

# Aufbruch ins digitale Zeitalter

**Vertrieb.** Baunit modernisiert sein Kundenbeziehungsmanagement mit einem Produkt aus Österreich.

**B**ereits seit 1998 hatte Baunit in Deutschland das Kundenbeziehungsmanagement-System update CRM des Herstellers Aurea im Einsatz. Doch dann sollte das Unternehmen modernisiert und das CRM-System auf eine Web-Version umgestellt werden. Um die Möglichkeiten des Internets besser nutzen zu können und den Mitarbeitern ein vernetztes Zusammenarbeiten zu ermöglichen, wurde im Jahr 2015 der nächste Schritt geplant. „Unsere Mitarbeiter sollten damit einen schnelleren, einheitlichen und uneingeschränkten Zugriff auf die Kundendaten bekommen“, berichtet Stephan Kiewald, Bereichsleiter für Prozessmanagement und Kundenservice bei Baunit. „Und wir wollten endlich weg von offline-Datenbeständen auf PCs“, so Kiewald. Zeitgleich wurde auch die Idee geboren, die Service-Mitarbeiter mit iPads auszustatten.

## easyconsult überzeugt mit Know-how

Zur Umsetzung holte Baunit einen externen Dienstleister mit an Bord. Von den insgesamt drei Anbietern, die der Baustoffproduzent zur Präsentation einlud, konnte der österreichische CRM-Spezialist easyconsult eindeutig überzeugen. Geschäftsführer Oliver Witvoet punktete nicht nur durch sein gutes Beziehungsnetzwerk, sei-

Stephan Kiewald, Bereichsleiter für Prozessmanagement und Kundenservice bei Baunit



ne langjährige Erfahrung und seine hohe Kompetenz, sondern auch mit der Expertise seines Teams. „Er hatte wirklich die besten Köpfe in seiner Mannschaft und auch die Chemie hat sehr gut gepasst“, erinnert sich Kiewald.

## Entwicklung zum digitalisierten Baustoffproduzenten

Zuerst wurde eine Kopie des CRM-Systems erstellt und dann im Testbetrieb auf die Web-Applikation migriert. Danach wurde überprüft, wo Anpassungen im System notwendig sind. „Die Migration auf eine Web-Version ist keine triviale Sache, auch weil die Oberfläche hier eine ganz andere ist“, sagt Kiewald.

easyconsult hat auch die iPads für den Service startklar gemacht. Dafür wurde die Applikation von Aurea „CRM.Pad“, ein Modul der gesamten Kundenbeziehungsmanagement-Lösung, auf den Tablets installiert.

## Schneller, besser, lückenlos

Die verbesserte Geschwindigkeit des Systems und die hohe Verfügbarkeit der Daten sowie der quasi unbegrenzte Speicherplatz zählen eindeutig zu den großen Vorteilen der neuen Web-Version. Dank der Web-Version greifen heute alle Mitarbeiter auf den gleichen, aktuellen Datenbestand zu. Auf den Notebooks befinden sich mittlerweile gar keine Datenbanken mehr.

easyconsult hat auch die iPads für den Service startklar gemacht. Dafür wurde die Applikation von Aurea „CRM.Pad“, ein Modul der gesamten Kundenbeziehungsmanagement-Lösung, auf den Tablets installiert.

Der Kundenservice, bei dem es zuvor so gut wie keine Dokumentation gab, hat enorm von der Umstellung profitiert. „Die Service-Mitarbeiter erstellten nur selten Berichte mit ihren Notebooks, weil es einfach zu zeitaufwendig war“, erläutert Kiewald. Ganz anders läuft das jetzt mit den iPads, die aufgrund ihrer einfachen Benutzerführung viel besser angenommen werden. „Nachdem man so einfach Fotos machen kann, lassen sich Schadensursachen viel besser dokumentieren und nachvollziehen. Auch die Dauer und die Kosten für Kundenbesuche werden jetzt durchgängig aufgezeichnet“, freut sich Kiewald.

Insgesamt hat sich die Investition in die Modernisierung unseres Kundenbeziehungsmanagements jedenfalls ausgezahlt“, schließt Kiewald. „Unsere Mitarbeiter können nun wesentlich effizienter arbeiten und die Dokumentation im Service ist – zum Wohle unserer Kunden – auf einem erheblich besseren Niveau“.