

Die Friedl Holzbau GmbH ist ein mittelständisches Familienunternehmen mit Sitz in Niedersüßbach. 25 Mitarbeiter planen und bauen individuelle schlüsselfertige Häuser in Holz-Fertigbauweise. Bereits über 1200 Eigenheime hat der Betrieb in den letzten 40 Jahren errichtet. In der Software cobra CRM PLUS sind alle relevanten Informationen über Projekte, Kunden, Lieferanten und Partner hinterlegt – ein wichtiges Tool für das Unternehmen, das vorwiegend auf Empfehlungsmarketing setzt.

Im Jahr 1949 wurde Friedl Holzbau als Ein-Mann-Unternehmen gegründet. Seither ist es stetig gewachsen. Damit hat auch die Datenflut in den letzten Jahren rasant zugenommen. E-Mails, Anrufe, CAD- und kaufmännische Daten – das alles ist deutlich mehr geworden als noch vor ein paar Jahren. Zum Aufgabenschwerpunkt der Baufirma gehört neben der Planung durch hauseigene Ingenieure und Techniker auch die Produktion der Holz-Fertigbauteile in den eigenen Werkshallen. Außerdem verfügt das Unternehmen über ein Netzwerk aus lokalen Partnern für verschiedene Ausbau- und Spezialgewerke.

Freiraum für eigene Wünsche

Eine Branchen-IT-Lösung hatte Friedl Holzbau bereits im Einsatz, die jedoch den Anforderungen und Wünschen nicht mehr gerecht wurde. Zusammen mit dem EDV Partner VTE Teichmann GmbH legten die Firmeninhaber Richard und Andreas Schinagl die Anforderungen an die neue Software fest. Wichtige Punkte dabei waren, dass die Software flexibel an die Gegebenheiten angepasst werden kann und neben einer klassischen Adressverwaltung auch umfangreiche Möglichkeiten zur Kundenbetreuung bietet. Ebenso sollten vielfältige Informationen zu den Bauprojekten strukturiert gespeichert werden können.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

**FRIEDL
Holzbau**
Das Haus fürs Leben

Ihre Recherche führte sie zu cobra CRM PLUS, einer Lösung, die neben einer ausklügelten Adressverwaltung und integriertem Projekt- und Kampagnenmanagement viel Freiraum für eigene Wünsche zulässt. „Es ist ähnlich wie bei unseren Häusern: es gibt einen durchdachten und erprobten Standard und darauf aufbauend eine nahezu unbegrenzte Anzahl von Variationsmöglichkeiten, die am Ende ein individuelles Produkt liefern“, sagt Andreas Schinagl.

Ein Beispiel für die individuelle Anpassungsfähigkeit ist die Gliederung der Kundenadressen. Denn die Käufer der Häuser sind in der Regel weder Firmen noch Einzelpersonen, sondern oft noch getrennt wohnende Paare mit unterschiedlichen Namen. Über Adressverknüpfungen werden die Beziehungen der Personen zueinander realitätsgetreu abgebildet.

Kunden gewinnen und binden mit cobra

Zur Kundenbindung verschickt das Unternehmen Weihnachtskarten sowie Glückwunschkarten, wenn das Haus „volljährig“ wird, also 18 Jahre nach der Übergabe. „Dann sind die Kinder groß und denken vielleicht auch schon langsam über eine eigene Immobilie nach oder ein Umbau wird geplant“, erläutert Andreas Schinagl diese Idee. Mithilfe der in-

FRIEDL Holzbau GmbH

Johannesstraße 1 – Niedersüßbach
84101 Obersüßbach
Telefon 08708 / 92 11 0
Fax 08708 / 92 11 50
info@friedl-fertighaus.de
www.friedl-fertighaus.de



„Die Erleichterung der Abläufe und die zufriedenen Mitarbeiter und Kunden zeigen, dass es richtig war, sich für cobra CRM zu entscheiden.“

*Richard und Andreas Schinagl,
Firmeninhaber*

Im Überblick

Die Friedl Holzbau GmbH in Niedersüßbach fertigt individuelle, schlüsselfertige Häuser in Holz-Fertigbauweise.

Eingesetzte Lösung:

cobra CRM PLUS

Einsatzbereich:

- Kundenbetreuung
- Projektmanagement
- Marketing
- Vertrieb

Betreuer der cobra Partner:



VTE Teichmann GmbH
Vertrieb technischer Erzeugnisse

www.vte-teichmann.de



tegrierten Auswertungsmöglichkeiten sowie der Erinnerungsfunktion werden diese Maßnahmen umgesetzt.

Auch das cobra-Kampagnenmanagement kommt zum Einsatz: fordert beispielweise jemand ein Prospekt an, so wird seine Adresse automatisch in eine festgelegte Kampagne übergeben. Nach acht Wochen kommt die Erinnerung, den Kontakt telefonisch herzustellen, sofern der Interessent sich nicht selbst gemeldet hat. Je nach Antwort wird die Adresse dann aus der Kampagne herausgenommen oder in die nächsten Schritte wie persönlicher Termin, erneutes Telefonieren, Zusendung weiterer Unterlagen übergeben. „Zuerst hatten wir die Abläufe zu kompliziert

geplant und das Tool dann gar nicht verwendet. Daraufhin habe ich die Kampagnen stark vereinfacht und nun wird das Instrument vom gesamten Vertriebsteam gerne genutzt“, erinnert sich Andreas Schinagl.

Anforderungsprofil übertroffen

Nach einer ausführlichen Beratung zur Software wurde die Installation, Anpassung der Datenbank sowie die Datenübernahme und die Schulung der Friedl-Mitarbeiter durchgeführt. Dies erfolgte in sehr kurzer Zeit durch das Team der VTE Teichmann GmbH.

„Im abschließenden Review wurde deutlich, dass das Anforderungsprofil nicht nur erfüllt, sondern sogar noch übertroffen wurde“, freut sich Andreas Schinagl. Denn der cobra Partner Teichmann passte nicht nur das Layout der Datenbank auf die Bedürfnisse des Bauunternehmens an, sondern legte auch Zusatztabellen an. Hier sehen Mitarbeiter Bilder des Bauobjektes, Termine und Daten zum Zahlungsplan. Eine Verlinkung auf Google Maps liefert Informationen zum Gelände und zur Anfahrt auf Knopfdruck. Außerdem können mit Excel erstellte Antragsformulare für das Bauamt mit Daten aus cobra ausgefüllt werden. Mit ein paar Klicks lassen sich diese ausdrucken, die Informationen sind automatisch in cobra gespeichert.

In weiteren Zusatzdatentabellen sind die Fahrzeuge und Geräte der Friedl Holzbau GmbH

gespeichert. Mithilfe des cobra Statistik-Moduls wird regelmäßig ausgewertet, wann ein Auto eine neue TÜV-Plakette oder eine Maschine einen E-CHECK benötigt. Außerdem ist hinterlegt, wann ein Gerät zu welchem Preis gekauft wurde. So ist bei einem Defekt sofort feststellbar, ob noch Garantie besteht oder ob eine Neuanschaffung einer Reparatur vorzuziehen ist.

Zufriedene Mitarbeiter – zufriedene Kunden

„Es sind auch einfache Funktionen wie die CTI-Telefonie, die den Arbeitsalltag deutlich erleichtern“, resümiert Richard Schinagl. Sie zeigt am Bildschirm an, wer gerade anruft und öffnet automatisch die dazugehörige Adresse. So hat der Vertriebs- oder Service-Mitarbeiter sofort alle Daten, bisherige Kontakte und aktuelle Projekte im Überblick. In cobra sind Brief- und E-Mail-Vorlagen als Musterschreiben hinterlegt, die individualisiert ausgedruckt oder versendet und in der Kontakthistorie gespeichert werden.

cobra ist für das Familienunternehmen zu einem Bestandteil des Arbeitsalltags geworden. „Wir können das Ergebnis nicht in Zahlen umrechnen. Es waren eher weiche Faktoren, die ausschlaggebend waren, sich für cobra CRM zu entscheiden. Doch die Erleichterung der Abläufe und die zufriedenen Mitarbeiter und Kunden zeigen, dass es die richtige Entscheidung war“, sagt Richard Schinagl.

