



cobra CRM Software für die Reisebranche

Kundendatenpflege auf Kreuzfahrt

(ddp direct) Konstanz, 2. Juli 2013. Seit Jahren gelten die Deutschen unbestritten als Reiseweltmeister. Die Reiseagentur Rafalzik mit Sitz in Wetzlar hat Traumkreuzfahrten auf der Aida, Städtetrips in die Metropolen der Welt und perfekt organisierte Gruppenreisen im Programm. Jahrelang diente cobra Adress PLUS dort lediglich zur Verwaltung der Kunden- und Interessenten-Adressen. Mittlerweile erhalten Weltbummler ihre ganz persönlichen Reisevorschläge und Service-Tipps per E-Mail, Brief oder SMS.

Eigentlich war Klaus Rafalzik mit cobra Adress PLUS zur Adressverwaltung sehr zufrieden. Als Inhaber eines kleinen Unternehmens scheute er den Schritt auf eine professionellere Variante der cobra CRM-Software umzusatteln, denn er befürchtete einen großen Aufwand und hohe Kosten. Doch schließlich wuchs der Wunsch, auch von unterwegs alle wichtigen Informationen sofort zu dokumentieren. Und um wettbewerbsfähig zu bleiben, sollten Kunden und Interessenten individuell abgestimmte Angebote und einen noch besseren Service erhalten.

Ein Quantensprung? dank cobra

cobra Partner Frank Schäfer vom Unternehmen "Mehr-Erfolg-mit-cobra.de" besprach die notwendigen Schritte mit dem Agentur-Inhaber. Mit cobra CRM PLUS und cobra Mobile CRM waren die passenden Software-Lösungen gefunden. Dank der gezielten Recherche-Funktionen in cobra werden Reiselustige nun individuell und zum passenden Zeitpunkt über die Touren informiert, die sie interessieren könnten. "Für uns war die Umstellung auf die neue Software ein echter Quantensprung", freut sich Klaus Rafalzik, "denn sie führte letztlich dazu, dass wir uns noch einmal ganz genau mit den Möglichkeiten der cobra-Software auseinandergesetzt haben." Mithilfe der Stichwort- und Filterfunktion erhalten Kunden die passenden Angebote zum richtigen Zeitpunkt. Mit wenigen Klicks lassen sich Zielgruppen definieren und per Brief oder E-Mail anschreiben. Mithilfe des cobra Serien-E-Mail-Assistenten für den Newsletter-Versand und der Serienbrief-Vorlagen erstellt die Reiseagentur ihre Info-Schreiben für die Kunden. Eine Einzelbrief-Vorlage für die Zusendung der Reiseunterlagen wurde erstellt und spart den Mitarbeitern erheblich Zeit. Adresslisten, beispielsweise für die nächste Gruppenreise, können in kürzester Zeit aus der Datenbank ausgedruckt werden. Bisherige Hotelbesuche, Bewertungen und Vorlieben der Kunden werden in cobra festgehalten und erleichtern so die Beratung bei zukünftigen Reiseanfragen. Über die Telefonie-Integration öffnet cobra bei einem eingehenden Telefonat die Adresse des Anrufers sofort und ermöglicht so eine zügige Auskunft und Gesprächsdokumentation. Auch wichtige Schriftstücke, die von Vertragspartnern eingehen, werden in cobra gespeichert.

Perfekter Kunden-Service? auch per SMS

Reisen bedeutet zwar ein Stückchen Freiheit, ist aber in mancher Hinsicht auch komplizierter geworden. Gerade für die USA haben sich die Einreise-Bedingungen zunehmend verschärft. So müssen Urlauber beispielsweise vor der Einreise an einem elektronischen Einreiseverfahren teilnehmen. Zum Service der Reiseagentur Rafalzik gehört es daher, die Kunden darauf aufmerksam zu machen, sich rechtzeitig zu registrieren. In cobra wird für diesen und andere Services ein Wiedervorlagesystem verwendet, das mit Outlook verknüpft ist und automatisch an solche Termine erinnert. In einer Zusatztablette sind weitere wichtige Termine hinterlegt. Sie wird regelmäßig ausgedruckt und überprüft. Die Kunden werden dann wahlweise per E-Mail oder SMS informiert und zwar direkt aus der cobra-Datenbank heraus. Kurznachrichte oder E-Mail werden automatisch in der Kontakthistorie gespeichert. Für den SMS-Versand nutzt das Unternehmen das Zusatzmodul sms-ware von BSC Computer Systeme GmbH.

Datenpflege am Mittelmeer mit cobra Mobile CRM

Die wichtigsten Informationen über Kunden und Interessenten, ihre Wünsche und auch die Zufriedenheit mit Hotel, Planung oder Essen sammelt Klaus Rafalzik in den Gesprächen mit den Urlaubern vor Ort. Bisher geschah dies über lose Blattsammlungen. Die Informationen wurden anschließend in die Software-Lösung übertragen. Dieses Vorgehen war umständlich und hatte einen hohen Zeitverlust zur Folge. Mit cobra Mobile CRM können die Daten nun von unterwegs direkt in der cobra CRM-Datenbank eingetragen und abgeglichen werden. Und der Berater im heimatischen Reisebüro kann die neuen Informationen sofort verwenden.

Einfach, schnell und unkompliziert

Die Bedenken, auf eine ausgereifte CRM-Lösung umzusatteln, konnte Frank Schäfer seinem Kunden nehmen. "Ich finde es wichtig, zu zeigen, dass cobra sich ganz unkompliziert und ohne aufwendige Sonderprogrammierung installieren lässt. Nach nur vier Tagen war das Projekt abgeschlossen, der Mehrwert hingegen ist enorm", resümiert der cobra-Partner. So blieb auch das Budget überschaubar. Als ausgereifte Standardsoftware konnte cobra CRM PLUS schnell eingesetzt und in die Betriebsprozesse integriert werden. Um das CRM-System mit all seinen Möglichkeiten auszuschöpfen, besucht Klaus Rafalzik regelmäßig Workshops, die im Unternehmen des cobra-Partners angeboten werden. "Für mich besteht eine CRM-Lösung aus zwei Komponenten: Einer leistungsfähigen Software und aus einem professionellen Support. Hier gefällt mir beides sehr gut. Ich schätze die wertvollen Tipps von dem Team "Mehr-Erfolg-mit-cobra" sehr, meine Arbeit hat sich dadurch enorm erleichtert", fasst der Reiseverkehrskaufmann seine Erfahrungen mit cobra abschließend zusammen.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://shortpr.com/lomkqs>

Permanente Link zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/software/cobra-crm-software-fuer-die-reisebranche-49451>

=== Kundendatenpflege am Traumstrand - per Smartphone und cobra Mobile CRM. (Bild) ===

Mit cobra Mobile CRM lassen sich Daten wie die Qualität des Strandes oder die Zufriedenheit der Reisenden bequem von unterwegs ins CRM-System eintragen.

Shortlink:

<http://shortpr.com/tlqnbs>

Permanente Link:

<http://www.themenportal.de/bilder/kundendatenpflege-am-traumstrand-per-smartphone-und-cobra-mobile-crm>

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

