

Anwenderbericht

HAGEDORN



CAS genesisWorld
CRM + AIA® für den Mittelstand



Ein progressives CRM

hält alles zusammen

Maßstäbe setzen – das ist der erklärte Anspruch der Hagedorn Unternehmensgruppe. Auch in Sachen Digitalisierung ist der Spezialist für Abbruch, Entsorgung, Tiefbau und Flächenrevitalisierung Vorreiter in der Branche. Mit CAS genesisWorld optimiert das Unternehmen seine Vertriebsprozesse.

Mit einem Bagger und einem Tieflader gründete Thomas Hagedorn 1997 in Gütersloh sein Abbruchunternehmen. 25 Jahre später arbeiten rund 1.500 Menschen bei der Hagedorn Unternehmensgruppe. Heute ist Hagedorn eines der Top 4 Abbruchunternehmen weltweit und Spezialist für den systematischen Rückbau von Gebäuden und Anlagen in jeder Größe. Das deutschlandweit agierende Unternehmen steht für modernste Technologie, durchdachte Planung, umsichtige Ausführung und hohe Zuverlässigkeit. Insbesondere seit 2018 ist das Unternehmen stark gewachsen. In nur vier Jahren hat sich die Mitarbeiterzahl mehr als verdreifacht. Das erforderte ein System, das die vielen Akteure in den unterschiedlichen Bereichen miteinander verbindet. Seit 2021 nutzt das Hagedorn-Team die Customer Relationship Management-Lösung (CRM) CAS genesisWorld als Plattform für gemeinsames Arbeiten.

Bessere Sicht auf die Kunden

„Der Wunsch nach einem CRM kam besonders für den Vertrieb im Bereich Rückbau auf“, berichtet Linda Gudwitz, am Standort Hannover für das Backoffice im Bereich Kalkulation zuständig und Key-Userin von CAS genesisWorld. Der Rückbau ist bei Hagedorn dezentral aufgestellt, mit vier regionalen GmbHs, die in der Vergangenheit sehr autark agierten. „Der Austausch war nicht optimal. Beispielsweise kam es vor, dass ein Auftrag mangels Kapazitäten abgesagt wurde, obwohl wir in der Nachbarregion Überkapazitäten hatten, oder dass verschiedene Einheiten nicht abgestimmte Angebote für denselben Auftrag abgaben. Wir benötigten eine digitale

HAGEDORN

Branche

Baubranche

Ziele/Anforderungen

- Eine Plattform für alle unterschiedlichen Unternehmensbereiche
- Übergreifende Transparenz für autark agierende, regionale Tochterunternehmen
- Gemeinsamer Vertriebsprozess
- Kunde konsequent in den Mittelpunkt stellen
- Auswertungen, Geschäftsanalysen
- Weiterer Ausbau in den Bereichen Windservice und Repowering

Nutzen und Vorteile

- Begeisterung über intuitive Bedienbarkeit, auch für nicht IT-affine
- Reduzierter Rechercheaufwand, proaktive Assistenz und bessere Sicht firmenübergreifend auf Kunden dank effizienter, teilautomatisierter Prozesse
- All in one-Plattform verknüpft wertvolles Unternehmenswissen, vernetzt einzelne Informationen und integriert die vorhandene Systemlandschaft (ERP)
- Kontinuierlicher Effizienzgewinn und fokussierter Kundenservice dank reduziertem Organisationsaufwand mit mitdenkenden Assistenten (AIA®) und Kennzahlen-Widgets, Cockpits, Reportings
- Optimaler SelfService: Jeder organisiert sich selbst und hat im CRM alle relevanten Informationen

Lösung, die Transparenz schafft, die den Vertriebsprozess über alle Einheiten zusammenhält und im Ergebnis den Kunden konsequent in den Mittelpunkt unseres gemeinsamen Handelns stellt“, sagt Gudwitz. Auch die Auswertungsmöglichkeiten sollten verbessert werden: „Unsere Daten lagen in Excel-Listen, verstreut auf unterschiedlichen



Laufwerken. Geschäftsanalysen waren umständlich. Man musste erst einmal jede Einheit abtelefonieren. Ein neues System sollte die Sicht firmenübergreifend auf die Kunden verbessern, Verkaufschancen effizient verwalten und den Rechercheaufwand reduzieren.“

Usability begeistert

Hagedorn entschied sich dafür, diese Aufgaben mit CAS genesisWorld zu lösen. Beim Auswahlprozess erfüllte das CRM nicht nur die genannten Anforderungen, sondern begeisterte mit intuitiver Bedienbarkeit. „CAS genesisWorld ist sehr übersichtlich, verständlich, eben einfach intuitiv“, betont Gudwitz. „Auch User, die nicht IT-affin sind, wissen sofort, wie sie zu ihrem Ziel kommen.“ Bei der Implementierung konnte die CRM-Lösung an die individuellen Bedürfnisse von Hagedorn angepasst und in die vorhandene IT-Umgebung integriert werden. Per Schnittstelle sind alle kaufmännischen Daten aus dem vorhandenen ERP-System BRZ verfügbar, ohne dass die Nutzerinnen und Nutzer das Programm wechseln müssen. Ausschlaggebend für die Entscheidung waren auch die sehr gute Kommunikation im Vertriebsprozess und der starke Support durch den CAS-Partner ACP IT Solutions GmbH sowie das sehr wettbewerbsfähige Preismodell.

Fokussierter Vertrieb mit Miet-Lizenzen

„Die Möglichkeit, zunächst mit Miet-Lizenzen zu starten, war optimal, um vor der finalen Investitionsentscheidung das neue System in der Praxis auf Herz und Nieren zu prüfen“, unterstreicht Gudwitz, die schildert, wie CAS genesisWorld seit der Einführung die Abläufe im Vertrieb der Bereiche Rückbau und Tiefbau erleichtert: „Bei mir im Office gehen die Anfragen ein. Früher musste ich die Kunden- und Projektdaten in bis zu drei Excel-Listen eintragen. Jetzt erfasse ich

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Anbindung zum ERP-System BRZ und ACP Branchenmodul `skejlo`

Kunde

- Hagedorn Management GmbH, www.ug-hagedorn.de
- Spezialist für Abbruch, Sanierung, Entsorgung und Recycling über Tiefbau bis hin zur Revitalisierung
- 1997 gegründet
- Rund 1.200 Mitarbeiter

Projektpartner

- ACP IT Solutions GmbH, www.acp.de

CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert interne Prozesse, steigert Effizienz
- Mobile CRM-Lösungen im CAS SmartDesign® für Smartphones, Tablets und Browser
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

die Basisinformationen einmal in der digitalen Kundenakte: Ansprechpartner, Kontaktdaten und Eckpunkte des Projekts, etwa Abgabetermine. Wenn die Anfrage dann im nächsten Schritt zum sogenannten Kalkulator geht - ein erfahrenes Teammitglied, das die Umsetzbarkeit prüft, kalkuliert und entscheidet - findet dieser an seinem digitalen Arbeitsplatz schon alles Relevante vor. Wenn es sich um einen Bestandskunden handelt, ist die gesamte Historie inklusive zurückliegender Aufträge, Angebote und Korrespondenz hinterlegt. „Die CRM-Lösung ist unser digitales Gedächtnis und bietet bereichsübergreifend einen 360-Grad-Rundumblick auf unsere Kundenbeziehungen“, so Gudwitz.



» CAS genesisWorld ist die Klammer, die alle Einheiten zusammenhält und wird schlichtweg von allen geliebt. «

Linda Gudwitz, Backoffice Kalkulation und Key Userin

Nach der Prüfung wird die Anfrage als Verkaufschance weitergeführt. Im weiteren Verlauf, bis hin zu einer Projekt- abwicklung, werden alle Informationen hier nahtlos weitergereicht. Damit ist CAS genesisWorld die zentrale Plattform für sämtliche Vorgänge. Keine Daten müssen doppelt geführt oder gepflegt werden. Alle Nutzerinnen und Nutzer haben in ihrem personalisierten Cockpit vollen Überblick: Was muss ich aktuell tun? Sind Anfragen offen? Wer macht was? Fehlen Daten? Integrierte digitale Assistenten unterstützen dabei, etwa mit automatisierten Erinnerungen an Abgabefristen. Für Gudwitz ist das ein optimaler SelfService: „Jeder organisiert sich selbst und hat im CRM alles, was er dafür braucht.“

Auswertungen auf Knopfdruck

Verkaufschancen sind auch für die anderen Hagedorn- Gesellschaften sichtbar. Das sorgt für Transparenz. Daten können nach eigens definierten Merkmalen fein differenziert werden, Kundeninformationen etwa nach verschiedenen Rollen – Auftraggeber, ausschreibende Stelle, Bauherr, Gutachter oder Nachunternehmer. Auf Knopfdruck stehen dem Management so detaillierte Reports zur Verfügung. „Die CRM-Lösung verbindet alle relevanten Informationen



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



auch bei komplexen Projekten. Das hat unseren Recherche- aufwand massiv reduziert und gewährleistet, dass alle Verkaufspotenziale erkannt und bestmöglich ausgeschöpft werden können“, sagt Gudwitz. In der Praxis bewährt sich auch die Möglichkeit, nach bestimmten Filtern eigene Ansichten und Listen zu erstellen: „Zum Beispiel kann ich alle Verkaufschancen mit einer Chance von 50 % aus dem vergangenen halben Jahr herausfiltern und diese Liste für Kolleginnen und Kollegen freigeben.“ Eine hilfreiche „Vogelperspektive“ bietet zudem eine von ACP entwickelte Karten-Ansicht, auf der auf einen Blick sichtbar ist, welche Verkaufschancen und Projekte mit welchem Status gerade in Deutschland laufen. „Der weitere Ausbauplan“, so Frau Gudwitz weiter, „sieht die Teilintegration vom ACP Branchenmodul `skejlo` und die Abbildung von Flurstücken vor. Ideal für den Einsatz in unseren Bereichen Windservice und Repowering.“

» Die Einführung von CAS genesisWorld hat viele Prozesse vereinheitlicht und vereinfacht und unseren täglichen Arbeitsaufwand deutlich reduziert. Im Endeffekt hat das die Strukturen im Unternehmen positiv verändert. « resümiert Linda Gudwitz

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM + AIA®.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

