

# cobra® Anwenderbericht

## Unternehmensgruppe WWS Strube GmbH

Das Lingener Unternehmen WWS Strube GmbH bietet als Full-Service-Anbieter für Kultureinrichtungen eine weitreichende Dienstleistungspalette an. Das komplette Angebot vom Audiosystem über Sicherheitsdienst- oder Garderobenservice bis hin zur Gebäudereinigung kommt dabei für die Kunden des Unternehmens aus einer Hand und wird personell wie logistisch professionell organisiert. Mehr als 2500 Mitarbeiter sorgen in Museen, Theatern, Schauspiel- und Opernhäusern für eine erstklassige und umfassende Gästebetreuung.

### Daten kinderleicht Erfassen und zielgerichtet qualifizieren

Mit dem Fokus den Wirkungskreis weiter auszubauen, bietet das Vertriebsteam der WWS Strube GmbH in Deutschland aktiv die vielfältigen Dienstleistungen des Unternehmens bei Kultureinrichtungen an. Der zur Verfügung stehende Adressenpool wird dazu im cobra CRM-System zunächst erfasst und – entsprechend der internen Kriterien für zukünftige Kunden – qualifiziert. Zur Qualifikation der Adressen gehört in dieser Phase insbesondere die Recherche nach Informationen, das strukturierte Anreichern der Daten und die daraus folgende Klassifizierung.

Das cobra-System ist durch die einfache Veränderbarkeit von Datenfeldern und deren Aufbau in der Adressmaske geradezu dafür geschaffen an diese individuellen Informations-Bedürfnisse angepasst zu werden. Denn so werden wichtige Informationen an entsprechend präserter Stelle hervorgehoben und gepflegt, sowie eingabepflichtige Felder und Auswahllisten für Feldinhalte selbst definiert.

Besonders komfortabel zeigt sich das ausgereifte Adressmanagement der Software, denn bereits der Import von Adressen lässt kaum Wünsche offen. Ob aus Excel, Word, Outlook oder anderen Programmen; cobra unterstützt nahezu alle Datenformate und meistert damit auch die Altdatenübernahme aus Vorgängersystemen spielend. Frau Selmer aus dem Vertriebsteam der WWS Strube GmbH ist zudem von der einfachen Bedienung insbesondere bei der Erfassung von Daten überzeugt: „Per Drag-and-Drop-Funktion markiere ich einfach auf der Internetseite einer für uns interessanten öffentlichen Einrichtung die Kontakt-Adresse und ziehe diese in unsere Adresstabelle. Schon wird die komplette Adresse übernommen und über einen intelligenten Assistenten kann ich nebenbei auch noch Zusatzinformationen aufnehmen oder Änderungen machen. Damit spare ich nicht nur unheimlich Zeit sondern vermeide Fehler beim manuellen Erfassen.“

WWS Strube GmbH  
Hauptverwaltung  
Holbeinstr. 2, D-49808 Lingen  
Telefon: +49 591 916 96-0  
www.wws-strube.de

### cobra erfolgreich im Einsatz bei:



„Als Full-Service-Anbieter erwarten unsere Kunden Kompetenz, Qualität, Wirtschaftlichkeit, Flexibilität und Zuverlässigkeit. Diese Anforderungen stelle ich auch an cobra Adress PLUS und die IT² GmbH.“

*Kurt Strube, geschäftsführender  
Gesellschafter der WWS Strube GmbH*

### Im Überblick

#### Der Kunde:

Die WWS Strube GmbH wurde 1983 in Lingen zunächst als privates regional agierendes Sicherheitsunternehmen gegründet. Durch die konsequente Erschließung neuer Geschäftsfelder und die Gründung der Niederlassungen West, Mitte, Ost und Süd ist die WWS Strube GmbH heute eines der führenden Unternehmen für bundesweiten Full-Service für Kultureinrichtungen.

#### Eingesetzte Lösung:

cobra Adress PLUS 2009

#### Einsatzbereich:

Zielgruppenqualifikation, Akquise, Telefonmarketing

#### cobra Partner vor Ort:

Die IT² Consulting Solutions Services GmbH aus Münster bietet seinen Kunden ganzheitliche IT- und Organisationsberatung an. Als langjähriger cobra Partner spielt dabei die Umsetzung von maßgeschneiderten CRM-Lösungen mit cobra Software eine zentrale Rolle.

#### IT² Consulting Solutions Services GmbH

Geringhoffstr. 46-48  
D-48163 Münster  
Tel. +49 251 6868-10  
Fax +49 251 6868-199  
www.it2gmbh.de



## Optimaler Kundenservice perfekt vertrieben

„Mit einem gut gepflegten Datenbestand und optimal auf unsere Tätigkeit ausgerichteten Funktionen in der Software“, freut sich das Telefon-Team, „geht die Arbeit gleich viel leichter von der Hand. So können wir gut vorbereitet auch in Erstgespräche mit Interessenten einsteigen und haben alle nötigen Informationen immer griffbereit.“ Zum reibungslosen Ablauf im Telefonmarketing gehört neben der automatischen Wählfunktion und Anruferkennung der angebundenen Telefonie in cobra nämlich auch die lückenlose Kontakthistorie der jeweiligen Adresse. Jeder Mitarbeiter im Team weiß damit genau, wer mit wem wann gesprochen hat, oder welche Informationen bereits per Post oder E-Mail zugegangen sind.

Wünscht der Kunde Unterlagen per E-Mail, geht das direkt aus dem Datensatz per

Knopfdruck. Und kommt es zu einer Terminvereinbarung, z.B. mit dem Geschäftsführer Kurt Strube, dann wird per Klick der cobra Terminmanager geöffnet und der Termin festgehalten. Damit steht dieser Termin auch allen anderen berechtigten Mitarbeitern zur Einsicht zur Verfügung und ist durch die direkte Verbindung zur Adresse für alle Beteiligten sofort nachvollziehbar.

## Schnell, unkompliziert und ausbaufähig

Geschäftsführer Kurt Strube ist begeistert: „Bereits nach einem kurzen Workshop mit Uwe Brettner von der IT<sup>2</sup> GmbH, der anschließenden reibungslosen Installation der Software und einer 1-tägigen Schulung für mein Vertriebsteam, konnten wir produktiv mit cobra loslegen. Solche effizienten Abläufe schätze ich als erfolgsorientierter Unternehmer besonders.“

Da liegt es nahe, dass der Unternehmer gemeinsam mit dem cobra Partner IT<sup>2</sup> aus Münster den cobra Einsatz weiter ausbauen möchte. Gerade bei der Verwaltung von Bestandskunden und der Übersicht über deren gebuchte Leistungen sieht Kurt Strube Potenzial zu weiteren Verbesserung der internen Abläufe. Und auch die Abbildung von Einsatzplänen externer Dienstleister oder hauseigenem Servicepersonal würde zur Transparenz im Unternehmen beitragen und damit die Reaktionszeiten des ganzen Teams beschleunigen.



Perfekter Service aus einer Hand: Die WWS Strube GmbH sorgt mit qualifiziertem Personal für erstklassige Gästebetreuung in Kultureinrichtungen.