

## **cobra – Software für CRM und Kontaktmanagement**

**Pressemitteilung**

**14. September 2017**

**Für qualitative Beratung vertraut HAWLE Treppenlifte auf cobra**

### **Optimales Zusammenspiel von cobra und TomTom führt zu effizientem Kundenservice**

*Die HAWLE Treppenlifte GmbH, mit Sitz im nordrhein-westfälischen Ruppichteroth, ist seit 2004 zuverlässiger Treppenlift-Spezialist. Mit eigener europäischer Produktion und bundesweiten Serviceleistungen steht das Unternehmen für ein hohes Qualitätsniveau. Jeder Lift ist ein Unikat – speziell auf die baulichen Gegebenheiten und die Bedürfnisse eines jeden einzelnen Kunde zugeschnitten. Vom englischen Wohnmagazin „Overseas Living“ erhielt das Unternehmen bereits die Auszeichnung als „zuverlässigster Hersteller von Treppenliften“. Bereits beim ersten Kundenkontakt legt das Unternehmen einen hohen Wert auf eine qualitative Beratung und Betreuung. Hierfür setzt die HAWLE Treppenlifte auf die AUREX GmbH und die cobra CRM Lösung.*

Für eine optimale Adressverwaltung und Kundenbetreuung wird bei HAWLE Treppenlifte seit 2004 cobra Adress PLUS eingesetzt. Mit den Jahren ist das Unternehmen und der Kundenstamm gewachsen – und somit auch die eigenen Anforderungen. Um interne Arbeitsabläufe als auch das Serviceangebot für die Kunden zu optimieren, entschied man sich dazu, cobra noch intensiver zu nutzen und in den Arbeitsalltag zu integrieren. „Bei der AUREX haben wir uns gut aufgehoben gefühlt! Durch die gute Beratung und Zusammenarbeit konnten wir unser Vorhaben schnell und effizient umsetzen!“, so Monika Spieler, Geschäftsführerin der HAWLE Treppenlifte.

#### **Zusammenspiel von cobra und TomTom**

Ziel war es, den Außendienst- sowie Servicemitarbeitern eine direkte Übergabe von Auftrags- und Zieldaten an die TomTom Navigationsgeräte PRO 8270 und PRO 8275 zu ermöglichen. Damit der mobile Zugriff und die Auswertungen in dieser Komplexität überhaupt realisierbar sind, war zuallererst ein Update auf cobra CRM PLUS notwendig. Die entsprechenden Auftragsdaten können von den Mitarbeitern in cobra in extra erstellten Datenbereichen erfasst werden. „Das ist eine große Hilfe! Die Aufträge können nun viel effizienter angelegt werden. Neben den spezifischen Auftragsdaten wird in der Regel ein Adressbezug zum Kunden für die

Navigation, zum Mitarbeiter und dem genutzten Fahrzeug sowie die Auftragsart erfasst. Alle wichtigen Daten liegen so beisammen. Jeder Mitarbeiter ist mit einem kurzen Blick in die Datenbank top informiert!“, erklärt Monika Spieler.

Zur Verarbeitung der erfassten Aufträge werden diese durch die kundenspezifische Programmierung an definierte Übergabetabellen, die in der cobra Datenbank liegen, weitergegeben. Hierdurch wird die Interaktion der Schnittstelle mit der cobra Datenbank entkoppelt und somit auch die möglichen Fehlerdomänen minimiert.

Ein zentral installierter Dienst überwacht diese Übergabetabellen und überträgt dort hinterlegte Aufträge über das 3kb Telematikportal an TomTom-Steuerzentrale WEBFLEET und somit an die jeweiligen TomTom Navigationsgeräte. Diese sind stets über die in den Fahrzeugen installierten Blackboxen mobil erreichbar, sodass die Datenübergabe praktisch sofort erfolgt. Die Mitarbeiter erhalten dadurch zeitgleich alle benötigten Auftragsdetails und die dazugehörigen Zielkoordinaten. Zudem gibt der TomTom Auftragsstatus Aufschluss über den aktuellen Bearbeitungsstand des Auftrages: Annahme, Anfahrt, Abwicklung und Abschluss. Der jeweilige Auftragsstatus ist jederzeit im WEBFLEET einsehbar.

Mittels der Anwendung 3Kflow von der 3kb GmbH wurde der Standard TomTom-Arbeitsablauf erweitert, sodass der Servicetechniker bereits vor Ort Lieferscheine, Abnahmeprotokolle und auch Herstellerbescheinigungen ausfüllen kann. „Unsere Servicemitarbeiter wissen es sehr zu schätzen, dass Einsatzzeiten, Fotos oder auch Unterschriften direkt beim Kunden erfasst werden können. Vorbei sind die Zeiten der losen Zettel, die schnell verloren gehen können! Das minimiert Fehler und spart enorm viel Zeit. Auch falsche oder doppelte Erfassungen können nun vermieden werden. Davon profitieren alle Mitarbeiter und natürlich auch die Kunden“, lobt Monika Spieler das Zusammenspiel von cobra und TomTom.

### **Nahtlose Übergabe an cobra**

Nach Abschluss des Auftrags wird aus den erfassten Informationen mittels der vorab gewählten Vorlage ein PDF-Dokument generiert und über die Schnittstelle zurück an die Übergabetabellen übertragen. Hierbei können optional auch die Metadaten selbst übermittelt werden. Befindet sich das Endgerät während des Abschlusses außerhalb des Empfangsbereichs, so werden die Daten von 3Kflow gepuffert und zum nächstmöglichen Zeitpunkt übertragen. Hinter den Übergabetabellen steht wiederum ein SQL-Trigger oder eine Programmierung, die die Daten und generierte Dokumente aufgreift und den ursprünglichen cobra-Datensätzen zuordnet – natürlich

können hierbei auch einfach Kontakteinträge erstellt, oder Mails generiert werden. Die gesamte Auftragsabwicklung ist somit nahtlos in cobra integriert.

Durch die Kooperation von AUREX mit dem TomTom Telematics. connect Partner 3kb GmbH aus Fell wurde eine ganzheitliche Lösung im Bereich Digitalisierung geschaffen, die Synergien zwischen dem CRM cobra, der Telematikwelt von TomTom und der digitalen Belegbearbeitung der 3kb schafft. Eine Synergie, die cobra-Nutzern Zeit und Geld spart.

5.239 Zeichen, Abdruck frei, Beleg erbeten.

## **Über cobra**

Das Konstanzer Softwarehaus cobra ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement. Als Pionier für CRM entwickelt und vertreibt cobra seit 30 Jahren erfolgreich innovative CRM-Lösungen made in Germany. Schneller erfolgreich im Vertrieb, Marketing, Service oder in der Geschäftsleitung: cobra stellt Kundeninformationen abteilungsübergreifend in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns und unterstützt bei Kundenbetreuung, Kampagnen- und Leadmanagement sowie der Optimierung von Geschäftsprozessen. Auch mobil ist cobra via Smartphone, Tablet oder Laptop im Einsatz. Ein eigenes Hosting-Angebot sowie Mietmodelle bieten maximale Flexibilität.

Im Jahr 2014 gelang cobra als einem der ersten Anbieter für professionelle CRM Software die Verbindung von Business Intelligence mit CRM. Umfangreiche Analysefunktionen, visuell dargestellt in Form von Dashboards mit zeitlicher Komponente und Drill-Downs zeigen Potenziale und Schwachstellen auf. Diese bilden die Grundlage für die Führung und Steuerung von Unternehmen jeder Branche und Größe. Neben einer einfachen und gut verständlichen Bedienung ermöglicht cobra CRM BI über Data Mining auch predictive und prognostic analytics neben den klassischen prescriptive und expost Analysen.

Mit rund 250 Vertriebspartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz berät cobra kleine, mittelständische und große Unternehmen in allen Belangen rund um das Thema CRM. Zu den 18.000 Kunden zählen Unternehmen wie Continental, die Unimog Sparte der Daimler AG, Creditreform oder Ergo direkt.

**Presseinformationen**

Samantha Schubert

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

cobra GmbH

Weberinnenstraße 7

D-78467 Konstanz

[www.cobra.de](http://www.cobra.de)

Telefon +49 7531 8101 37

Telefax +49 7531 8101 22

E-Mail [samantha.schubert@cobra.de](mailto:samantha.schubert@cobra.de)

Aktuelle Presseinformationen finden Sie auch unter [www.cobra.de](http://www.cobra.de)