

# cobra® Anwenderbericht

## Orbit Logistics Europe GmbH

Weltweit liefert Orbit Logistics elektronische Bestandsmanagement-Lösungen. Das international führende Unternehmen bietet seinen Kunden ein die gesamte Lieferkette umfassendes Logistik- und Prozesskonzept samt eigenen Rechenzentren. Um die Abläufe auch im eigenen Haus zu optimieren, hat sich Orbit Logistics für cobra CRM PLUS entschieden.



„Einen Quantensprung“, so betont Meik Jähnel, habe man mit dem Einsatz des cobra CRM-Systems erreicht. Der Orbit-Vertriebsleiter hatte schon in seiner vorherigen Anstellung mit der Lösung des Konstanzer CRM-Spezialisten gearbeitet und mit seinem Start bei Orbit Logistics machte er sich sogleich an die Integration der cobra CRM Software. Mittlerweile arbeiten rund die Hälfte der 41 Mitarbeiter der deutschen Orbit-Niederlassung mit der innovativen Software-Lösung – von der Geschäftsleitung über den Vertrieb und das Marketing bis hin zur Technik.

„Wir sind ein Unternehmen, das maßgeschneiderte Komplettlösungen für Prozessüberwachung und -management bietet – und genau das wollte ich für unser CRM und Kontaktmanagement auch.“ Nun sorgt cobra bei Orbit Logistics Europe in Leverkusen für einen strukturierten Überblick über den kompletten Vertriebsprozess von der Kundenakquise bis hin zu Leadauswertungen und Erfolgsstatistiken jedes einzelnen Mitarbeiters. Neben dem guten Preis-Leistungsverhältnis hatte Jähnel die CRM-Lösung aus dem Hause cobra auch durch ihre intuitive Bedienbarkeit überzeugt: Der Vertriebsleiter selbst administriert die Datenbankstruktur, „und die Einarbeitungszeit für die Mitarbeiter hat maximal zwei Tage gedauert“, erinnert er sich an den Projektstart im Juni 2009. Mit dem autorisierten cobra Partner exe GmbH habe man den für das Unternehmen genau passenden Partner gefunden.

### Highlight: Selektion und Verknüpfung von Adressen

Eine große Rolle spielen bei der täglichen Arbeit mit cobra die vielfältigen Möglichkeiten der Adressselektion und -verknüpfung. Denn die oberste Anforderung an die Software war die Systematisierung, Katalogisierung und Gruppierung nach Kunden und Lieferanten, Regionen, Sprache und weiteren Kriterien, so dass Informationen im Rahmen von Marketingaktionen mittels Serienmails oder Newsletter zielgerichtet ausgesendet werden können. Nachdem zunächst die bislang unstrukturierten Datensätze – rund 4800 Adressdaten bestehend aus Visitenkarten, Outlook-Kontakten und diversen Excel-Tabellen – in die cobra Datenbank übernommen worden waren, genügt nun ein Mausklick, um sämtliche Informationen und Verknüpfungen zu einem Kontakt zu erhalten.

„Wir sind ein mittelständisches Unternehmen mit Niederlassungen in der Schweiz, Brasilien, den USA und Asien sowie einer sehr umfänglichen Matrixorganisation“, erläutert Jähnel. Neben Kundendaten verwaltet Orbit Logistics darum auch die Kontakte der Mitarbeiter in der CRM Software. Dank der Adressverknüpfung in cobra erkennen die Mitarbeiter, wenn beispielsweise ein Kollege im finnischen Unternehmenssitz für den strategischen Einkauf in Brasilien zuständig ist.

„Wir sind ein Unternehmen, das maßgeschneiderte Komplettlösungen für Prozessüberwachung und -management bietet – und genau das wollte ich für unser CRM und Kontaktmanagement auch“

**Meik Jähnel**  
Vertriebsleiter  
Orbit Logistics Europe GmbH

### Im Überblick

Die deutsche Niederlassung von Orbit Logistics beschäftigt 41 Mitarbeiter am Standort Leverkusen und liefert ihren Kunden maßgeschneiderte Komplettlösungen im Bereich des Echtzeit-Datenmanagements.

### Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

### Anzahl Anwender

- 21

### Nutzung

Vertrieb

### Betreuender cobra Partner

**exe**  
IT-Prozessmanagement



Besonders wichtig ist zudem die umfangreiche Kontakthistorie, die einen kompletten Überblick über bisher erfolgte Mails, Telefonate oder sonstige Kontakte mit dem Kunden bietet, da der Weg über einen langfristigen Vertriebsprozess geht. Nicht selten dauert die Entwicklung vom Erstkontakt bis zum tatsächlichen Vertragsabschluss 24 Monate. Umfassende Informationen haben darum erste Priorität, beispielsweise über das Geschäft: Was wurde zuletzt besprochen? Wie weit sind die Verhandlungen gediehen? Aber auch über den Menschen am anderen Ende der Telefonleitung: „Es ist von Vorteil, zu wissen, dass der Kunde z.B. vor einem Jahr Vater geworden ist und sich nach dem Sprössling zu erkundigen“, so Meik Jähnel. Auch solche Informationen können in einer gut geführten Datenbank hinterlegt sein. „Menschen kaufen keine Ware; Menschen kaufen Menschen.“

## Vertriebsprozesse und Reporting- cobra sorgt für den Überblick

Sowohl für die interne als auch die externe Kommunikation setzt Orbit Logistics die Telefonie innerhalb der cobra Lösung ein: „Ich weiß gar nicht mehr, wann ich das letzte Mal eine Nummer selbst gewählt habe“, sagt Jähnel. „Das übernimmt cobra für mich und ich habe dabei gleich sämtliche Kontakt- und Vertriebsinformationen auf dem Bildschirm.“

Mit cobra stößt der Orbit-Vertriebsleiter außerdem zielgerichtet Vertriebsprozesse an, über das Reporting kann er sich über den Fortgang informieren und die Auswertungen des Vertriebs Erfolges auf Mitarbeiter-, Gebiets- oder Produktebene abfragen. Analyse-Funktionen helfen, Schwachstellen und Defizite im Vertriebsprozess aufzudecken, Mitarbeiterkontakte zu analysieren und Stammdaten auszuwerten.

„Ich betreue 178 Vertriebsprojekte in ihrer gesamten Komplexität allein – ohne eine Datenbank wie cobra wäre das nicht möglich.“



**cobra erfolgreich im Einsatz bei:**



**ORBIT LOGISTICS Europe GmbH**  
www.orbitlog.com