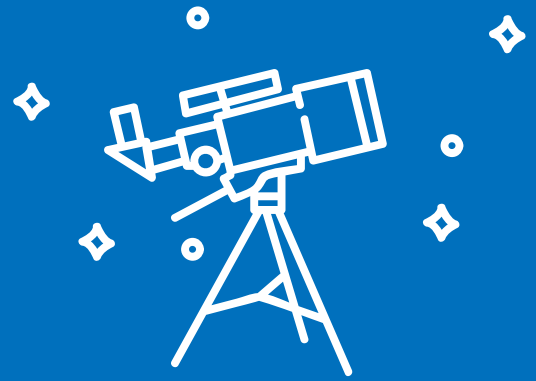
CRM-PIONIERE



EXCEL ALS CRM-ERSATZ ÜBERWINDEN

cobra
schneller erfolgreich

westent.

p17

KLAUS-PETER HORSTICK

„Kundendaten per Excel zu pflegen, war für die Tonne!“

CRM-Pionier Klaus-Peter Horstick,
westent. Entsorgungs- und Beratungsgesellschaft

#PIONIER

0. Auszeichnung als CRM-Pionier

Es freut uns sehr,

Klaus Peter Horstick

als CRM-PIONIER

auszuzeichnen und in unserer CRM-Pionier-Community zu begrüßen!

Die Auszeichnungen als CRM-Pionier sind weniger Endergebnis als Anfang und weniger isolierte Einzelleistung als Aufruf zur neuen Gemeinschaft. Daher freut es uns, dass die CRM-Pioniere Teil einer Community von Gleichgesinnten werden, um in Zukunft gemeinsam an einer neuen Qualität der Beziehung zu Kunden und Partnern mitzuwirken. Dabei zählen nicht nur die exotischen Grenzleistungen, sondern die vielen vorbildlichen Fortschritte von Relevanz in ganz verschiedenen Anwendungskontexten. Die CRM-Pioniere geben durch ihre Erfolge und ihr Engagement Anlass für die Hoffnung, dass sie die Transformation des gelebten CRM in Deutschland so maßgeblich voranbringen. Möge dieses Engagement noch von vielen weiteren Erfolgen für eine neue Markt- und Kundenorientierung gekrönt werden.

#ABOUT

1. Hintergrund

DIE ENTSORGUNGSSPEZIALISTEN AUS NRW

Als Entsorgungs- und Beratungsgesellschaft bietet die westent. GmbH in Kooperation mit zugelassenen Fachunternehmen effiziente Lösungen im Abfall- und Entsorgungsmanagement, die dabei helfen, deren Verwaltungsaufwand nachhaltig zu reduzieren.

westent. ist überall dort, wo Abfälle in kleinen und großen Mengen aus Werkstätten, Gastronomie, Gewerbe und Industrie fachgerecht und zeitnah entsorgt werden müssen.

Die westent. Entsorgungsdienste werden nicht nur in der hiesigen Region sondern bundesweit in Großstädten wie auch in ländlichen Regionen angeboten.

Werkstattentsorgung

Gastronomieentsorgung

Industrieentsorgung

#ABOUT

p17

&

westent.

&

cobra®
schneller erfolgreich

411,5 Millionen Tonnen Müll haben die Deutschen im vergangenen Jahr produziert. Ein Großteil davon entfällt aber nicht auf Privathaushalte, sondern kommt von Unternehmen. Fast 300 Millionen Tonnen Müll sind Bau- und Abbruchabfälle oder stammen aus Produktionsbetrieben, Gastronomie und sonstigem Gewerbe.

Seit 1998 trägt die westent. GmbH aus Coesfeld diesen Berg ab: Zwölf Mitarbeiter kümmern sich in Nordrhein-Westfalen und dem restlichen Bundesgebiet um die Entsorgung von altem Frittierfett und verdorbenen Lebensmitteln, aber auch von vertraulichen Akten, Batterien, Ölfiltern, Frostschutzmitteln, Chemikalien, Stoßstangen oder Elektroschrott. Eben allem, was bei den Kunden so an- beziehungsweise abfällt. Auch Service-Leistungen gehören zum Portfolio des Entsorgungsbetriebes. So zum Beispiel Kontrolle, Wartung und Prüfung von Abscheideranlagen. Dafür arbeitet westent. eng mit zertifizierten Fachbetrieben zusammen. „In unserer Branche kommt es auf Schnelligkeit und Flexibilität an“, sagt westent.-Chef Klaus-Peter Horstick.

Damit das klappt, muss die Datenbank top gepflegt sein:

- Mit welchem Kunden bestand wann welcher Kontakt?
- Wie lief der letzte Auftrag?
- Unterscheiden sich Regularien oder Entsorgungskosten von Standort zu Standort?
- Wo sitzt der Kunde und wo fällt welcher Abfall an?

HIGHLIGHTS:

- **Einheitliche Daten- und Informationsbasis**
- **Prozessoptimierung und Automatisierung**
- **Effizienzsteigerung im Vertriebsprozess**

NUTZUNG:

Informationsmanagement, Vertrieb & Neukundengewinnung, Kunden-Kommunikation, Office-Management

EINGESETZTE LÖSUNG:

cobra CRM PRO |
Anzahl Anwender: 13

KONTAKTINFORMATION

westent. Entsorgungs- und Beratungsgesellschaft mbH
Höltene Klinke 8
48653 Coesfeld

info@westent.de
www.westent.de

#PIONIER

p17

&

westent.

&

cobra®
schneller erfolgreich

2. Ausgangssituation

EXCEL ALS CRM-ERSATZ WAR FÜR DIE TONNE

Das Problem: Wie bei vielen anderen Betrieben auch, fand das Kundenmanagement bei westent. mit Excel statt. Tatsächlich zeigen Daten des Statistischen Bundesamts, dass nur 46 Prozent der Unternehmen in Deutschland eine CRM-Software nutzen. Gerade einmal 26 Prozent analysieren ihre Kundendaten. Dabei ist dies die Basis für neue Geschäfte.

Ganz davon abgesehen, führt Datenpflege per Excel spätestens seit Einführung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Mai 2018 zu Chaos. Denn seitdem hat der Kunde Anspruch darauf, jederzeit zu erfahren, wer welche Daten über ihn gespeichert hat.

Mit zig verschiedenen Listen, die von genauso vielen Menschen bearbeitet werden, lässt sich dieser Auskunftspflicht schlecht bis gar nicht nachkommen.

Aber auch ohne DSGVO wurde es für Klaus-Peter Horstick und sein Team unübersichtlich: „Die Stammdaten der Kunden waren nicht oder nicht immer einheitlich, im Telefon-Marketing gingen Informationen verloren, und wenn die Kollegin, die alle regionalen Fachbetriebe und Kunden kannte, krank oder im Urlaub war, fehlte eben auch ihr Know-how. So ging es nicht weiter“, so Horstick.

#PIONIER

p17

&

westent.

&

cobra
schneller erfolgreich

3. Vorgehen

COBRA (& P17) ÜBERNEHMEN SIE!

Das war 2015. „Wir brauchten ein System, mit dem wir die unterschiedlichen Adresstypen abbilden konnten“, beschreibt er die Grundanforderung an eine technische Lösung. Die Wahl fiel auf die CRM-Lösung von cobra. Das Unternehmen, dessen Name eine Abkürzung für computer’s brainware GmbH ist, bietet seit mehr als 30 Jahren Softwarelösungen rund um das Kundenbeziehungs-Management an.

„Wir haben Customer Relationship Management stets als übergreifende Unternehmensphilosophie verstanden – deshalb haben wir als weltweit erstes Unternehmen ein Tool zur Effizienzsteigerung in unsere Software integriert“, sagt Jürgen Litz, cobra Geschäftsführer.

Die Effizienz sei bei der westent. tatsächlich gestiegen, weiß Horstick. Sein Unternehmen verwendet cobra CRM PRO.

Das Ziel: Eine einheitliche Wissensdatenbank schaffen, die es allen Mitarbeitern im Vertriebsinnendienst ermöglicht, schnell und flexibel auf Anfragen zu reagieren. Bei der Einführung des Tools hat der cobra Partner p17 GmbH unterstützt, eine Marketing- und Vertriebsberatung. Seitdem hilft p17 im Bedarfsfall mit Workshops zur Integration in Vertriebsabläufe, bei der Prozessoptimierung sowie bei der Planung von Vertriebskampagnen.

Aus Sicht des westent.-Chefs hat sich vor allem die Sicherung und Dokumentation des Wissens im Unternehmen verbessert. „cobra hilft uns dabei, die Kontakthistorie schnell nachzuvollziehen und passende Partnerbetriebe in der Region des Kunden zu recherchieren“, sagt er. So kann westent. dem Wettbewerb ein Schnippchen schlagen. „cobra macht unseren Vertrieb insgesamt besser und schneller. Wir gewinnen Zeit, da wir Prozesse im Vertrieb automatisieren konnten. Die Kommunikation mit unseren Kunden, Lieferanten und Interessenten funktioniert besser und einfacher“, so Horstick.

#PIONIER

p17

&

westent.

&

cobra®
schneller erfolgreich

4. Ergebnis

MEHR ZEIT & TRANSPARENZ (& DSGVO)

Wo es anfangs nur um eine Datenbank mit Adressen und Kundeninformationen ging, nutzt das Vertriebsteam mittlerweile deutlich mehr Funktionen des CRM.

In der Neukundengewinnung arbeitet es beispielsweise mit dem Kampagnen-Management. Die Prozesse im Telefonvertrieb sind zum Teil automatisiert, Verantwortlichkeiten und Aufgaben an unterschiedliche Abteilungen delegiert. Herzstück bleibt natürlich die Datenbank mit rund 10.000 Adressen – sortiert nach Branche, Region, Ansprechpartner und Funktion.

Der Vertrieb freut sich über die zusätzlichen Möglichkeiten des Kundenmanagement-Tools. „Ich habe bei laufenden Kampagnen den aktuellen Status einer Adresse täglich im Blick und erkenne direkt, welche Aufgaben zu erledigen sind. Der automatisierte Versand von Serien-E-Mails spart viel Schreibarbeit. Zeit, die ich nun für die Neukundengewinnung gewonnen habe“, fasst Silke Herbstmann, Vertriebsmitarbeiterin für Gewerbekunden, zusammen. „Ich kann mir meine Arbeit ohne cobra CRM nicht mehr vorstellen.“

#PIONIER

p17

&

westent.

&

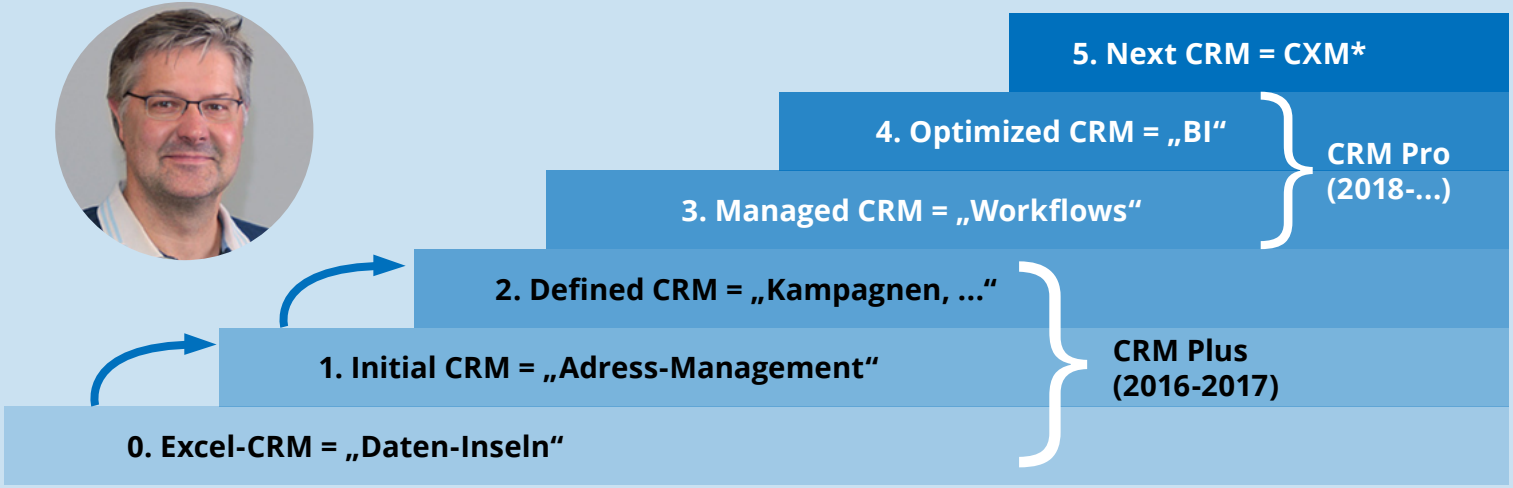
cobra®
schneller erfolgreich

5. Nächste Schritte

DIE CRM-EVOLUTION

„CRM“ ist nicht gleich „CRM“. Es kommt besonders darauf an, welche Qualität von CRM der Anbieter leisten kann. Hier wird in Deutschland noch an vielen Stellen Geld versenkt bzw. Potenziale für ein Mehr an Umsatz bleiben ungenutzt.

westent. ist den entscheidenden Schritt gegangen und hat die Excel-Inseln hinter sich gelassen. Nun wurden weitere Evolutions- bzw. Reifungsstufen erschlossen und neue CRM-Mehrwerte realisiert.



*Customer Experience Management

#PIONIER

p17

&

westent.

&

cobra®
schneller erfolgreich

5.1 Erste Ausbaustufe

AUTOMATISIERUNG UND PLATTFORM

Für westent. stand 2018 der nächste Evolutionsschritt nach den ersten beiden Nutzungsjahren von cobra CRM PLUS fest. Der Wechsel auf cobra CRM PRO brachte für westent. entscheidende vertriebliche Vorteile. Zunächst sollte 2018 das Potenzial der Adressdatenbank stärker genutzt werden und auch die letzte Exceltabelle endlich in das CRM System integriert werden.

Die wesentlichen funktionalen Vorteile waren dann aber:

Bestehende Kampagnen konnten automatisiert werden ✓

Mit freien Tabellen wird cobra zur Integrations-Plattform ✓

Automatisierung für Entlastung

Die Automatisierung innerhalb der Kampagnen brachte für westent. erhebliche zeitliche Einsparpotenziale und damit verbundene Arbeitsentlastungen. So werden heute zum Beispiel E-Mails im Hintergrund automatisch versendet. Durch dieses Mehr an Effizienz und Prozessqualität verbleibt mehr Zeit für die Kundenbetreuung und Markterschließung. Wird ein Interessent innerhalb eines Workflows zum Kunden umgewandelt, spart der Mitarbeiter im Schnitt 15 Minuten Zeit! Sollte man nur einen Kunden pro Tag gewinnen können, spart man pro Woche und Mitarbeiter ca. 75 Minuten und pro Monat über 5 Stunden ein.

Vom CRM-System zur Plattform

Außerdem konnten durch freie Tabellen adressunabhängige Daten in cobra integriert werden. cobra wird dadurch zur zentralen Datenbank bzw. Plattform für westent. auch über für Adressen, Kontakte und Informationen hinaus.

#PIONIER

p17

&

westent.

&

cobra®
schneller erfolgreich

5.2 Ausblick

CUSTOMER INTELLIGENCE

Ein nächster Schritt könnte z. B. die Nutzung von Dashboards sein. cobra CRM BI bietet professionelles Kundenmanagement und Business Intelligence aus einer Hand. Einerseits können so alle Kundeninformationen unternehmensweit für die Analyse und Ad-hoc-Auswertung und die darauffolgende Steuerung der Marketing- und Vertriebsaktivitäten genutzt werden. Andererseits unterstützt diese Evolutionsstufe des cobra CRM Systems die effiziente Umsetzung der notwendigen Maßnahmen für die erfolgeiche Kundengewinnung und -bindung.

„Was du nicht messen kannst, kannst du nicht lenken."
(Peter F. Drucker)

Dieses Zitat des bekannten US-amerikanischen Ökonomen galt in den 40er Jahren ebenso wie heute. Der große Unterschied im digitalen Zeitalter jedoch liegt in der Fülle und Vielfältigkeit von Informationen, die wir analysieren und zur Steuerung unserer Aktivitäten nutzen können. Dazu gehören neben Adressdaten auch Interaktions- und Verhaltensdaten, Informationen aus ERP-Systemen, Social-Media-Kanälen und vieles mehr. cobra CRM BI führt interne und externe Informationen zusammen und liefert Ad-hoc-Auswertungen als Entscheidungsbasis für das Management. Das Highlight dabei ist der nahtlose Übergang von der Analyse und Planung in die Umsetzungsphase im CRM System. Denn alles, was Sie zum Handeln benötigen, liegt bereits vor: in Ihrer cobra CRM Lösung.

Jürgen Litz, Geschäftsführer cobra GmbH

#MORE

6. Referenzen und Auszeichnungen

KONZERNE UND MITTELSTAND

Uns vertrauen Unternehmen des Mittelstands, ebenso wie Konzerne. Hier sehen Sie eine Auswahl aus mehreren Tausend Unternehmen, die auf cobra setzen:

cobra GmbH

Weberinnenstraße 7

D-78467 Konstanz

Telefon 07531 8101-0

info@cobra.de

www.cobra.de

#MORE

cobra GmbH

Weberinnenstraße 7

D-78467 Konstanz

Telefon 07531 8101-0

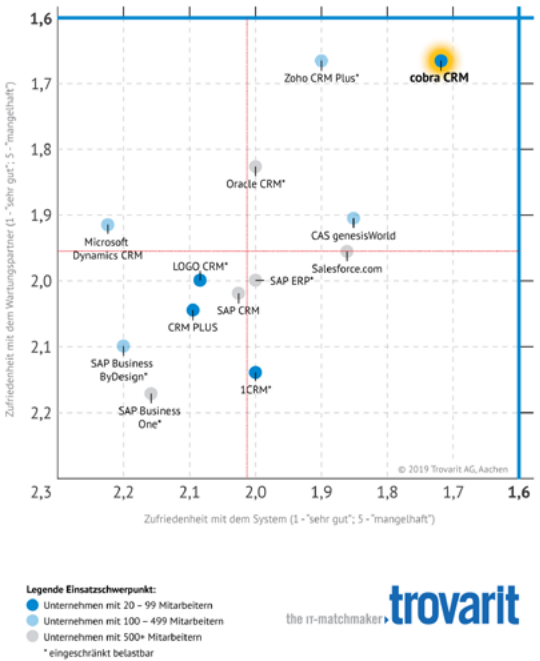
info@cobra.de

www.cobra.de

6. Referenzen und Auszeichnungen

SCHNELLER (UND SICHERER) ERFOLGREICH!

Führende Marktanalysten und Medien bescheinigen uns unsere Position als CRM-Anbieter mit der höchsten Zufriedenheit und dem größten Vertrauen ihrer Kunden. Hier Trovarit und Computer BILD:



Computer Bild TRUSTED SOLUTIONS ★★★★★ 2018
ANWENDER- UND EXPERTENBEFRAGUNG
Ausgabe 4/2018
cobra
IN DER **KATEGORIE VERTRIEBS-/ CRM-SOFTWARE**

#MORE

7. Kontaktinformation

IHR NÄCHSTER SCHRITT?

Was kann Ihr nächster Schritt sein?
Kontaktieren Sie uns jederzeit.
Links finden Sie unsere Kontaktinformationen.

Zugleich vernetzen wir Sie gerne bundesweit mit unseren über 50 Partnern wie p17, unserem Partner aus Gronau!

cobra GmbH

Weberinnenstraße 7

D-78467 Konstanz

Telefon 07531 8101-0

info@cobra.de

www.cobra.de

Benjamin Beloch

Geschäftsführender Gesellschafter

Telefon: +49 2562 18749-10
Telefax: +49 2562 18749-11

E-Mail: bb@p17.de