

# CRM - Speed for Growth

## Effizienz & Effektivität in der Marktbearbeitung

Nürnberg, 09.11.2006

Ralf von Kleist

Hansa Metallwerke AG, Stuttgart

Leitung Organisation / Interne Revision



Ein Unternehmen der HANSA Gruppe

# 1. Das Unternehmen Hansa Metallwerke AG

- Standort
- Produkte



Ein Unternehmen der HANSA Gruppe

## Konzernzentrale in Stuttgart



**Produktion und Vertrieb von  
Sanitärarmaturen und Produkten der Kälte- und Klimatechnik**

# Geschichte der Hansa Metallwerke AG

**1911** Gründung Press- und Stanzwerke  
GmbH Zuffenhausen: Karl  
Göhring

**1921** Umbenennung in  
HANSA METALLWERKE AG

**1926** Produktionsbeginn von  
Armaturen für die Kältetechnik

**1950** Produktionsbeginn  
Sanitärarmaturen

**1982** Fertigstellung des Zweigwerks  
Burglengenfeld

**1984** Mehrheitsbeteiligung Schweizer  
Armaturenhersteller KWC AG

**1987** Übernahme der Rokal-Armaturen  
GmbH in Nettetal



# Standorte



**HANSA Metallwerke AG**

- Konzernzentrale
- Produktion Automotive
- Niederlassung Süd
- Schulungszentrum  
*in Stuttgart*

## Standorte



  
**HANSA Metallwerke AG**  
• Produktion Sanitär  
• Schulungszentrum  
*in Burglengenfeld*

## Standorte



**ROKAL Armaturen GmbH**  
• Produktion Sanitärarmaturen  
**HANSA Metallwerke AG**  
• Niederlassung Mitte  
• Schulungszentrum  
*in Nettetal*



*Rokal*



## Standorte



### KWC AG

- Zentrale KWC AG
- Produktion Sanitärarmaturen



*in Unterkulm*



## Standorte

*eigene Vertriebsgesellschaften in:*

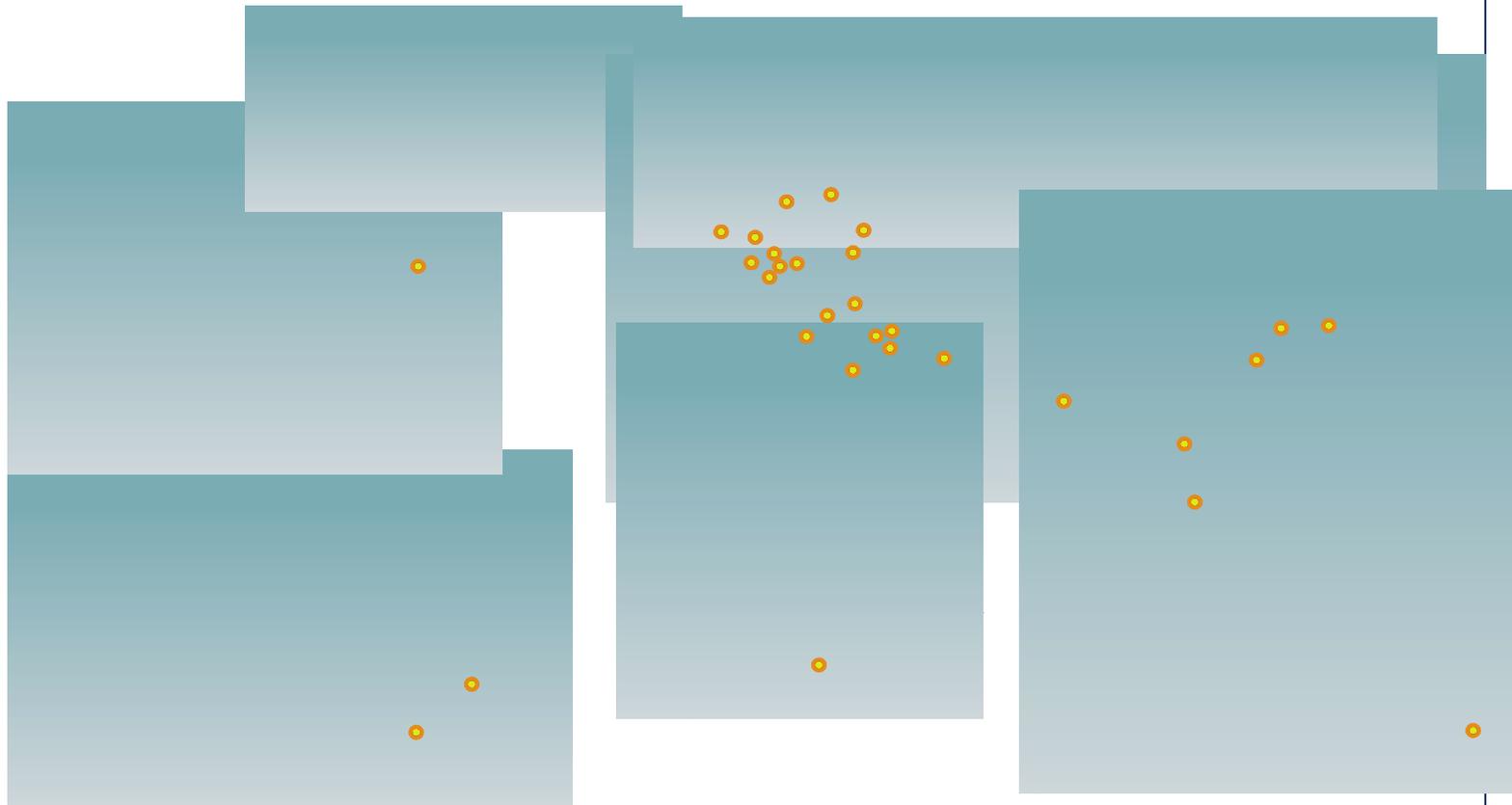
**Hansa America Inc.**  
**Hansa Austria GmbH.**  
**Hansa Belgium BVBA-SPRL**  
**Hansa Cesko s.r.o.**  
**Hansa Espana S.A.**  
**Hansa France S.A.R.L.**  
**Hansa Italiana S.R.L.**  
**Hansa Nederland BV.**  
**Hansa Polska Sp. z.o.o.**

**KWC AG, Schweiz**  
**KWC Deutschland GmbH**  
**KWC UK Ltd.**  
**KWC Italia S.r.l.**  
**KWC Faucets Inc., USA**

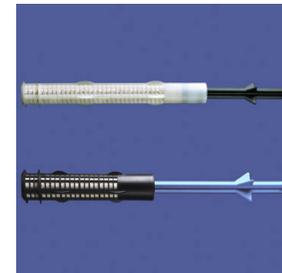


# Standorte

*weltweit in über 50 Ländern vertreten...*



# Produkte: Automotive - Kälte- + Klimatechnik



# Produkte: HANSA - Wasser erleben



# Produkte: HANSA Badarmaturen



# Produkte: HANSA Küchenarmaturen



## Produkte: HANSA Elektronikarmaturen



# Produkte: HANSASERVICE *plus*



## 2. CRM – Projekt

- Ausgangslage
- Auftrag
- Ziele
- Anforderungen
- Funktionsweise
- Status Projekt CRM Deutschland
- Status Projekt CRM International



# Ausgangslage CRM

## ***Hansa/KWC:***

- Aktivitäten am Markt können nicht zusammenhängend beobachtet werden
- Systeme für Kundenkontaktmanagement fehlen, regional und überregional

## ***Markt:***

- Internationale Vernetzungen bei Objekten, wie Hotelketten usw.
- Internationale Einkaufsverbände wie GC, Wolseley, Saint-Gobain



***„Reibungsverlust“ + hoher Aufwand  
und Risiko bei Marktbearbeitung***

# Auftrag Einführung CRM



Entwicklung eines Konzepts zur Umsetzung und Weiterentwicklung einer Marktbearbeitungsstrategie mit Hilfe eines CRM-Systems.

Ziel ist die Effizienzsteigerung der Vertriebsorganisation und Erhöhung der Effektivität der Marktbearbeitung und Optimierung der Kundenbeziehungen.

Im ersten Schritt sollen die bestehenden Prozesse der Marktbearbeitung der Hansa in Deutschland standardisiert und im CRM-System abgebildet werden.  
Umsetzung: Juli 2006.



# Ziele mit CRM

- **Vertrieb:** effektive Kundenbetreuung nach Potential und Bedürfnissen => *Umsatzsteigerung*
- **Marketing:** gezielte Kundenansprache nach Kundensegmenten/Zielgruppen
- **Information:** Vernetzung und Aktualität aller Information zu *Kunden* und *Objekten*
- **Mitarbeiterführung:** gezielter Personaleinsatz, Zielvereinbarungen + variable Vergütung



***Neue Ausrichtung + Zusammenarbeit aller Bereiche mit Kundenkontakt***

# Anforderungen

CRM basiert auf System des **Informationsmanagement:**

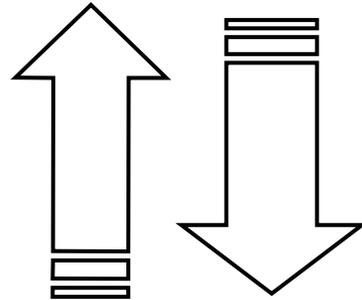
- zentrale Datenbank: *Aktualität, Zugang, Schnittstellen*
- Merkmale Kunden: *Klassifizierung, Ausstellung u.a.*
- Merkmale Objekten *Größe, Beteiligte, Baustatus u.a*
- Aktivitäten Kunden *Besuche, Angebote, Aufträge u.a.*



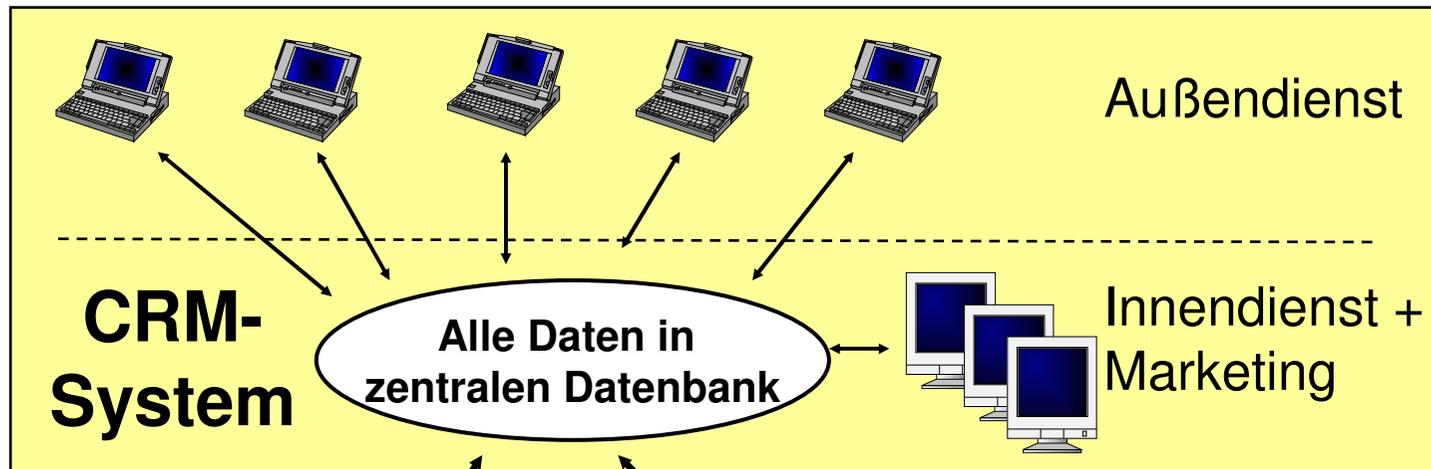
***jede Info wird 1 x gepflegt und ist überall, aktuell zugänglich***

# Funktionsweise CRM

**Kundenbesuch: *Optimale Unterstützung***



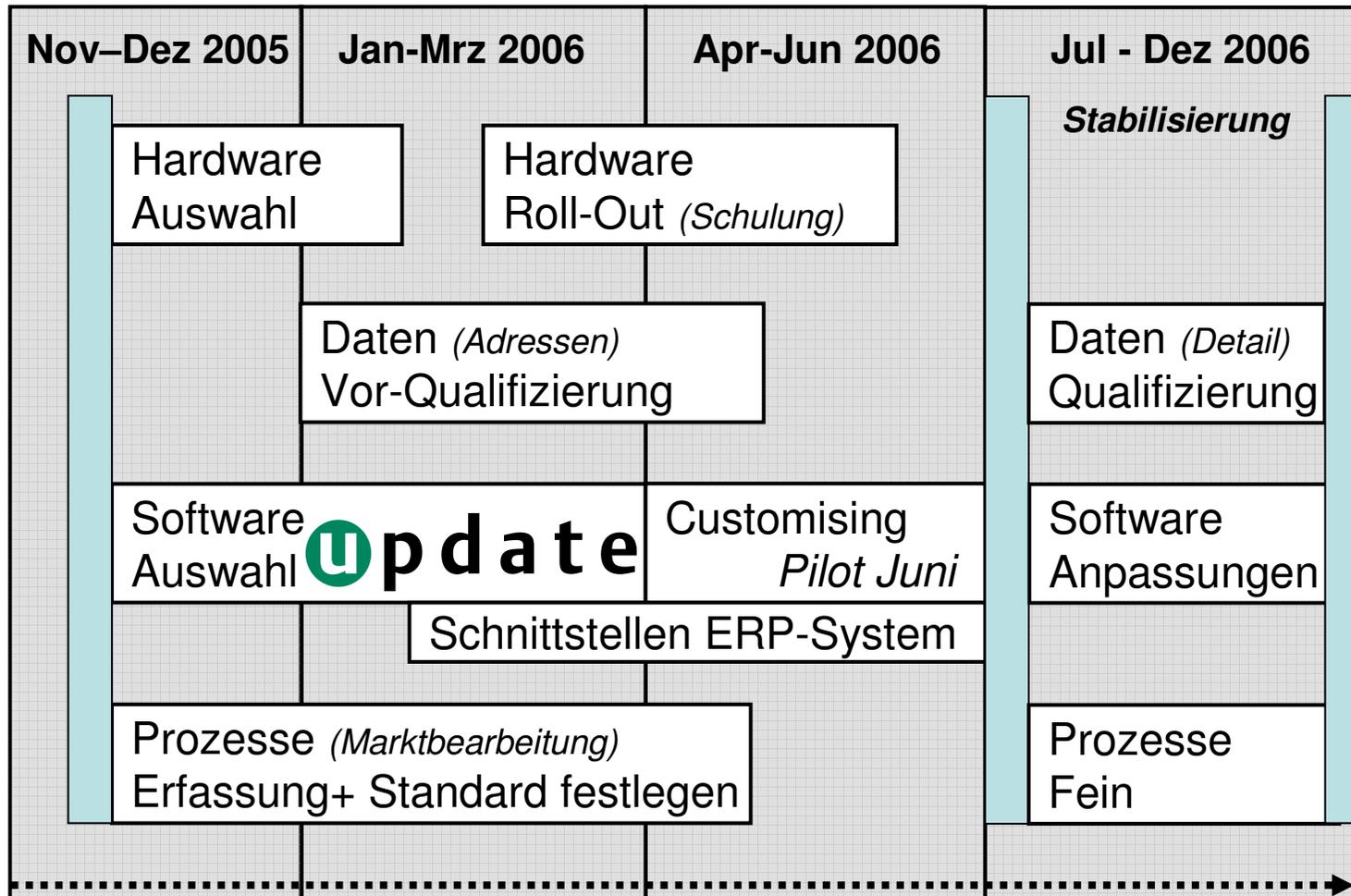
*alle kundenbezogene Daten tagesaktuell*  
Besuchsberichte, Kundenmerkmale usw.



**INTERNE SYSTEME**  
Angebote, Umsatz u.a.

**EXTERNE SYSTEME**  
z.B. Kauf von Adressen

# Meilensteine CRM Deutschland



**Projekt-Start**  
15.11.2005

**Umsetzung**  
01.07.2006

**Ende**  
31.12.2006

# Status CRM Deutschland

## Projekt CRM Deutschland

Projektstart: 11/2005

Start Echtbetrieb: 07/2006 (planmäßig) ✓

### Eckdaten:

- 80 Anwender aktiv: 50 AD + 30 ID (inkl. KDS+Marketing)
- ca. 65.000 Kundenadressen
- ca. 650 Objekte

# Status CRM Deutschland

## Wichtige bereits erreichte Veränderungen :

- Alle Kundenbesuche werden dokumentiert ✓
- Planung und Berichte AD direkt aus CRM ✓
- Abstimmungen AD und ID direkt aus CRM mit Kundenbezug ✓
- Kundenadressen werden täglich besser => Mailing ✓
- Import von neuen Objektdaten ✓

## In Vorbereitung / Ausblick :

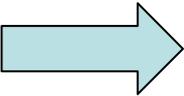
- Link zu Dienstleister für Prospektversand
- telefonische Kundenbetreuung „C“-Kunden
- Link von Internet-Homepage: *Produkte in Ausstellung*

# Projekte CRM international

System ist weltweit über Internet/Terminal Server verfügbar !

**Projekt CRM Niederlande**   
Projektstart: 07/2006  
Start Echtbetrieb: 10/2006 ✓

**Projekt CRM Belgien**   
Projektstart: 11/2006  
Start Echtbetrieb: 01/2007 (*geplant*)

 ***weitere Gesellschaften folgen nach erfolgreicher Umsetzung in 2007***

## Zum Schluß...

### Was eine CRM Software *nicht kann* ...

Info geben, die ich nicht  
kenne

Kunden betreuen und  
Mitarbeiter führen

Schnelle Umsatzerfolge  
generieren



***CRM ist eine Führungsaufgabe,  
Software ist (nur) das Werkzeug***

## Update

### Was eine CRM Software *kann*...

Alle Info, die ich habe speichern  
und vernetzen

Optimale Unterstützung der  
Kundenbetreuung und  
Mitarbeiterführung

Wirkt nachhaltig

