



Livio Billeter

Student	Livio Billeter
Examinator	Prof. Dr. Roman Hänggi
Experte	Dr. Urs Hafen, ABB Turbo Systems AG, Baden, AG
Themengebiet	Innovation in Products, Processes and Materials - Business Engineering and Productions

CRM for High-Speed Product Group of ABB

Lean CRM

SIPOC					
SUPPLIER	INPUTS	PROCESS	OUTPUTS	CUSTOMERS	Checkboxes
DEM Engine Builder / Customer	New Motors and Platforms Customer requests for new engine	TC selection (Simulation work, selection customer)	TC type and specifications clear, Quote, Volume / Schedule/ Value	DEM Engine Builder / Customer	TC type and specifications are defined, Purchase quantity, schedules and price are known
Application Engineer	Turboscharger drawings (dimension)	TC Mounting (Design work, Engineering)	Theoretically mounting on platform (construction), CAD drawings, Engine + Turboscharger, assembly	DEM Engine Builder / Customer	Assembly in CAD is carried out and approved Drawings are created and approved
Application Engineer	TC delivery / Pilot / Prototype / Performance Measurements Data (ABB Team organizes the measurement)	TC Validation	Testing, Testresults, Customer say Okay!, Validated Turboschargers for engine	DEM Engine Builder / Customer	Test results available and evaluated, Results meet the requirements Customer agreement
DEM Engine Builder / Customer	Agreement on price and conditions, Okay from Customer	TC Start of Sales	fixed TC configuration, Ready for Forecast, Possible to buy for customer	DEM Engine Builder / Customer	Customer agreement Forecast known

SIPOC-Methode um Ist-Prozesse zu analysieren

Ausgangslage: Viele Unternehmen stehen vor der Herausforderung, dass die Absätze allein durch ihr Produkt und den begleiteten Massen-Marketingstrategien nicht mehr ausreichen. Resultat der unpersönlichen Kundenbeziehung sind abspringende Kunden. Dementsprechend sind Unternehmen gezwungen die Kundenbindung zu erhöhen – das Tool dazu heisst CRM, Customer Relation Ship Management.

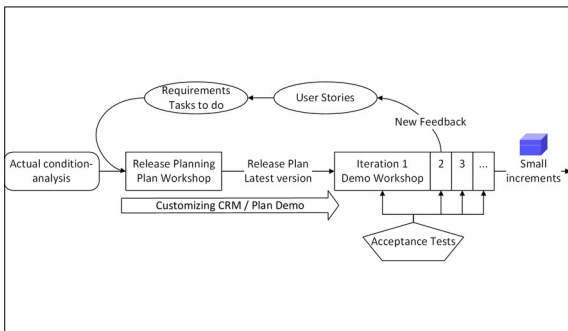
Ziel der Projekts war es, eine CRM Lösung für die High-Speed Produktgruppe der ABB zu implementieren und die Vertriebsmitarbeiter zu schulen.

Vorgehen: Es wurde eine iterative Vorgehensweise nach dem XP-Model gewählt. Zuerst wurden mit verschiedensten Methoden Ist-Analysen der Vertriebsprozesse durchgeführt, um das CRM bestmöglich an die Bedürfnisse der Vertriebsmitarbeiter anzupassen. Anschliessend wurden in wiederholenden Workshops User Stories festgehalten und Anforderungen daraus abgeleitet.

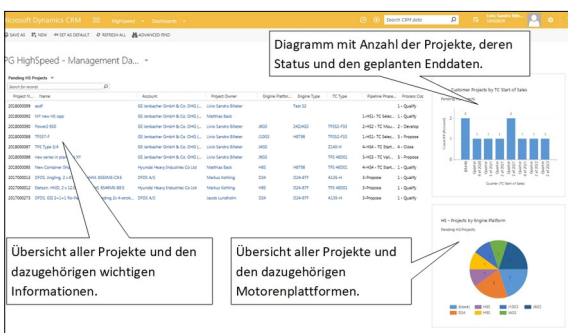
Die Funktionalitäten «Account & Contact Management», «Opportunity Management», «Visit Report Management» und das «Contract Management» wurden implementiert. Zum Schluss wurde eine Schulung geplant, was gleichzeitig das Go-Live für die CRM Lösung in der Praxis bedeutet.

Ergebnis: Leider musste das Projekt um einen Monat verschoben werden. Grund dafür waren die zusätzlichen Programmieraufwände und die Kapazitätsengpässe, um die Mitarbeiter zu schulen.

Trotzdem konnte das Projekt bis zur internen Schulung erfolgreich abgeschlossen werden. Konkret bedeutet dies, dass alle Anpassungen im bestehendem CRM für die High-Speed Produktgruppe umgesetzt wurden. Der Termin für die Schulung der Vertriebsmitarbeiter ist vereinbart und die Vorbereitungen dazu sind getroffen.



XP-Model angepasst an das Projekt Lean CRM



Beispiel erstelltes Dashboard für das Management