

# cobra® Anwenderbericht

## I.S.T Innovative Sewer Technologies GmbH

Die I.S.T. Innovative Sewer Technologies GmbH mit Sitz in Bochum zählt zu den erfolgreichsten und innovativsten Komplettanbietern für die Rohr- und Kanalsanierung. Das stark wachsende Unternehmen wurde im Frühjahr 1998 gegründet und operiert mittlerweile weltweit. Sowohl als Hersteller, als auch als Händler ist die Firma mit einer Vielzahl erfolgreicher Kanalisierungsprodukte am Markt. Für einen professionellen Ablauf werden die Prozesse über cobra CRM PRO abgebildet.

Bereits ein Jahr nach ihrer Gründung im Jahr 1998 entschied sich die I.S.T. GmbH für den Einsatz von cobra. Damals wie heute war Wilfried Oberkönig, Prokurist der Firma, zuständig für die Anschaffung einer CRM-Software. Die Installation und Einrichtung der Software erfolgte selbstständig. Nachdem zwischen 2002 und 2005 eine andere Software genutzt wurde, entschied man sich, zurückzugehen. „cobra Adress PLUS war so viel benutzerfreundlicher als das andere System, da fiel die Entscheidung nicht schwer“, verrät Oberkönig. Die Implementierung erfolgte dieses Mal mit einem Dienstleister, der alles den Mitarbeiterwünschen entsprechend einrichtete. Insbesondere das Adressmanagement mit der angeschlossenen Telefonie stand zu dieser Zeit im Vordergrund.

### Neue Anforderungen

Durch eine ständig steigende Anzahl von Mitarbeitern, die zudem immer komplexere Aufgaben zu erledigen hatten, entschied man sich 2013 dazu, die Arbeit mit der CRM-Lösung zu intensivieren, um alle Ressourcen optimal einsetzen zu können. Dafür wurde nach einem cobra-Partner aus der näheren Umgebung gesucht. Kenntnisse rund um das Thema ELO waren für die Wahl ebenfalls essentiell, arbeitete die I.S.T. GmbH doch seit langem mit dem Dokumentenmanagementsystem (DMS). So fiel die Entscheidung auf die exe GmbH aus Mönchengladbach, die alle Anforderungen erfüllte. Nach einer intensiven Beratung entschied man sich für ein Upgrade auf cobra CRM PRO, das

durch spezielle Möglichkeiten der Datenstrukturierung besonders flexibel ist und somit die gewachsenen Anforderungen des Unternehmens erfüllen konnte. Während die Oberfläche noch entsprechend der Bedürfnisse der I.S.T. GmbH angepasst wurde, wurden die Mitarbeiter eingehend geschult, um die CRM-Lösung umfassend nutzen zu können. „CRM ist für I.S.T. die zentrale Schaltstelle, in der sämtliche Informationen zum Kunden und auch den Produkten abgelegt sind. Da ist es wichtig, dass jeder umfassend geschult wird, um anschließend gewinnbringend damit arbeiten zu können“, weiß Oberkönig.

### Umfassender Einsatz

Die neue cobra-Version wird in allen Bereichen eingesetzt, gerade auch in der täglichen Bürokommunikation. So lassen sich E-Mails und Briefe bequem aus cobra heraus erstellen und versenden. Diese können anderen Mitarbeitern zusätzlich als Vorlage zur Verfügung gestellt werden, so dass für wiederkehrende Informationen nicht jedes Mal ein neues Dokument verfasst werden muss. „Dank dieser Systematisierung in vielen Bereichen ist unsere Arbeit deutlich effizienter geworden“, freut sich Oberkönig. Die erstellten Briefe werden durch die Schnittstelle zu ELO automatisch dort archiviert und sind jederzeit über beide Programme wieder abrufbar. Dank einer Schnittstelle zum Warenwirtschaftssystem lassen sich auch alle Rechnungen in cobra direkt beim Kunden zuordnen und in ELO ablegen – ohne, dass ein Mitarbeiter



„Dank cobra sind wir deutlich besser aufgestellt und können effizienter arbeiten.“

**Wilfried Oberkönig**  
Prokurist I.S.T GmbH

### Im Überblick

Die I.S.T. Innovative Sewer Technologies GmbH mit Sitz in Bochum zählt zu den erfolgreichsten und innovativsten Komplettanbietern für die Rohr- und Kanalsanierung. Das stark wachsende Unternehmen wurde im Frühjahr 1998 gegründet und operiert mittlerweile weltweit. Sowohl als Hersteller, als auch als Händler ist die Firma mit einer Vielzahl erfolgreicher Kanalisierungsprodukte am Markt.

### Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PRO
- cobra Mobile CRM

### Anzahl Anwender:

- 16

### Nutzung

Vertrieb, Marketing, Service, Außendienst, Geräteverwaltung

### Betreuender cobra Partner

**exe**  
IT-Prozessmanagement



sich zusätzlich darum kümmern muss. Daneben sind besonders die Vertriebsprojekte intensiv im Einsatz. Darüber lassen sich einzelne Leads gezielt betreuen, denn jeder Schritt wird detailliert vermerkt. So ist auf einen Blick ersichtlich, welcher Interessent sich auf welcher Stufe der Kundengewinnung befindet, ob bereits Informationsmaterial verschickt wurde oder schon ein Angebot erstellt wurde.

### Auch unterwegs alles zur Hand

Damit auch der Außendienst unterwegs aktuell informiert ist, wird cobra Mobile CRM eingesetzt. „Da es sich bei den Außendienstarbeiten meist um mehrtägige Reisen handelt, ist es besonders wichtig, nicht auf einem Stand zu sein, der mehrere Tage alt ist. In dieser Zeit kann sich viel getan haben“, weiß Oberkönig. „cobra Mobile CRM erlaubt es, die Daten auf dem aktuellsten Stand auf dem mobilen Endgerät abzurufen und im Kundengespräch entsprechend vorbereitet zu sein, um auf aktuelle Veränderungen reagieren zu können.“

### Ständige Weiterentwicklung

Für die I.S.T. ist das CRM-System eine Lösung, die sich in der ständigen Entwicklung befindet. „Wir haben noch viel vor, in der nächsten Zeit wird es eine zusätzliche Nutzungsintensivierung geben“, verrät Oberkönig. Denn auch das Kampagnenmanagement soll verstärkt eingesetzt werden, um mithilfe der Workflows Arbeitsschritte zu automatisieren und so für die Mitarbeiter eine Entlastung zu schaffen. Denn über Kampagnen können beispielsweise Marketingaktivitäten wie Cross- und Upselling-Maßnahmen umfangreicher durchgeführt oder der Versand bestimmten Informationsmaterials automatisiert vorgenommen werden.

Auch die Geräte der Firma, eingeteilt in vier Artikelgruppen, sollen in Zukunft in der cobra-Datenbank in freien Tabellen abgelegt werden. So wird für die Mitarbeiter innerhalb der Gerätedatenbank sofort ersichtlich, bei welchen es sich um ein Leih- oder Rücknahmegerät handelt. Im Falle eines Leihgerätes lässt sich prüfen, wie lange und zu welcher Gebühr es verliehen wurde. Handelt es sich um ein Rücknahmegerät, lässt sich vermerken, ob der Kunde dies zurückgegeben hat, um z.B. das nächstgrößere Gerät anzuschaffen.

### Optimierung der Produkte

Auch alle Servicefälle sollen in naher Zukunft über die CRM-Software abgebildet werden können. Im Unternehmen verspricht man sich dadurch eine weitere Optimierung der Produkte, da so schnell ersichtlich wäre, bei welchen Ersatzteilen in welchen Produkten besonders häufig Fehler auftreten. So können die Mitarbeiter gezielt reagieren, um das Produkt den Anforderungen anzupassen. „Das würde natürlich eine enorme Verbesserung im Bereich der Weiterentwicklung bedeuten – neben der Tatsache, dass wir so auch alle Servicefälle im Blick haben und nichts verloren gehen wird“, weiß Oberkönig.

### Große Zufriedenheit im Unternehmen

Die I.S.T. GmbH ist sehr zufrieden mit ihrem CRM-System. Es erlaubt eine lückenlose Betreuung der Kunden. „Dass wir alles in einem System in einer Datenbank ablegen können, ist ideal. Dank cobra sind wir deutlich besser aufgestellt und können effizienter arbeiten“, freut sich Oberkönig. „Mit all unseren Vorhaben für die nächste Zeit sind wir uns außerdem sicher, eine weitere Effizienzsteigerung spielend leicht möglich zu machen.“

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



**I.S.T Innovative Sewer Technologies GmbH**

info@ist-web.de  
www.ist-web.com