



Pfinder KG

Die Pfinder KG hat sich in den letzten 100 Jahren vom Württembergischen Hoflieferanten hin zum Experten für die Herstellung und den Vertrieb von Korrosionsschutzprodukten sowie zum Marktführer im Bereich Hohlraumkonservierung entwickelt. Heute ist das Böblinger Unternehmen mit über 100 Mitarbeitern ein kompetenter Partner diverser Automobil-konzerne und Pfinder Produkte werden jährlich in weit über 9 Millionen Fahrzeugen eingesetzt. Zusätzlich zu

den Produkten zum Korrosionsschutz im Fahrzeugbau verfügt das Unternehmen auch über Spezialprodukte für die zerstörungsfreie Werkstoffprüfung, Reinigung sowie temporären bzw. dauerhaften Korrosionsschutz von Bauteilen. In den Bereichen Auftragsabwicklung, Ein- und Verkauf vertrauen die Mitarbeiter seit Mitte 2016 auf cobra CRM PLUS.

“Dank unseres CRM-Systems sind wir nun in der Lage, uns aktuelle Informationen aus unterschiedlichen Systemen in einer Plattform anzeigen zu lassen und die stattfindende Kommunikation zentral zu dokumentieren. Einzelne „Postfach-Datengräber“ gehören damit der Vergangenheit an.“

Klaus Angerer
Leiter IT
Pfinder KG

Highlights:

- Die individuelle Anbindung an das AS/400 Warenwirtschaftssystem ermöglicht top aktuelle Auswertungen über Umsätze und gibt Mitarbeitern jederzeit einen umfassenden Blick über den Auftragsstatus.
- Dokumentation der „Verhandlungsschritte“ des Einkäufers in cobra.

Eingesetzte Lösung:

cobra CRM PLUS | Anzahl Anwender 50

Nutzung:

Vertrieb, Außendienst, Management, Einkauf, Auftragsabwicklung, Service, IT

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

PFINDER KG
Postfach 1769
71007 Böblingen
Telefon +49 7031 2701-0

pfinder@pfinder.com
www.pfinder.com



Die Wahl des richtigen Systems

Die Firma Pfinder KG versuchte lange, Kundenbeziehungen durch die Nutzung einer Mischung aus Outlook, diversen Netzwerkordnern, Excel Listen und lokal gespeicherten Dateien darzustellen. Aufgrund des unverhältnismäßig hohen Aufwandes, der regelmäßig mit dem Zusammensuchen benötigter Informationen einherging, entschied man sich in ein professionelles Kundenmanagement System zu investieren. Zukünftig sollten alle Mitarbeiter zu jeder Zeit Zugriff auf die wichtigsten Kundeninformationen haben. „Die cobra CRM Lösung war einem Mitarbeiter des Hauses Pfinder von einem früheren Arbeitgeber her bereits bekannt und wurde uns aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Software empfohlen“, erklärt Klaus Angerer, Leiter IT bei der Pfinder KG.

Im Auswahlverfahren wurde die cobra CRM-Software dann zwei weiteren Systemen gegenübergestellt. Der Umgang mit den anderen Lösungen wurde jedoch schnell als zu komplex

empfunden, weswegen man erst einmal das cobra Produkt einem ausführlicheren Praxistest unterzog. „Wir wollten wissen, ob unsere Mitarbeiter die Kundenmanagement-Software leicht bedienen und somit effizient nutzen können. Zusätzlich musste das System natürlich beweisen, dass es unseren funktionalen Anforderungen des Arbeitsalltages standhalten kann. Mit den Ergebnissen waren wir sehr zufrieden, weshalb die finale Entscheidung auf cobra CRM PLUS fiel“, erzählt Angerer.

Nun sind endlich alle relevanten Informationen in einer zentralen SQL Datenbank mit ca. 2500 Adressen zusammengefasst. Zusätzlich haben die cobra Experten die Ansichten und die Oberfläche der Software speziell auf die unterschiedlichen Anforderungen der Pfinder Mitarbeiter in den Bereichen Auftragsabwicklung, Verkauf Innen- und Außendienst, Einkauf sowie IT angepasst.

Nützliche Schnittstellen

cobra CRM PLUS lässt sich über eine Vielzahl von verfügbaren Schnittstellen mit bereits bestehenden Systemen verbinden. So entsteht durch den permanenten Austausch mit unterschiedlichen Datenquellen eine verlässliche Informationszentrale. Durch diese Integration lassen sich dann beispielsweise Umsatzzahlen, Kommunikationsdetails und Kundendaten zentral bündeln und dies ermöglicht den Mitarbeitern dank stets aktueller Daten einen umfassenden Überblick.

Bei Pfinder sorgt hier konkret eine Anbindung an das AS/400 Warenwirtschaftssystem für eine Datenübertragung in das cobra Statistikmodul und dies ermöglicht dann die Echtzeit Anzeige von Einkaufs- und Verkaufs-Vorgängen im System. So können Veränderungen sofort erkannt werden und das Unternehmen kann zukünftig noch schneller und flexibler reagieren. Zudem lassen sich über das integrierte cobra

Berichtsmodul zusätzlich sofort die offenen und schon erledigten Rechnungen sowie die jeweiligen Umsatzzahlen einsehen.

Insbesondere bei der Identifikation von eingehenden Telefonaten oder bei der einfachen Anwahl einer Telefonnummer ist die TAPI-Schnittstelle in der täglichen Arbeit eine große Erleichterung. „Die Telefonzentrale kann bei einem eingehenden Telefonat nicht nur sofort sehen, um welchen Kunden es sich handelt, sondern darüber hinaus auch in cobra sofort erkennen, welches Vertriebsteam für den Anrufer zuständig ist. Er wird dann sofort zum richtigen Ansprechpartner weitergeleitet und dieser bekommt schon beim ersten Klingeln sofort die offenen Auftragspositionen des Kunden angezeigt. Das spart uns Zeit, lästiges Nachfragen und hinterlässt beim Kunden einen guten Eindruck“, freut sich Angerer.



Effektive Kommunikation

Ab sofort werden im Verkauf Details über die Kommunikation mit den Kunden zentral in cobra CRM PLUS hinterlegt. Früher waren solch wichtige Informationen oft in Besuchsberichten oder lokal gespeicherten Dateien versteckt. Jetzt stehen diese Daten bereichsübergreifend den Mitarbeitern des Unternehmens zur Verfügung. Davon profitieren nun auch die Pfinder Außendienst-Mitarbeiter, denn für sie wurden per VPN-Tunnel mobile Zugänge eingerichtet. Damit können sie die Kundeninformationen auch von unterwegs aus einsehen und direkt vor Ort verlässlich Auskunft geben.

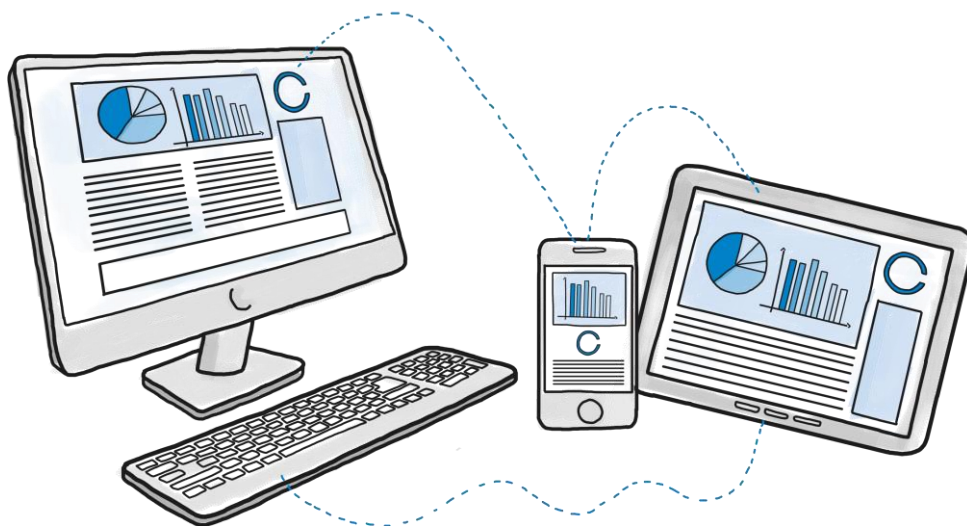
Im Einkauf werden die Verhandlungsschritte in cobra CRM PLUS dokumentiert, so dass die verschiedenen Mitarbeiter jederzeit mittels Kontakthistorie über den letzten Stand der Kommunikation unterrichtet sind. Dies unterstützt zum Beispiel das zielstrebige Verhandeln von Einkaufspreisen. Durch die Bündelung von Adressen, Kontakten, Gesprächsnotizen, E-Mails und Besuchsberichten in einer Datenbank geht nichts mehr verloren und zukünftig bleibt keine Information ungenutzt.

Ein positives Fazit

„Wir sind sehr zufrieden, wie flexibel cobra CRM PLUS in der Anpassung an die individuellen Anforderungen ist. In unserer täglichen Arbeit ist die CRM-Software sehr intuitiv nutzbar und äußerst übersichtlich. Jetzt sind wir schon beim ersten Klingeln umfassend über den Kunden informiert und können tollen Kundenservice bieten. Momentan gehen wir sogar davon aus, dass sich durch die Verbesserungen die

Investition in die CRM Lösung bereits früher als geplant amortisiert“, resümiert Herr Angerer.

Die Pfinder KG plant den Rollout auf fast alle Abteilungen im Unternehmen, da der wirkliche Benefit einer solchen zentralen Lösung erst dann zum Tragen kommt, wenn alle beteiligten Stellen auf zentrale Informationen zugreifen oder diese einspeisen können.



Mit cobra filtern und analysieren Sie schnell und einfach Ihren kompletten Datenbestand und nutzen die Informationen für die strategische und operative Planung.

Weitere Referenzen ...



unter www.cobra.de/referenzen

cobra[®]
schneller erfolgreich

cobra - computer's brainware GmbH

Weberinnenstraße 7
D-78467 Konstanz
Telefon 07531 8101-0

info@cobra.de
www.cobra.de