




CRM-Systeme als Akquisewerkzeuge im Bauwesen?

 http://www.crmmanager.de/magazin/artikel_515_crm_systeme_akquisewerkzeuge_bauwesen.html

Customer Relationship Management, kurz CRM, wird in der letzten Zeit auch in der Baufachpresse immer öfter ins Gespräch gebracht. Eine Ursache hierfür ist sicher, dass sich viele Baufirmen aufgrund der schlechten wirtschaftlichen Situation der Branche intensiver mit der Kundenpflege beschäftigen und darauf bedacht sind, über gezieltes Kontaktmanagement Bauaufträge zu erhalten. Grundsätzlich ist ein solcher Denkansatz natürlich richtig. Dennoch stellt sich die Frage, ob ein solches System auch sinnvoll für die Akquisition in der Baubranche einsetzbar ist.

Was kann "klassische" CRM-Software leisten?

Das Kunden-Beziehungs-Management wird üblicherweise eingeteilt in kommunikatives, analytisches und operatives CRM. Der kommunikative Teil unterstützt die direkte Schnittstelle zum Kunden, leistet also das Kontaktmanagement und damit den Aufbau strukturierter Informationen über den Kunden und dessen Ansprechpartner. Das kommunikative CRM stellt die verschiedenen Kommunikationskanäle für den Kundenkontakt bereit und überwacht die Abarbeitung der Aufgaben, die bei der Kontaktpflege entstehen. Analytisches CRM stützt sich auf die im Data-Warehouse-System zusammengeführten Kundendaten. Analysen werden mittels Business Intelligence-Methoden wie z.B. Data-Mining durchgeführt. Im operativen CRM können diese Kundenanalysen dann für Kundenbewertungen, Kundensegmentierungen, etc. genutzt werden. Bei alledem steht die Kundenadresse im Mittelpunkt und daran "angehängt" werden möglichst umfangreiche Informationen zur Adresse, sprich: zum bestehenden bzw. potenziellen Kunden verwaltet.

Schon alleine daran sieht man, dass solche CRM-Systeme ursprünglich nicht für die Baubranche konzipiert wurden, sondern für Branchen mit zahlreichen Einzelkunden wie z.B. Vertriebsorganisationen, Versandhäuser, Versicherungen, etc.

Am Bau denkt man in anderen Strukturen

Die Baubranche hingegen denkt vorwiegend in Projektstrukturen. Es sind schließlich Bauprojekte, die akquiriert und ausgeführt werden sollen. Kontaktmanagement ist jedoch auch bei dieser Denkweise ein wichtiger Faktor. Ein "gut betreuter" Kunde wird sich wieder an die Firma erinnern, mit der er bereits gut zusammen gearbeitet hat, sei es bei einer weiteren Baumaßnahme oder sei es als aktive Kunden-Referenz.

Eine Softwarelösung für das Akquisitionsmanagement im Bauwesen darf demnach die projektbezogene Sichtweise nicht außer Acht lassen. Die Entscheidung darüber, wie ein Projekt akquisitorisch weiter zu verfolgen ist, ein Angebot zu erstellen usw., wird wesentlich über "Projektdateien" wie die voraussichtliche Bauzeit, die Größenordnung des Projekts, technische Besonderheiten usw. beeinflusst. Darüber hinaus sind viele Aktivitäten während der Akquisitionsphase genau auf solche projektspezifischen Gegebenheiten auszurichten.

Besonders offensichtlich wird die eingeschränkte Eignung klassischer, reinrassiger CRM-Systeme in der Baubranche dann, wenn man betrachtet, welche Auswertungen ein Bau-Manager erwartet. Beispiele hierfür sind die Chancenliste der im Angebot befindlichen Projekte oder der "Submissionskalender". Hier stehen eindeutig die Projekte mit ihren Kerndaten im Fokus.

Der Bau braucht spezifische Branchenlösungen

Der Aufbau einer "Akquisitionsakte" erfolgt in der Regel nicht adress- sondern projektbezogen. In einer Akquisitionsakte für ein Bauvorhaben werden sich Ausschreibungsunterlagen, Gutachten, Genehmigungen, Sondervorschläge usw. befinden, die nicht einer Adresse bzw. Person zuzuordnen sind, sondern eben einem Projekt mit seiner spezifischen Sichtweise.

Einige CRM-Anbieter haben dies inzwischen erkannt und eine projektbezogene Datenhaltung in ihre Produkte integriert. Diese Programm-Aufsätze beschränken sich aber meist auf die Erfassung weniger Projektdaten und die Verbindung von Projekten mit Projekt-Kontakten. Dadurch werden zwar interessante Auswertungen möglich, nicht jedoch die Steuerung des Akquisitionsprozesses eines Bauprojekts. Beispielsweise gehört zur Ermittlung des eigenen Abgabepreises für ein Projekt oft die Einholung von Nachunternehmerangeboten. Die

Verfolgung solcher Prozess-Schritte fehlt üblicherweise in CRM-Systemen, die nicht als Branchenlösung für das Bauwesen konzipiert wurden.

War der Akquisitionsprozess erfolgreich, sprich: wurde der Auftrag gewonnen, so sollte die Softwarelösung nun in der Lage sein, den Prozess nahtlos weiter begleiten zu können, ohne dass ein "Medienbruch" stattfindet (siehe Abbildung). Nun lauten die Aufgabenstellungen: Verfolgung aller Projektaufgaben, Aufbau von Bauakten und Planakten, Nachunternehmermanagement, Mängelmanagement, usw. Auch diese Anforderungen gehen weit über das Leistungsspektrum klassischer CRM-Systeme hinaus. Deshalb muss ohne eine speziell für den Bau konzipierte Lösung andere Software für diese Folge-Aufgaben eingesetzt werden. Das bedeutet oft, zusätzlich die Daten manuell zu überführen. Durchgängige, übergreifende Auswertungen stehen so nicht zur Verfügung.

Ein Akquisitionswerkzeug für den Bau sollte auf jeden Fall eine nahtlose Weiterführung der Projekte im Auftragsfall gewährleisten, im Optimalfall auch darüber hinaus bis in die Gewährleistungsphase.

Fazit

Das Customer Relationship Management (CRM) ist eine bewährte Geschäftsstrategie, die auf den systematischen Aufbau und die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen zielt. Die Umsetzung dieser Strategie lässt sich durch geeignete Software unterstützen. Grundsätzlich eignen sich CRM-Lösungen auch als Akquisitionswerkzeuge.

Von der ersten, oft noch vagen Information über ein mögliches Bauprojekt bis zur Erteilung des Auftrags erfordern alle Phasen Vorgehensweisen, die durch das Projekt geprägt werden. Aufgrund zahlreicher Besonderheiten der Branche ist am Bau dem rein adressbezogenen CRM-System für die Akquise stets ein projektbezogenes Werkzeug überlegen. Das gilt vor allem dann, wenn es funktional nicht mit dem Zeitpunkt der Auftragserteilung endet, sondern auch den weiteren Bauprozess unterstützt.

Weil die speziell für die Branche programmierten Lösungen fast alle Spezialanforderungen bereits abdecken, sind sie schneller einzuführen und auch in den Folgekosten deutlich günstiger.

Erschienen: 06/2004

Autor: Nemetschek Bausoftware GmbH (Siegbert Heinecke, Uwe Richter)

Die Nemetschek Bausoftware GmbH - eine Tochter der Nemetschek AG - zählt seit den 80ern zu den renommiertesten deutschen Herstellern von EDV-Lösungen für die Bauwirtschaft - Experten, die das Bauwesen und seine Anforderungen kennen.