

cobra® Anwenderbericht

tis Touristik-Informations-Systeme-GmbH

Seit der Firmengründung vor über 30 Jahren ist die tis GmbH als Familienunternehmen geführt und beschäftigt sich seitdem mit der Gästeinformation im Außenbereich. Das erworbene Know-how und die jahrzehntelange Erfahrung aus den verschiedensten Regionen hilft dem Unternehmen, innovative und benutzerfreundliche Systeme für ihre Kunden zu realisieren. tis hat sich immer zum Ziel gesetzt, insbesondere Städten, Gemeinden, Verkehrsämtern, Kurverwaltungen und Tourist-Informationen Lösungen anzubieten, die in vorhandene Strukturen maßgeschneidert integriert werden können. Für den reibungslosen Ablauf verlässt sich das Unternehmen auf cobra Adress PLUS.

Als Martin Löw, Vertriebsleiter der Firma tis GmbH, 2010 seine neue Position im Unternehmen antrat, war bereits ein Adressmanagement-System im Einsatz. Dieses erwies sich jedoch als zu umständlich für die tägliche Arbeit. Da der Vertriebsleiter cobra bereits seit den 90er Jahren kannte, überzeugte er seine Kollegen mithilfe einer Demoversion schnell von den Vorteilen der Software cobra Adress PLUS. Noch im selben Jahr erfolgte die Umstellung. „Besonders die übersichtliche Darstellung gefiel uns sehr, weil die Arbeit dadurch deutlich leichter wurde“, weiß Löw. Die Grundinstallation wurde durch das Unternehmen selbst vorgenommen. Für die intensivere Nutzung erwies es sich als sehr hilfreich, einen cobra Partner aus der Umgebung ins Boot zu holen. Mit dem cobra Business Partner Frank Schäfer von „mehr-erfolg-mit-cobra.de“ war schnell der richtige Ansprechpartner gefunden, der bei der Feinjustierung half.

Strukturierte Datenbank

In der firmeneigenen Datenbank sind verschiedene Gruppen angelegt, die durch einen simplen Trick unterschieden werden können:

Jede Gruppe hat ein entsprechendes Symbol, wodurch nicht nur in der Adressliste auf den ersten Blick sichtbar ist, zu welcher Gruppe eine Adresse gehört, sondern eine Recherche darüber ebenso leicht möglich ist. Zunächst werden so Kunden von Lieferanten unterschieden. Des Weiteren lassen sich auf diesem Weg die Kunden noch einmal untereinander kategorisieren. „So können wir sofort sehen, um welche Art von Kunden es sich handelt, was uns ein adäquates Vorgehen vorgibt“, verrät Löw. „Denn unterschiedliche Kunden brauchen unterschiedliche Betreuung. Dank cobra ist diese nun ohne Aufwand individuell möglich.“

Über die Selektionsmöglichkeiten können z.B. zudem all jene Kunden ermittelt werden, für die ein bestimmtes Mailing vorgesehen ist. Dadurch ist in wenigen Schritten die Zielgruppe erfasst, an die sich das Mailing oder beispielsweise ein Newsletter richten soll.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



tis touristik-informations-systeme GmbH
www.tis-touristik.de



„Wir sind sehr froh, dass die Arbeit mit cobra so viel einfacher, übersichtlicher und bequemer ist. Mit Adress PLUS können wir alle wichtigen Informationen geordnet abgelesen und finden alles in Sekundenschnelle.“

Martin Löw
Vertriebsleiter
tis GmbH

Im Überblick

Seit der Firmengründung vor über 30 Jahren beschäftigt sich die tis GmbH mit der Gästeinformation im Außenbereich. Das Unternehmen hat sich immer zum Ziel gesetzt, insbesondere Verkehrsämtern, Kurverwaltungen und Tourist-Informationen Lösungen anzubieten, die in vorhandene Strukturen maßgeschneidert integriert werden können.

Eingesetzte Lösung

- cobra Adress PLUS

Anzahl Anwender

- 1

Nutzung

Adress- und Kontaktmanagement

Betreuender cobra Partner:

mehrerfolgmitcobra®
Autorisierter cobra-Business-Partner seit 2002



Problemlos lässt sich nach Postleitzahlengebiet, Kundenart oder einfach Kunden mit bestimmten Stichworten selektieren. Somit lassen sich Streuverluste vermeiden und auch Kunden sowie Interessenten werden nicht durch unnötige Informationen verschreckt. Dank des Serien-E-Mail-Assistenten werden sämtliche Nachrichten personalisiert verschickt, ohne großen Aufwand. Natürlich lassen sich Vorlagen speichern, das spart viel Zeit, da man sich auf diese Weise nicht stets von Neuem mit dem Layout beschäftigen muss. „Im Newsletter für Gemeinden und Touristikinformationen stellen wir beispielsweise besondere Projekte vor, die für Interessenten in den jeweiligen Orten interessant sein könnten“, verrät Löw. „Das Layout steht, nur neue Inhalte werden in regelmäßigen Abständen eingefügt, das geht schnell und wir haben eine aktuelle Information für alle Abonnenten.“

Auf die Telefonie legt Martin Löw sehr großen Wert, denn sie erlaubt es, mit einem Klick direkt aus cobra heraus den gewünschten Kunden anzurufen, ohne erst die Nummer eintippen zu müssen.

Für alle eingehenden Anrufe zeigt cobra darüber hinaus sofort an, um wen es sich handelt – im Handumdrehen gelangt man schließlich zum entsprechenden Datensatz und hat alle Informationen im Blick. Neben den Stammdaten ist vor allem die Kontakthistorie wichtig, denn sie erlaubt einen schnellen Überblick über sämtliche Kommunikation mit dem Kunden, von Briefen über E-Mails bis hin zu jedem Telefonanruf. Dadurch ist sofort ersichtlich, worüber bereits mit dem Kunden gesprochen wurde und somit überflüssig, den gesamten Gesprächsverlauf jedes Kunden oder Interessenten im Kopf behalten zu müssen – es ist übersichtlich in der Datenbank abgelegt. „Das ist für uns besonders wichtig, so ist alles an einem Ort abgelegt und man hat nicht einen Berg an Notizen, um bloß nichts zu vergessen“, weiß Löw. Auch eine Urlaubsvertretung kann schnell eingearbeitet werden und ohne Probleme fundierte Auskünfte erteilen.

Individuelle Wünsche und perfekter Service

Das Besondere ist, dass nicht nur Adressdaten, sondern zudem die Komponenten der einzelnen Gästeinformations-Systeme direkt beim Kunden abgelegt werden.

Da keines dem anderen gleicht, ist es wichtig, schnell zu wissen, welche Teile beim entsprechenden Kunden verbaut wurden. Insbesondere die Monitore sind individuell gefertigt, je nach Kundenwunsch variieren beispielsweise Größe oder Helligkeit. Aber auch der Rechner, der im Hintergrund läuft, ist kein Standard. „Standard gibt es bei uns eigentlich nicht, denn jede Gemeinde hat andere Anforderungen an ihr System, die wir natürlich gerne umsetzen – sie wissen am besten, was in der jeweiligen Region die höchste Akzeptanz findet und welche Anforderungen der Standort mit sich bringt“, weiß Löw. Dies ist natürlich für Servicefälle besonders wichtig. Denn fällt etwas aus, kann der Mitarbeiter der tis GmbH sofort sehen, welche Komponenten verbaut wurden und entsprechend Hilfestellung geben. Das stellt einen reibungslosen Ablauf sicher – denn auch für eventuelle Nachbestellungen von Ersatzteilen ist für die Mitarbeiter der tis GmbH alles Nötige in cobra abgelegt.

Intensivierung der Arbeit mit cobra

Für das kommende Jahr ist die Einrichtung weiterer Arbeitsplätze in der Firma geplant – natürlich inklusive Schulung der Mitarbeiter. Denn die Kenntnis der Datenbank ist essentiell, um gewinnbringend mit ihr arbeiten zu können.