

cobra – Software für CRM und Kontaktmanagement

Pressemitteilung

Konstanz, 12. Oktober 2010

Händlerorganisation Deutschland erfreut:

Mercedes Benz Special Trucks vertraut weiterhin auf cobra CRM Software

Wenn der Sommer heiß und trocken wird, drohen Waldbrände – beispielsweise in den ausgedehnten Kiefernwäldern Brandenburgs oder den von Touristen stark frequentierten Küstengebieten Südfrankreichs. Zur Bekämpfung werden allein in Frankreich über 1.000 Unimog eingesetzt. Die Spezialfahrzeuge der Daimler AG sind extrem geländegängig, können sogar durch Feuer hindurch fahren und nach individuellen Bedürfnissen ausgestattet und umgebaut werden. Sie werden nicht nur als Löschfahrzeuge, sondern auch in der Landwirtschaft, zum Katastrophenschutz, im Bergbau oder zur Beseitigung von Schneemassen eingesetzt. Um den Vertrieb und das Marketing der vielseitigen Fahrgeräte mitsamt Vorführmanagement sowie Kunden- und Interessentendaten zu koordinieren, vertraut die Sparte Mercedes Benz Special Trucks der Daimler AG weiterhin auf cobra – und sattelt um auf die aktuelle Version: cobra CRM PLUS 2010.

Der Produktbereich Mercedes-Benz Special Trucks befindet sich im Mercedes-Benz Werk Wörth, dem weltweit größten LKW-Produktionswerk. Hier werden jährlich etwa 3.500 Nutzfahrzeuge der Sorte Unimog, Eonic und Zetros gefertigt. Seit 2003 setzt man dort cobra Software im internen Vertriebs- und Marketingbereich sowie in den Händlerorganisationen ein. „Die Mitarbeiter erkannten schnell, dass sich mit der neuen Software der Alltag erleichtern ließ und arbeiteten von Anfang an gerne damit“, resümiert Michael Quesseleit, Projektleiter CRM bei Unimog.

Aus drei wird eins: cobra CRM-Software als Basis

In einem beispielhaften Projekt wurde der umfangreiche Datenbestand aus der Eigenentwicklung des Unternehmens übernommen und in das neue System auf Basis von cobra CRM PLUS überführt. Dieses integriert die bestehenden Systeme aus dem Softwarepaket für Händler, dem Zentralen Adressen Pool und dem Vorführmanagement Pool in der cobra-Software.

Alle weltweiten Ansprechpartner werden seitdem in einer zentralen Datenbank geführt, die ständig aktualisiert wird. Auch das Extranet, die Informationsplattform über Produkte, neue Technik oder Verkaufsthemen, wird über diesen Pool verwaltet. User können jederzeit unkompliziert aktuelle Informationen einsehen und ihre richtigen Kontaktpersonen in der cobra-Datenbank recherchieren. Auch das Vorführmanagement für die Fahrzeuge und alle dazugehörigen Aufgaben werden nun einheitlich verwaltet.

Händler im Glück: weniger „Papierkram“ und reibungslose Abläufe

Über das Extranet können Händler Fahrzeuge zur Präsentation buchen, Termine mit Kunden vereinbaren und ganze Vorführtourneen planen – ohne alles immer wieder mit der Zentrale per Papier abstimmen zu müssen. Denn was vor einigen Jahren mit 50 Unimog-Fahrzeugen begann, wurde schnell größer: Mit neuen Produkten wie dem Zetros, dem „großen Bruder“ des Unimog, stieg die Zahl der Vorführfahrzeuge auf über 200. Drei Personen managen nun die Koordination und Verwaltung dieses umfassenden Bereichs: weltweit werden die Fahrzeuge präsentiert, müssen verschifft oder ausgefliegen, offiziell ein- und ausgeführt und nach der Rückkehr begutachtet und erfasst werden. Nur durch den Einsatz eines zentralen Pools ist es möglich, dabei den Überblick zu behalten. Und die Verkäufer sehen über das Extranet gleich, ob ein Fahrzeug verfügbar ist oder nicht. Damit bleibt ihnen mehr Zeit für das Kerngeschäft, für Beratung und Verkauf.

Auch im Bereich Kunden- und Interessentenmanagement wurden mit Einführung der cobra-Software die Abläufe enorm vereinfacht. Vor dem Einsatz der Lösung füllten die Händler noch ihre Kontaktberichte auf Papier aus und gaben sie zum Erfassen an den Innendienst weiter. Dank der reibungslosen Abläufe entfällt das frühere umständliche Papier-System.

Unterwegs auf dem Laufenden

Mit der Zeit stiegen die Ansprüche der Kunden, die sich auf die Bereiche Kommunen, Behörden, Gewerbe, Industrie, Bau- und Energiewirtschaft sowie Dienstleister und Speditionen verteilen: Intensivere Gespräche, komplexere Fahrzeugaufbauten und umfangreichere Testmöglichkeiten waren gefragt.

„Bei umfassenden Schulungen der Händler in Deutschland wurde deutlich, dass es zusätzliche Anforderungen an das bestehende System gab“, erläutert Michael Quesseleit die Entscheidung für das Update auf cobra CRM PLUS 2010. Ziel dabei war es, eine höhere Datenaktualität und schnellere Verfügbarkeit für den Innen- und Außendienst zu erreichen.

Mit dem leistungsfähigeren cobra CRM PLUS 2010 entstehen nun noch weniger Rückläufer bei Mailing-Aktionen und viele zusätzliche Produkt-Details können in der Datenbank in eigenen Feldern hinterlegt und abgerufen werden. Um jederzeit sowohl im Innen- als auch im Außendienst auf dem aktuellsten Stand zu sein, setzt die Unimog-Sparte zusätzlich auf die mobilen cobra-Lösungen für BlackBerry, iPhone und Notebook. So können die Händler direkt beim Kunden Termine vereinbaren oder ändern, Informationen abrufen oder ein Vorführmodell reservieren.

Auf Wachstumskurs: die Special Trucks-Sparte der Daimler-AG

„Ein Update auf die aktuelle Software war hier notwendig, gerade weil die Mitarbeiter und Unimog-Händler die Lösung mit ihren Möglichkeiten so gut angenommen hatten und intensiv damit arbeiteten“, erläutert Udo Sum, Projektleiter bei cobra seine Aufgabe und fügt hinzu, „daran zeigt sich, dass ein CRM-System mit dem Wachstum eines Unternehmens auch weiterentwickelt werden muss.“

Michael Quesseleit bestätigt diesen Eindruck: „cobra war für uns kompetenter Ansprechpartner in allen Fragen rund um Hardware und Software. Ein CRM-System ist ein lebendiges Gebilde, das sich immer verändert. Genau hier können wir auf cobra vertrauen.“

Mittlerweile setzt Unimog cobra CRM PLUS an über 150 Arbeitsplätzen ein – Tendenz steigend.

5.650 Zeichen, Abdruck frei, Beleg erbeten.

Über cobra

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 über 200 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.

Presseinformationen

Katrin Gutberlet
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
cobra GmbH
Weberinnenstraße 7
D-78467 Konstanz
<http://www.cobra.de>

Telefon +49 7531 8101 37
Telefax +49 7531 8101 22
E-Mail Katrin.Gutberlet@cobra.de