

cobra® Anwenderbericht

Alberto GmbH & Co. KG

Der Textilhersteller Alberto mit Sitz in Mönchengladbach steht für eine lange Tradition im Bereich der Herrenmode und ist auf die Herstellung von Hosen spezialisiert. In den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service setzt das Unternehmen bereits seit 2004 die Software cobra CRM PLUS für das Kundenbeziehungsmanagement ein. Der cobra Solution Partner exe GmbH hat zusätzlich cobra Mobile CRM im Unternehmen eingeführt – ein Vorteil nicht nur für die freien Handelsvertreter.

Zentrale Lösung für die Alberto GmbH & Co. KG ist die ERP-Software Intex, die speziell auf die Bekleidungsindustrie abgestimmt ist. Bei der Einführung eines CRM-Systems war es darum wichtig, dass sich eine Schnittstelle zwischen beiden Lösungen einfach einrichten und nutzbringend einsetzen lässt. Weitere Anforderungen waren die Telefonie-Anbindung sowie der Versand des Newsletters und von Serien-Schriftstücken aus der Datenbank heraus. Aus diesen Gründen fiel die Wahl auf cobras CRM Software, die als offenes System Anbindungsmöglichkeiten an Fremdsysteme zulässt und die Kundenkommunikation über alle Kanäle hinweg unterstützt.

Ein Meilenstein: mobiles CRM für den Außendienst

Seit 2011 setzt das Unternehmen auf cobra Mobile CRM für seine Customs Manager. Diese greifen per iPhone auf die zentrale CRM-Software in der Firmenzentrale zu und nutzen sie, um Adressen zu suchen und sich mithilfe der Kontakthistorie auf die Besuche in Kaufhäusern und Boutiquen vorzubereiten. Ein besonderes Highlight für den Außendienst ist die Möglichkeit, die Besuchsberichte direkt von unterwegs in die Datenbank einzutragen.

Dafür wird in cobra eine Zusatztablette genutzt, in der die Außendienstmitarbeiter – teilweise per Dropdown-Liste – in kurzer Zeit wichtige Informationen eingeben können: zum Beispiel welcher Artikel sich besonders gut oder schlecht verkauft hat, wie die Ware in der Verkaufsfläche präsentiert wurde, ob der Verkaufsraum ordentlich oder ob reduzierte Ware im Angebot war. Auch das Interesse der Verkäufer vor Ort an den verschiedenen Alberto-Produkten wird dokumentiert.

Reklamationen können ebenfalls mithilfe von cobra Mobile CRM direkt von unterwegs aus angestoßen werden. Diese Informationen sind automatisch im zentralen cobra-Kundenmanagement-System für jeden Mitarbeiter in Service, Marketing oder Vertrieb ohne zeitliche Verzögerung verwertbar.

Nächtliches Stelldichein: cobra und Intex

Nicht nur im Außendienst weiß man die Zeitersparnis durch das CRM-System zu schätzen. Insgesamt bietet die Software viele Verbesserungen für den Vertrieb und hat sich schon lange amortisiert.



„Beim Kosten-Nutzen-Verhältnis ist die cobra Vertriebssteuerung wirklich fair aufgestellt.“

Marco Lanowy
Geschäftsführer
Alberto GmbH & Co. KG

Im Überblick

Die Alberto GmbH & Co. KG, Hersteller von Herrenmode mit Sitz in Mönchengladbach, beschäftigt derzeit rund 90 Mitarbeiter.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender

- 26

Nutzung

Vertrieb / Marketing / Service

Mobilität

cobra Mobile CRM für iPhone/iPad

Betreuender cobra Partner

exe
IT-Prozessmanagement



Alberto-Geschäftsführer Marco Lanowy äußert sich begeistert: „Beim Kosten-Nutzen-Verhältnis ist die cobra Vertriebssteuerung wirklich fair aufgestellt.“

Vor allem die enge Integration in das führende Warenwirtschaftssystem ist ein Erfolg: Jede Nacht findet ein Datenabgleich zwischen cobra CRM PLUS und dem ERP-System Intex statt. Dabei werden alle Stammdaten wie Adresse, Telefon- oder Faxnummer, die im Laufe des Tages geändert wurden, in beiden Systemen aktualisiert.

Für Marketing-Kampagnen und Vertriebsaktionen ist die Schnittstelle zwischen ERP- und CRM-System ebenfalls unerlässlich.

Die Exe hat dazu eine zweite Schnittstelle zwischen beiden Systemen, die sogenannte „Spontanrecherche“, eingerichtet: Ermittelt der Vertrieb beispielsweise einen Restbestand bestimmter Hosen, so kann er über diesen Button im ERP-System einfach und schnell recherchieren, welcher Kunde dieses spezielle Produkt zuvor geordert hat und es genau diesen Käufern noch einmal anbieten. Weitere Funktionen wie die CTI-Anbindung, die bei einem eingehenden Anruf sofort die Adresse des Anrufers im CRM-System öffnet, die Serienbrief-Funktion oder der Serien-E-Mail-Assistent, mit dessen Hilfe der Newsletter regelmäßig versendet wird, bedeuten eine große Erleichterung für die 90 Mitarbeiter des innovativen Mode-Unternehmens.

Der Blick in die Zukunft: iPads und Analysen

„Da es cobra Mobile CRM auch in spezieller HD-Auflösung für das iPad gibt, wollen wir die Software künftig auch auf unseren iPads einsetzen“, verrät Lanowy, „und wir warten schon gespannt auf die neuen Features der Version 2013.“

Außerdem ist geplant, die Besucherberichte automatisch nach bestimmten Kriterien auszuwerten. Dafür stehen in cobra vielfältige Möglichkeiten für Analysen und statistische Auswertungen zur Verfügung:

Cobra erfolgreich im Einsatz bei:

ALBERTO
Pants We Love

Alberto GmbH und Co. KG

alberto@alberto-pants.com
www.alberto-pants.com