



Oben: Bergschlößl in Linz
Links: Gesprächsrunde in einer Veranstaltungspause. Ganz links: Peter Sperk, SAP Österreich

CRM in der Fertigungsindustrie

Führungskräfte aus Vertrieb, Marketing, Service und IT diskutierten in Linz über abteilungsübergreifendes Kundenmanagement.

Unter dem Motto „Machen Sie sich ein Bild von Ihren Kunden“ luden SAP Österreich und maihiro Verantwortliche aus der Fertigungsindustrie am 21. Juni 2007 ins Linzer Bergschlößl ein.

CRM als Strategie im globalen Wettbewerb

Die Fachtagung eröffnete Wolfgang Schuckert, Geschäftsführer der SAP Österreich: „Die heimischen Fertigungsunternehmen stehen im globalen Wettbewerb. Innovation und langfristige Kundenbeziehungen sind das Erfolgsrezept für profitables Wachstum. SAP unterstützt die Unternehmen dabei durch eine

für die Branche flexibel anpassbare CRM-Lösung.“ Peter Sperk, CRM-Vertriebsverantwortlicher bei SAP Österreich, unterstrich in seinem Vortrag, dass CRM-Strategien nicht mit der Frage nach IT-Systemen begannen. Ein integriertes CRM-System helfe aber dabei, CRM strukturiert in Unternehmen zu verankern.

Lösungs- statt Produktorientierung

Aus wissenschaftlicher Perspektive hob Roger Beyer vom Institut für Marketing und Handel der Universität St. Gallen hervor, dass Key Account Management als ein Aspekt des Kundenmanage-

ments gleichzeitig beim Kunden und im eigenen Unternehmen ansetzt. Beyer unterstreicht: „Die Fertigungsindustrie sollte ganzheitliche, bedürfnisgerechte Lösungen und keine herstellergetriebenen Produkte anbieten.“



Wolfgang Schuckert, SAP Österreich

Walter AG setzt auf SAP CRM

Aus der Unternehmenspraxis berichtete Peter Schneck, CIO des Werkzeugherstellers Walter AG: „Unserem CRM-Projekt ging die Integration von drei Vertriebsseinheiten voraus. Mit einem einheitlichen SAP-CRM-System dokumentieren wir heute eine lückenlose Kontakthistorie, garantieren den Aufbau und die Wartung von Beziehungsnetzwerken, verbessern unsere Vertriebssteuerung und ermöglichen Kundenbewertungen.“ Erstmals ist auch die Verwaltung von Teststellungen möglich. Vertriebsmitarbeiter sehen auf einen Blick, wie viele Testwerkzeuge ein Kunde nutzt und welche Investitionen damit für Walter verbunden sind.



Christian Schneider, maihiro

„CRM to Go“ von maihiro

Diese Anforderungen implementierte maihiro bei Walter in nur neun Monaten. Christian Schneider, maihiro-Projektleiter, stellte in diesem Zusammenhang das modulare Beratungspaket „CRM to Go für die Fertigungsindustrie“ vor. Der Projektansatz bildet Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse branchenspezifisch ab und ermöglicht eine rasche und kostensparende Einführung von SAP CRM.

„Europaweiter Kundenservice entlastet Vertrieb“

Interview mit Dietmar Stefanon, CRM-Projektleiter der auf Lichtlösungen spezialisierten Zumtobel AG, über das neue Servicemanagement.

Welche Ziele möchte Zumtobel mit dem CRM-Projekt erreichen?

Dietmar Stefanon: Wir bauen europaweit drei Kundenservice-Center auf, um unseren Vertrieb bei der Bearbeitung von technischen Reklamationen und Anfragen zu entlasten.

Warum haben Sie sich für das CRM to Go-Paket von maihiro entschieden?

Stefanon: Da wir IT-seitig eine SAP-Strategie verfolgen und SAP die Anforderungen unseres Reklamationsmanagements abdeckt, setzen wir auf SAP CRM. Unser Partner maihiro hat dazu das Beratungspaket samt Prototyp-gestütztem Projektvorgehen angeboten. Das hat uns überzeugt.

Was war die größte Herausforderung?

Stefanon: Wichtig war uns eine schnelle System-einführung. Unser Projekt startete im



Oktober 2006, schon seit Mai 2007 nutzen unsere Servicemitarbeiter die neue Lösung.

Welchen Mehrwert bietet SAP CRM Ihren Mitarbeitern?

Stefanon: Jeder Servicemitarbeiter hat eine einheitliche Sicht auf alle Kundendaten. Er steht im direkten Kontakt mit unseren

acht Werken und kann Funktionsabweichungen wesentlich schneller erkennen und beheben.

Was planen Sie als Nächstes?

Stefanon: Wir starten in Kürze den europaweiten Rollout unseres neuen Reklamationsprozesses. Wir denken auch darüber nach, unsere Servicetechniker-Einsatzplanung von SAP ERP auf SAP CRM umzustellen. Ein weiterer Schritt wird die Einbindung von Vertriebsaktivitäten in das SAP CRM sein.