

Globaler CRM Rollout in der Sika Gruppe



Die Mitarbeiter als der Erfolgsfaktor



Sika Informationssysteme AG

➤ **Agenda**

- ⇒ **Kurzvorstellung Sika**
- ⇒ **Hintergründe und Ziele des CRM - Projektes**
- ⇒ **Das CRM - Projekt im Zeitraffer**
- ⇒ **Warum ist das Projekt erfolgreich ?**
- ⇒ **Trainings- Konzept und – Instrumente**
- ⇒ **Best practices / Lessons learned / Targets reached**
- ⇒ **Fragen / Diskussion**



Sika Informationssysteme AG



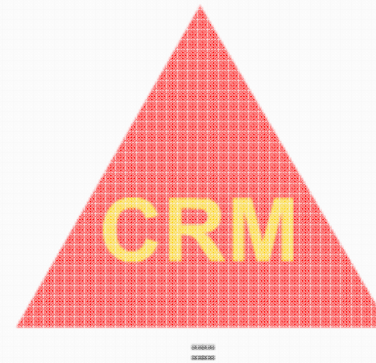
Sika AG, based in Baar, Switzerland, is a leading global supplier of specialty chemical products and industrial materials.

Sika offers processing materials for sealing, bonding, damping, reinforcing and protecting of load-bearing structures in construction and in industry.

Sika AG, Zugerstrasse 50, CH-6341 Baar, Tel: +41 (0)41 768 68 00, www.sika.com

3.06/spi

The CRM Philosophy:



=
The addition of your experiences and knowledge of clients.

Hintergründe / Ziele zum CRM Projekt



Sika Informationssysteme AG

➤ **Hintergründe / Ziele CRM Projekt**

- ⇒ Sales Prozess und damit Umsatz und DB optimieren
 - Starker Fokus auf Umsatz und Ebit - Wachstum
 - Fokussierung auf die Kunden und Objekte/Projekte, effizienter Sales - Prozess, Verbesserung DB2
 - Coaching - Ansatz für Management (Vertriebsmitarbeiter sollen Ihre Ziele erreichen können)
- ⇒ Prozess – Ausrichtung des Konzerns und aller Gesellschaften.
- ⇒ Rollout von „best demonstrated practice“ in alle Sika Gesellschaften
- ⇒ Verbesserung des Credit-Management
- ⇒ u.v.m.



Sika Informationssysteme AG



Sika Informationssysteme AG

➤ **Das CRM – Projekt im Zeitraffer**

- ⇒ **Hersteller Evaluation:** 2003-2004
(im Rahmen eines Vorprojektes mit einer Sika Gesellschaft)
- ⇒ **Projekt-Kickoff:** Juni 2004
- ⇒ **Spezifikationen:** August 2004
Gap - Spezifikation auf Basis des Vorprojektes
- ⇒ **Release 0:** September 2004
- ⇒ **1. Key User Training:** Oktober 2004
- ⇒ **Go-Live erstes Land:** Januar 2005
- ⇒ **Stand heute:** 35 Länder Live



Sika Informationssysteme AG

➤ Das CRM – Projekt-Team

⇒ Spezifikations-Team

- Top-Team bestehend aus Mitgliedern der Konzernleitung, Geschäftsführern von unterschiedlichen Sika Gesellschaften und der Konzern IT

⇒ Rollout, Regional Support, „Multiplikatoren“

- Key User der 12 Pilot-Länder als sog. Regionale Key User

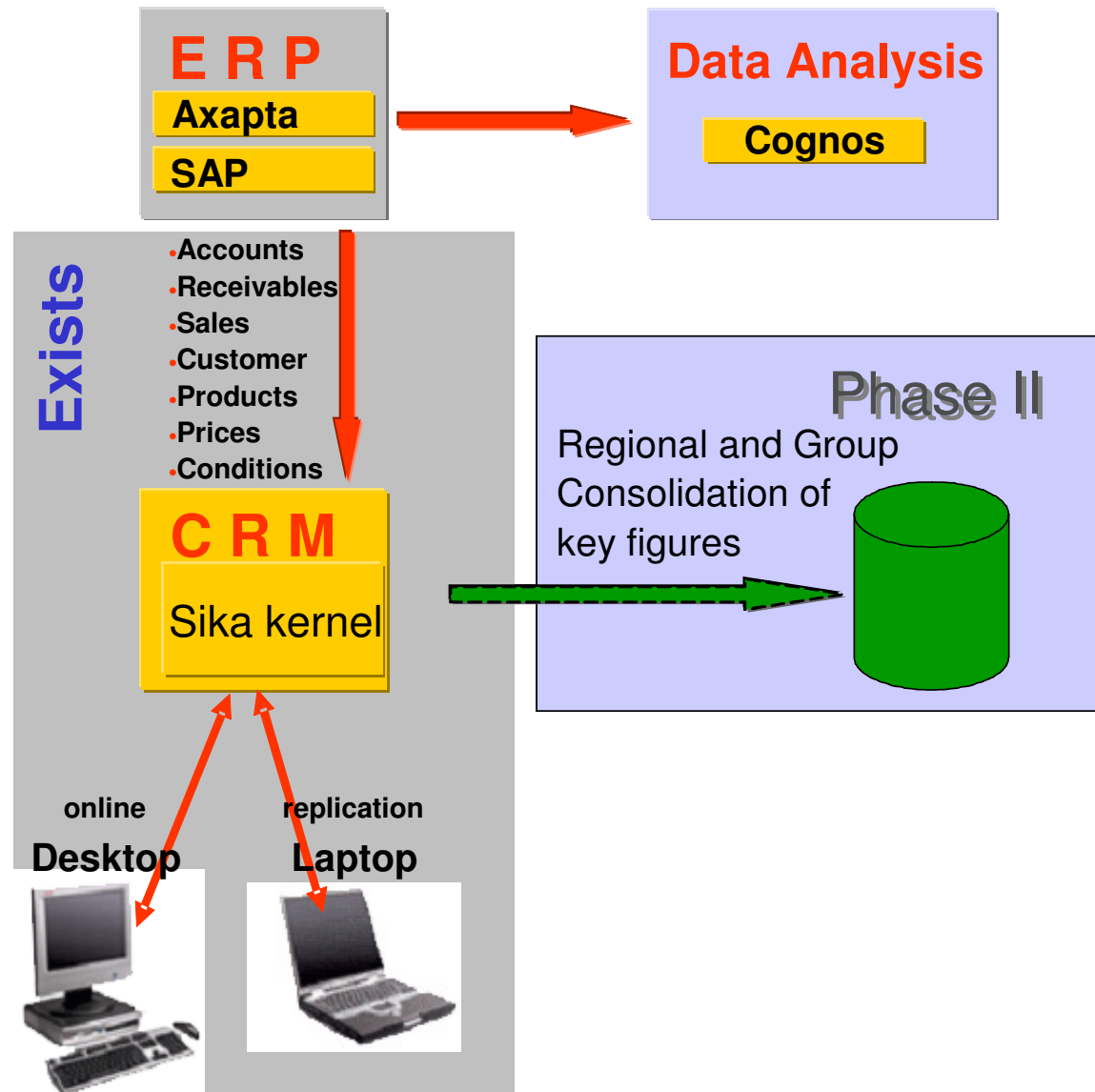
⇒ Technisches Team

- 1.5 Personen bei der Sika Konzern IT
- Hersteller und Partner für CRM & Trainingsunterlagen

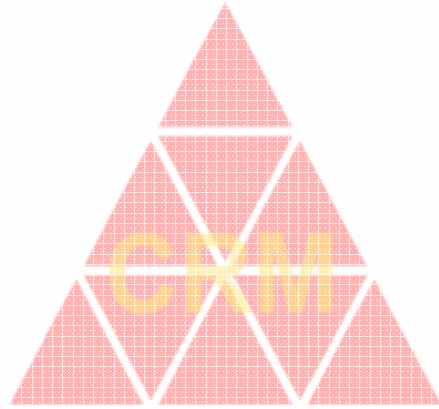


Sika Informationssysteme AG

➤ System - Umgebung



Sika Informationssysteme AG



CRM:
Customer service beyond divisional boundaries.

Warum ist das Projekt erfolgreich ?



Sika Informationssysteme AG

➤ Erfolgsfaktor Mensch

- ⇒ Starke Ausrichtung auf die Mitarbeitenden der Sika Gruppe auf allen Ebenen
 - Management (global und lokal)
 - Aufbau von regionalen Key Usern
 - Aufbau von lokalen Key Usern
 - Beachtung der möglichen Widerstände seitens Vertrieb
- ⇒ Volle Unterstützung des CEO der Gruppe !
- ⇒ **Eine** Lösung für die ganze Sika Gruppe ! (Golden CD)
- ⇒ Motivationshilfen rund um CRM
- ⇒ Standardisiertes Rollout- und Trainingskonzept
- ⇒ Support von allen lokalen Sprachen



Sika Informationssysteme AG

➤ **Erfolgsfaktor Mensch**

⇒ **Management Ebene**

- Volles Commitment der Konzern-Leitung für das Projekt (sichtbar und spürbar)
- Sales Schulung (Object Sales und Key Account Management) für alle Sales Manager und KAM's weltweit (parallel zum CRM-Rollout)



Sika Informationssysteme AG

➤ **Erfolgsfaktor Mensch**

⇒ **Regionale Key User**

- Aus den Vertriebsorganisationen rekrutiert
- Rollout - Support für die Regionen
- Jährliches Meeting in der Schweiz
- Koordination Change Management

⇒ **Lokale Key User**

- Aus den Vertriebsorganisationen rekrutiert
- Rollout CRM im eigenen Land
- First Level Support für User



➤ **Erfolgsfaktor Mensch**

⇒ **Vertriebsmitarbeiter**

- Ängste und Vorbehalte reduzieren
- Aufzeigen der Vorteile für den einzelnen Mitarbeiter
 - Transparenz über die Objekte und Kunden
 - Schnelles und einfaches Berichten
 - Reduktion von manuellen Berichten
 - Sofortiger Überblick über die eigenen Resultate
 - uvm.
- In vielen Regionen wurden die Vertriebsmitarbeiter erstmals mit Laptops ausgerüstet
- Permanentes „dranbleiben“ am internen Markt (Follow - Up Trainings) durch die Key - User



Sika Informationssysteme AG

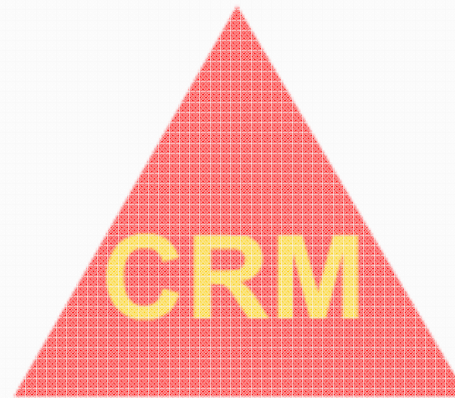
➤ **Erfolgsfaktor Mensch**

⇒ **Corporate IT und Partner**

- Hohe Service-Qualität in der Leistungserbringung
 - Rollout Support
 - Schnittstellen Test
 - Bearbeiten der Meldungen in kürzest möglicher Zeit (SLA)
 - Weltweit genutztes Ticketing -System für Problemreporting und Change Requests
- Alle Applikationen und Datenbanken weltweit werden zentral überwacht und betrieben.



Sika Informationssysteme AG



1+1=3

Trainings-Konzepte und - Instrumente



Sika Informationssysteme AG

	Motivation Benefits	Initial Training Using the tool	Follow-Ups Going for excellence
End-User Motivation, Reduce fears Understand business needs		Using the tool (basics) Using the tool (processes)	Getting faster and more accurate Raise personnel benefits Learn more piece per piece
Local Key-User Enabling as trainer and supporter		Same as the end-user + Administration of the tool	+ Create training pieces Create value add by support and administration
Regional Key-User Enabling as trainer and supporter		Same as the local Key-User + Management of the tool Basic system management Error analysis	+ Create training pieces Support national Key-Users
Sales Managers Motivation, Leadership, Change Management		Same as the End users + Usage of the Reporting-Tools	+ Reporting and BI



Training Konzept / Golden CD - CRM

➤ Motivation - Multimedia - Flash

⇒ Reduktion von Ängsten und Vorbehalten

⇒ Darstellen der Vorteile



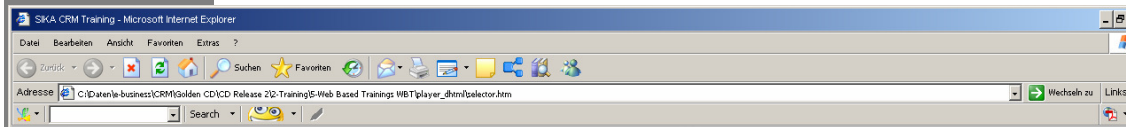
Sika Informationssysteme AG

Training Konzept / Golden CD - CRM

➤ E-Learning Plattformen

⇒ Interwise Plattform für Meetings, Support und Follow-Up Trainings

⇒ Web-Based Training



Customer Relationship Management

First Steps (Introduction CRM-Tool) LESSONS

Lesson	Progress
Introduction to this lesson	100%
Login CRM-Tool & Overview main page & Personal view of data	100%
Handling and navigation	100%
Definition of colours & Right mouse button & Company details	100%
Edit the title bar & Scrollbar & Data export	100%
Search	100%
Replication	100%
Summary	100%

Customer Meeting: Preparation

Customer Meeting: Follow up

New Company

New Project - Construction



Portal SIS - Microsoft Internet Explorer

Adresse: http://sika.interwise.com/sika/Portal/sis/default.asp

Training Resources

Please find here training-material like Powerpoints, pre-recorded tutorials & trainings about usage of Interwise.

[Additional live \(online\) trainings](#)

Please find here different offers for live online-trainings.

- Public Interwise Training
- Group Training
- Support for an online-event
- and more....

Useful Links

- [Sika Interwise Training Downloads](#)
- [Sika CRM Wiki](#)
- [Sika Homepage](#)

SIS
Roger Hacmac
++41 1 436 54 20
[E-Mail](#)

Guides / Manuals

- [UG Participant](#)

Welcome at the Sika Interwise platform.

[Actual Interwise Training Schedule](#)


On this level, you may find all meetings and events, planned within Sika. If you are member of a specific team, you may change to the appropriate Portal in order to see only the events, planned within this area.

Join a Meeting Now Send Link Getting Ready Help ?

Upcoming Live Events | Recorded Events

From: (mm/dd/yyyy) 5 / 1 / 2006 To: (mm/dd/yyyy) 7 / 30 / 2006 Search by name: [] GO

Action	Name	Type	Date & Time	Length	Moderator
No records were selected					



Training Konzept / Golden CD - CRM

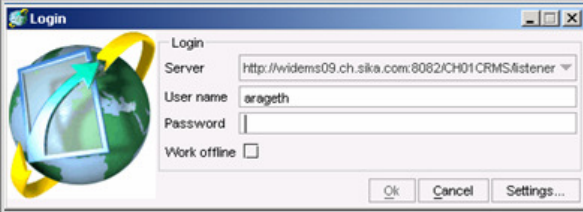
➤ Knowledge Cards

⇒ A5-Karten statt User-Manual


Golden-CD CRM

Quick Guide

How login to the tool



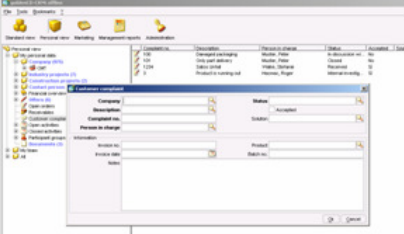
- Server-Field is fix an cannot be changed. → Name and address of your CRM-Server
- Type in your usemame (ask your local Key user for the name)
- Type in your password (ask your local Key user for the name)
- **Always work Offline**, you have all your data on your Desktop- / Laptop Computer



Golden-CD CRM

Quick Guide


How to add a customer complaint



- Right-click on the tree-item "Customer complaint" and select "New" in the menu.
- Fill in the mandatory fields
- In the field "Notes", you can write in free text i.e. additional information related to this complaint.

Tips:

- If you should react and/or do something, do not forget to create the necessary activities afterwards.
- Always check the list of the complaints in the outline. Is there something you should do ?




Sika Informationssysteme AG

CRM:

The chance to become
more professional.

**Conclusions / Lessons learned /
Targets reached**



Sika Informationssysteme AG

➤ **Lessons learned / best practices**

⇒ **Was ist best practice ?**

- Management Support
- Zentralisierter Ansatz im Change Management
- Frühzeitiges Einbinden der Regionen in das Projekt
- Entwicklungs- und Betriebspartner
- KISS in allen Bereichen

⇒ **Lessons learned ?**

- Top - Down approach bei Spezifikation führt zu vielen CR's
- Piloten sollten für Sondereinsatz „belohnt“ werden
- Aufbau und Führung einer neuen Key - User Organisation braucht mehr Ressourcen (zentral)



➤ **Lessons learned / best practices / Targets reached**

⇒ **Erreichte Ziele**

- CRM läuft mit sehr gutem Resultat: Besser als die Mitbewerber
- Gute auf Sika zugeschnittenes System (fokussiert !)
- Nicht nur die Vertriebsleute nutzen das System
- Erhöhte Kompetenz beim Kunden / gute Vorbereitung der Kundenbesuche.
- Effizientes Management der Ausstände durch Vertrieb
- Erhöhte Transparenz im Bereich des Wissens um den Kunden, unabhängiger von einzelnen Personen.
- Erhöhter Fokus auf Ziele und Projekte
- Ausreichendes Management Tool:
Selbstmanagement sowie auf Abteilungs- Divisionsebene.
- > 200'000 Firmen / > 200'000 Kontakte bereits erfasst.



Sika Informationssysteme AG

Fragen / Diskussion



Sika Informationssysteme AG

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Sika Informationssysteme AG