cobra® Anwenderbericht

Wirtschaftsförderungsgesellschaft Hamm mbH

Die Wirtschaftsförderung Hamm ist die erste Adresse für Unternehmen und Gründer in Hamm. Insbesondere die klassischen Dienstleistungen einer Wirtschaftsförderung, von Beratung und Ansiedlung neuer Firmen bis hin zur Betreuung lokaler Unternehmen, zählen zu den Aufgabenbereichen. Daneben betreibt die Wirtschaftsförderung Hamm aktives Standortmarketing, um auch Unternehmen anderer Regionen für eine Niederlassung in der Stadt Hamm zu gewinnen. Für die optimale und individuelle Beratung in allen Belangen setzt man auf cobra CRM für Wirtschaftsförderungen.

„cobra ist bei uns im Hause integraler Bestandteil der Kommunikation und des Informationsmanagements.“

Jens Handelmann
Wirtschaftsförderungsgesellschaft Hamm mbH

„Wir entschieden uns 2007 für den Einsatz von cobra Adress PLUS als unser Adressmanagement. Nach intensiver Analyse und dem Austausch mit anderen Wirtschaftsförderungen waren wir überzeugt, dass cobra das ideale Produkt anbietet“, erklärt Jens Handelmann, zuständig für Standortentwicklung und Immobilien-Service der Hammer Wirtschaftsförderung. Die Lösung erwies sich als hilfreich im täglichen Geschäft, insbesondere im Bereich des Kundenkontakts. Denn stets ließ sich für alle übersichtlich nachprüfen, inwiefern ein Kollege bereits Kontakt zu einem Unternehmen hatte und ob eventuell offene Fragen noch beantwortet werden wollen. Als die Wirtschaftsförderung Hamm 2014 dann von der Speziallösung für Wirtschaftsförderungen hörte, war sie schnell überzeugt, dass diese ihre Arbeit auch in anderen Bereichen erheblich erleichtern würde. Denn die speziell auf die Anforderungen der Wirtschaftsförderungen zugeschnittene Branchenlösung bietet zahlreiche Optionen und Features zur Unterstützung der Abläufe, wie z. B. individuell einstellbare Ansichten für jede Abteilung. Die detaillierte Beratung und Einführung sowie Installation erfolgte durch den cobra Solution Partner AUREX aus Köln. Dabei wurden weitere Anpassungen der Datenbank und Oberfläche an die Bedürfnisse der Nutzer vorgenommen. Gleichzeitig wurden die Mitarbeiter eingehend durch AUREX in der neuen Software geschult, um sie direkt nach Einführung effektiv einsetzen zu können.

Das Kontaktmanagement ist entscheidend

Zentraler Kern der Arbeit mit der CRM-Lösung ist das professionelle Kontaktmanagement. Jeder Mitarbeiter der Wirtschaftsförderung soll wissen, welche Informationen ein Interessent bereits hat, was er noch an Unterlagen braucht und wofür er sich interessiert. Da unterschiedliche Abteilungen zu verschiedenen Themen zum einen oder anderen Kunden Kontakt haben, ist die zentrale Ablage der Gesprächsinformationen in Form einer Kontakthistorie so wichtig. „Für die individuelle Beratung ist es für uns essentiell, alle Informationen schnell zu finden, um zu einem guten Ergebnis zu gelangen“, weiß Handelmann. Daher sind die Mitarbeiter angehalten, detailliert alle Kontakte in cobra abzulegen, um den Kollegen alles Wichtige zur Verfügung zu stellen. „Die Arbeit funktioniert nur im Team, deshalb ist es so wichtig, dass alle umfassend informiert sind“, ergänzt Handelmann.

Professionelle Unternehmensberatung

Seit dem Umstieg können nun auch sämtliche Immobiliendaten geordnet in der CRM-Datenbank abgelegt und darüber verwaltet werden. Bei der Beratung der Kunden unterstützt cobra dank der übersichtlichen Immobiliendatenbank. Auf einen Blick sind alle verfügbaren Objekte erfassbar und mit Hilfe einfacher Filter können die besonders interessanten ermittelt und vorgestellt werden. Außerdem lässt sich so feststellen, welchem Kunden

Im Überblick

Die Wirtschaftsförderung Hamm ist die erste Adresse für Unternehmen und Gründer in Hamm. Insbesondere die klassischen Dienstleistungen einer Wirtschaftsförderung, von Beratung und Ansiedlung neuer Firmen bis hin zur Betreuung lokaler Unternehmen, zählen zu den Aufgabenbereichen.

Eingesetzte Lösung

cobra CRM für Wirtschaftsförderungen

Anzahl Anwender: 19

Nutzung

Adress- und Kontaktmanagement, Immobilienverwaltung, statistische Auswertungen

Betreuender cobra Partner

AUREX
EDV-DIENSTLEISTUNGEN

welche Immobilie angeboten wurde und ob er sich bereits für diese entschieden hat. All das ist übersichtlich in cobra abgelegt. „Das bedeutet für uns natürlich eine enorme Erleichterung, da alle Informationen zentral an einer Stelle liegen und je nach Bedarf direkt miteinander verknüpft werden können. So sehen wir bei einem Blick auf den Kundendatensatz, ob er gerade über eine bestimmte Immobilie nachdenkt“, erklärt Handelmann.

Mailings werden ebenfalls über cobra vorbereitet und versendet. Dank individuell anlegbarer Stichworte können die Adressen in Kategorien eingeteilt werden. Über diese kann mittels Recherche schnell die gewünschte Zielgruppe für ein bestimmtes Mailing erfasst werden. „Unglaublich, wie einfach die Recherche in cobra ist. Wir können nach fast allem selektieren – und das mit wenigen Klicks“, freut sich Handelmann. Auch über mehrere Stufen kann einfach und schnell recherchiert werden. Nachdem die gewünschte Zielgruppe ermittelt wurde, lässt sich über den Serienbrief- oder Serien-E-Mail-Assistenten eine Vorlage erstellen und personalisiert versenden. Anstatt unpersönlicher Massenmails erhält der Kunde eine persönliche Nachricht mit den für ihn interessanten Informationen.

Alles im Blick dank statistischer Analyse

Für regelmäßige Auswertungen setzt die Wirtschaftsförderung Hamm ebenfalls auf cobra. Das Berichtswesen erlaubt übersichtliche statistische Auswertungen über zahlreiche Informationen des CRM-Systems, die beliebig kombinierbar sind. Auch Tabelleninhalte wie die Immobilienvergabe können ausgewertet werden. So lässt sich schnell prüfen, wie viele Immobilien in einem bestimmten Zeitraum vermittelt wurden und wie viele neu hinzukamen und noch auf einen Käufer oder Mieter warten. Auch welche Art von Immobilien besonders häufig vermietet oder verkauft werden, lässt sich so herausfinden. Entscheidende Faktoren sind Lage, Größe und Kosten. Darüber hinaus wird die Unternehmensbetreuung ebenfalls über das Berichtswesen ausgewertet, die Kundengespräche werden dafür nach bestimmten Parametern analysiert und ausgewertet. „Wir möchten so die dauerhaft hohe Qualität unserer Beratungsgespräche sicherstellen und beibehalten“, erklärt Handelmann. „Denn sie ist der Kern der Wirtschaftsförderung Hamm, ohne Beratung und intensive Betreuung ist unsere Arbeit völlig wertlos.“

Anpassung auf die individuellen Belange der WFH

Als „ideale Lösung“ bezeichnet man cobra bei der Wirtschaftsförderung Hamm. Sie erleichtert die Arbeit in allen Abteilungen dank ihrer speziell angepassten Funktionalität. „cobra ist bei uns im Hause integraler Bestandteil der Kommunikation und des Informationsmanagements. Mit der Nutzung sichern wir einen gleich hohen Informationsstand aller Mitarbeiter über unsere Kunden und laufende Projekte“, erläutert Handelmann. „Dank der Anpassungen durch die AUREX GmbH ist unser CRM genau auf unsere Anforderungen hin zugeschnitten und erleichtert die Arbeit in vielen Bereichen.“

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

Wirtschaftsförderung Hamm

Wirtschaftsförderungsgesellschaft Hamm mbH
Münsterstraße 5
59065 Hamm
www.wf-hamm.de
info@wf-hamm.de