



**Aus dem Inhalt**

- o **Titelstory -**  
*CRM – Schlagwort oder nötig?*
- o **Branchen & Märkte -**  
*Instandhaltung als aktuelle Herausforderung*
- o **In eigener Sache -**  
*erfolgreiche Projektrealisierung*
- o **aktuelle News der Company**
- o **Newsletter EXTRA -**  
*der Rückblick auf den Kundentag im Februar 2006*

**Ein Wort vorweg**

**Wir haben einen Newsletter**



Nach längerer Diskussion, vielen Entwürfen und unzähligen Kannen voller Tee und Kaffee ist er nun endlich fertig – der erste Newsletter der CONTRADE Consulting & Services GmbH. Beginnend mit dieser Ausgabe wollen wir Sie von nun an quartalsweise über aktuelle Themen der verschiedenen Branchen und Märkte, über neue Technologien, natürlich Projekte mit unseren Kunden und über uns informieren. Wir hoffen, dass es uns so noch besser gelingt, mit Ihnen in den Dialog zu treten.

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen viel Spaß bei der Lektüre.

Michael und Herbert Fritze

**Titelstory**

**CRM – Schlagwort oder nötig?**

„Über 80 Prozent der Kunden gehen verloren, weil ihnen zu wenig Beachtung geschenkt wird!“ Diese Zahl des Marketingexperten P. Langs mag nicht auf alle Unternehmen und alle Branchen zutreffen und auch etwas hoch angesetzt sein – dennoch ist der Wert erschreckend. In Zeiten gestiegenen Wettbewerbsdrucks

und der Dauerforderung nach Kosteneinsparungen ist der Verlust eines jeden Bestandskunden nicht akzeptabel.

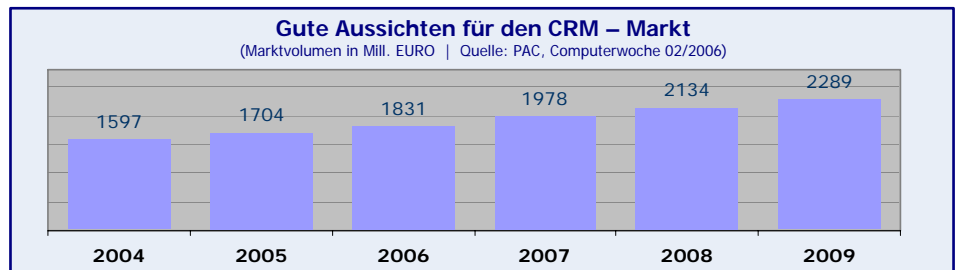
Damit das nicht passiert, setzen immer mehr Unternehmen auf ein IT-unterstütztes Kundenbeziehungsmanagement – auf so genannte CRM-Systeme.

Diese gestatten die strukturierte und gegebenenfalls automatisierte Erfassung und Nutzung aller Kundenkontakte und -daten. Diese Daten unterstützen durch ihre permanente und umfassende Verfügbarkeit die Arbeit von Vertriebs- und Servicemitarbeitern bei der Betreuung von Kunden und liefern dem Management

des Unternehmens die gewünschten Auswertungen. Der positive Trend bei CRM-Systemen wird durch eine aktuelle Studie gestützt, die dem Markt für solche Systeme 2006 ein Wachstum von 15 Prozent vorhersagen (siehe Grafik).

Dem Thema CRM wird auch bei der CONTRADE eine hohe Bedeutung beigegeben. Dabei können wir Sie bei Bedarf unterstützen – als Anbieter einer auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Lösung, als Beratungspartner oder auch als Provider. Gern stellen wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch weitere Details dazu vor.

MF



**Branchen und Märkte**

**Instandhaltung als aktuelle Herausforderung**

Auf unserem Kundentag im Februar (vgl. dazu auch das EXTRA im Rahmen dieses Newsletters) fragten wir etwas provokant, ob Instandhaltung in Zeiten von e-„irgendetwas“ ein aktuelles Thema oder doch eher ein alter Hut sei. Im Rahmen des Vortrages wurde das Thema durch viele Anwesende als hochaktuell eingeschätzt und ein entsprechender Lösungsansatz dargestellt, um den ständig wachsenden Herausforderungen der Instandhaltung (Darstellung und schnelle Verfügbarkeit der aktuellen, instandhaltungsrelevanten Informationen) zu entsprechen.

Dabei verhält es sich natürlich auch bei der Instandhaltung nicht anders, als bei anderen betrieblichen Aufgabenstellungen: der IT – Einsatz allein bringt ohne begleitende organisatorische Optimierung von Prozeßabläufen nicht den gewünschten Erfolg.

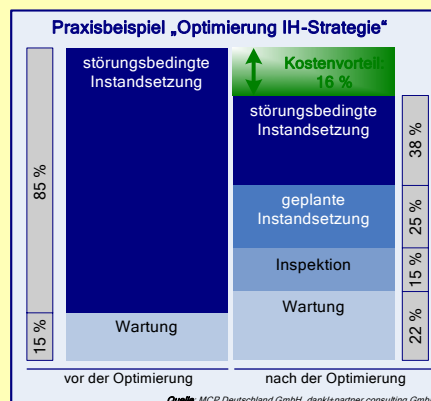
In diesem Zusammenhang taucht die Fragestellung nach der Instandhaltungsstrategie und den einzelnen Instandhaltungsmaßnahmen auf und welche Strategie / Maßnahme auf welches Instandhaltungsobjekt anzuwenden sei.

Die Praxis unterscheidet letztlich folgende Maßnahmen: Wartung, Inspektion, geplante bzw. störungsbedingte Instandsetzung und die Verbesserung.

Schaut man in die betriebliche Praxis, wird jedoch schnell klar, dass vorwiegend Instandhaltung im „klassischen Sinn“ betrieben wird. Es wird ein Stück Wartung betrieben – der Rest an Arbeiten wird erledigt, wenn die Anlage oder das Betriebsmittel ausgefallen sind.

Das damit ein enormes Potenzial an Kostenersparnis vernachlässigt wird, zeigt die nebenstehende Grafik, die beispielhaft für die Anlagen einer Schmiederei die Kostenhöhe und -verteilung vor und nach der Optimierung der Instandhaltungsaufgaben zeigt.

SP





## In eigener Sache

### erfolgreiche Projektrealisierungen

Die Einführung eines prozessorientierten QM-Systems und die Umstellung der ERP-Software auf ein neues Release machten es für die EnviteC-Wismar GmbH notwendig, die Unternehmensprozesse zu analysieren, zu beschreiben und darzustellen. Über die Prozessanalyse und -modellierung hinaus, sollte ein integriertes System geschaffen werden, das sowohl zur Dokumentenlenkung und -verwaltung als auch zur Schulung der Mitarbeiter im Unternehmen eingesetzt werden kann.

Im Projektverlauf wurden dieser Zielstellung entsprechend vor allem die Beschreibung und -verbesserung der Geschäftsprozesse und deren Abbildung in einem integrativen System realisiert. Dazu wurde ein geeignetes Werkzeug ausgewählt, mit dessen Hilfe die SOLL-Abläufe modelliert wurden. Daneben wurde die Anbindung wesentlicher Formulare, Dokumente und Verfahren an die einzelnen Arbeitsschritte in den jeweiligen Geschäftsprozessen umgesetzt.

## Aktuelle News der Contrade

02/2006	<p>CONTRADE konnte das Geschäftsfeld E-Services im Projektgeschäft, im E-Learning und als ASP deutlich ausbauen</p> <p>CONTRADE erwarb die Kompetenz als Microsoft Certified Partner</p> <p>CONTRADE stellte auf dem Kundentag am eigene Softwarelösungen in den Bereichen Projektmanagement, CRM, Unternehmenscontrolling und Instandhaltung vor</p>
01/2006	<p>CONTRADE gewinnt neue Projektpartner, wie z.B. AIDA Cruises, Miltenyi Biotec, Gambro und Wiesenhof</p> <p>CONTRADE schloss erfolgreich die Vorbereitung der ENVITEC auf die Zertifizierung nach ISO 9001 ab</p>
12/2005	<p>CONTRADE hat ihr Wachstum im Vergleich zum Vorjahr um 30 Prozent gesteigert</p> <p>CONTRADE unterstützt einen Segelsportler aus M-V, der sich auf die Teilnahme an den Olympischen Spielen 2008 in Peking vorbereitet</p>

weitere News unter [www.contrade-consulting.de/](http://www.contrade-consulting.de/)

Im Ergebnis der Projektarbeit wurde die Zertifizierung des QM-Systems erfolgreich durchgeführt, die ERP-Software eingeführt und den Prozessen entsprechend eingestellt. Verbesserungspotenziale wurden aufgedeckt und erste Maßnahmen zu deren Erschließung erzielten positive Wirkungen im Unternehmen.

### Steckbrief EnviteC-Wismar GmbH

- o Forschung, Entwicklung und Produktion von Geräten aus den Bereichen Gassensensorik und Medizintechnik
- o 2004: ca. 150 Mitarb., ca. 13 Mio. € Umsatz
- o [www.envitec.com](http://www.envitec.com)



„Der Einsatz der Mitarbeiter der CONTRADE war für mich beispielhaft“  
Michael Petrich | Leiter QM

Mit der detailliert beschriebenen und abgebildeten Prozesslandschaft hat EnviteC ein integriertes System im Unternehmen etabliert, das die qualifizierte Weiterentwicklung des Unternehmens nachhaltig unterstützt. CZ

Neben dem Projektabschluss bei der EnviteC-Wismar GmbH wurden weitere Projekte erfolgreich abgeschlossen. Beispielhaft sei an dieser Stelle das Projekt bei der Eisbär-Eis-Produktions GmbH genannt, bei dem die Einführung eines Controllingsystems im Mittelpunkt stand.

Um bei Preisverhandlungen mit exakteren Zahlen operieren zu können, war in einem

### Fundstück

„An irgendeinem Punkt muss man den Sprung ins Ungewisse wagen. Erstens, weil selbst die richtige Entscheidung falsch ist, wenn sie zu spät erfolgt. Zweitens, weil es in den meisten Fällen so etwas wie eine Gewissheit gar nicht gibt.“

Lee Iacocca,  
US-amerikanischer Industriemanager

ersten Projektschritt im Unternehmen eine Kosten- und Leistungsrechnung zu erarbeiten und umzusetzen. Begleitend dazu wurde die BDE durch eine einfache Softwarelösung unterstützt.

Im Ergebnis der Projektarbeit wurden Maßnahmen u.a. zur Optimierung der Produktionsplanung bei Produktwechseln,

### Steckbrief Eisbär-Eis-Produktions GmbH

- o hochautomatisierte Produktion (Eigen- und Lizenzprodukte) von Speiseeis
- o 2005: ca. 170 Mitarb., ca. 22 Mio. € Umsatz
- o [www.eisbaer-eis.de](http://www.eisbaer-eis.de)



„Am meisten beeindruckt hat mich die Schnelligkeit, mit der die Projektaufgaben realisiert und die positiven Effekte erzielt wurden“  
Manuela Schröder | Controlling

zur Ursachenklärung von vorhandenem Materialschwund und zur Reduzierung des Personaleinsatzes erarbeitet und deren Umsetzung geplant.

Nach Umsetzung der einzelnen Maßnahmen konnten eine Produktivitätssteigerung um 10 Prozent und eine Erhöhung der Fahrgeschwindigkeit einzelner Produktionsanlagen um bis zu 48 Prozent erzielt werden.

Die Projektlaufzeit betrug von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Ausdruck der ersten Kostenträgerrechnung nur drei Monate. Die positiven Effekte wurden innerhalb eines Jahres nach Inbetriebnahme der Kosten- und Leistungsrechnung erreicht. TB

### Impressum

CONTRADE Consulting & Services GmbH  
Geschäftsführer:  
Michael Fritze | Herbert Fritze  
Rungestrasse 17 | 18055 Rostock  
Telefon: +49 (0) 381 / 37 58 749  
Telefax: +49 (0) 381 / 37 58 750  
[michael.fritze@contrade-consulting.de](mailto:michael.fritze@contrade-consulting.de)  
[info@contrade-consulting.de](mailto:info@contrade-consulting.de)