

Siteco | Sie werden sehen.

SAP CRM Marketing:
Kampagnenmanagement
und -automatisierung in
CRM 5.0

office

industry

traffic

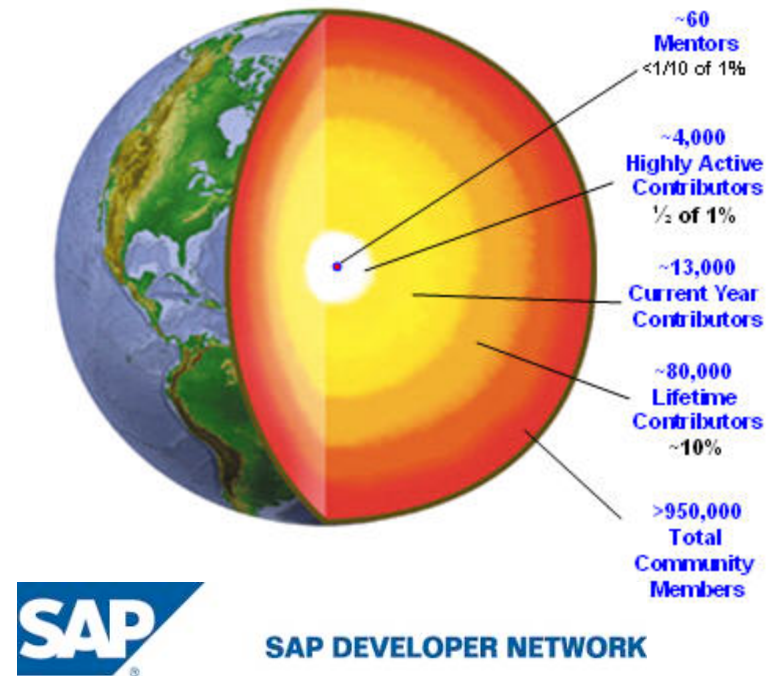
shopping

public

sports

Gregor Wolf

- Senior Prozess Berater bei Siteco
- Zuständig für SAP CRM, Intranet und Internet
- SAP Mentor
- SAP Community Network
CRM Forum Moderator
- SAP Community Network Blogger



Agenda

- Vorstellung Siteco
- SAP CRM Lösung bei Siteco
- Eigenlösungen zur Verbesserung der Benutzbarkeit
- Kampagnenautomatisierung

Licht für professionelle Anwendungen



Geschichte

- 1862** Siemens beginnt mit der Leuchtenproduktion in Berlin
- 1975** Bau des „Siemens Leuchtenwerk“
- 1978-1997** Vertrieb über Siemens Großhändler i-center
- 1997** Verkauf von Siemens an US Industries
“Geburtsstunde” der Siteco Beleuchtungstechnik GmbH
- 2002** Verkauf an JPMP (heute „CCMP“)
- 2004** Gründung der chinesischen Joint Venture Siteco Prosperity PTE LTD
- 2006** Schließung der Fertigung in Maribor, Slowenien
- 2007** Neuer Eigentümer Barclays Private Equity

Heute

- In über 50 Ländern aktiv
- Umsatzanteil außerhalb Deutschlands > 50%
- ca.180 Produktfamilien
- ca. 10.000 Artikel
- ca. 3.500.000 Leuchten p.a.

Highlight Munich Business Tower



Lehrter Bahnhof, Berlin



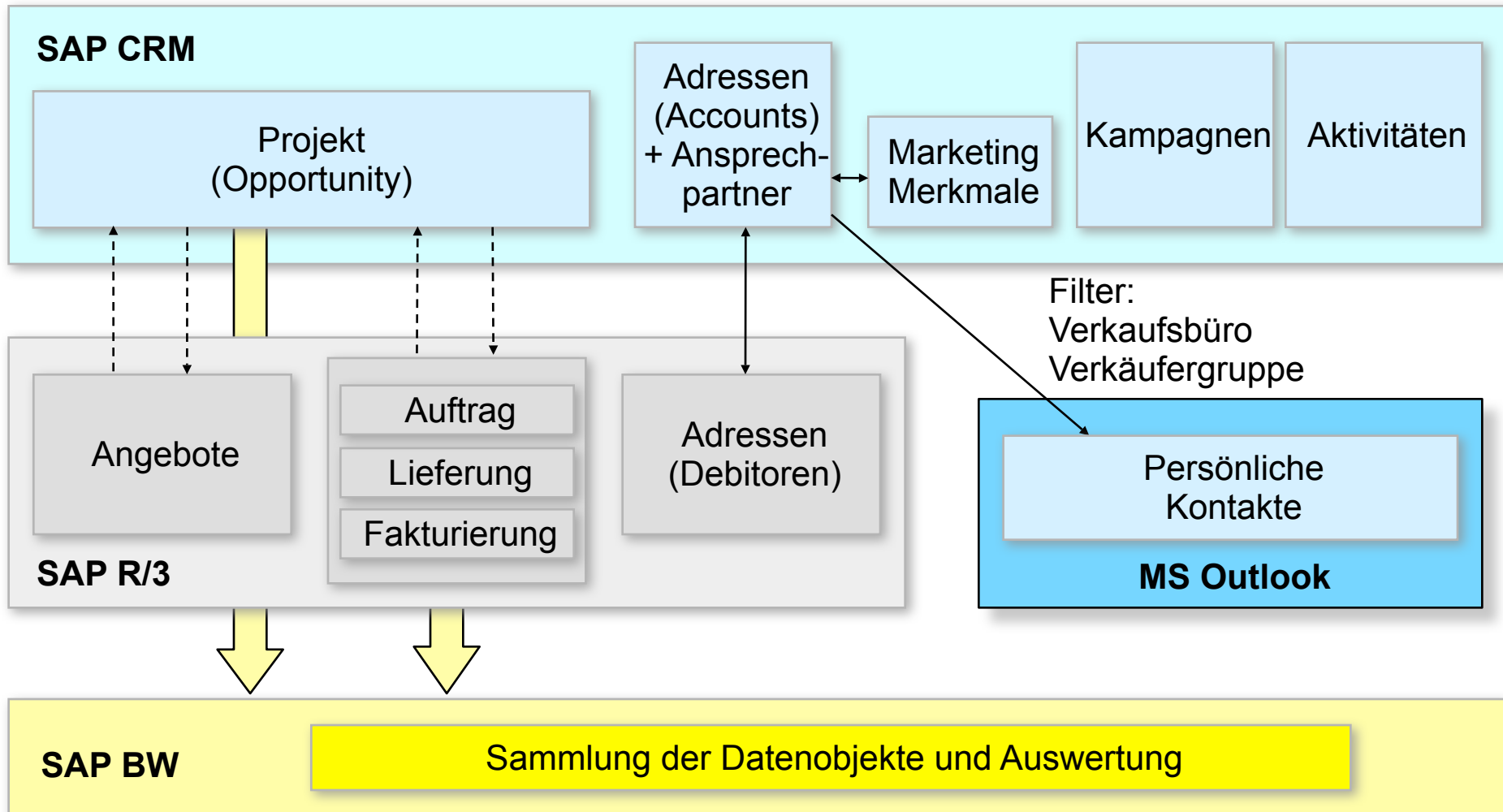
Allianz Arena, München



Eckdaten SAP CRM bei Siteco

- Insgesamt 150 Benutzer in Deutschland (135), Österreich (10) und Italien (5)
- Davon 145 reine PC-UI Anwender im Vertrieb
- 5 Mitarbeiter nutzen die Marketingfunktionen im SAP GUI
- Implementierte Module:
 - Accountmanagement
 - Opportunitymanagement (Bauprojekte)
 - Activitymanagement
 - Kampagnenmanagement
- Projektstart SAP CRM Einführung: 09/2004
- Going Live mit SAP CRM 4.0 und SAP EP 6.40: 04/2005
- Projektstart Upgrade auf 5.0: 01/2007
- Going Live mit SAP CRM 5.0 und SAP EP 7.00: 06/2007

Vernetzung der Systemlandschaft



Eigenlösungen zur Verbesserung der Benutzbarkeit

- Pflege der Marketingmerkmale
- Pflege von Accountdaten / Marketingmerkmalen mit Excel
- Anlagen an Opportunities per E-Mail

Pflege der Marketingmerkmale aller Ansprechpartner eines Accounts

Accounts

Computerservice Wolf / 83342 Tacherting-Lengloh (1041579)

Gehe zu Sichern Dokument anlegen Aus Favoriten entfernen

Allgemeine Informationen Ansprechpartner Marketingmerk. Ansprechp. Kundenstamblatt Opportunities Angebote

Bitte hier sichern: Sichern

	Hans Thannscheidt	Klaus Strömer	Klaus-Peter Siemssen	Thomas Sentner	Gabriele Wolf	Georg Jedl	Thomas Schneider	Wieland Rödel	Claudia Vokinger	Hans Rieling	Eva Herrmann
Klassifizierung	A	C	A								
Umsatzpotential											
Tätigkeit	H.T.	K.S.	K.S.	T.S.	G.W.	G.J.	T.S.	W.R.	C.V.	H.R.	E.H.
Absatzmitt./Fachver.	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Architekt	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ausbilder/Hochschul.	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Einkauf./Sortim.Man	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elektroplaner	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Führ. Repräsentant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Innenarchitekt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Pflege der Marketingmerkmale eines Ansprechpartners

Ansprechpartner

Gabriele Wolf, Computerservice Wolf (10040714)

Gehe zu | Sichern | Ändern | E-Mail senden | Fax senden | Aus Favoriten entfernen

Allgemeine Informationen | **Marketingmerkmale** | Aktivitäten | Opportunities

Bitte hier sichern: **Sichern**

Klassifizierung

☐ A (sehr) wichtig
 ☐ C weniger wichtig
 ☒ X noch nicht gepflegt/klassifi

Umsatzpotential

☐ 1 (hohes Umsatzpotential)
 ☐ 2 (interessantes Umsatzpot.)
 ☐ 3 (Volumen unbekannt)

Tätigkeit

☐ Absatzmitt./Fachver.	☐ Architekt	☐ Ausbilder/Hochschul.	☐ Einkauf./Sortim.Man
☐ Elektroplaner	☐ Führ. Repräsentant	☐ Innenarchitekt	☐ Lichtplaner
☐ Praktiker-/Techn.	☐ Projektleiter	☐ Stadt-/Landschaftsp.	

Interesse

☐ Office	☐ Industry	☐ Traffic	☐ Shopping
☐ Public außen	☐ Public innen	☐ Sports	☐ Bahn
☐ Krankenhaussysteme	☐ Lichtmanagement	☐ light for vitality	☐ Tageslichtsysteme
☐ Tunnel			

Individuelle Zuweisung

☐ Katalog IL (inkl. Preise)	☐ Katalog AL (inkl. Preise)	☐ BPL gesamt	☐ Design+Licht
☐ Lichtbuch	☐ Toolbox	☐ light+building (Individuelle E	☐ Kalender komplett
☐ Kalender Inlay	☐ Weihnachtskarte	☐ Dummy	

Pflege von Accountdaten / Marketingmerkmalen mit Excel

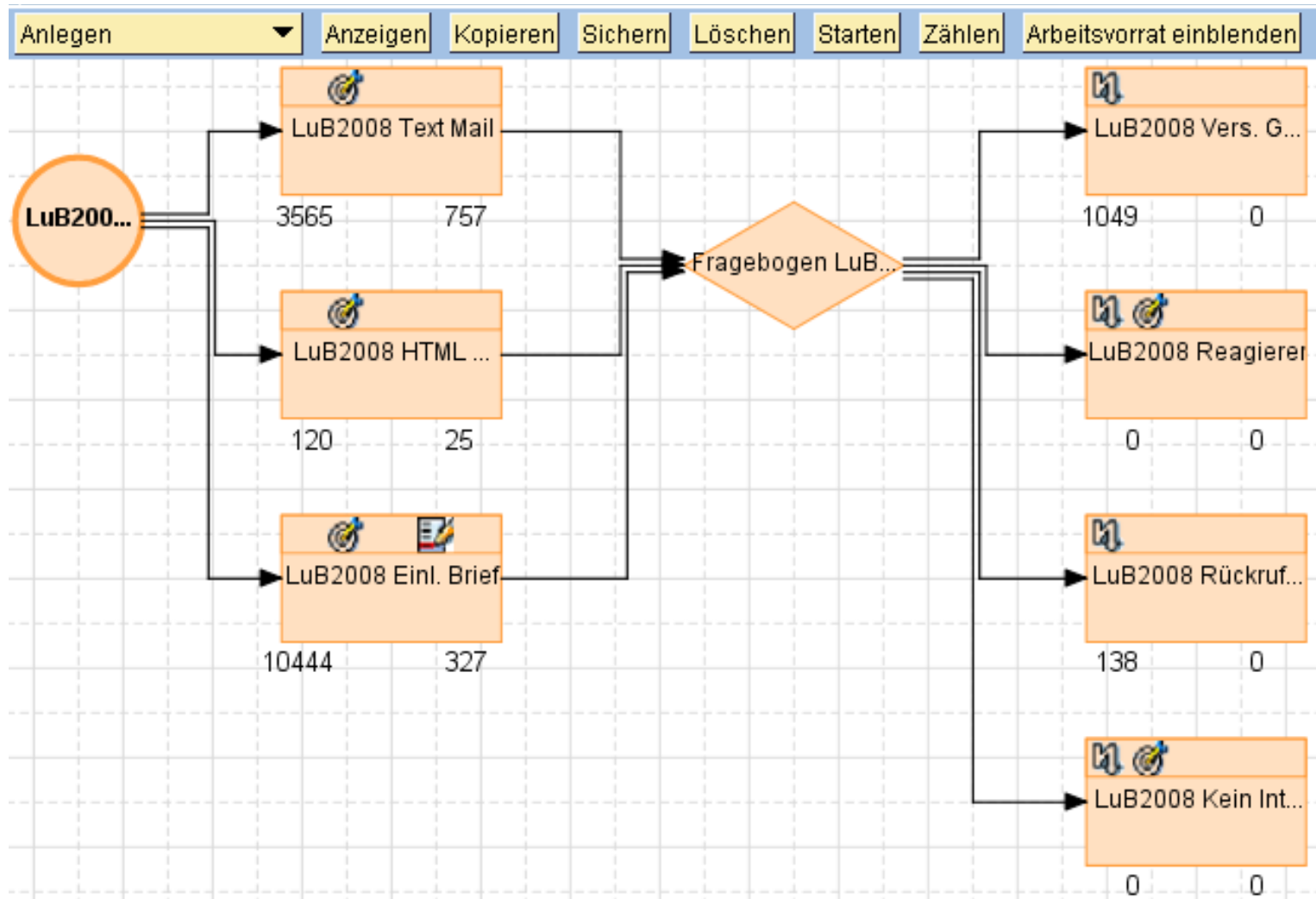
- Vertriebsbeauftragter fordert Exceldatei für seine Verkäufergruppe an
- Hintergrundjob Selektiert die Daten und versendet Datei per E-Mail
- VB bearbeitet die Daten in Excel
- Hochladen der Datei
- Hintergrundjob aktualisiert die Daten und sendet Bestätigungsmail

VerkBüro	Verkäuferg	Anrede	Name 1	Name 2	Abteilung	Branche	Nachname	Telefon	TeilNebenst	Mobil	Fax	FaxNebenst	E-Mail	MkmKlassif	MkmPotenti
1009	123		Elektro Schöffmann			IS		0881 6060			606165				
1009	123	Herr	Elektro Schöffmann			IS	Schöffmann							A	
1009	123	Herr	Elektro Schöffmann			IS	Willinski	0881 6060		0179/6971925	0881 606165			C	
1009	123	Herr	Elektro Schöffmann		Bauleiter	IS	Schneegaß	0881 606-145		0179-6895108	0881 606-165		gerd.schneegass@elektro	C	
1009	123	Herr	Elektro Schöffmann			IS	Kugelmann	0881 606-0			0881 606-176			A	
1009	123	Herr	Elektro Schöffmann			IS	Schöffmann	0881 606-0			0881 606-176			A	
1009	123		Linzi GmbH	Elektroins		IS		08431 60041			60043		LinziElektro@t-onlin		
1009	123	Herr	Linzi GmbH	Elektroinstal		IS	Linzi						LinziElektro@t-online.de	A	
1009	123		Hans Trautmann Gm	Elektroins		IS		08861 67711			59580				
1009	123	Herr	Hans Trautmann GmbH	Elektroinstal		IS	Trautmann						elektro-trautmann-gmbh@	A	
1009	123		Dachser GmbH & Co	Hauptnied		PL		0831 5916-0			5916-679				
1009	123	Herr	Dachser GmbH & Co	Hauptniederl	Elektroplanu	PL	Fussy	0831 5916-678		0151-14225625	0831 5916-679			A	
1009	123	Herr	Dachser GmbH & Co	Hauptniederl	Elektroplanu	PL	Ponradl	0831 5916-675		0151-14225624	0831 5916-619			A	
1009	123		Daschner IB	Elektropla		PL		0821 589797			589797-48		info@daschner.info		
1009	123	Herr	Daschner IB	Elektroplanu		PL	Daschner			0171-8245404				A	
1009	123		Eternit AG	Verk Neub		PL		08431 52-0			55220				
1009	123	Herr	Eternit AG	Verk Neubur	Abt.Elektro	PL	Basener		550					C	
1009	123		Kunert Werke GmbH			PL		08323 12-0			544500				
1009	123	Herr	Kunert Werke GmbH			PL	Stolle		200					C	
1009	123		Trevira GmbH	Verk Bobi		IN		08234 820			53824				

Anlagen an Opportunities per E-Mail

- Nutzung der E-Mail Eingangsverarbeitung um Anlagen von E-Mails: Pläne, Lichtplanung, Ausschreibungsunterlagen an die Opportunity zu hängen
- Besser Akzeptiert als 1to1-E-Mail da die Anlage sofort in der Opportunity geöffnet werden kann
- Dokumentiert im SDN Blog unter:
<https://www.sdn.sap.com/irj/sdn/weblogs?blog=/pub/wlg/2487>

Kampagnenautomatisierung



Kampagnenautomatisierung

Grunddaten		Regeleditor
Regel hinzufügen Löschen Nach oben Nach unten Ganz nach oben Ganz nach unten Kopieren		
Rang	Bedingung	Folgeschritte
☐ 1	der Geschäftspartner hat im Survey VORREGISTRIERUNG LUB 2008 (*) auf die Frage Eintrittsgutschein mit Bitte senden sie mir einen Eintrittsgutschein zu. geantwortet Hinzufügen	☐ LuB2008 Vers. Gutschein Hinzufügen
☐ 2	der Geschäftspartner hat im Survey VORREGISTRIERUNG LUB 2008 (*) auf die Frage Terminvereinbarung mit Bitte rufen Sie mich für eine Terminvereinbarung zurück. geantwortet Hinzufügen	☐ LuB2008 Rückruf Terminvereinbarung Hinzufügen
☐ 3	der Geschäftspartner hat den Survey VORREGISTRIERUNG_LUB_2008 (*) ausgefüllt Hinzufügen	☐ LuB2008 Reagierer Hinzufügen
☐ 4	der Geschäftspartner hat im Survey VORREGISTRIERUNG LUB 2008 (*) auf die Frage Aus Verteiler streichen mit Ich bin an der Light und Building grundsätzlich nicht interessiert, bitte löschen Sie mich aus dem Verteiler. geantwortet Hinzufügen	☐ LuB2008 Kein Interesse Hinzufügen

Vorregistrierung Light + Building 2006

- Auf dem Brief wird auf die Light + Building Microsite verwiesen
- Dort können die Zugangsdaten unter Registrierung eingegeben werden



siteco

Übersicht Innovationspreis Downloads Links **Registrierung**



➔ Hier erhalten Sie Ihren individuellen Eintrittsgutschein für die Light+Building 2006. Vereinbaren Sie ein persönliches Gespräch mit Ihrem Siteco Ansprechpartner.

➔ Sie haben bereits eine Einladung. Dann können Sie sich hier anmelden:

Partner-Nr.:

Passwort:

➔ Gerne würden wir Sie in der Siteco City begrüßen.
> **Hier können Sie sich anmelden.**

Anzeige der Ansprechpartner mit Verfügbarkeit


[englisch](#)

Übersicht
Downloads
Links
Registrierung

Sehr geehrter Herr Jedl,

Sie möchten einen Termin vereinbaren oder einen Eintrittsgutschein anfordern. Dann können Sie sich hier anmelden:

Ihre Ansprechpartner

Name	Vorname	Telefon		Sonntag		Montag		Dienstag		Mittwoch		Donnerstag	
				bis 13h	ab 13h	bis 13h	ab 13h	bis 13h	ab 13h	bis 13h	ab 13h	bis 13h	ab 13h
Danner	Peter	(0911) 9417821	E-Mail										
Holsteiner	Michael	(089) 45429622	E-Mail										
Hutner	Sabine	089/454296-24	E-Mail										
Jungwirth	Peter	(089) 454296-19	E-Mail										
Klimiont	Thomas	(0911) 9417822	E-Mail										
Lang	Dieter	(0911) 9417823	E-Mail										
Marx	Werner	(0911) 9417810	E-Mail										
Meier	Horst	(0911) 94178-25	E-Mail										
Röttger	Hartmut	(089) 45429620	E-Mail										

☐ = Ansprechpartner ist anwesend

Fragebogen (Survey) zur Registrierung

Vorregistrierung Light + Building 2006

Ich beabsichtige einen Besuch am:

- ☐ Sonntag, 23.04.2006
- ☐ Montag, 24.04.2006
- ☐ Dienstag, 25.04.2006
- ☐ Mittwoch, 26.04.2006
- ☐ Donnerstag, 27.04.2006

Terminvereinbarung

- ☐ Bitte rufen Sie mich für eine Terminvereinbarung zurück.

Eintrittsgutschein / Infomaterial

- ☒ Bitte senden sie mir einen Eintrittsgutschein zu.
- ☐ Ich kann leider nicht kommen, bitte senden Sie mir Informationen zu den aktuellen Produkten.
- ☐ keine Auswahl

Ich will Informationen per E-Mail erhalten.
Ist Ihre E-Mail Adresse noch korrekt?

E-Mail Adresse:

Aus Verteiler streichen

- ☐ Ich bin an der Light und Building grundsätzlich nicht interessiert, bitte löschen Sie mich aus dem Verteiler.

Offene Aktivität Rückruf

- Zuständiger Vertriebsmitarbeiter wird über Zuordnung der Firma zu Verkaufsbüro gefunden
- In der Notiz wird die Telefonnummer des Ansprechpartners und der gewünschte Besuchstag eingetragen
- Erinnerung an Mitarbeiter wenn die Aktivität nach 5 Arbeitstagen noch nicht erledigt ist

Aktivitäten

Anlegen ... Sichern Ändern Drucken Kopieren Aktivität anlegen Opportunity anlegen Zu Favoriten hinzufügen

Vorgangsart	Vorgangsnummer	Startdatum	von Uhrzeit	Enddatum	bis Uhrzeit	Kategorie	Status	Priorität	Beschreibung
Anruf ausgehend Kamp	3881	26.03.2006	12:11	26.03.2006	12:21	Telefon	Offen	mittel	Rückruf L+

Details

Partner

Verknüpfungen

Anlagen

Organisation

Änderungshistorie

Belegfluss

Startdatum	26.03.2006 12:11	Enddatum	26.03.2006 12:21	Ganztägig	☐
Kontaktpartner	BEWAG Aktiengesel	Ansprechpartner	Berg / 10715 Berlin	Zuständ. Mitarbeiter	Steffen Pilz / Siteco Lei
Beschreibung	Rückruf L+B 2006	Kategorie	Telefon	Ortsbeschreibung	
Priorität	mittel	Status	Offen	Aktivitätsgrund	

Notizen

Textart Notiz * Sprache Deutsch *

Bitte rufen Sie zur Terminvereinbarung an.
Die Telefonnummer lautet:
0302670
Besuchstag: Montag

Anschreiben für den Versand des Eintrittsgutscheins / Unterlagen

- Wird über den Fragebogen ein Eintrittsgutschein oder Unterlagen angefordert, so werden diese automatisch im Werbemittellager gedruckt und dort versandt

Willkommen in der Siteco City

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, dass Sie uns in der "Siteco City" auf der light+building 2006 besuchen möchten. Anbei erhalten Sie - wie gewünscht - Ihren persönlichen Eintrittsgutschein.

Unterlagen zur Light + Building 2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider können wir Sie ja nicht persönlich auf der Light + Building 2006 begrüßen. Daher anbei wie gewünscht die Unterlagen über unsere neuen auf der Light + Building vorgestellten Produkte.

Mit freundlichen Grüßen

Karl-Christoph Scharmberg

Vorregistrierung Light + Building 2008

- Personalisierte E-Mail mit Link auf den Fragebogen

light+building

FRANKFURT/MAIN
6. APRIL - 11. APRIL
FESTHALLE

Einladung zur Siteco City auf der light+building 2008

Sehr geehrte Frau Wolf,

ich möchte Sie zur

**light+building
vom 6. bis 11. April 2008
in der Messe Frankfurt, Festhalle,**

einladen.

Erleben Sie bei uns die Premiere von Lichtwerkzeugen, mit denen Sie Licht kreativ gestalten können!

Ihr persönlicher Eintrittsgutschein ist bereits für Sie reserviert.

[Klicken Sie hier und fordern Sie Ihren Gutschein an.](#)

Sie erhalten ihn umgehend per Post zugestellt. Außerdem können Sie mir dort auch einen Terminwunsch für ein persönliches Beratungsgespräch hinterlassen. Ich werde mich dann in Kürze bei Ihnen melden.

Fragebogen (Survey) zur Registrierung

siteco [Home](#) [Produkte](#) [Referenzen](#) [Service](#) [Licht](#) [Unternehmen](#) [Kontakt](#) [Merkzettel](#)

[Unternehmensprofil](#)
[Mission, Positionierung](#)
[Karriere](#)
[Events](#)
 [Light + Building 2008](#)
 [Kontakt](#)
[Ansprechpartner](#)
[Qualität und Umwelt](#)
[Sponsoring](#)

Vorregistrierung Light + Building 2008

Ich beabsichtige einen Besuch am:

☐ Sonntag, 06.04.2008

☐ Montag, 07.04.2008

☐ Dienstag, 08.04.2008

☐ Mittwoch, 09.04.2008

☐ Donnerstag, 10.04.2008

☐ Freitag, 11.04.2008

Terminvereinbarung

☐ Bitte rufen Sie mich für eine Terminvereinbarung zurück.

Eintrittsgutschein

☐ Bitte senden sie mir einen Eintrittsgutschein zu.

Aus Verteiler streichen

☐ Ich bin an der Light und Building grundsätzlich nicht interessiert, bitte löschen Sie mich aus dem Verteiler.

SAP Web Dispatcher für Surveys im Internet: <https://www.sdn.sap.com/irj/sdn/weblogs?blog=/pub/wlg/2644>

Auswertung Survey

- Über die CRM Survey Suite lassen sich einfache Statistiken abfragen

Anzahl der ausgewerteten Fragebögen		903	von		903
	Frage	Antwort	Anzahl		
	Ich beabsichtige einen Besuch am:	Sonntag, 06.04.2008	125		
		Montag, 07.04.2008	170		
		Dienstag, 08.04.2008	235		
		Mittwoch, 09.04.2008	211		
		Donnerstag, 10.04.2008	162		
		Freitag, 11.04.2008	76		
	Terminvereinbarung	Bitte rufen Sie mich für eine Terminvereinbarung zurück.	123		
	Eintrittsgutschein	Bitte senden sie mir einen Eintrittsgutschein zu.	873		
	Aus Verteiler streichen	Ich bin an der Light und Building grundsätzlich nicht intere	1		

Demonstration

- Segment Builder
- Marketing Planer
- Survey Suite

Ihre Fragen?



siteco