

# cobra® Anwenderbericht

## Horizon GmbH

Die Horizon GmbH gilt als weltweit führender Hersteller von Maschinen für die Druckweiterverarbeitung. Ihre Maschinen für das Zusammentragen, Broschürenfertigen, Sammelheften, Falzen, Klebebinden, Schneiden und Laminieren verarbeiten Druckbogen zu perfekten und gebrauchsfähigen Druckprodukten. Die umfangreichen Kundendaten des Marktführers Horizon hält die Softwarelösung des Konstanzer CRM-Pioniers cobra zusammen und stellt diese per mobilem CRM den Horizon-Vertriebsmitarbeitern zur Verfügung, die stetig die Kunden in Deutschland, Österreich und Ungarn vor Ort betreuen.



### cobra erfüllt Zielfunktionalität

Mit CRM-Systemen hatte die Horizon GmbH bereits vor ihrem Kontakt zu cobra Erfahrungen gemacht – allerdings keine guten, wie sich Geschäftsführer Rainer Börgerding erinnert. Mit zwei verschiedenen CRM-Produkten hatte das Druckweiterverarbeitungs-Unternehmen mit Sitz in Quickborn schon gearbeitet, doch enorm hohe Software- und Customizingkosten und eine „nie erreichte Zielfunktionalität“ hatten Börgerding veranlasst, nach einer neuen Lösung zu suchen. Über eine Empfehlung des Horizon Vertriebsleiters Hans-Peter Lehmann wurde der innovationsfreudige Geschäftsführer 2010 auf cobra CRM-Software aufmerksam – besonders auch wegen der umfassenden mobilen Anwendungsmöglichkeiten.

### Perfekte Vertriebsvorgänge – per iPad und im Homeoffice

Mit cobra CRM PRO verwaltet das Unternehmen sämtliche seiner 6000 Kundendaten samt komplexer Maschinendaten. Und die Gebietsleiter, die die Kunden im In- und Ausland regelmäßig betreuen, haben von unterwegs via iPad und im Homeoffice per PC Zugriff auf die zentrale Datenbank und damit alle Informationen zum Kunden im Blick.

Sofort abrufbar sind ebenso sämtliche Angebote und Rechnungen sowie die jeweiligen Vertriebsvorgänge. Die Forecasts müssen von den Gebietsleitern nicht mehr separat pro Monat erstellt werden, sondern ergeben sich automatisch aus den Positionen der Vertriebsprojekte. Zudem ermöglicht die cobra CRM-Software durch das Vertriebsmodul Aussagen zur Umsatzwahrscheinlichkeit, die wiederum als Bestell- und Logistikkomponente für das interne Bestellwesen fungieren. „Ich hätte es nicht mehr für möglich gehalten, dass innerhalb von wenigen Monaten eine funktionierende Vertriebsunterstützung in einer derart hohen Qualität erreicht werden kann“, macht Geschäftsführer Rainer Börgerding deutlich. „Die Disposition erhält jetzt klare Zeit- und Zielangaben über die integrierte Statistikfunktion und die Geschäftsleitung kann per Klick den stets aktuellen Forecast sämtlicher Gebietsleiter einsehen.“ Dem Vertrieb liegen zu jedem Interessenten und Kunden vollständige Daten der Kontakte, der Maschinen, der Akquisetätigkeiten und des Angebots- und Abrechnungswesens vor.

„Die Disposition erhält jetzt klare Zeit- und Zielangaben über die integrierte Statistikfunktion und die Geschäftsleitung kann per Klick den stets aktuellen Forecast sämtlicher Gebietsleiter einsehen.“

**Rainer Börgerding**  
Geschäftsführer  
Horizon GmbH

### Im Überblick

Die Horizon GmbH vermarktet mit 66 Mitarbeitern in Deutschland, Österreich und Ungarn hochwertige japanische Maschinen zur Druckweiterverarbeitung.

### Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PRO

### Anzahl Anwender

- 21

### Nutzung

Vertrieb und Disposition,  
in Planung: Service und Warenwirtschaft

### Betreuender cobra Partner





## Angebotsschreibung per Individualprogrammierung

Gemeinsam mit dem von Horizon ausgewählten cobra-Partner Rainer Willmanns von Highway-CRM aus Leverkusen ist die cobra CRM-Software passgenau auf Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten worden. Zudem wurde die Angebotschreibung per Individualprogrammierung komplett neu gestaltet: Früher schickten die Gebietsleiter die Daten für das jeweilige Angebot an den Innendienst, der das Angebot erstellte und zur Kontrolle wieder an den Gebietsleiter zurücksendete. Dieser musste den Vorgang dann freigeben, damit der Innendienst das Angebot letztendlich versenden konnte. „Umständlich, zeitraubend und fehlerträchtig“ urteilten Börgerding und cobra-Partner Willmanns einhellig.

Mit einem ausgeklügelten Kombinationssystem von Individualberechnungen und Standardtexten kann der Gebietsleiter nun mit cobra Angebote zeitnah in allerbesten Qualität mit individuellen Texten und Zahlen und den notwendigen Standardangaben erstellen. Abschließend kann der Gebietsleiter wählen, ob er das vielseitige Angebot drucken und per Post oder persönlich übergeben möchte oder ob das Angebot per Mail als PDF-Dateianhang versendet wird. In der Kontakthistorie zum Kunden stehen dann sowohl die Word-Angebotsdokumente als auch die versendeten E-Mail-Angebote. Versendete Angebote erhalten dort den recherchierbaren Status „offen“ für die weitere Nachverfolgung durch die Gebietsleiter.

## Jedem Gebietsleiter seine Rechte

Doch nicht nur die Angebotserstellung, auch die gesamte Datenbankstruktur des Unternehmens ist durch den Einsatz von cobra vereinheitlicht und damit vereinfacht worden. Früher erhielt jeder Gebietsleiter eine einzelne Datenbank mit seinen Kundendaten. Diese Datenbank musste mit der Mutterdatenbank stets synchronisiert werden. „Diese Vorgehensweise verursachte massive Fehler“, erinnert sich der Geschäftsführer. So wurden bereinigte Daten nach einer neuen Synchronisation wieder fehlerhaft zurückgeschrieben und gelöschte Adressen hielten wieder Einzug.

Durch das hochkarätige Rechtssystem in cobra CRM PRO sind nun sämtliche Daten aller Gebietsleiter in einer einzigen Datenbank. Dennoch sieht jeder Gebietsleiter nur die Adressen, die ihm zugeteilt sind. Die Geschäfts- und Vertriebsleitung jedoch haben Auswertungszugriffe über alle Aktivitäten aller Gebietsleiter. Die Livezugriffe per iPad oder Homeoffice-PC machen umständliche und zeitaufwändige Synchronisationsläufe überflüssig und sorgen somit für eine spürbare Zeitersparnis bei der Akquisetätigkeit.

Dennoch ist dem Geschäftsführer Rainer Börgerding klar: „Ein CRM-Projekt endet nie.“ Doch mit cobra fühlt man sich in Quickborn gut gerüstet für die Zukunft. „Bereits in der ersten Präsentation wurde deutlich, dass Herr Willmanns nicht nur CRM-Spezialist in Sachen cobra-Software ist, sondern auch betriebswirtschaftlich und vertrieblich weiß, wovon er redet und fundierte Erfahrungen in Unternehmensberater-Qualität einbringt. Wie sich herausstellte, ein Glücksgriff für das cobra-Projekt und unsere Optimierungsansprüche“.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

# Horizon

Horizon GmbH  
[www.horizon.de](http://www.horizon.de)