

9. Bergisches Qualitätsforum

„Mit den Augen des Kunden sehen“ –
Wege zur Kundenbindung

Deutsche BP AG
Industrial Lubricants & Services



Kundenbindungsprozesse als integraler Bestandteil des Prozessmanagement

CMS - Prozesse als integrierte Kunden-Lieferanten-Beziehung

Anwendungsberatung zur Optimierung der Wertschöpfung unter Berücksichtigung der Ressourcen bei den Produktionsprozessen der Kunden

YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



Inhalt

- **BP AG – Geschäftsbereich ILS**
- **Kundenbindungskonzepte**
- **CIS als integraler Bestandteil des Kundenbindungskonzeptes der ILS**
- **Prozessübergreifende Kunden-Lieferanten-Beziehungen**

BP AG

- eine der größten Aktiengesellschaften im Bereich Öl und Petrochemie
- 103.000 Mitarbeiter in über 100 Ländern
- der größte Öl- und Gasproduzent in den USA und in England
- der weltweit größte Anbieter im Bereich Solarenergie
- hat jeden Tag mehr als 10 Millionen Kunden weltweit

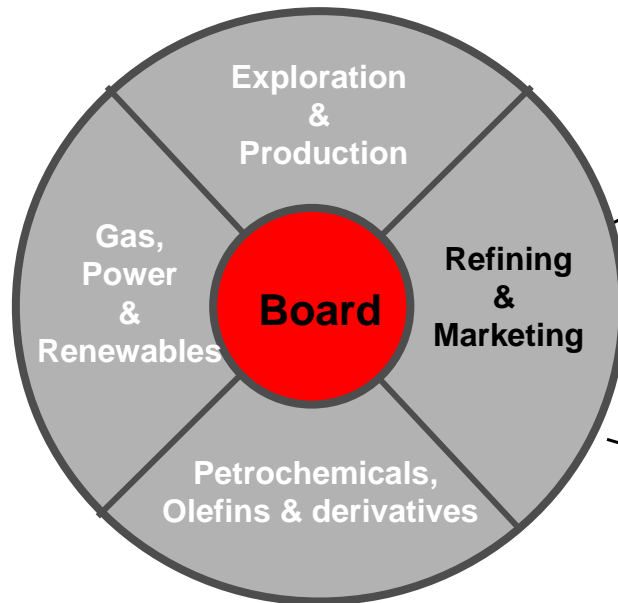
***Auf dem Land, zur See und in der Luft
halten BP Produkte die Welt in Bewegung!***

YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD

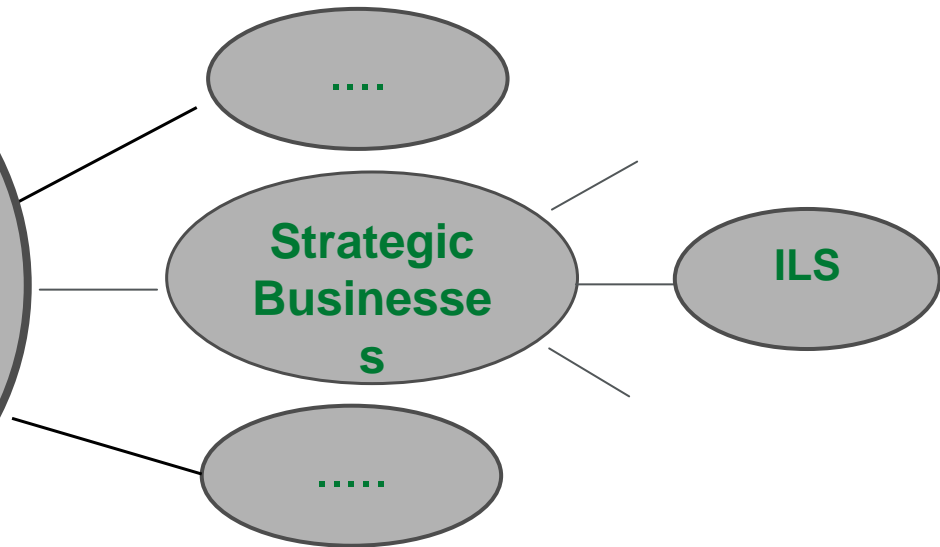


BP AG

The BP Group



Strategic Performance Units of Refining & Marketing



YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



Industrial Lubricants and Services

- **2.200 Mitarbeiter weltweit, davon ca. 400 Mitarbeiter in Deutschland**
- **Angebot von über 1700 Produkten**
- **Über 100 Jahre Erfahrung mit Hochleistungs-Schmierstoffen und Metallbearbeitungsflüssigkeiten**
- **20 Jahre Erfahrung im Bereich Chemical Management.**
- **Globales Geschäft, bestehend aus einem Netzwerk von Verkäufern, Ingenieuren, Technikern, Forschungs- und Entwicklungslabors und Produktionsstätten in mehr als 50 Ländern**
- **Unser Ziel ist es, Produktionsprozesse beim Kunden zu optimieren.**
- **Mit unserem Wissen und unserer Erfahrung sind wir in der Lage, die beste Kombination an Produkten und Serviceleistungen zu bieten, die beim Kunden die Produktivität bzw. Qualität erhöhen und Kosten senken.**

YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



Unsere Kunden

- **Automobilindustrie und deren Zulieferer**
- **Maschinenhersteller**
- **Metallverarbeitende Industrie div. Branchen**
- **Metallindustrie**
- **Solar- & Halbleiterindustrie**
- **Windindustrie**
- **weitere....**



YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



Unsere Produkte

- Wassermischbare und nicht wassermischbare Kühlschmierstoffe
- Umformprodukte
- Hochleistungs-Schmierstoffe
- Fette und Pasten
- Korrosionsschutzmittel
- Industriereiniger

und... Dienstleistungen!



YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



Kundenbindungskonzepte

Modell 2

➤ Partnerschaft



Model 1

➤ einfache Kunden – Lieferanten – Beziehung

YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



Kundenbindungskonzepte

Kundenbindungskonzepte haben als Ziel, die Bereitschaft des Geschäftspartners zu erhöhen, eine dauerhafte Partnerschaft einzugehen.

Dazu werden verschiedene Konzepte zur Hilfe genommen:

- Kooperationsangebote im Bereich F&E
- Individuelle Schulungen
- Cost Savings Programme
- persönlich zugeordnete Key Account Manager

Unser Konzept

Chemical Management System

- ✓ **Produktbezogene Serviceleistungen**
- ✓ **Prozessbezogene Serviceleistungen**
- ✓ **Kundenspezifische Equipmentlösungen**



YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD

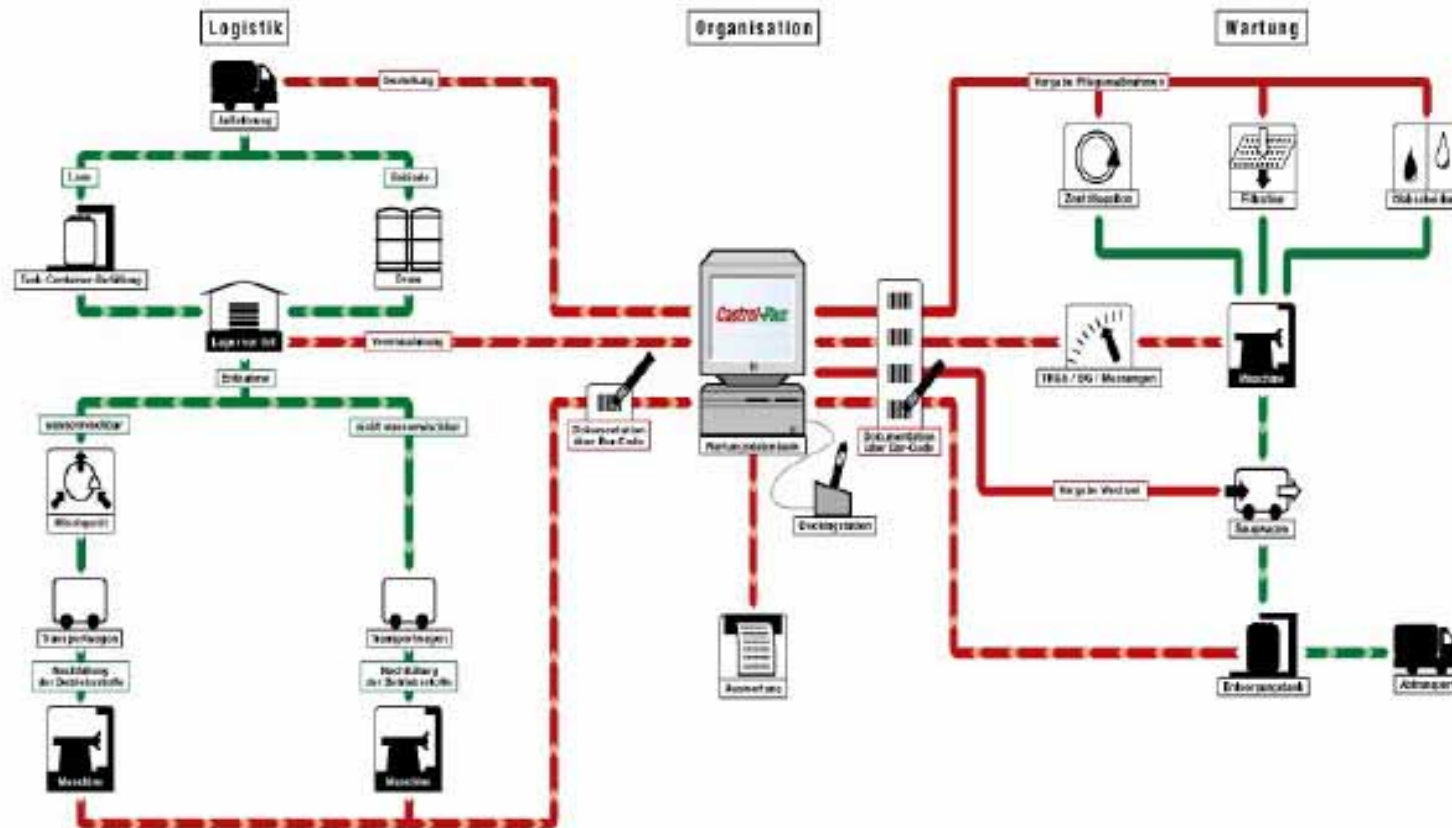


Chemical Management System

Bausteine des Chemical Managements:

- **Einkauf**
- **Logistik**
- **Service**
- **Technisches Equipment**
- **QM / HSSE**
- **Dokumentation**
- **Cost Savings**

Chemical Management System



YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



CMS als Kundenbindungskonzept

Serviceleistungen werden durch die eigene Servicegesellschaft „CIS“ - Castrol Industrie und Service GmbH abgedeckt. Das Portfolio umfasst u. a.

- **Wartung und Pflege von Kühlschmierstoffen und Fluiden incl. Dokumentation**
- **Wartung und Instandhaltung von Bearbeitungsmaschinen, Geräten und Anlagen**
- **Durchführung von industriellen Reinigungen an Maschinen, Anlagen und in Werkshallen**

Alle Tätigkeiten und Prozesse der CIS sind Bestandteil der QM – Audits (DQS). Service-Mitarbeiter identifizieren sich als festen Bestandteil des Konzeptes

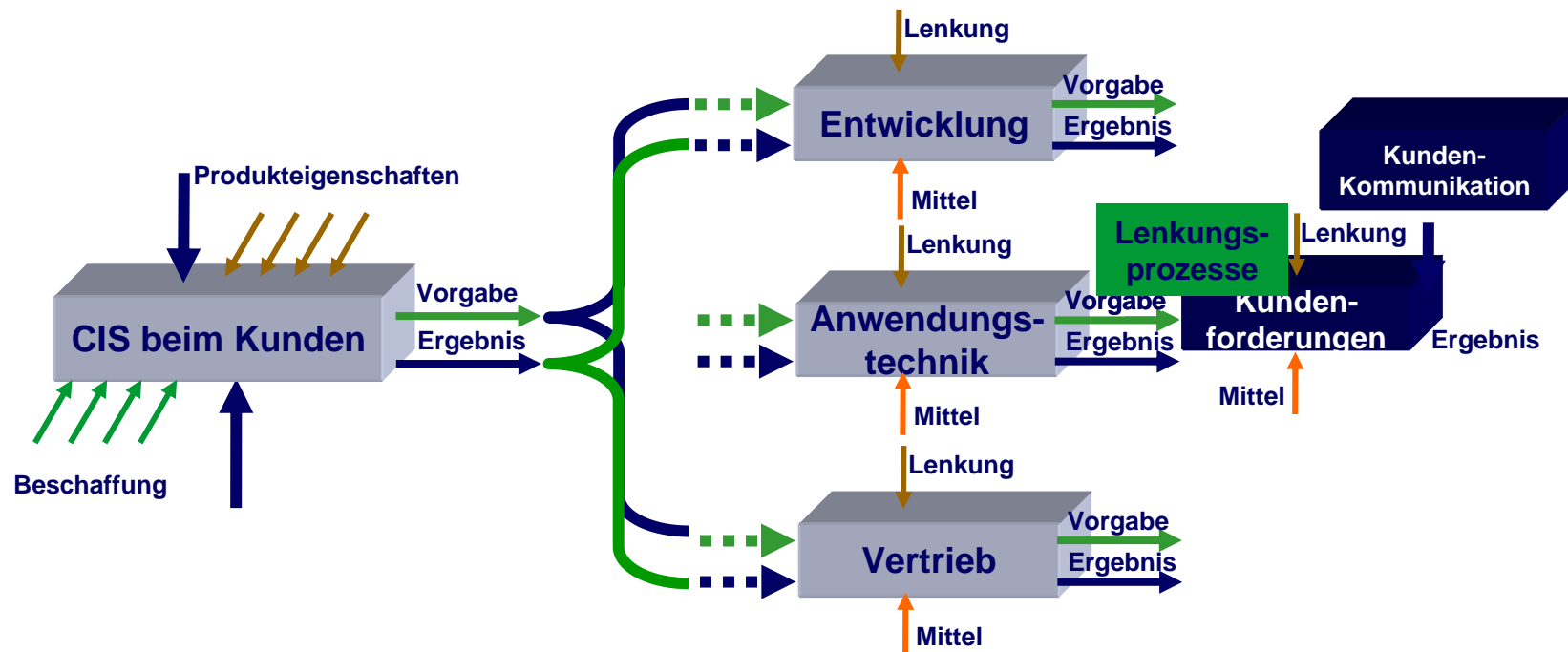
YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



CMS als Kundenbindungskonzept

Die Mitarbeiter der CIS sind tagtäglich beim Kunden und somit am „Ort des Geschehens“.

Erfahrungen aus der Dienstleistungserbringung und somit aus dem Umgang mit den Produkten und Prozessen werden systematisch im Unternehmen weiterverarbeitet:

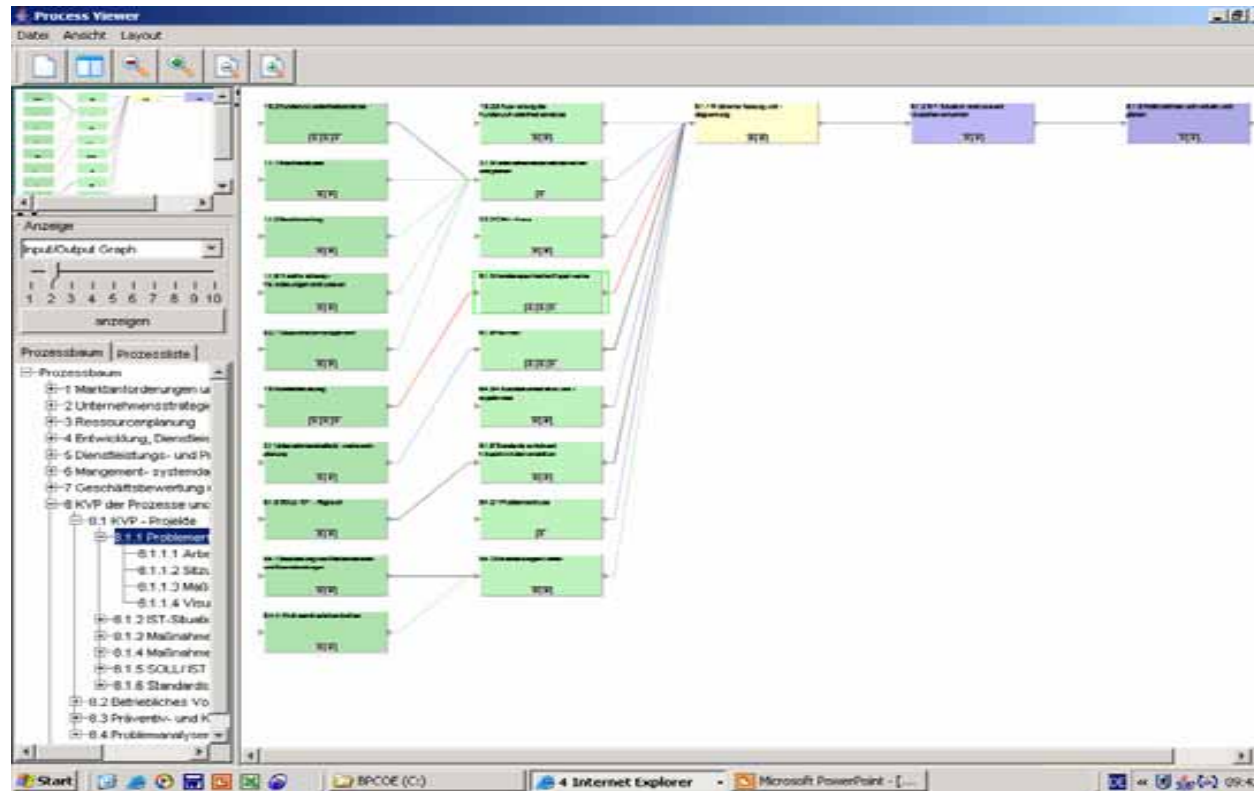


YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



CMS als Kundenbindungskonzept

Darstellung der Prozessketten aus dem PBOne-System der Deutschen BP AG

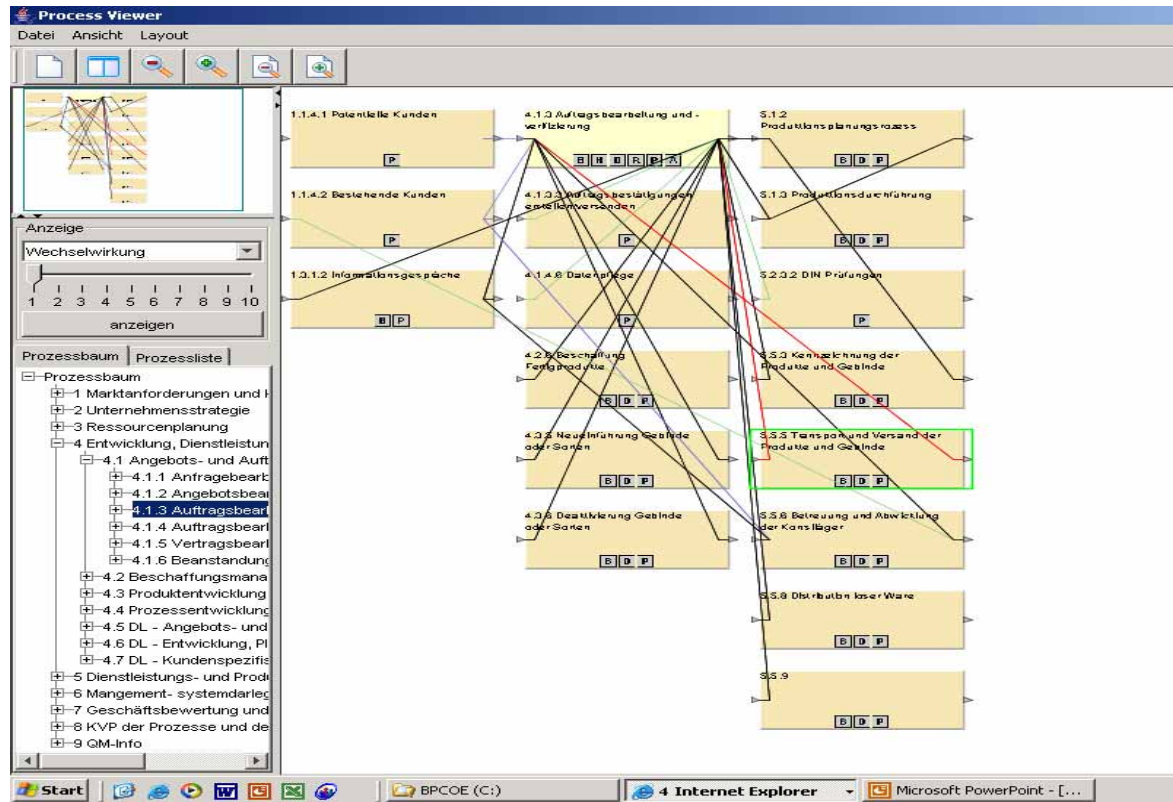


YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



CMS als Kundenbindungskonzept

Darstellung der internen Wechselwirkungen aus dem PBOne-System der Deutschen BP AG



YOUR ADVANTAGE IN AN INDUSTRIAL WORLD



CMS als Chance für den Kunden

- **Produkteinsätze werden für den Kunden optimiert**
- **Eine ständige Kontrolle aller Fluidprozesse**
- **Anwendungsberatung zur Optimierung der Wertschöpfung unter Berücksichtigung der kundenspezifischen Ressourcen**
- **Die transparente Darstellung von Schnittstellen und Bildung von Synergien im Fluidprozess**
- **Einsparungs- und Verbesserungspotentiale im Fluidmanagementbereich**



Fazit

- partnerschaftliche Zusammenarbeit im Rahmen des CMS bietet Kunden und Lieferanten Fortschritt
- zeitnaher Austausch über technische Entwicklungen
 - ✓ neue Bearbeitungsprozesse
 - ✓ neue Produkttechnologien
- laufende und zeitnahe Anpassung der Prozesse insbesondere auch in Hinblick auf QM, UM u. HSSE
- laufende Optimierungen (KVP) zielen klar auch auf die Kostenseite



Fazit

- **CMS – eine partnerschaftliche Kunden - Lieferanten - Beziehung, die auf Langfristigkeit ausgerichtet ist.**
- **Durch die Einbindung von Dienstleistungen seitens CIS wird ein permanenter Praxisbezug gewährleistet**
- **Ein „Rund - um - sorglos - Paket“ für den Kunden.**

**CMS –
effiziente und effektive Lösung eines
Kundenbindungskonzeptes!**