



Statt Softwarebaustein ein komplettes Frontend-System: cobra CRM PRO

cobra CRM Award in Gold: Projekt bei OBUK Haustürfüllungen

(ddp direct) Mehr als 30.000 Haustürfüllungen verlassen jährlich die Fertigungsanlagen der OBUK Haustürfüllungen GmbH & Co.KG und zieren die Eingangsbereiche unzähliger Gebäude in ganz Europa. Mit der Einführung eines umfassenden CRM-Projekts bei dem 70 Mitarbeiter starken Unternehmen im östlichen Münsterland hat sich der autorisierte cobra-Partner IT2 Consulting Solutions Services GmbH das goldene Treppchen beim diesjährigen cobra CRM Award des Konstanzer Softwarespezialisten für CRM und Kontaktmanagement gesichert.

Zunächst war die Vertriebsleitung der OBUK Haustürfüllungen GmbH lediglich auf der Suche nach einem Softwarebaustein, der dem Außendienst eine komfortable Lösung bietet, die Besuchsberichte und die daraus resultierenden Maßnahmen im Innendienst elektronisch abzubilden. Mittlerweile zeichnet cobra-Solution-Partner IT² jedoch verantwortlich für die komplette Umstrukturierung der Firmen-EDV. Die EDV-Abteilung der OBUK hatte in den vergangenen zehn Jahren eine eigene Verwaltungssoftware entwickelt und diese perfekt auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmt, erinnert sich IT²-Geschäftsführer Dipl.-Ing. Uwe Brettner. Aufgrund der mittlerweile in die Jahre gekommenen Softwaretechnik, stießen die Programme jedoch immer mehr an ihre Grenzen. Bei mehreren Präsentationen und eingehenden Gesprächen zwischen IT² und der Leitung der OBUK GmbH kristallisierte sich heraus, dass cobra CRM PRO der effiziente Schlüssel für die Lösung sein könnte. Sensibelster Punkt bei dem Umstrukturierungsprozess war die Übernahme der gesamten Stammdatenverwaltung und -bearbeitung in die neue Software.

Software-Einführung ohne Arbeitsunterbrechung

Dank der in cobra CRM PRO verfügbaren freien Tabellen - mithilfe derer adressunabhängige Tabellen miteinander verknüpft und über sogenannte Beziehungsfelder selbst komplexe Zusammenhänge darstellbar werden konnte die ehemalige Datenverwaltung und -bearbeitung der nachgelagerten Verwaltungssoftware des Kunden in cobra abgewickelt werden. Die Oracle-SQL-Server, die für die Verarbeitung der Verwaltungsprogramme zuständig sind, erhalten dabei ihre Stammdaten aus den cobra SQL-Datenbanken. Änderungen sowie Ergänzungen der Stammdaten sind jederzeit in der jeweils anderen SQL-Serverwelt verfügbar. Durch die Idee der Datenerhaltung in cobra CRM PRO wird es möglich, die Verwaltungssoftware modulweise zu modernisieren, ohne dass der Anwender in Vertrieb, Arbeitsvorbereitung oder Qualitätsmanagement behindert wird, erläutert IT²-Geschäftsführer Brettner.

Frontend mit allen Vorteilen eines ausgereiften CRM-Systems

Mit Hilfe von cobra CRM PRO eröffnen wir uns einen bisher nicht dagewesenen Lösungsweg für die Migration unserer Anwendungsprogramme auf eine höhere Technologiestufe. Parallel dazu liefert uns cobra CRM PRO den ganzen Mehrwert eines professionellen CRM-Systems, sagt Rainer Hestermann, der verantwortliche IT-Leiter der OBUK.

Obwohl das Projekt noch nicht abgeschlossen ist, fungiert cobra CRM PRO mittlerweile als führendes System bei der OBUK und wird in sämtlichen Unternehmensbereichen vom Vertrieb über das Marketing bis hin zum Service als Frontend eingesetzt. Bis zur Endphase des Projekts werden etwa 50 Mitarbeiter des Unternehmens mit cobra arbeiten. Schon heute sind Kontaktadressen samt angehängten Dokumenten optimal organisiert, Projekte werden in der CRM-Lösung effizient abgebildet, gesteuert und sind mittels des integrierten Statistikmoduls umfassend auswertbar.

Unternehmensprozesse sind optimiert, Informationen werden zusammengeführt und dadurch Ressourcen besser genutzt. Zudem wurde die Telefonanlage mit cobra CRM PRO verbunden, sodass beim ersten Klingeln sämtliche Kundeninformationen zum Anrufer auf dem Bildschirm des OBUK-Mitarbeiters erscheinen und somit eine perfekte Gesprächsführung ermöglichen. E-Mails werden direkt aus dem Adressdatensatz personalisiert verschickt und automatisch abgelegt.

cobra Mobile CRM für den Außendienst

Nachdem der Vertriebsinnendienst den Produktivbetrieb aufgenommen hat, wird nun der Außendienst über cobra Mobile CRM an den Unternehmensprozess angeschlossen. Die Mitarbeiter werden künftig mit dem iPad in der Tasche zum Kunden reisen und können so direkt von unterwegs aus auf ihre Kunden- und Vertriebsinformationen in der zentralen Datenbank zugreifen. Vor dem Termin können Kontakthistorie und Vertriebsphase überprüft werden, Besuchsberichte, Aufträge oder Serviceanfragen werden direkt vor Ort erfasst und sind sofort vom Innendienst abruf- und bearbeitbar. Die ersten Tests haben bereits den erheblichen Zeitvorteil deutlich werden lassen.

In der nächsten Projektphase wird IT² den Spezialisten für Haustürfüllungen aus dem Münsterland dabei unterstützen, die bei OBUK eingehenden Händleranfragen über eine Kombination von Kampagnenmanagement und Webservices mit dem Onlineauftritt des Unternehmens zu verbinden und diesen Prozess innerhalb von cobra CRM PRO voll zu automatisieren.

Kundendaten nach Potenzialen priorisieren

Die von cobra CRM PRO unterstützte Effizienzmethodik soll zukünftig für den aktiven Vertrieb der OBUK-Produkte zum Einsatz kommen. Dadurch soll Kunden und Interessenten mit hohem Potenzial eine intensivere Betreuung zukommen. Bereits während der Einführungsphase von cobra CRM PRO war eine Arbeitsgruppe mit Teilnehmern aus allen Firmenabteilungen gebildet worden, die für den Funktionstest der neuen cobra-Lösung zu Verfügung steht. Von dieser Arbeitsgruppe gemeldete Fehler, Verbesserungen und Anforderungen waren dann direkt in die laufende Testumgebung integriert worden. In einer Arbeitsgruppe aus Vertriebsinnen- und -außendienst, Marketing und Vertriebsleitung werden demnächst unter der Anleitung von IT² die ersten Kriterien für die Potenzialschwellwerte festgelegt, mit denen der OBUK-Vertrieb sich neue Marktpotenziale erschließen will.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://shortpr.com/2qhvwx>

Permanenterlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/software/statt-softwarebaustein-ein-komplettes-frontend-system-cobra-crm-pro-83999>

=== OBUK Haustürfüllungen GmbH & Co.KG legt Wert auf Präzision (Bild) ===

OBUK legt Wert auf hohe Verarbeitungsqualität bei seinen Haustürfüllungen auch die Ansprüche an die CRM-Software sind entsprechend hoch. cobra CRM PRO konnte die Wünsche erfüllen.

Shortlink:

<http://shortpr.com/jtfi2u>

Permanenterlink:

<http://www.themenportal.de/bilder/obuk-haustuerfuellungen-gmbh-co-kg-legt-wert-auf-precision>

Pressekontakt

cobra GmbH

Frau Katrin Gutberlet
Weberinnenstraße 7
78467 Konstanz

Katrin.Gutberlet@cobra.de

Firmenkontakt

cobra GmbH

Frau Katrin Gutberlet
Weberinnenstraße 7
78467 Konstanz

cobra.de

Katrin.Gutberlet@cobra.de

Das Konstanzer Softwarehaus cobra ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement und ausschließlich in diesem Segment tätig. Als Pionier in diesem Bereich entwickelt und vertreibt cobra seit 25 Jahren erfolgreich innovative CRM-Lösungen für kleine, mittelständische und große Unternehmen. Das cobra-Team berücksichtigt dabei alle Aspekte für eine umfassende, übersichtliche und flexible Kundenbetreuung. Intuitive Bedienung und schnelle Effizienzsteigerung sorgen für eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern. Mit 150 Vertriebspartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz berät cobra Firmen in allen Belangen rund um das Thema CRM. Die Software-Lösungen unterstützen bei der Optimierung der Kernprozesse in Vertrieb, Marketing und Service durch die transparente Abbildung von Vertriebschancen oder die Analyse aktueller Kundendaten für Management-Entscheidungen.

Anlage: Bild

