

«Einen Weg zurück zu Excel gibt es nicht.»

Um die hohen Erwartungen der Mitglieder zu erfüllen, kann sich der Einsatz eines CRM-Systems für Verbände als hilfreich und nützlich erweisen. Das beweist Holzbau Schweiz, die so junge wie dynamische Dachorganisation der schweizerischen Holzbauunternehmen. Kommunikation und Führungsinformationen stehen im Fokus der CRM-unterstützten Aktivitäten.

Die Dachorganisation der schweizerischen Holzbauindustrie erbringt Dienstleistungen für 900 Mitglieds- sowie 200 Partnerfirmen. Diese reichen vom Gesamtarbeitsvertrag über den gesamten Sozialbereich bis zu betriebswirtschaftlichen und technischen Themen. Eingeschlossen sind Kommunikation und Marketing und alle relevanten Bildungsthemen, letztere als Schlüssel für die Steuerung und Weiterentwicklung der Branche. Bis 2003 war Holzbau Schweiz eine Fachgruppe innerhalb des Schweizerischen Baumeisterverbands. Mit dem Entschluss, eigenständig zu werden, um die spezifischen Interessen klarer zu definieren und nach aussen pointierter zu vertreten, musste eine eigene und eigenständige Infrastruktur aufgebaut werden. Dabei stand, so Hansjörg Setz, Geschäftsführer des Verbands, die Frage im Vordergrund, wie man die Informationen und Daten, die im Dienste der Mitglieder benötigt werden,

“Die Führungsaufgaben unseres Verbands sind komplex und anspruchsvoll. Es war der absolut richtige Schritt sich nach der Verselbständigung auf die Unterstützung durch ein massgeschneidertes CRM-System zu fokussieren.“

Hansjörg Setz, Geschäftsführer Holzbau Schweiz

gewinnen und gestalten wolle. Die Lösung war rasch gefunden: Ein den Bedürfnissen angepasstes CRM-System. «Es war der absolut richtige Schritt, sich nach der Verselbständigung auf ein massgeschneidertes CRM-System zu fokussieren», hält Setz heute retrospektiv dazu fest. Die Führungsaufgaben des Verbands seien komplex und anspruchsvoll. Aus zahlreichen Informationen über die Kunden und den Markt müsste nützlich Wissen herausgefiltert werden, mit welchen Massnahmen man den Mitgliedern den grössten Nutzen erbringen könne. Dazu sei nur ein systematisch aufgebautes CRM-System in der Lage. Genau dieses Ziel habe man verfolgt.

holzbau schweiz

Dabei hat sich Holzbau Schweiz für Microsoft Dynamics CRM entschieden. Die Lösung wurde mit Unterstützung von Cybersystems so ausgelegt und implementiert, das es auch von Kommissionen und Sektionen als zentrale Datenbank genutzt werden kann; auch die Berufsförderung kann das System nutzen. Eine der wichtigsten Herausforderungen für die Entwicklung der Organisation ist neben der Mitgliederverwaltung das Kommunikationsmanagement. Um den Mitgliedern die erwarteten – und versprochenen – Leistungen erfolgreich zu erbringen, wurde eine differenzierte Kommunikationsstrategie entwickelt, die von einem dafür verantwortlichen Team mit Unterstützung des CRM-Systems nun tagtäglich über diverse Kanäle zuverlässig und kontinuierlich in die Tat umgesetzt wird.

Das CRM-System wurde damals auf der grünen Wiese geplant. «Wir haben die Chance genutzt und eine präzise und nachhaltige IT-Philosophie und -Strategie formuliert», erinnert sich Hansjörg Setz. Zur effektiven Gestaltung der Mitgliederadministration sowie zur Führung und Steuerung des Verbands selbst wurde eine Schnittstelle zum ERP – bei Holzbau Schweiz Abacus mit Finanz-, Lohn- und Debitoren-Buchhaltung – geschaffen. Der Datenaustausch funktioniert reibungslos und wird – in Abhängigkeit vom Geschäftsfall – periodisch oder ad hoc vollzogen. Auch eine Verbindung zum Telefonsystem ist integriert.

Die Erfahrungen der Verbandsspitze mit dem CRM-System sind ausgezeichnet. Die Informationen sind aktueller, die Kontakte mit den Mitgliedern und Kunden werden produktiver genutzt, der Informationsfluss ist besser geworden, zudem konnten ärgerliche Fehlerquellen eliminiert werden. Die Mitarbeiter in der Geschäftsstelle können auf Anfragen von Mitgliedern oder Kunden kompetent antworten, weil sie die relevanten Informationen automatisch vor sich auf dem Bildschirm haben. Die Verbandsleitung kann im Bedarfsfall von extern auf die Daten zugreifen. Am Fazit gibt es für Hansjörg Setz nichts zu deuteln: «Eine Zeit ohne CRM will ich mir nicht mehr vorstellen. Einen Weg zurück zu Excel gibt es nicht.»

Lösung

Als zertifizierter Microsoft Gold Partner mit den Kompetenzen Dynamics und ISV liefert Cybersystems ihren Kunden integrierte Lösungen für Kundenmanagement auf der Basis der Plattform Microsoft Dynamics CRM. Die erfolgreichen Projekte basieren auf kombinierter Business-, Prozess- und Technologiekompetenz. Seit 11 Jahren ist das Unternehmen auf dem Markt und beschäftigt Mitarbeiter an den Standorten Zürich, Köln und Bangalore. Das ganzheitliche Dienstleistungsportfolio umfasst Beratung, Customizing, Integration, AddOns, Wartung, Betrieb, Schulung und Support.

Der Fokus liegt auf den Branchen Finanz, Versicherung, Handel, Produktion, Consulting, IT, Bildung sowie öffentliche Institutionen und Verbände. Kunden von Cybersystems haben die Wahl zwischen Kaufmodell installiert auf der Kundeninfrastruktur und dem SaaS/Mietmodell gehostet im Schweizer Rechenzentrum.

