

Sie sind hier: Start > Instrumente > CRM

Aus der Praxis: Customer Relationship Management - CRM

Inhalt

In ein CRM-System wurde für einen Mobilisierungsblock die Kontaktaufnahme mit dem Waldbesitzer komplett dokumentiert.

Ergebnisse

1. Auswahl des Blockes:

- Auswahl im GIS
- Fläche: 119 ha
- Durchforstungsansatz: 50 Efm/ha (Gesamtvorrat ca. 200 Vfm/ha)
- Baumarten: Buche (90%), Eiche (5%), Hainbuche (5%)
- Anzahl der Waldbesitzer: 80

2. Kontakte:

- Nov. 2007: 80 Anschreiben versandt (Serienbrieffunktion CRM)
- bis Ende Jan: 22 Rückmeldungen
- 12 Nutzungszusagen auf 15,5 Hektar für Winter 2007/2008
- Dokumentation aller Kontakte im System SUGAR durch den Privatwaldbetreuer
 - a) Kontakthäufigkeiten mit Waldbesitzern:
 - 8 Beratungen im Wald
 - 17 telefonische Beratungen
 - 2 Treffen im Revierleiterbüro
 - keine Kontakte mit 'Nicht-Antwortern'
 - b) Kontakthäufigkeiten mit Holzkäufern
 - telefonische Beratungen
 - 3 Vor-Ort-Termine
 - c) Kontakthäufigkeiten mit Kommune
 - eine Vor-Ort-Beratung mit Bürgermeister wegen einer Wegebaumaßnahme
 - d) Kontakthäufigkeiten mit wissenschaftlichem Projekt
 - eine Vor-Ort-Beratung
 - zwei Termine bei örtlicher FBG
 - vier Telefonate wegen CRM-Nutzung
 - e) Kontakthäufigkeiten mit Forstamtsleitung
 - zwei Besprechungen zur Nutzungsmaßnahme

3. Planung des Einschlags

- Aushaltung von Brennholz und Industrieholz; keine sägefähigen Sortimente
- Holzverkauf in Selbstwerbung bei 14 Waldbesitzern; eine Nutzung als Regieverkauf war wegen Schwierigkeiten der Vorfinanzierung der Holzernte nicht möglich
- eigener Holzeinschlag für Eigenbedarf in 2 Fällen
- Abwicklung des Holzverkaufs über die örtliche FBG

4. Ergebnisse

- April/Mai 2008 Abschluss der Maßnahme

5. Fortführung

- Weiterführung des Blocks im Winter 2008/2009

Fazit

Mit einem CRM kann eine einfache Selbstkontrolle aber auch Dokumentaentation der getätigten Leistung erfolgen. Gleichzeitig dient es zur Planung der nächsten Arbeitsschritte und kann in Geo- und Abrechnungssoftware eingebunden werden.

Kontakt

Axel Krähenbrink, Holzabsatzfonds

E-Mail: Axel.Kraehenbrink@holzabsatzfonds.de