

cobra® Anwenderbericht

Riek, direkt Marketing Fairmarktung GmbH & Co. Service KG

Als Adressenverlag begann die Riek, direkt Marketing Fairmarktung GmbH & Co. Service KG mit Sitz in Wehrheim. Mittlerweile bietet sie jeden gewünschten Service rund um das Direktmarketing und blickt auf mehr als 40 Jahre Erfahrung zurück. Den Schwerpunkt des Unternehmens bildet das nationale und internationale Adress-Management mit einer qualifizierten Zielgruppenberatung und der Beschaffung von Business- sowie Consumeradressen. Mit der CRM-Software von cobra managt die Firma die Vermietung der Adressdaten für ihre Kunden sowie ihre eigenen Marketing- und Vertriebsaktivitäten.



Der Leistungsumfang des Unternehmens ist groß: Die durchgängige Servicekette reicht von der Adressen- und Zielgruppenbeschaffung über E-Mail-Marketing, Gestaltung und Druck, Produktion personalisierter Werbemittel bis hin zu Versandservices und Responsemanagement von Direktmarketingaktionen. Geschäftsführer Udo Riek und zehn Mitarbeiter beraten und unterstützen ihre Kunden rund um die Themen Direkt- und Dialogmarketing. Passend zu Produkt, Branche oder Situation wird die Zielgruppe analysiert und ausgewählt. Auf Wunsch entwirft das Team komplette Direktmarketing-Kampagnen und führt sie auch anschließend für seine Kunden durch.

Adressdatenmanagement mit cobra CRM Software

Besondere Bedeutung hat cobra bei Riek für die Verwaltung und Vermittlung der unzähligen Mietadressen, die von Allgemeinärzten über Personalentscheider bis hin zu Werks- und Betriebsleitern reichen und verschiedenste Branchen abdecken. Die Agentur hat die Entscheider- und Privat-Adressen in mehreren separaten Datenbanken im cobra-System gespeichert.

Dort sind alle wichtigen Informationen wie Markt, Branche, Wirtschaftszweigsystematik, WZ-Code, Beschäftigtenzahl, Umsätze, Gründungsdatum und viele weitere Details gespeichert. Grundsätzlich können Adressen gemietet oder mit Informationen angereichert werden.

Für Kundenaufträge werden in diesen Beständen entsprechende Selektionen durchgeführt und die Daten dann für den jeweiligen Kunden exportiert. So lassen sich mithilfe der gezielten Suchfunktion in cobra die Daten perfekt unterteilen, beispielsweise die Businessadressen der Entscheider nach Verantwortungsbereich, Umsatz oder Beschäftigtenanzahl oder die Konsumenten nach Berufen, Lifestyle, Kaufgewohnheiten, Alter oder Kaufkraft. Über 100 Stichwörter und Unterstichwörter helfen, die Adressauswahl weiter zu differenzieren. Denn die qualifizierten und stets aktuellen Adressen sind das Kapital von Riek, direkt Marketing. Bis der Kunde die auf seine persönlichen Bedürfnisse abgestimmte Auswahl der Adressen mit allen für ihn relevanten Informationen erhält, ist eine umfangreiche Selektion notwendig, die mehrere Stunden dauern kann. Dank cobra behalten die Mitarbeiter bei dieser Aufgabe den Überblick.

„Es würde zu weit führen, jedes Feature und Highlight zu erwähnen, dass uns den betrieblichen Ablauf in unserer Direktmarketingagentur effizienter gestaltet. Sicher ist, dass die cobra sozusagen unsere Geschäftsvorgänge zusammenhält und für uns zur führenden zentralen Plattform für die interne und externe Kommunikation geworden ist.“

**Udo Riek,
Geschäftsführer
direkt Marketing**

Im Überblick

Das über 40 Jahre bestehende Unternehmen hat neben dem Komplettservice rund um das Direktmarketing einen Schwerpunkt im nationalem und internationalem Adressmanagement.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PRO

Nutzung

Verwaltung und Kategorisierung von Mietadressen / Kunden- und Lieferantenmanagement / Kommunikation und Büroorganisation



Außerdem ist in der Datenbank stets klar dokumentiert, welche Adresse für welchen Kundenauftrag verwendet wurde. „Da die Adressen für einen festgelegten Zeitraum geleast oder zur Einmalnutzung gemietet werden, überprüfen wir anhand einer in cobra gespeicherten Kontroll-Adresse, ob die Daten darüber hinaus genutzt werden“, erläutert Geschäftsführer Udo Riek die Wichtigkeit der Dokumentation. Weitere wichtige Informationen wie Interessenschwerpunkte des Kunden, Freigaben bezüglich postalischer und elektronischer Werbung oder ob ein Double Opt-In vorliegt, werden in der Datenbank festgehalten. Sie bilden die Grundlage für Vertriebs- und Marketing-Aktionen wie Telefon-Akquisen oder Print- und E-Mailings für Interessenten sowie Kunden.

„Ohne cobra undenkbar“

Auch aus dem eigenen Arbeitsalltag ist die Software für den Geschäftsführer nicht mehr wegzudenken. Im Unternehmen wird großen Wert daraufgelegt, dass die Kontakthistorie stets einwandfrei gepflegt ist, denn so kann jeder einzelne im Team sofort auf Anfragen von Kunden reagieren.

Da auch Teilzeitkräfte im Einsatz sind, sorgt diese Funktion für einen reibungslosen Ablauf.

Jeder Mitarbeiter hat in cobra alle Kundendaten, Ansprechpartner und Absprachen mit Lieferanten oder den Status eines Auftrages aktuell im Blick. Informationen gehen im Laufe der Zeit nicht verloren, sondern können durch eine systematische Verschlagwortung strukturiert und jederzeit wiedergefunden werden. Viele weitere Recherchefunktionen, beispielsweise die Volltextsuche und andere, ergänzen diese Leistung. Adressverknüpfungen helfen dabei, wichtige Verbindungen zwischen Firmenadressen nachzuvollziehen und im Geschäftsvorgang zu berücksichtigen.

Hans-Peter Grösgen, Leiter Kundenmanagement und IT bei Riek ist begeistert: „Ohne cobra als zentrale Drehscheibe für unsere Kunden- und Lieferantenkommunikation wäre ein geordneter und effizienter Betrieb undenkbar.“

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Riek, direkt Marketing GmbH
www.adressen-riek.de

Kundenkommunikation leicht gemacht

Eine wesentliche Erleichterung in jedem Geschäftsvorgang ist die Korrespondenz mit Kunden und Lieferanten mithilfe der cobra-Briefvorlagen. Vom Akquiseanschreiben bis zur Rechnung können so auf Knopfdruck personalisierte Schreiben erstellt, auf Wunsch ausgedruckt oder als PDF per E-Mail aus der cobra-Datenbank versendet und automatisch in der Kontakthistorie dokumentiert werden.

„Es ist sehr komfortabel, dass jede eingehende E-Mail direkt über ein Add-In von Outlook einer vorhandenen Adresse in der cobra-Kontakthistorie zugeordnet werden kann. Ist der Kontakt noch nicht angelegt, erspart es Zeit und Fehler, beispielsweise aus der E-Mail-Signatur die automatische Adressübernahme per copy and paste zu nutzen und die Adresse neu einzufügen“, erläutert Riek eine weitere Funktion der Software zur besseren Kommunikation.

Auch die Telefonie ist für die Mitarbeiter im Betrieb aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Per Mausklick kann einfach aus cobra heraus telefoniert werden und bei eingehenden Anrufen wird der Kontakt direkt in der Datenbank angezeigt. Außerhalb der Agentur greifen Udo Riek und seine Mitarbeiter vom Home Office oder von Messen aus über eine Remote-Desktop-Anmeldung mittels einer gesicherten VPN-Verbindung auf cobra zu. So kann standortunabhängig mit allen aktuellen Informationen gearbeitet werden und die Synchronisierung der Daten ist jederzeit gewährleistet.

„Es würde zu weit führen, jedes Feature und Highlight zu erwähnen, dass uns den betrieblichen Ablauf in unserer Direktmarketingagentur effizienter gestaltet. Sicher ist, dass die cobra sozusagen unsere Geschäftsvorgänge zusammenhält und für uns zur führenden zentralen Plattform für die interne und externe Kommunikation geworden ist“, sagt Riek.