



ec4u unterstützt das CRM-Projektmanagement der BYK



Kunde

BYK Additives & Instruments

Branche

Chemie / Industrie

Rolle der ec4u

- Strategy & Business Consulting
- CRM-Assessment und CRM-Quick Wins
- CRM-Strategieentwicklung
- CRM-Prozessoptimierung
- Anforderungsdefinition
- CRM-Fachkonzeption in Vertrieb, Service und Marketing
- Kosten-/Nutzenanalysen
- Ausschreibungsmanagement und CRM-Systemevaluation
- Durchführung von Workshops mit Vertretern von internationalen Standorten

Ziele und Nutzen

- Schaffen eines gemeinsamen CRM-Verständnisses innerhalb des Gesamtunternehmens
- Erarbeitung durchgängiger CRM-Prozesse über alle Standorte und Unternehmensbereiche
- Umfassende Spezifikation von CRM-Anforderungen
- Fundierte Softwareauswahl

Technologie

- BYK-Bestandssysteme

ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
76227 Karlsruhe
Tel +49 (0) 721 46 476-100
Fax +49 (0) 721 46 476-299
info@ec4u.de
www.ec4u.de



Die Auswahl eines einheitlichen CRM-Systems über mehrere Standorte, Regionen und Unternehmensbereiche war ein wichtiger Schritt für das Kundenmanagement bei BYK. Die methodische und fachspezifische Projektbegleitung durch ec4u sicherte den Erfolg der weltweiten „CRM@BYK“-Initiative.

ÜBER BYK

BYK ist der weltweit erfolgreiche Geschäftsbereich Additives & Instruments der ALTANA-Gruppe. Für die Schlüsselmärkte Lacke und Kunststoffe bietet BYK komplette und einzigartige Systemlösungen an. BYK ist an 13 internationalen Standorten sowohl mit Produktionsstätten als auch mit reinen Vertriebseinheiten vertreten.

AUSGANGSSITUATION

Hinsichtlich der Gestaltung und Durchführung der Kernfunktionen in den kundennahen Bereichen Marketing, Vertrieb und Kundendienst (= „CRM“) existierten keine unternehmensweit einheitlichen und koordinierten Vorgaben des Managements. Die bestehenden Kundenprozesse waren weitgehend nach lokalen und standortspezifischen Anforderungen ausgerichtet. Gleichzeitig wurden in diesen Funktionsbereichen unterschiedliche Software-Lösungen eingesetzt. Mit dem Projekt CRM@BYK wurde im Mai 2010 eine weltweite Initiative gestartet. Schwerpunkt des Projekts war die Einführung eines CRM-Systems, mit dem die Kundenbetreuung durch systemseitige Methoden und Werkzeuge unterstützt wird.

LÖSUNGSANSATZ

Im Zuge der CRM-Einführung wurde eine geeignete CRM-Strategie erarbeitet, welche die Bestrebungen der BYK hinsichtlich einer optimierten Kundenbetreuung am besten unterstützt. Aufbauend auf Strategie und Analyse der relevanten CRM-Prozesse wurde ein Katalog fachlicher und technischer Anforderungen an das IT-System erstellt. Im Weiteren wurde ein Softwareauswahlprozess durchgeführt, der die funktionellen und technischen Möglichkeiten der potenziellen Softwarelieferanten mit dem erarbeiteten Anforderungskatalog verglich. Abschließend wurde eine begründete Softwareempfehlung für die Implementierung eines CRM-Systems ausgesprochen.

ROLLE DER EC4U

Die ec4u führte Workshops und Interviews mit Vertretern aller internationalen Standorte sowie der relevanten Fachbereiche der BYK durch, in denen die funktionellen Besonderheiten aufgenommen wurden. Im weiteren Projektverlauf wurden CRM-Prozessemplates bereitgestellt, die die Grundlage für die Erarbeitung geeigneter CRM-Prozesse darstellten und eine gezielte Strategie- und Prozessdefinition ermöglichten.

“Die ec4u ermöglichte die Grundlage für die Implementierung notwendiger CRM-Prozesse. Bei der Strategieentwicklung, der Prozessdefinition sowie der Auswahl einer geeigneten CRM-Lösung profitieren wir von der jahrelangen Erfahrung der ec4u und waren mit der Leistung hoch zufrieden.“

Dr. Uwe Zakrzewski,
Geschäftsführer BYK-Chemie

Im Ergebnis wurde ein Lastenheft bereitgestellt, das auch als Grundlage für die Implementierung dienen wird. CRM-Prozessdefinition und Lastenheft stellten auch die Basis für die Softwareauswahl dar, bei der das weite Feld potenzieller CRM-Softwareanbieter zunehmend eingegrenzt wurde, bis eine Toolempfehlung ausgesprochen werden konnte. Hierzu wurden ausschreibungsfähige Unterlagen erstellt.

Die Ausschreibungsrückläufer wurden nach einem bewährten Verfahren sowohl funktionell-technisch als auch kommerziell bewertet. Für die letzte Entscheidungsrunde wurden drei CRM-Softwareanbieter zur Präsentation ihrer CRM-Lösung vor dem BYK-Management sowie vor Vertriebsmitarbeitern aus den eingebundenen Regionen eingeladen. Im letzten Schritt erfolgte eine Konsolidierung der Ergebnisse pro Anbieter und die Abgabe einer mit Argumenten untermauerten Empfehlung gegenüber dem BYK-Management.