der Montage/Inbetriebnahme?
- keine Bewertung möglich

Privat Aktivität **Kundenzufriedenheit**



Ausblick

- Migration auf update.seven (Anfang 2007)
 - Mobile und web
 - Umstieg auf online-basierende Schnittstellen per XML und http
 - SAP
 - Shop
- Anbindung mit neuer Telefonanlage
- Ausbau der CRM-Servicekomponenten
- Europaweiter Rollout der internationalen Version für Service (2006/2007)
- Entwicklung einer weltweiten CRM-Lösung für Sales und Service auf Basis update.seven web (2008)

