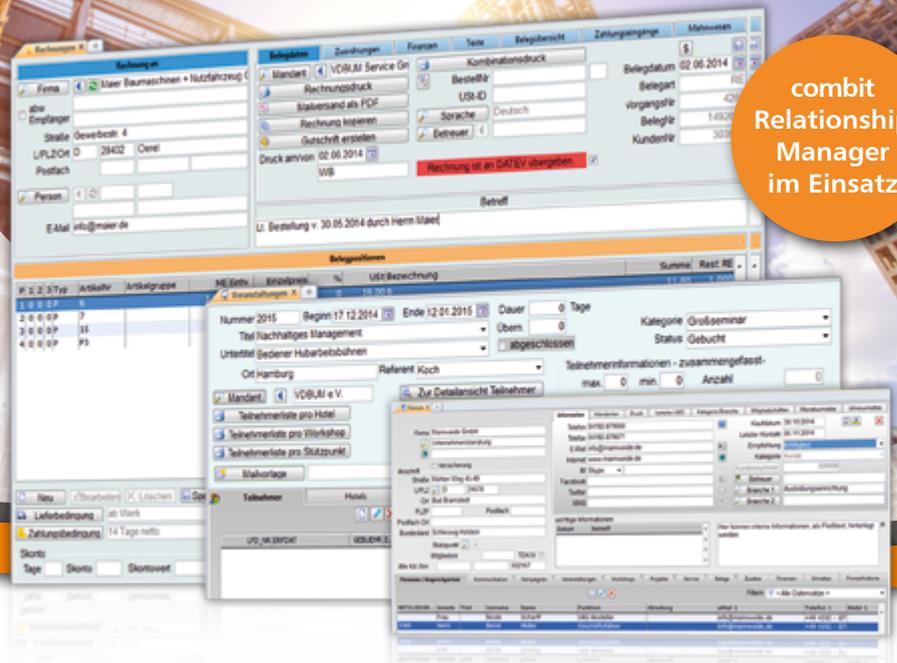




## Professionelles CRM vernetzt die Baubranche



combit  
Relationship  
Manager  
im Einsatz

### Herausforderung

- ✓ Individuell angepasste Benutzeroberfläche
- ✓ Zentralisierung aller Abläufe
- ✓ Flexible Ablage von Dokumenten

### Erfolg

- ✓ Deutliche Zeitersparnis
- ✓ Vereinfachung der Prozesse
- ✓ Höhere Qualität der Datensätze

### Unternehmen

1971 gründeten Baufachleute aus dem Großraum Bremen eine berufsständische Interessenvertretung, den heutigen Verband der Baubranche, Umwelt- und Maschinentechnik e.V. (VDBUM). Das Ziel war es, durch einen Austausch an Informationen und Erfahrungen ein Netzwerk zur gegenseitigen Unterstützung bei bautechnischen Problemen zu etablieren. Nachdem Seminare und Weiterbildungsangebote immer stärker nachgefragt waren, war eine Umstrukturierung des Vereins nötig. 2005 wurde die VDBUM Service GmbH gegründet, die ein umfangreiches Angebot an Weiterbildung für Mitarbeiter und Führungskräfte sowie praktische Hilfsmittel für die Baubranche anbietet. Mit Stützpunkten in ganz Deutschland agiert sie als gut vernetzte Wissens- und Kontaktbörse für Hersteller und Betreiber.

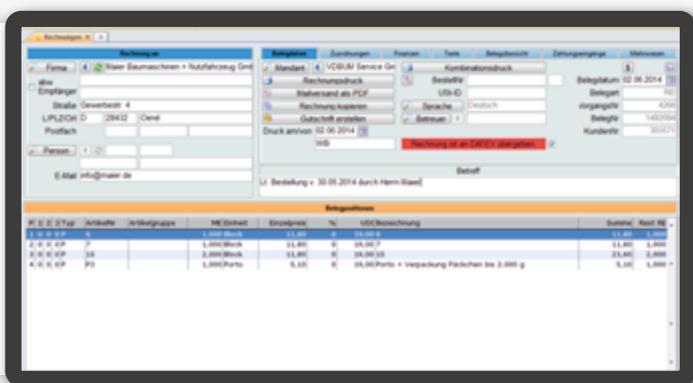
### Herausforderung

Die ursprüngliche Softwarelösung zur Verwaltung der Kontakte verfügte lediglich über eine reine Ablagefunktion und einen unkomfortablen Filter. Mit dem gewachsenen Serviceangebot und der steigenden Mitgliederzahl stieß sie schnell an ihre Grenzen. Der administrative Aufwand war enorm gestiegen und die Verfügbarkeit der Daten nicht immer gewährleistet. Das neue CRM System sollte eine flexible Ablage und die Möglichkeit zur Verknüpfung von Datensätzen unterstützen, um eine hohe Informationsdichte und damit Qualität der Datensätze zu gewährleisten. Zudem war es wichtig, den nunmehr 10 Mitarbeitern jederzeit den Zugriff auf relevante Informationen zu ermöglichen. Da der Briefversand und die Rechnungslegung in Office-Programmen verwaltet wurden, suchte man nach einer Lösung, um die Vorgänge zentral auszuführen und zu dokumentieren.

# CRM Lösung

Die wichtigsten Kriterien bei der Wahl einer CRM Software waren die Benutzerfreundlichkeit und flexible Anpassungsmöglichkeiten an die internen Abläufe. Zudem sollte eine Schnittstelle zur Buchhaltungssoftware vorhanden sein und Lösungen für die Veranstaltungsplanung und -auswertung integriert werden können. Bei der Internetrecherche stieß VDBUM auf den combit Relationship Manager. Der zertifizierte Solution Partner UNIRENT stellte zunächst die Basisversion des CRM vor und eruierte zusammen mit den Mitarbeitern des VDBUM die notwendigen Anpassungen. In einer intensiven Planungsphase wurde ein Anforderungskatalog erstellt, um die Implementierung bedarfsorientiert umzusetzen. Ein Projektleiter auf Seiten von VDBUM überwachte die Aufbereitung der Daten für den

Produktive Ergebnisse ließen nicht lange auf sich warten: Schon nach kurzer Zeit konnten die Schulungsteilnehmer beispielsweise Oberflächen individuell bearbeiten. Die gewünschte Lösung der Teilnehmererfassung für Seminare und andere Veranstaltungen wurde implementiert und soweit vereinfacht, dass sie nun auf Knopfdruck funktioniert und dadurch enorm Zeit spart. Die Schnittstelle zur Finanzbuchhaltungssoftware ermöglichte eine fortgesetzte Nutzung der gewohnten Software mit erweitertem Leistungsumfang. Zudem wurden unterschiedliche Nutzerprofile eingeführt, um Zugriffsrechte zu verwalten. Dublettenerkennung und Verknüpfung von Datensätzen verbesserte die Datenqualität erheblich. Davon profitierte schnell die Servicequalität, da alle berechtigten Mitarbeiter zentral Zugriff auf die gleichen Daten haben.



„Durch die intensive Betreuung konnten wir combit CRM zügig implementieren. Offene Fragen und Unklarheiten wurden dabei ruck-zuck beantwortet.“

Wencke Böhling, Auftragsabwicklung und Einkauf, VDBUM

Import in enger Zusammenarbeit mit dem Solution Partner. Schließlich wurden die Daten in zwei Schritten in den combit Relationship Manager migriert. „Das Team von UNIRENT hat viel Zeit investiert, um die Umsetzung voranzutreiben“, sagt Wencke Böhling, verantwortlich für Auftragsabwicklung und Einkauf bei VDBUM. Abschließend wurde die Benutzeroberfläche auf die Bedürfnisse des Kunden angepasst.

In einem 4-tägigen Training wurden alle Mitarbeiter in puncto CRM Benutzung fit gemacht. Die Schulung war konkret am Projekt ausgerichtet, so dass aufkommende Fragen bereits in dieser ersten Phase beantwortet werden konnten.

## Erfolg

„Der combit Relationship Manager ist eine ideale Lösung, da unsere Ansprüche über die angebotenen starren Systemalternativen hinausgehen“, freut sich Wencke Böhling. Nach einer Optimierungsphase von 6 Monaten wird er nun in der gesamten Zentrale eingesetzt, wo er rund 20.000 Datensätze verwaltet. Durch die Verknüpfungen innerhalb der Datensätze werden komplexe Beziehungen übersichtlich präsentiert. Insgesamt kommt so eine beachtliche Zeitersparnis von rund 30% zustande.

„Durch die Vielfältigkeit des CRM konnten viele Faktoren berücksichtigt und somit unsere Bedürfnisse voll erfüllt werden.“



**Wencke Böhling**

Auftragsabwicklung und Einkauf, VDBUM