

# cobra® Anwenderbericht

## Handelsvertretung Marx

Die Handelsvertretung Jürgen Marx hat sich auf Berufskleidung und Arbeitsschutz spezialisiert. Ihr Inhaber Jürgen Marx bedient ausschließlich den Fachhandel der Branche, steht aber in beratender Funktion auch Behörden, Industrie, Handwerk und Dienstleistern zur Seite. Das seit 2007 existierende Unternehmen entschied sich, seine ständig wachsende Kundschaft und die damit verbundenen, komplexen Abläufe einer Handelsvertretung durch cobra CRM PLUS professionell zu managen.

### Wichtige Anforderungen

„Excel-Listen und Outlook können eben doch kein Adressmanagement ersetzen“, weiß Jürgen Marx, Inhaber der Firma Handelsvertretung Jürgen Marx. Aus diesem Grund entschied er sich 2010, für das Unternehmen eine passende Software einzusetzen. Bei der Evaluation stand er vor dem Problem, dass viele Lösungen nicht variabel genug waren, um die besonderen Bedürfnisse der Handelsvertretung angemessen abbilden zu können. Auf Empfehlung eines Bekannten kam schließlich die Software des Konstanzer Unternehmens cobra ins Gespräch, die durch ihre Vielseitigkeit auffiel. Nach einer Präsentation des cobra Business Partners Frank Schäfer von „Mehr-Erfolg-mit-cobra.de“ waren alle im Unternehmen überzeugt: cobra CRM PLUS erfüllt die formulierten Anforderungen.

Während die drei Mitarbeiterinnen der Firma bereits in der Bedienung des neuen Systems geschult wurden, nahm Frank Schäfer die Umsetzung der zusätzlichen Wünsche in Angriff. Dazu wurden die Datenbank sowie Oberfläche und Formulare individuell angepasst und Verbindungen zu MapPoint, Lexware und Outlook eingerichtet. Ziel war es, in der neuen Datenbank die verschiedenen Beziehungen zu Händler, Kunden, Lieferanten und anderen Geschäftskontakten abzubilden. Dazu werden die Adressen bestimmten Kategorien zugeordnet.

### Optimierte Abläufe dank cobra

An einem Tag besucht Jürgen Marx bis zu acht Unternehmen mit verschiedenen Wünschen und Anforderungen. MapPoint organisiert die Tourenplanung von Jürgen Marx, so dass die Reisen möglichst effizient sind. Dafür werden die Adressdaten der Kunden aus cobra herausgezogen und an das Programm übergeben, womit ein reibungsloser Ablauf gewährleistet wird. Von unterwegs greift der Unternehmer dank Tablet mit VPN-Zugang zum firmeninternen Server auf die Kundendaten zu. So ist er auch auf seinen Reisen ständig aktuell informiert und damit bestens vorbereitet auf Verkaufs- und Beratungsgespräche. „Nach Eingang eines Auftrags von einem Industriekunden wird dieser in cobra erfasst und an den Hersteller von z.B. Arbeitssicherheitsbekleidung weitergegeben. „Ein Wiedervorlagesystem in cobra sorgt dafür, dass der Auftrag nicht in Vergessenheit gerät“, erläutert er. Über Lexware werden sämtliche Rechnungen erstellt. Doch statt die Adressdaten nun jedes Mal in zwei Systemen pflegen zu müssen, werden diese ausschließlich in cobra erfasst und von dort automatisch zur Rechnungsstellung übergeben, wodurch die Mitarbeiter viel Zeit sparen.

Wenn die geordnete Bekleidung zusätzlich mit einem Firmenlogo versehen werden soll, wird auch dies



„cobra ist meine Kommandozentrale. Ob unterwegs oder im Büro, alle Kundendaten sind immer live verfügbar.“

**Jürgen Marx,**  
Geschäftsführer der  
Handelsvertretung Marx

### Im Überblick

Die Handelsvertretung Jürgen Marx hat sich auf Berufskleidung und Arbeitsschutz spezialisiert. Das seit 2007 existierende Unternehmen entschied sich, seine ständig wachsende Kundschaft und die damit verbundenen, komplexen Abläufe einer Handelsvertretung durch cobra CRM PLUS professionell zu managen.

### Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender: 3

### Nutzung:

- Kontaktmanagement
- Bestellungsabwicklung
- Routenplanung

Betreuender cobra Partner:

**mehrerfolgmitcobra®**  
Autorisierter cobra-Business-Partner seit 2002



über cobra CRM PLUS erledigt. Denn im System sind neben den Händlerdaten auch die Daten der eigenen Textil-Veredelung angelegt. Je nach Spezialisierung wird der Auftrag entsprechend gesteuert. Zusätzlich werden die Logos der Kunden in einem speziell angepassten Dokumentenablagensystem archiviert – z.B. für eine spätere Nachbestellung.

Da die Handelsvertretung nicht nur verschiedene Gruppen betreut, sondern auch verschiedene Produkte unterschiedlicher Hersteller bewirbt, ist es notwendig, dass bei ihren Kunden unter Umständen mehrere Kundennummern und verschiedene Konditionen hinterlegt werden. Denn ein Händler kann von mehreren Herstellern Waren bestellen, die möglicherweise mit unterschiedlichen Konditionen versehen sind. Hier ist es dem Unternehmer wichtig, den Kunden im Gesamten zu sehen, um ihn entsprechend beurteilen und beraten zu können.

Einmal im Monat werden die Umsätze der Hersteller an die Firma Handelsvertretung Jürgen Marx übergeben, die in einer angelegten Zusatztabelle erfasst und dargestellt werden. Mithilfe derer wird die Provisionsabrechnung vorgenommen und

es können wichtige Entwicklungen im Markt stets aktuell verfolgt werden.

### **Vielseitige Nutzungsmöglichkeiten**

Besonders wichtig sind für das Unternehmen die Recherchefunktionen der Software. cobra CRM PLUS bietet zahlreiche Möglichkeiten: Es kann nach nahezu allem gezielt recherchiert werden, um einen möglichst zielgruppen-genauen Verteiler erstellen zu können. „Dank cobra CRM PLUS wird nun sichergestellt, dass nicht versehentlich ein Industriekunde eine für ihn völlig uninteressante Information erhält, die für Händler bestimmt war“, freut sich Marx. Aber natürlich lässt sich innerhalb des Kundenstamms die Suche noch weiter verfeinern, ganz unproblematisch – je nach Thema des Mailings. Aber auch für interne Zwecke ist die Recherche ein häufig genutztes Mittel in der Handelsvertretung. So lässt sich mit wenigen Klicks beispielsweise auch heraussuchen, wer sich als besonders aktiver Kunde erweist, da es bisher zu vielen Anfragen oder gemeinsamen Projekten o.Ä. kam.

Auf die Kontakthistorie legt man im Unternehmen ebenfalls sehr großen

Wert. Sie erlaubt es, innerhalb kürzester Zeit einen Überblick über den bisherigen Verlauf der Gespräche zu erhalten. So muss nicht nachgefragt werden, ob eine bestimmte Information bereits an den Kunden oder Hersteller weitergegeben wurde – ein Blick in die Kontakthistorie genügt. Das ist insbesondere deshalb wichtig, da ein externes Sekretariat die Firma in der Annahme von Anrufen unterstützt. Auch sie erstellen nach jedem Telefonat einen Hinweis beim entsprechenden Kunden. Das sorgt für reibungslose Abläufe und erzeugt ein gutes Gefühl auf allen Seiten.

### **Rundum zufrieden**

Dank cobra CRM PLUS sind die Vorgänge deutlich vereinfacht, für eine optimale Betreuung aller Glieder zwischen Herstellung und dem Endverbraucher. „cobra CRM PLUS ist gerade für Handelsvertreter enorm geeignet, denn es besticht unter anderem durch die Möglichkeiten, der Anbindung eines Warenwirtschaftsystems und eines guten Preis-Leistungsverhältnisses. Leider ist es in der Branche recht unbekannt“, resümiert Jürgen Marx. Und fügt hinzu: „cobra ist meine Kommandozentrale. Ob unterwegs oder im Büro, alle Kundendaten sind immer live verfügbar.“

**cobra erfolgreich im Einsatz bei:**



### **Handelsvertretung Jürgen Marx**

Im Diebesgarten 6  
35066 Frankenberg / Eder  
j.marx@hvjm.de  
www.hvjm.de