

cobra® Anwenderbericht

Rafalzik Ahoi! E.K.

Die Rafalzik Ahoi! e.K. mit Sitz in Wetzlar hat Traumkreuzfahrten auf der Aida, Städtetrips in die Metropolen der Welt und perfekt organisierte Gruppenreisen im Programm. Jahrelang diente cobra Adress PLUS dort lediglich zur Verwaltung der Adressen der Kunden und Interessenten. Mittlerweile erhalten Weltenbummler ihre ganz persönlichen Reisevorschläge und Service-Tipps per E-Mail, Brief oder SMS.



Eigentlich war Klaus Rafalzik mit cobra Adress PLUS zur Adressverwaltung sehr zufrieden. Als Inhaber eines kleinen Unternehmens scheute er den Schritt, auf eine professionellere Variante der cobra CRM-Software umzusatteln, denn er befürchtete einen großen Aufwand und hohe Kosten. Doch schließlich wuchs der Wunsch, auch von unterwegs aus alle wichtigen Informationen sofort dokumentieren zu können. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, sollten Kunden und Interessenten individuell abgestimmte Angebote und einen noch besseren Service erhalten.

Ein Quantensprung – dank cobra

cobra Partner Frank Schäfer vom Unternehmen „Mehr-Erfolg-mit-cobra.de“ besprach die notwendigen Schritte mit dem Agentur-Inhaber. Mit cobra CRM PLUS und cobra Mobile CRM waren die passenden Software-Lösungen gefunden. Dank der gezielten Recherche-Funktionen in cobra werden Reiselustige nun individuell und zum passenden Zeitpunkt über die Touren informiert, die sie interessieren könnten. „Für uns war die Umstellung auf die neue Software ein echter Quantensprung“, freut sich Klaus Rafalzik, „denn sie führte letztlich dazu, dass wir uns noch einmal ganz genau mit den Möglichkeiten der cobra-Software auseinandergesetzt haben.“ Mithilfe der Stichwort- und Filterfunktion erhalten Kunden die passenden Angebote zum richtigen Zeitpunkt.

Mit wenigen Klicks lassen sich Zielgruppen definieren und per Brief oder E-Mail anschreiben. Mithilfe des cobra Serien-E-Mail-Assistenten für den Newsletter-Versand und der Serienbrief-Vorlagen erstellt die Reiseagentur ihre Info-Schreiben für die Kunden. Eine Einzelbrief-Vorlage für die Zusendung der Reiseunterlagen wurde erstellt und spart den Mitarbeitern erheblich Zeit.

Adresslisten, beispielsweise für die nächste Gruppenreise, können in kürzester Zeit aus der Datenbank ausgedruckt werden. Bisherige Hotelbesuche, Bewertungen und Vorlieben der Kunden werden in cobra festgehalten und erleichtern so die Beratung bei zukünftigen Reiseanfragen. Über die Telefonie-Integration öffnet cobra bei einem eingehenden Telefonat sofort die Adresse des Anrufers und ermöglicht so eine zügige Auskunft und Gesprächsdokumentation. Auch wichtige Schriftstücke, die von Vertragspartnern eingehen, werden in cobra gespeichert.

Perfekter Kundenservice – auch per SMS

Reisen bedeutet zwar ein Stückchen Freiheit, ist aber in mancher Hinsicht auch komplizierter geworden. Gerade für die USA haben sich die Einreise-Bedingungen zunehmend verschärft.

„Für mich besteht eine CRM-Lösung aus zwei Komponenten: Einer leistungsfähigen Software und aus einem professionellen Support.“

Klaus Rafalzik

Rafalzik Ahoi! e.K.

Im Überblick

Die Reiseagentur Rafalzik mit Sitz in Wetzlar hat Traumkreuzfahrten auf der Aida, Städtetrips in die Metropolen der Welt und perfekt organisierte Gruppenreisen im Programm.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

Nutzung

Vertrieb, Marketing, Kundenservice, Datenhaltung und -pflege

Mobilität

cobra Mobile CRM

Betreuender cobra Partner

mehrerfolgmitchobra®
Autorisierter cobra-Business-Partner seit 2002



So müssen Urlauber beispielsweise vor der Einreise an einem elektronischen Einreiseverfahren teilnehmen. Zum Service der Reiseagentur Rafalzik gehört es daher, die Kunden darauf aufmerksam zu machen, sich rechtzeitig zu registrieren.

In cobra wird für diesen und andere Services ein Wiedervorlagesystem verwendet, das mit Outlook verknüpft ist und automatisch an solche Termine erinnert. In einer Zusatztablette sind weitere wichtige Termine hinterlegt. Sie wird regelmäßig ausgedruckt und überprüft. Die Kunden werden dann wahlweise per E-Mail oder SMS informiert – und zwar direkt aus der cobra-Datenbank heraus. Kurznachrichten oder E-Mails werden automatisch in der Kontakthistorie gespeichert. Für den SMS-Versand nutzt das Unternehmen das Zusatzmodul sms-ware von BSC Computer Systeme GmbH.

Datenpflege am Mittelmeer mit cobra Mobile CRM

Die wichtigsten Informationen über Kunden und Interessenten, ihre Wünsche und auch die Zufriedenheit mit Hotel, Planung oder Essen, sammelt Klaus Rafalzik in den Gesprächen mit den Urlaubern vor Ort.

Bisher geschah dies über lose Blattsammlungen. Die Informationen wurden anschließend per Hand in die Software-Lösung übertragen. Dieses Vorgehen war umständlich und hatte einen hohen Zeitverlust zur Folge. Mit cobra Mobile CRM können die Daten nun von unterwegs direkt in die cobra CRM-Datenbank eingetragen und dort abgeglichen werden. Der Berater im heimischen Reisebüro kann die neuen Informationen dann sofort verwenden.

Einfach, schnell und unkompliziert

Die Bedenken, auf eine ausgereifte CRM-Lösung umzusatteln, konnte Frank Schäfer seinem Kunden nehmen. „Ich finde es wichtig, zu zeigen, dass cobra sich ganz unkompliziert und ohne aufwendige Sonderprogrammierungen installieren lässt. Nach nur vier Tagen war das Projekt abgeschlossen, der Mehrwert hingegen ist enorm“, resümiert der cobra-Partner. So blieb auch das Budget überschaubar. Als ausgereifte Standardsoftware konnte cobra CRM PLUS schnell eingesetzt und in die Betriebsprozesse integriert werden.

Um das CRM-System mit all seinen Möglichkeiten auszuschöpfen, besucht Klaus Rafalzik regelmäßig Workshops, die im Unternehmen des cobra-Partners angeboten werden. „Für mich besteht eine CRM-Lösung aus zwei Komponenten: Einer leistungsfähigen Software und aus einem professionellen Support. Hier gefällt mir beides sehr gut. Ich schätze die wertvollen Tipps von dem „Mehr-Erfolg-mit-cobra“- Team sehr, meine Arbeit hat sich dadurch enorm erleichtert“, fasst der Reiseverkehrskaufmann seine Erfahrungen mit cobra abschließend zusammen.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Rafalzik Ahoi! e.K.

Honiggasse 5

35582 Wetzlar-Dutenhofen

Telefon +49 641 92 01 84

info@rafalzik-ahoi.de

www.rafalzik-ahoi.de