cobra all inclusive für die Reisebranche

Medialine gewinnt cobra CRM Award in Gold

(Mynewsdesk) Konstanz, 4. November 2013. Das Reisebüro Papendick mit Hauptsitz in Siegburg bietet Beratung und Service rund um Urlaub, Businessreisen und Veranstaltungen an. Rund 55 Mitarbeiter kümmern sich um das Wohl ihrer Kunden. Als Mitglied des internationalen Netzwerks RADIUS ist das Unternehmen weltweit mit über 5.000 Betriebsstellen verbunden. Mit dem Upgrade auf cobra CRM PRO und cobra Mobile CRM konnte der Wunsch nach einer exakten und umfassenden Vorgangsbetrachtung aller wichtigen Abläufe in einem einzigen Software-System realisiert werden.

Lange Jahre hatte das Reisebüro mit cobra Adress PLUS gut gearbeitet. Das Unternehmen wuchs, die IT wurde erweitert, weitere Lösungen zur Dokumentenverwaltung und für das Rechnungswesen kamen hinzu. Die Pflege der einzelnen Systeme wurde aufwändig und viele Aufgaben konnten durch den "elektronischen Wildwuchs" sowie die heterogene IT-Landschaft nicht abgedeckt werden.
cobra-Solution-Partner Medialine mit Sitz in Wiesbaden beriet das Unternehmen eingehend. Gemeinsam entschied man sich für eine größere Umstrukturierung der IT mit der Vision, in einem einzigen System, das sich selbständig ergänzt und aktualisiert, die gesamte Verwaltung einschließlich der Kosten abzubilden. Werner Papendick, Geschäftsführer des Reisebüros, war schnell von dem Upgrade auf cobra CRM PRO überzeugt: "Eine solche Plattform mussten wir haben. Das Investment dafür war richtig. Es ist genau das passende System für die tägliche Arbeit mit mittelständischen Unternehmen, also unseren Kunden im Bereich der Businessreisen. Ich bin mir sicher, dass wir einen langfristigen Nutzen davon haben werden."

"All inclusive" ? in cobra laufen die Drähte zusammen
Rund 32.000 Adressen verwaltet cobra für das Reisebüro. Alle Kundenkontakte werden darin für die Mitarbeiter übersichtlich abgebildet. Für Werner Papendick waren die Reporting- und Controlling-Funktionen ein wichtiger Punkt. Er wünschte sich ein Frühwarnsystem, das unter anderem anzeigt, wenn Bestellungen und damit Umsätze eines Kunden zurückgehen. Mithilfe von durchdachten Schnittstellen, cobra-Statistik-Funktionen und dem cobra-Ereignismanagement konnte Medialine diesen Wunsch verwirklichen.
"Wir bieten dem Reisebüro Papendick eine komplette virtuelle Desktop-Infrastruktur, die einen Zugriff von überall ermöglicht. Um die gesamte IT zu homogenisieren, haben wir außerdem cobra als zentrale Unternehmenssoftware installiert", erläutert Projektleiter Tobias Hoffmann von Medialine die IT-Struktur des Unternehmens.
Für Werner Papendick, der schon länger mit cobra vertraut ist, bedeutet das neue System "mehr als CRM im landläufigen Sinne". Es biete die "Königsklasse" des Kundenmanagements ? den exakten Workflow im Vertrieb. Als Leistungsmerkmale, die für ihn besonders wichtig sind und mit denen er ausgesprochen gerne arbeitet, hebt der Unternehmenschef die höchst detailgenauen, stets auf aktuellem Stand befindlichen Statistiken und firmenspezifischen Daten hervor.

cobra CRM und ELO DMS ? ein tolles Team
Dreh- und Angelpunkt ist die perfekte Anbindung zwischen cobra und ELO für die Dokumentenverwaltung. Diese betrifft sowohl das automatische Mailmanagement als auch das Beschwerde- und Vertragswesen.
Täglich gehen bis zu 2.500 E-Mails allein im Bereich des Business Travel im Reisebüro ein. Um diese effizient zu bearbeiten, werden sie direkt bei Eingang in den Mailserver in ELO archiviert. Zwischen cobra und ELO findet automatisch alle zehn Minuten ein Abgleich statt, der die E-Mails den entsprechenden cobra-Kontakten zuordnet. Eine in cobra konfigurierte Berechtigungsklassifizierung sorgt dafür, dass bei mehreren E-Mail-Adressaten derjenige mit höchster Berechtigungsstufe die E-Mail zugeordnet bekommt. Spezielle Filter lassen sich so einstellen, dass beispielsweise interne E-Mails nicht in cobra hinterlegt werden.
Auch das Beschwerdemanagement wird so automatisiert: Über den Wort- und Betreff-Filter werden Beschwerde-E-Mails erkannt. Automatisch wird ein cobra-Datensatz erzeugt, ausgewertet und zur weiteren Bearbeitung in eine Kampagne übergeben. Für jede Beschwerde lässt sich per Mausklick eine Status-Historie erstellen und beliebig viele Dokumente lassen sich zuordnen, die dann wiederum in ELO archiviert werden. Auch alle Verträge, die das Reisebüro abschließt, sei es mit Versicherungen, Handy-Anbietern, Leasingfirmen oder Reisepartnern, werden in ELO archiviert und mit cobra verknüpft.
Weitere Details wie Kosten oder Kartennummern für Mobiltelefone lassen sich in Untertabellen in cobra hinterlegen. Mithilfe von Beziehungsfeldern können Verträge auch Kunden oder Mitarbeitern zugeordnet werden. Über das cobra-Ereignismanagement lässt sich genau definieren, welcher Mitarbeiter beispielsweise per E-Mail in einem festgelegten Zeitraum vor Ende der Kündigungsfrist informiert werden soll. Die cobra-Statistik liefert per Knopfdruck eine vollständige Gesamtübersicht über die laufenden Verträge mit Kündigungsdatum, Kosten und weiteren wichtigen Details.

Provisionsmanagement ? fair und sicher
Die Vertriebler bei Papendick werden provisionsabhängig bezahlt. Den Beginn des Zeitraums für die Berechnung dürfen sie selbst bestimmen. Die Medialine hat für das Provisionsmanagement ein Feld in der cobra-Ansicht erstellt, in das nur derjenige, der als Betreuer des Kunden hinterlegt ist, das Startdatum eintragen kann. Andere Benutzer haben keine Berechtigung für dieses Feld. Ist das Datum einmal hinterlegt, wird das Feld automatisch gesperrt und kann nur noch vom Administrator geändert werden. Um die Provision zu ermitteln, werden die Kunden in Gruppen wie zum Beispiel "Flugtickets" und "Sonstige", eingeteilt. Die Schnittstelle zu SAP ermöglicht es, mit wenigen Klicks die Bestellumsätze nach cobra zu importieren. Über das cobra Statistik-Modul kann der Vertriebsmitarbeiter schnell auswerten, wo er gerade mit seinen Kunden steht.

Social Media und News&Mail
Auch für das Marketing nutzt das Reisebüro cobra. Mithilfe der Social-Media-Anbindung reichern die Mitarbeiter die Kundenprofile an und können so die Angebote individuell nach Interessen der Reisenden verschicken. Über den News&Mail-Service für cobra erhalten Kunden aktuelle Reiseangebote. Das Zusatztool liefert dafür E-Mail-Vorlagen, sorgt für einen gut gesteuerten Versand und liefert Auswertungen über die Zustellungsrate. Mit nur wenigen Klicks werden die Mailings erstellt und über einen externen Server versendet, so dass das eigene System frei von Traffic bleibt. Auch bei Notfällen wie einer Rauchwolke als Grund für Flugausfälle informiert das Team zügig über den News&Mail-Service.

Ausblick: Lohnt sich der Kunde?
"Da sich die Branche und ihre Akteure in relativ kurzen Sequenzen verändern, wird sich unser Kunden-Beziehungsmanagement ständig weiterentwickeln müssen. Das Projekt wird, salopp gesagt, nie fertig werden. Ich denke da nur an die Reisendenprofile, die es fortzuschreiben gilt", sagt Werner Papendick. Außerdem ist geplant, ein feinabgestimmtes Reporting der Telefonanlage zu implementieren. Hauptsächlich die eingehenden Anrufe sollen dabei unter die Lupe genommen werden. Der Kontakteintrag in cobra wird dann um die Information "Gesprächsdauer" ergänzt. Auch ausgehende E-Mails sollen ausgewertet werden, um am Ende eine Rentabilitätsrechnung pro Kunde ausgeben und so noch effizienter arbeiten zu können.
"Bei jedem Kunden gibt es sich ändernde, neue Erwartungen und Anforderungen. Darauf können wir mit unserem neuen cobra-System schneller und effizienter reagieren. Das ist gut für uns, aber in erster Linie gut für die Kunden", konstatiert Papendick.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
http://shortpr.com/uo1y78

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
http://www.themenportal.de/it-hightech/cobra-all-inclusive-fuer-die-reisebranche-60155

=== Perfekter Workflow im Reisebüro Papendick Dank cobra CRM PRO. (Bild) ===

Am Ende steht der entspannte Urlaub für den Kunden, im Hintergrund laufen Service, Vertrieb und Marketing des Reisebüros Papendick im optimalen Workflow Dank cobra CRM PRO.
Bild: Reisebüro Papendick

Shortlink:
Permanentlink:
http://www.themenportal.de/bilder/perfekter-workflow-im-reisebuero-papendick-dank-cobra-crm-pro

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.