

## Körper und Geist im Einklang

# Wie die MensSana AG das mit Hilfe von cobra CRM erreicht

Seit mehr als 20 Jahren agiert das Unternehmen aus Forch-  
 tenberg am Markt und beschäftigt sich damit, welche Mittel  
 dem Körper fehlen, eine entstandene Dysbalance selbststän-  
 dig wieder ins Gleichgewicht zu bringen. Die Lösung: Mikro-  
 nährstoffe. Sie tragen zur Stabilisierung und Unterstützung  
 bei, bereits die Ursache langfristig zu bekämpfen. Um die ei-

gene Rolle als Vordenker im Zusammenhang mit Mikronähr-  
 stoffen in der Medizin weiter beizubehalten und eine sichere  
 Beratung und Therapie der Patienten zu gewährleisten, setzt  
 MensSana auf das Customer-Relationship-Management-  
 System von cobra – und das bereits seit mehr als fünfzehn  
 Jahren.



*„Mit cobra haben wir jederzeit alle rele-  
 vanten Kundeninformationen vor Ort  
 dabei!“*

**Philipp-Emanuel Lechner**  
 Vorstand der MensSana AG GmbH

### Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO XL WEB CONNECT
- cobra Berichts- und Statistik-Modul
- cobra CRM mobile Apps
- cobra CRM Lead-App

**Anzahl Anwender: 18**

### Nutzung:

- Außendienst im Vertrieb (Besuchsberichte)
- Marketing – Mailingaktionen
- Innendienst
- Umsatzstatistiken
- Bestellabwicklung (CXM WEB CONNECT)

### cobra erfolgreich im Einsatz bei:

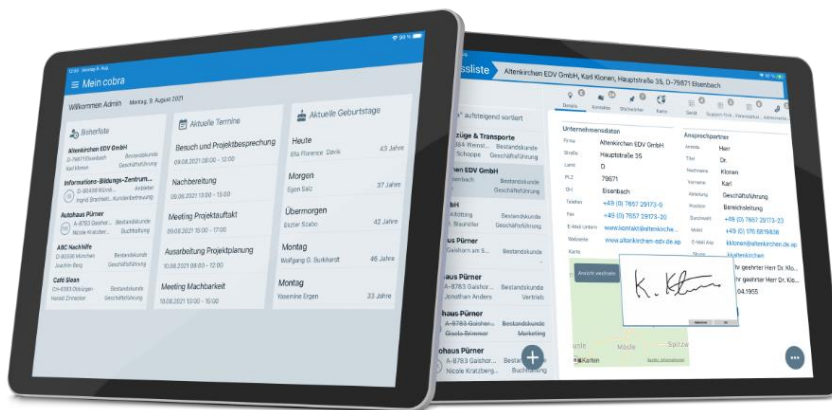
MensSana AG  
 Am Bahnhof 1  
 74670 Forchtenberg  
 www.menssana.de



## Im Zentrum verankern

Am Standort Forchtenberg betätigen sich insgesamt 30 Mitarbeiter, elf davon im Außendienst. Spezialisierungen liegen im Vertrieb von Mikronährstoffen über Apotheken und Ärzte, der Pflege von Kontakten beziehungsweise Besuchsberichten der Außendienstmitarbeiter sowie der Organisation von Veranstaltungen für Fachgruppen. „Um ein professionelles Adressmanagement zu etablieren, haben wir uns damals für cobra entschieden“, erinnert sich Philipp-Emanuel Lechner, Vorstand der MensSana AG. „Damals haben wir cobra vor allem aufgrund der großen Flexibilität in Bezug auf Anpassung

von Datenbank und Oberfläche gewählt. Wir wollten Kunden und die Kommunikation zu ihnen in einem System zentral verwalten.“ Die Erwartungshaltung war klar formuliert: ein hohes Maß an Automatisierung, einfache Bedienbarkeit für den Außendienst sowie die Nutzung auch von unterwegs, etwa über das iPad. Deswegen kam es 2012 zur Implementierung eines Upgrades auf cobra CRM PLUS für die mobile Nutzung – ein großer Mehrwert für den Außendienst. „2021 haben wir dann auf cobra CRM PRO XL WEB CONNECT erweitert“, erklärt Lechner.



*Per Smartphone, Tablet oder Laptop: mit cobra CRM sind alle Informationen überall griffbereit, um Kunden optimal zu beraten und zu begeistern.*

## Einstieg leicht gemacht

Bei der Durchführung des Upgrades half das cobra Projektteam. Zudem fand ein Consulting statt, um Anforderungen zu besprechen und diese anschließend technisch umzusetzen. „Im Rahmen des Umstiegs auf einen neuen Server entstand durch die Anpassung der cobra Datenbankschnittstelle der größte Nutzen. Zudem haben wir das Zusammenspiel mit dem ERP optimiert“, erklärt Lechner. Via SQL-Skript gelingt die Anbindung des ERP-Systems an cobra, sodass Warenwirtschaftsdaten wie Umsätze oder Artikelinformationen an die

cobra Datenbank übertragen werden können. Auf diese greifen Außendienstteams dann problemlos über die App zu. „Mehr als 80 Prozent des Außendienstes nutzt die App und sieht so alle wichtigen Informationen ein. Die Mitarbeiter wissen stets, welche Produkte sich im Einsatz befinden und welche Kommunikation stattgefunden hat“, so der Vorstand. „Direkt vor Ort beim Kunden hinterlegt der Vertriebsmitarbeiter einen Besuchsbericht.“ Auch die Geschäftsführung verwendet cobra, etwa für umfangreiche Auswertungen und Statistiken.

## Vielschichtige Vorteile

Wann ein Außendienstmitarbeiter bei einem Kunden vor Ort war, entnimmt der Innendienst der eingetragenen Kommunikation aus cobra – besonders für den Gesprächseinstieg bei eingehenden Anrufen ein großes Plus. „Unsere Kunden besuchen wir im Durchschnitt einmal pro Quartal. Wir möchten die Kundenbindung stärken. Ohne CRM-System fällt es heutzutage allerdings schwer, den Überblick über vergangene Gespräche zu behalten“, fasst Lechner zusammen. Im Bereich Marketing verwaltet MensSana Mailinglisten für Kunden und Produktinteressenten. Mithilfe der Filter- und

Recherchefunktion lassen sich diese zum Beispiel nach Umsatz und anderen Kriterien sortieren und gezielt anschreiben. Der Versand findet über externe Dienstleister statt. „Melden sich Kunden oder Interessenten zu einem Webinar an, erhalten sie im Anschluss Proben und weitere Produktinformationen. Da diese oftmals noch Faxgeräte verwenden, können diese Kunden oder Interessenten über eine verschachtelte Recherche gezielt einer separaten Mailingliste zugewiesen werden. Anschließend können diese an eine spezielle Fax Versandadresse per E-Mail gesendet werden“, erklärt er.

## Blick nach vorne gerichtet

Dank eines Ausbaus auf cobra CXM WEB CONNECT gelangen nun auch Automatisierungen im Bestellvorgang, zum Beispiel über einen QR-Code beim Brief- oder Fax-Versand. Dieser ermöglicht Interessenten oder Kunden das Aufrufen eines Links, um auf eine bestimmte Webseite von MensSana zu gelangen. Hier findet sich ein Kontaktformular, in dem sie ihre Daten hinterlegen und ihr Angebot bestätigen.

*„Dank CXM WEB CONNECT werden die Angaben aus dem Formular direkt nach cobra CRM übertragen und lassen sich für weitere Schritte im Bestellprozess nutzen.“*

Beispiele wären der Anstoß eines automatischen Workflows und das Versenden einer Danke-E-Mail für die Bestellung“, fasst Lechner zusammen.

„Insgesamt möchten wir cobra und die Möglichkeiten nicht mehr missen. Die Mitarbeiter haben sich sehr an cobra gewöhnt, über eine gute Einarbeitung schöpfen auch neue Teammitglieder das Potenzial der Lösung voll aus. Zudem

wissen wir die Flexibilität und die offene Datenbank zu schätzen“, freut sich Lechner. Auch Jürgen Litz, Geschäftsführer cobra – computer's brainware GmbH, zeigt sich mit dem Projekt sehr zufrieden: „Wir möchten mit MensSana die nächsten Schritte gehen und sind gespannt, wie wir auch in Zukunft mit unserem System helfen können.“ In Zahlen liest sich die Zusammenarbeit wie folgt: MensSana pflegt mehr als 90.000 Adressen in cobra, in 2022 wurden über 15.000 Kontaktbriefe geschrieben – bei insgesamt über 44.000 Kontakten, sei es persönlich, per Telefon, Mail oder Fax.



## Prozesse optimieren – Kunden begeistern

### cobra® CXM WEB CONNECT

*Jetzt serienmäßig bei allen cobra CRM-Lösungen dabei!*



PRIVACY CERTIFICATION

DATENSCHUTZ-ready



by MORGENSTERN

*„Mit cobra CRM gelingt die bedürfnis-orientierte Ansprache und Pflege von Geschäftsbeziehungen im vorgegeben Rahmen der EU-DSGVO spielend.“*

**Jürgen Litz**

Geschäftsführer cobra GmbH

Auszug aus der Referenzliste:

**FIRST MED**  
SERVICES

**pvs mefa >>> reiss**

**ottobock.**

 **JANSSEN  
COSMETICS**

  
**HITADO**

 **Denseo**<sup>®</sup>

Weitere Referenzen unter [www.cobra.de/referenzen](http://www.cobra.de/referenzen)

**cobra**<sup>®</sup>  
schneller erfolgreich

**cobra - computer's brainware GmbH**  
Weberinnenstraße 7  
D-78467 Konstanz  
Telefon +49 7531 8101-0

[info@cobra.de](mailto:info@cobra.de)  
[www.cobra.de](http://www.cobra.de)