

cobra® Anwenderbericht

Döhlemann. Training & Beratung

Personaldienstleister und Personalentscheider vertrauen immer wieder auf Döhlemann. Training & Beratung aus Bamberg, wenn es darum geht, ihre Mitarbeiter durch gezielte Schulungen für den Ausbau der Marktposition ihres Unternehmens fit zu machen. Döhlemann seinerseits setzt auf den CRM-Profi cobra Adress PLUS aus der Konstanzer Softwareschmiede cobra, um den eigenen Kundenstamm zu pflegen und zu erweitern. Die Software übernimmt das gesamte Kundenbeziehungsmanagement des Hauses und hat sich innerhalb kürzester Zeit bezahlt gemacht.

Liebe auf den ersten Blick

Eine Internet-Recherche ließ die Firma Döhlemann. Training & Beratung im Jahre 2004 zum ersten Mal auf die cobra GmbH und ihr cobra Adress PLUS aufmerksam werden. Man war auf der Suche nach einem neuen CRM-System, schaute sich bei einigen Anbietern um und besorgte sich Testversionen von verschiedenen Programmen. „Wir waren von cobra Adress PLUS auf den ersten Blick angetan. Vor allem die übersichtliche Benutzeroberfläche und die farbliche Gestaltung haben uns intuitiv überzeugt. Bei einer Software, mit der man täglich arbeiten will, spielt eben auch das Auge eine große Rolle“, erinnert sich Daniela Abendroth, Prokuristin bei Döhlemann. Training & Beratung. Auf den zweiten Blick überzeugte dann cobra Adress PLUS in den Tests nicht nur wegen seines Funktionsumfangs, sondern vor allem durch seine einfache Bedienbarkeit sowie seine Flexibilität beim Anpassen von Arbeitsoberflächen und Datenbanken. Auch die ausgereiften Möglichkeiten, Arbeitsprozesse innerhalb des Hauses durch eine zentrale Kontaktdatenpflege zu optimieren, bestachen. Für die insgesamt zehn Mitarbeiter wurden fünf interne und ein externer Arbeitsplatz mit cobra Adress PLUS – damals noch in der Version 9 – ausgerüstet. In drei verschiedenen Datenbanken werden von hier aus mehrere Tausend Adressen gepflegt und jeder Kontakt mit einer dieser Adressen ausführlich dokumentiert.

Kunden- und Interessentenfirmen werden als sogenannte Hauptadressen angelegt, denen dann die einzelnen Ansprechpartner innerhalb des jeweiligen Unternehmens mit ihren individuellen Durchwahlnummern, E-Mail-Adressen usw. als Nebenadressen zugeordnet werden. Durch die Möglichkeit, einzelnen Ansprechpartnern beliebig viele Stichworte zuzuweisen, lassen sich diese sehr genau charakterisieren. So wird unter den Stichworten vermerkt, wer an welchen Seminaren teilgenommen hat und ob eventuell Interesse an weiteren Schulungen besteht. Außerdem werden – soweit sie bekannt sind – auch die persönlichen Interessen und Vorlieben der Entscheider in den entsprechenden Unternehmen vermerkt.

Ziel dieser Stichwortvergabe ist es, sich für alle künftigen Marketingaktivitäten exakte Zielgruppen herausfiltern zu können. Dank der umfassenden Suchmöglichkeiten von cobra Adress PLUS ist es sehr einfach, aus einer Datenbank sämtliche Ansprechpartner herauszufiltern, die mehrere bestimmte Kriterien erfüllen. So ist es möglich, den Kontakt sowohl mit Kunden als auch mit Interessenten äußerst individuell zu pflegen, auf persönliche Vorlieben einzugehen – und damit nicht nur die Außenkontakte fruchtbarer zu gestalten, sondern auch eventuelle Streuverluste zu vermeiden.



„Die Investition in cobra Adress PLUS hat sich für uns ganz schnell amortisiert.“

Daniela Abendroth
Prokuristin bei Döhlemann.
Training & Beratung

Im Überblick

Anbieter von Seminarprogrammen und Beratungskonzepten für Personaldienstleister und Personalentscheider, die Ihre Mitarbeiter gezielt fit für die Zukunft machen möchten und damit Ihre Marktposition sichern und ausbauen möchten.

Eingesetzte Lösung

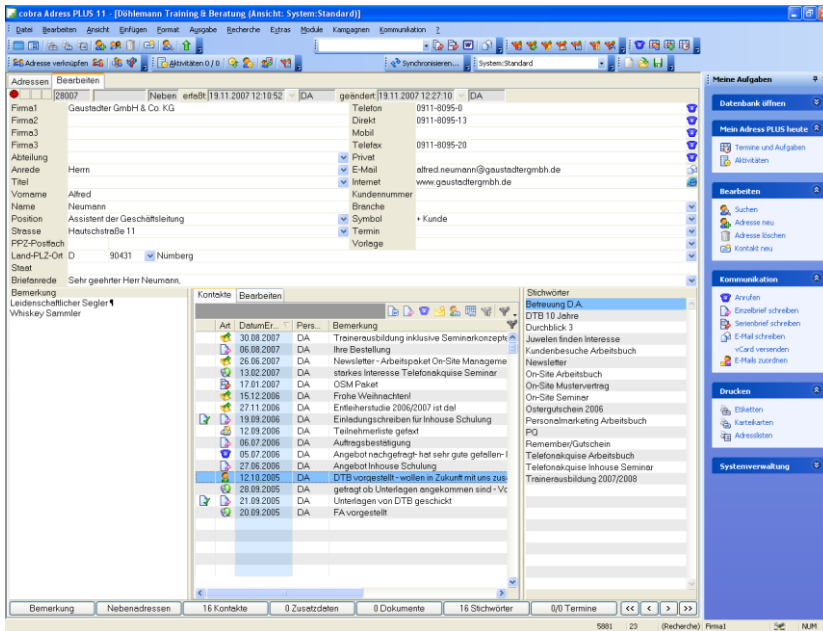
- cobra Adress PLUS

Anzahl Anwender

- 10

Nutzung

Kundenbetreuung / Telefonakquise



„Auch die Zusammenarbeit mit cobra läuft vorbildlich. Der Support ist 1a, und eine zerschossene Datenbank hat cobra uns in nur drei Stunden wiederhergestellt.“ Das zeigt: Wer andere erfolgreich berät, ist mit cobra Adress PLUS gut beraten.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Immer ein informierter Ansprechpartner

Die Datenbasis wird von den Mitarbeitern gemeinsam in cobra Adress PLUS gepflegt und ist daher immer aktuell. Wird eine Adresse angerufen, angeschrieben oder per Mail kontaktiert, wird ein entsprechender Eintrag in der Kontakthistorie hinterlegt, in dem Einzelheiten des Kontaktes für alle Berechtigten sichtbar eingetragen sind. An diesen Eintrag können entsprechende Dokumente (etwa der Text eines Schreibens an oder von Kunden) als Datei angehängt werden. So kann sich jeder Mitarbeiter im Handumdrehen einen umfassenden Überblick über alle Kontakte mit einem bestimmten Ansprechpartner verschaffen, natürlich auch über die Kontakte, die über seine Kollegen liefen.

Davon profitieren beide Seiten: Bei Döhlemann geht (selbst bei einem Wechsel eines Mitarbeiters) keine Information verloren, und der Kunde oder Interessent findet immer einen Ansprechpartner, der über ihn und seine Beziehung zum Unternehmen bestens informiert ist, selbst wenn der letzte Kontakt schon eine Weile zurückliegt.

Beim Mausklick - Anruf

Als „sehr, sehr gut“ lobt Daniela Abendroth die Erfahrungen, die man bei Döhlemann. Training & Beratung in den letzten Jahren mit dem Einsatz von cobra Adress PLUS – mittlerweile in der Version 12 – gemacht hat. Sie findet die guten Suchfunktionen, die übersichtliche Präsentation aller relevanten Daten auf einen Blick und die Telefonie besonders erwähnenswert. Die Telefonie stellt die Verbindung zwischen cobra Adress PLUS und der Telefonanlage des Hauses her. Mit ihr lässt sich eine Nummer per Mausklick direkt aus cobra Adress PLUS heraus anrufen (der Wählvorgang von Hand entfällt also), und beim Anruf von einer in der Datenbank vorhandenen Nummer öffnet sich automatisch die entsprechende Adresse. Außerdem nutzt man bei Döhlemann. Training & Beratung zur Akquise ein Zusatzmodul zu cobra Adress PLUS, das Telefonscript, ein intelligentes Werkzeug, das bei Telefonaktionen dafür sorgt, dass keine Frage vergessen wird und keine Antwort verlorengeht. „Die Investition in cobra Adress PLUS hat sich für uns ganz schnell amortisiert“, resümiert Daniela Abendroth.

Schützenstraße 67
96047 Bamberg
Tel: 09505 807480-7
Fax 09505 807480-8
info@doehlemann.de
www.doehlemann.de