

cobra® Anwenderbericht

S&S Internet Systeme GmbH

Die Firma S&S Internet Systeme GmbH wurde im Juni 1998 von Geschäftsführer Walter Schiel gegründet und seitdem kontinuierlich erweitert und ausgebaut. Heute bietet die IT-Firma ein Konzept für unterschiedliche Zielgruppen an. Zum einen bietet es mit ELN.de ein komplettes Fahrzeughandelssystem in Form einer geschlossenen Einkaufsbörse für Wiederverkäufer. Zum anderen richtet sich die Verkaufsmarke Mehrmarken-Center an Autohändler für Endkunden. Von Anfang an setzte das Unternehmen in Sachen Adress- und Kontaktmanagement auf cobra Adress PLUS. 2009 erfolgte der Umstieg auf cobra CRM PLUS, um den steigenden Anforderungen an das Kundenbeziehungsmanagement gerecht zu werden.



Seit vielen Jahren betreut die Firma S&S Internet Systeme GmbH erfolgreich ihre Kunden im Automobilbereich mit Hilfe von cobra. Zunächst wurde intensiv mit Adress PLUS gearbeitet, das aber 2009 nicht mehr alle Anforderungen erfüllen konnte. Aus diesem Grund stellte der cobra Solution Partner eXe GmbH aus Mönchengladbach vor Ort die verschiedenen CRM-Lösungen aus dem Hause cobra vor. Die Entscheidung fiel schließlich auf cobra CRM PLUS, wodurch die Prozesse deutlich optimiert werden konnten.

Altbekannte Funktionen erfahren große Wertschätzung

Um die beiden Kundenstämme von ELN und MehrmarkenCenter unterscheiden zu können, greift die Firma auf einen so simplen wie genialen Trick zurück: die Symbole. Jeder Kundengruppe wird ein Symbol zugewiesen und die Mitarbeiter wissen sofort, zu welcher Zielgruppe ein Kunde gehört und welche Informationen ihm geschickt werden können. Dies gilt beispielsweise für den Versand der Prospekte, die seit kurzem an Kunden des MehrmarkenCenters verschickt werden. Die entsprechenden Adressen werden mittels Recherche noch einmal differenziert – über entsprechende Stichwörter. „Besonders mit den Stichworten arbeiten wir in cobra sehr intensiv“,

bemerkt Schiel. Diese werden ganz individuell ausgewählt und benannt – so kann die Firma gezielt ihre Kunden nach den eigenen Vorstellungen ordnen. Für den Versand wird dann nach einem bestimmten Stichwort recherchiert und mit wenigen Klicks sind alle gewünschten Adressen im Verteiler. Gleichzeitig wird auf diese Weise garantiert, dass alle, die keine zusätzlichen Informationen erhalten möchten, auch tatsächlich nicht berücksichtigt werden. An der Aktualität der Kundendaten und der Pflege des Stichwortvorrats arbeiten alle Mitarbeiter. Denn nur mit gut gepflegten Daten ist eine optimale Kundenbetreuung möglich.

Natürlich nutzen die Mitarbeiter auch weiterhin die bereits in Adress PLUS vorhandenen Optionen wie beispielsweise die direkt angeschlossene Telefonie. Dank dieser können Kunden oder Interessenten per Klick angerufen werden – ohne die Nummer umständlich wählen zu müssen, stets mit dem Risiko, sich zu vertippen. Auch umgekehrt zeigt cobra bei eingehenden Anrufen sofort den zugehörigen Datensatz an, so dass man direkt auf dem Bildschirm sehen kann, wer anruft und was mit diesem Kunden zuletzt besprochen wurde. Denn auch für S&S ist die Kontakthistorie ein wichtiges Instrument. Dank ihr weiß jeder Mitarbeiter, welcher Kunde worüber bereits informiert wurde, wo eventuell Probleme

„cobra kann noch so viel mehr, als wir derzeit nutzen! Da steckt wirklich eine ganze Menge drin im Paket.“

Walter Schiel
Geschäftsführer
S&S Internet Systeme GmbH

Im Überblick

Die Firma S&S Internet Systeme GmbH bietet ein Konzept für unterschiedliche Zielgruppen an. Für Wiederverkäufer steht mit ELN.de ein komplettes Fahrzeughandelssystem in Form einer geschlossenen Einkaufsbörse bereit. Die Verkaufsmarke MehrmarkenCenter richtet sich an Autohändler für Endkunden.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender

- 14

Nutzung

Adress- und Kontaktmanagement, Export von Rechnungsdaten

Betreuer cobra Partner

eXe
IT-Prozessmanagement



bestanden und welche besonderen Wünsche geäußert wurden. „Dank der Kontakthistorie vermeiden wir, uns im Kreis zu drehen, da man nicht alles von Beginn an wiederholen muss, sondern direkt Bescheid weiß, worüber zuletzt gesprochen wurde und man so auf den Punkt den Kunden betreuen kann“, erklärt Geschäftsführer Schiel. Kein Wunder also, dass darauf besonders großer Wert gelegt wird.

Eine ganz besondere Aufgabe für die Software

Besonders wichtig für die S&S ist allerdings, dass das System stabil läuft. Denn das wichtigste Instrument ist der Export der Rechnungsdaten aus cobra. Hierfür hat die Firma sich ihrer Datenbank zusätzliche Felder angelegt, wie „Seit wann Kunde“, „Probezeit“, „abweichende Rechnungsadresse“, „Post/E-Mail“ und „Bezahlbar bis“. Auch eine eindeutige Kundennummer wird jedem Teilnehmer vergeben, die übergreifend gültig ist. Diese Informationen zusammen mit den Adressdaten werden zum 25. eines jeden Monats durch ein von der Firma S&S selbst entwickeltes Rechnungsprogramm abgerufen. Dabei weist ein ausgefülltes Feld „Probezeit“ darauf hin, dass dieser Kunde für den aktuellen Monat keine Rechnung erhalten darf, denn das Unternehmen gewährt jedem Neukunden einen Monat Probezeit.

Im nächsten Monat durchläuft der Teilnehmer ganz normal den Rechnungsablauf. Das vermeidet zusätzliche Arbeit, denn nun muss kein Mitarbeiter händisch all jene herausuchen, die noch die Probezeit nutzen. Im Feld „Post/E-Mail“ wird eingetragen, in welcher Form die Rechnung ausgestellt werden soll, ganz nach den Wünschen des einzelnen. Für den Lastschrifteneinzug werden die übrigen Daten an die Sparkasse übergeben. Dieser letzte Schritt sichert ab, dass in der ersten Woche eines Folgemonats die Gebühren eingezogen sind. „Wenn wir cobra nicht hätten, würde operativ gar nichts passieren!“, verrät Schiel. Denn wenn dieser Vorgang nicht durchlaufen werden kann, werden weder Rechnungen verschickt, noch Gebühren eingezogen. Das CRM-System bildet somit die wichtigste Zentrale im Unternehmen, auf die man sich voll und ganz verlässt.

„cobra kann noch so viel mehr, als wir derzeit nutzen! Da steckt wirklich eine ganze Menge drin im Paket“, bemerkt Schiel. Die S&S Internet Systeme GmbH hat deshalb fest vor, diese noch unbekannt Funktionen bald schon zu nutzen. Auch zusätzliche Module wie Geodata werden für die Zukunft in Betracht gezogen.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



S&S Internet Systeme GmbH
www.ssis.de