



Hagedorn

cobra[®] CRM-LÖSUNG BEI DER

Hagedorn AG –

Der Spezialist für Strassen- und Tiefbau rund um den Zürichsee

Das Wort Strasse stammt vom lateinischen (via) strata ab – der gepflasterte Weg, der Ortschaften verbindet. Auch heute noch verbindet das Bauunternehmen Hagedorn AG aus Pfäffikon Ortschaften mit Strassen. Zusätzlich hat sich das ehemalige Pflastereigeschäft mittlerweile zum Spezialisten für Strassen- und Tiefbau entwickelt. Gleichzeitig spielt das Thema Nachhaltigkeit eine wichtige Rolle für das Bauunternehmen. Hagedorn trennt Bauabfälle und bereitet diese entsprechend für die Wiederverwendung auf. Seit über 80 Jahren bürgt die Hagedorn AG für seine Qualität und legt grossen Wert auf eine optimale Kundenbetreuung. Hierbei unterstützt nun cobra CRM durch effiziente Verwaltung von Adressen und der Optimierung von Prozessen.

Aus dem damaligen Pflastereigeschäft ist heute ein mittelständisches Unternehmen mit über 230 Mitarbeitern entstanden. Dem hohen Qualitätsanspruch seiner Kunden wird Hagedorn mit dem Know-how seiner Mitarbeiter und einem hochmodernen Maschinen- und Gerätepark gerecht. Seine Kompetenz beweist das Unternehmen tagtäglich in den unterschiedlichsten Gross- und Kleinprojekten in der Region rund um den Zürichsee.

Fehlende zentrale Datenbasis

«Wir hatten bereits ein zentrales Adress-System im Einsatz. Allerdings war nach einem Datenbankwechsel ein Datenaustausch zwischen den Systemen nicht mehr gegeben. Somit gab es diverse Adressstämme, die nicht mehr synchron liefen», blickt Patrice Decurtins, Administrationsleitung bei Hagedorn, zurück. Nach der Evaluation von verschiedenen Anbietern konnte cobra das Rennen für sich entscheiden. «cobra wurde uns von einem anderen Bauunternehmen empfohlen. Ausserdem konnte kein weiterer Anbieter

eine Universalschnittstelle wie den cobra DataHUB anbieten. Angesprochen hat uns aber auch das Look & Feel sowie der anwenderfreundliche Aufbau von cobra», begründet der Leiter der Administration die Entscheidung.

Aktive Adressbearbeitung und zentrale Adressdatenpflege

Die Einführung von cobra CRM Plus erfolgte mittels Roadmap in mehreren Phasen. Die Ziele in Phase 1 waren, redundante Adressen zu eliminieren und den hohen administrativen Aufwand zur Erhaltung der Datenqualität bei der Zusammenführung von Daten für Informationszwecke und der Weiterverarbeitung zu reduzieren. Zudem erfolgte die mobile Anbindung der Bauführer und Poliere vor Ort. In Phase 2 wird die aktive Adressbearbeitung mit weiteren CRM-Funktionalitäten für ein 360°-CRM folgen. Auch der in cobra CRM vollumfänglich integrierte Datenschutz sorgt bereits heute für effizientere Arbeitsabläufe und damit für eine Prozessoptimierung bei Hagedorn.

Im Überblick

Organisationsprofil

- Bauunternehmen für Strassen- und Tiefbau
- > 230 Mitarbeiter
- 10 User, 40 App User
- Standort: Pfäffikon, Kanton Schwyz

Anforderungen an CRM

- Ein zentrales, führendes Adresssystem mit 360°-Sicht auf den Kunden
- Effizientes und offenes System zur Anbindung diverser Drittsysteme
- Einfache Anbindung mobiler Geräte
- Versand von Geburtstags-SMS an Mitarbeiter
- Erhöhung der Transparenz und Datenverfügbarkeit

Entscheidungsgründe für cobra

- Flexibilität des CRM-Systems
- cobra DataHUB
- Benutzerfreundlichkeit und Look & Feel
- Einfaches & intuitives Erfassen von Adressen
- Know-how des Lösungspartners
- Referenzempfehlung

Einsatzbereiche bis heute

- Zentrale Verwaltung aller Adressdaten
- cobra App – mobiler Einsatz
- Marketing-Kampagnen
- Universalschnittstelle cobra DataHUB zur Anbindung diverser Umsysteme wie Navision, Outlook, ErdProfi, SORBA, Active Directory, Swiss Salary, Swyx, etc.
- Microsoft Office- und Telefon-Integration

Zentrales Adressmanagement

«Wir verwalten ca. 14'000 Adressen im CRM-System. Nach wie vor sind wir dabei, unsere Adressen zu bereinigen. Die Qualität der Basis muss passen. Adressen sind für jedes Unternehmen sehr wichtig und diese werden immer komplexer», sagt Decurtins. Um redundante Daten zu vermeiden, gibt es bei jeder Adress-Neuanlage eine sofortige Dubletten-Prüfung. Lobend erwähnt Decurtins die Recherchefunktion, die das schnelle Auffinden von gesuchten Adressdaten vereinfacht sowie die hinterlegten Dokumentenstände und den Export auf Knopfdruck. Zudem hebt er die Benutzerfreundlichkeit und die Performance, die seiner Meinung nach ebenfalls überzeugen, hervor. Einen weiteren Vorteil sieht Decurtins in der klaren Kennzeichnung des Adresstyps. Dies verschafft eine Übersicht, welche Personenadressen zu einem Unternehmen gehören. Gleichzeitig ist sichtbar, mit welchen Systemen die Adressen verbunden sind. «Zukünftig wollen wir immer mehr in die CRM-Lösung einbinden, damit bei einem offenen Kontakt alle Daten gebündelt an einer Stelle zu finden sind. cobra erhöht damit die von uns gewünschte Effizienz und verschafft uns die notwendige Transparenz.»

Universalschnittstelle cobra DataHUB

Begeistert ist Decurtins von der Hochverfügbarkeit und der Synchronisation durch den cobra DataHub. «Wenn ich in cobra Daten ändere, erfolgt eine automatische Änderung in den Umsystemen. Die Automatisierung ist für uns eine wesentliche Erleichterung und hat manuelle Einträge abgelöst.» Der cobra DataHUB verwaltet und konfiguriert alle Schnittstellen über ein Interface und sorgt für die Vereinheitlichung des Adressmanagements in den angebotenen Systemen. Alle Applikationen haben stets einheitliche und aktuelle Adressdaten.

Zugriff mittels cobra App

Die Datenverfügbarkeit ist gerade für die Mitarbeiter vor Ort eine wichtige Thematik. Seit der Einführung von cobra

können Mitarbeiter, die sich auf der Baustelle befinden, in Echtzeit mit der cobra APP das CRM-System einsehen. «Bisher gab es keine Möglichkeit, dass unsere Bauleiter und Poliere von ausserhalb auf Adressdaten zugreifen konnten. Kontakte waren nur auf der SIM-Karte vorhanden und mussten mit anderen Konten synchronisiert werden. Dies funktionierte nur leidlich. Unser Wunsch war daher, dass unsere Mitarbeiter schnell auf aktuelle Kontakte zugreifen können. Gleichzeitig muss für Sie ersichtlich sein, wer angerufen hat», sagt der Leiter der Administration. cobra gewährleistet eine automatische Aktualisierung der Handydaten und stellt damit sicher, dass die Mitarbeiter auf der Baustelle immer auf dem neuesten Stand sind.



Die **intuitive Bedienbarkeit**, die **Datenverfügbarkeit** sowie die **Recherchemöglichkeiten von cobra kommen bei allen sehr gut an.**

PATRICE DECURTINS
Leitung Administration

Outlook-Integration & Telefonanbindung

Die Integration von Outlook und die Anbindung der Telefonanlage birgt für Hagedorn in Zukunft weitere Vorteile. Über den Datensatz in cobra kann mit einem Klick direkt die Kommunikation per Telefon, E-Mail oder Brief gestartet werden. In Outlook ist geplant, eingehende E-Mails per Knopfdruck oder Ordnerüberwachung direkt im cobra Dokumentenmanagement abzulegen. Die Menüführung erfolgt voll integriert in Outlook. Decurtins: «Dann wäre alles verknüpft und für jeden nachvollziehbar dokumentiert.» Durch die Verknüpfung von Telefon und CRM wird bei Anruf ein Link angezeigt, mit dem ein direkter Zugriff auf das cobra Adressprofil des Anrufers erfolgen kann. Dies ermöglicht eine effektivere Kundenbetreuung und spart Zeit bei der Suche nach dem passenden Kontakt.

Mailings auf Knopfdruck

Mit cobra kann die Marketing-Abteilung zielgruppengerechte Adresslisten für unterschiedliche Anlässe, wie beispielsweise Mailings, Events, Einladungen oder Weihnachtsgeschenke erstellen. Per Export werden Listen in Excel bereitgestellt und stehen für die Weiterverarbeitung zur Verfügung. Gleichzeitig wird in der Adresshistorie dokumentiert, welches Mailing der Kontakt erhalten hat. «Trotz des Einsatzes von Parametern war der Vorgang früher komplizierter und nicht sehr zuverlässig. Heute ist es ein sicherer Prozess und funktioniert einfach auf Knopfdruck», sagt Patrice Decurtins.

Geburtstagswünsche per SMS

Hagedorn legt besonderen Wert auf die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter. So erhält jeder Mitarbeiter zu seinem Geburtstag eine SMS. Seit cobra erfolgt dies automatisiert und nicht mehr manuell. Über den Scheduler im CRM-System wird eine SMS mit einem vordefinierten Text ausgelöst.

Ziel vor Augen – das 360°-CRM

«Die erste Phase des Projekts ist fast fertig und cobra spart uns spürbar Zeit. Dies ist unser Return of Investment. Früher mussten die Adressen in jedem einzelnen System manuell erfasst werden. Heute geht dies via Mausclick. Systemübergreifend arbeiten wir mit dem gleichen Adressbestand. Wir befinden uns in den letzten Zügen der Datenbereinigung und haben das Ziel vor Augen: ein 360°-CRM. Erst wenn wir die gewünschte Datenqualität erreicht haben, werden wir cobra CRM ausbauen und erhalten dann eine Komplettübersicht über alle Interaktionen mit den Kunden. Zudem ist in der zweiten Phase die Anbindung des Dokumentenmanagement-Systems sowie die komplette Abbildung der Kundenhistorien in cobra geplant. Gleichzeitig erhalten wir dann auch die Möglichkeit, Kontakte, die im Zusammenhang mit einem Projekt stehen, direkt mit dem Projekt zu verknüpfen», fasst Decurtins zusammen.