



Meyer Burger AG, Thun

Cross-Selling-Möglichkeiten entlang der Wertschöpfungskette – mit it.compact CRM!

»Unser rasantes Wachstum erschwerte den abteilungsübergreifenden Informationsfluss über die laufenden globalen Verkaufsaktivitäten. Kundenrelevante Informationen sind dank dem it.compact CRM-System von itelligence nun transparent und zeitnah verfügbar. Dies vereinfacht die Arbeit für alle verkaufsnahen Bereiche.«

Bernhard Gerber, CEO, Meyer Burger AG

Mit den Maschinen und Systemlösungen der Meyer Burger Gruppe lassen sich hart-spröde Materialien zu dünnsten Wafern, Prismen oder anderen Formen verarbeiten. Damit sind die Trenntechnologien aus der Schweiz weltweit für die Solar-, Halbleiter- und Optikindustrie interessant – und so hat sich die Meyer Burger AG zum Markt- und Technologieführer unter den Zulieferern von Maschinen und Systemlösungen entwickelt. Das erklärte Ziel ist es, diese Top-Position in Bezug auf Technologie, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit auszubauen.

Und in diese Pläne schliesst Meyer Burger selbstverständlich die Kunden mit ein – zu ihnen will die Unternehmensgruppe langfristige, partnerschaftliche Beziehungen unterhalten.

Um das rasche Unternehmenswachstum bestmöglich zu unterstützen, implementierte die itelligence AG bereits im Jahr 2007 bei Meyer Burger ein komplexes ERP-System. Allerdings umfasste die Lösung noch keine Customer Relationship Management (SAP CRM)-Lösung. Und so konnte Meyer Burger bislang nicht auf eine strukturierte Ablage der Kun-

itelligence

Meyer Burger AG

Die Meyer Burger AG ist Spezialist im Schneiden von hart-spröden Materialien wie Silizium, Saphir, Quarz, Glas und Keramik. Als Unternehmen der Meyer Burger Technology Group prägt die Meyer Burger AG dabei insbesondere die Zukunft der Solartechnik. Schliesslich forscht der Spezialist für Sägetechnologien mit ausgereiftem Know-how, einer modernen Infrastruktur und kompletten Prozesslinien laufend an der Verbesserung und Optimierung der Prozesse. Und durch die Integration von Produkten aus der Meyer Burger Group oder auch von weiteren Lieferanten ist das Unternehmen in der Lage, komplette BrickLines und WaferLines anzubieten. Rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind insgesamt im Konzern beschäftigt.



A member of Meyer Burger Group

Name:
Meyer Burger
Technology AG

Branche:
Anlagen- und Systembau

Produkte:
Innovative Systeme und Produktionsanlagen für die Photovoltaik in der Solarindustrie sowie für die Halbleiter- und Optikindustrie

Unternehmensgrösse:
1.200 Mitarbeiter,
davon 100 SAP CRM-User

Umsatz:
836 Mio. CHF (2010)

Stammsitz:
Baar

Standorte:
Schweiz (Thun, Lyss, Neuenburg), China, Deutschland, USA, Japan, Korea, Taiwan, etc.



denadressen und die entsprechenden Kontaktpersonen zugreifen. Lediglich Excel-Listen informierten über die Vertriebs-Opportunities, zentrale Informationen waren nicht vorhanden. „Bevor wir das CRM-System hatten, benötigte auch das Erstellen von Reports enorm viel Zeit“, erklärt Sales Support-Leiter Stephan Mäder. „Heute können wir die verschiedensten Auswertungen in Sekundenschnelle abrufen und abgestützt auf diese Informationen viel konkreter über Themen diskutieren.“

Schneller Zugriff auf konsolidierte Informationen

Um auch die kundenspezifischen Prozesse zukünftig systemunterstützt zu gestalten, integrierte das itelligence-Team it.compact CRM in die vorhandene SAP ERP-Kundenlösung. Denn it.compact CRM bietet bereits in seinen Voreinstellungen transparente Kundenmanagementprozesse an – und unterstützt somit die Geschäftsprozesse in Marketing und Vertrieb. Auch der Aufbau einer zentralen Adress- und Opportunities-Datenbank lässt sich damit optimal realisieren. So erhalten die kundenorientierten Mitarbeiter direkt Zugriff auf die relevanten Daten und können die verschiedenen Vorgänge einfacher, schneller und kompletter verwalten. Da die konsolidierten Kundeninformationen gruppenweit allen Beteiligten zugänglich sind, wird ein Cross-Selling entlang der gesamten Wertschöpfungskette möglich – dank der 360-Grad-Sicht auf jeden einzelnen Kunden. Projektleiter Stephan Mäder: „Das Anwenderfreundliche look & feel von it.compact CRM sowie wie die Anbindung ans SAP-ERP und an die Mail-Plattform Lotus Notes gehören zu den Gründen, die von Anfang an für eine hohe CRM-Akzeptanz bei den Anwendern sorgten.“

Gemeinsames Verständnis fördern

Diese Akzeptanz wurde durch das Vorgehen des itelligence-Teams während der gesamten Implementierung noch gesteigert: Die Berater legten grössten Wert darauf, dass sämtliche Mitarbeiter ein tief greifendes Verständnis für die vorteilhafte

Lösung entwickeln. Nicht nur das Erarbeiten einer Fit- & Gap-Analyse unterstützte diesen Prozess, sondern auch die umfassenden Schulungen sowie eine ausführliche Testphase.

So wurde mit der Einführung des CRM-Systems auch die generelle Philosophie des Vertriebs- und Marketingteams gestützt: „Jeder Mitarbeiter im Vertrieb muss verstehen, dass nach der erfolgreichen Einführung das Thema CRM nicht erledigt ist“, so Stephan Mäder. „CRM ist schliesslich kein zeitlich begrenztes Projekt, sondern viel eher ein ‚Mindset‘.“

Nach rund sieben Monaten gemeinsamer Projektarbeit konnte der erfolgreiche Go-Live erfolgen. Im Anschluss wurde die SAP CRM-Lösung in weitere Meyer Burger-Standorte in der Schweiz sowie nach China, in die USA und Deutschland ausgerollt. Damit werden die kundenbezogenen Prozesse durchgängig über alle relevanten Abteilungen hinweg abgebildet. Auch ein aussagekräftiger Salesforecast ist nun möglich – damit kann die Meyer Burger AG frühzeitig Markttendenzen erkennen und sich proaktiv darauf vorbereiten. Und zudem erlauben die unterschiedlichen Reports einen raschen Überblick über die aktuelle Salespipeline. Insgesamt unterstützt die SAP CRM-Lösung also auch das übergeordnete Unternehmensziel: Die Markt- und Technologieführerschaft mithilfe optimaler Kundenbeziehungen weiter voranzutreiben.

Facts & Figures

Lösung: Einführung it.compact CRM
Projektlaufzeit: 7 Monate

Die Vorteile:

- Durchgängige Unterstützung kundenbezogener Prozesse entlang der Wertschöpfungskette
- Schnelle und direkte Reportings und Analysen
- Aussagekräftiger Salesforecast
- Gruppenweite Cross-Selling-Möglichkeiten dank 360-Grad-Sicht auf den Kunden