

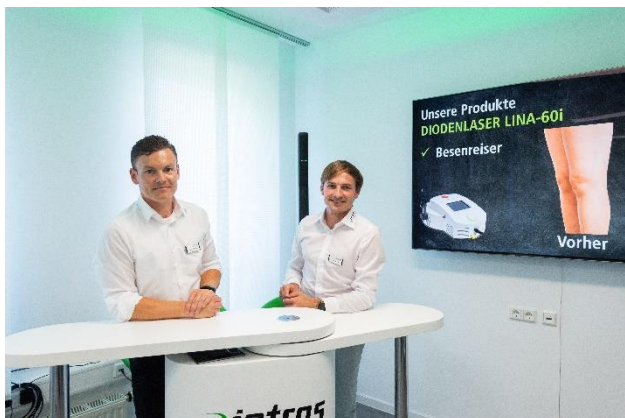


intros und cobra – präzise Kommunikation auf allen Ebenen

Das Unternehmen intros Medical Laser GmbH nutzt cobra, um Kommunikation transparenter zu gestalten.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1998 fokussiert sich das Familienunternehmen intros Medical Laser GmbH auf allgemeine Ingenieurstätigkeiten und fand erst schrittweise seinen Weg zur Herstellung eigener medizinischer Laser. Die intros Medical Laser GmbH verbindet somit seine ursprüngliche Stärke mit der Expertise der verfeinerten Kenntnisse über Medizin und Lasertechnologie. Mittlerweile stellt intros Medical Laser GmbH nicht nur hochpräzise Geräte her, sondern

bietet einen Komplettservice, hinsichtlich der Beratungen, der Bedürfnisklärungen, der Schulungen und die Bereitstellung von Zubehör und Ersatzteilen. Um effizient Kunden zu betreuen, ihren Wünschen nachzukommen und die interne sowie externe Kommunikation zu vereinfachen, setzt die intros medical Laser GmbH bereits seit mehr als 15 Jahren Softwarelösungen der cobra – computer's brainware GmbH erfolgreich ein.



„Von Anfang an war das cobra-Team integraler Bestandteil des Projekts. Sie gaben in den frühen Stadien Schulungen im Umgang mit der CRM und halfen später bei der Ersteinrichtung der zentralen cobra-Datenbank.“

Sebastian Sauerbier
intros Medical Laser GmbH

Eingesetzte Lösung:
cobra CRM PRO XL

Anzahl Anwender: 18

Nutzung:

- Vertrieb
- Service
- Reklamationen & Tickets
- Außendienst

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

intros Medical Laser GmbH
Rudolf-Diesel-Straße 3
37308 Heilbad Heiligenstadt
www.intros.de



Precision made in Germany

Das mittelständische Unternehmen mit Hauptfirmensitz in Heilbad Heiligenstadt wird geleitet von den Geschäftsführern Elmar Hahne und Rainer Sauerbier. Mit Stefan Hahne und Sebastian Sauerbier unterstützt inzwischen die zweite Generation das Familienunternehmen im operativen Geschäft. Neben dem Hauptfirmensitz besitzt die intros Medical Laser GmbH zwei weitere Standorte, in denen Mitarbeiter in den Bereichen Vertrieb, Entwicklung, Service, der Auftragsabwicklung und der Marketingabteilung tätig sind. Auch besitzt

das Unternehmen ein Netzwerk von deutschen und internationalen Distributoren. Die Produkte und Dienstleistungen des Geräteherstellers decken eine enorme Bandbreite von CO₂-Lasern über Diodenlaser bis hin zu YAG-Lasern und Needling-Geräten ab. Um dieses Spektrum bedienen zu können, muss die intros Medical Laser GmbH eine fließende Kommunikation zum Kunden gewährleisten. Hierzu nutzt das Unternehmen schon seit vielen Jahren vielfältigen Möglichkeiten der cobra CRM-Lösungen.

Maßgeschneidert für individuelle Bedürfnisse

Kundenkommunikation gehört neben der Herstellung von Lasern zu den Kerngeschäften der intros Medical Laser GmbH. Dabei beginnt und endet die Zusammenarbeit mit Käufern nicht bei der Lieferung des Geräts, wie Stefan Hahne erklärt: „Wir ermitteln vor der Herstellung oder Ausfuhr, was der Nutzer braucht – danach schulen wir ihn und halten ihn auf dem Laufenden bezüglich neuer Erkenntnisse, Anwendungsmöglichkeiten und Technologien.“ Dabei orientiert sich intros an den medizinischen Erfordernissen und den Vorstellungen von

Ärzten bzw. Patienten. Die intros Medical Laser GmbH setzt auf hohe Produktqualität, nutzerorientierten Service, sowie eine persönliche und kompetente Betreuung. „Genau hierfür bieten sich die Features eines CRM-Systems an“, erklärt Jürgen Litz, Geschäftsführer der cobra – computer's brainware GmbH. „Die cobra CRM-Lösung dient als zentrale Datenbank für kundenbezogene Informationen, die für die individuelle Kommunikation heutzutage erforderlich sind.“

Eine Anwendung, sie alle zu binden

Da die intros Medical Laser GmbH cobra CRM in abgewandelter Form bereits seit 2006 nutzt, besitzt der Gerätehersteller umfangreiche Erfahrung mit der Anwendung. „Wir verfolgten ursprünglich das Ziel, Kundendaten schnell und einfach zu erfassen. Hierfür bot sich cobra geradezu an“, erklärt Stefan Hahne. Weiter sagt er, dass sich in der Zeit vor cobra die Datensammlung und –archivierung noch umständlich gestaltet hat: „Davor lief die Datensammlung und -archivierung umständlicher ab. Wir nutzten verschiedene Systeme, um Service-Fälle zu bearbeiten und Geräte zu pflegen. Nun läuft alles über cobra.“

Da die intros Medical Laser GmbH sich seitdem von den Vorteilen der Anwendung ausgiebig überzeugen konnte, entschied sich das Unternehmen im November 2015, ein Upgrade auf cobra CRM PLUS vorzunehmen. „Die Umstellung verlief reibungslos und richtete sich auf individuelle Bedürfnisse aus“, erläutert Sebastian Sauerbier. „ADRESS PLUS und der Grundaufbau von cobra haben uns von Anfang an überzeugt und durch das Berücksichtigen unserer speziellen Rahmenbedingungen während des Aufrüstens stieg unsere Begeisterung zusätzlich.“

Ausgiebige Starthilfe für reibungsloses Upgrade

Die Softwarelösungen mit zusätzlichen Features auszustatten, verlief laut Sebastian Sauerbier zügig und professionell: „Wir erhielten hierfür schon recht früh Unterstützung aus dem cobra-Projektteam. Das Team von cobra hörte sich unsere Wünsche und Vorstellungen an, sodass die Softwareentwickler sie schon früh in unsere bestehende Variante integrieren konnten. Sie banden zum Beispiel die Bearbeitung von Tickets mit in die Lösung ein. Von Anfang an war das cobra-Team integraler Bestandteil des Projekts. Sie gaben in den frühen Stadien Schulungen im Umgang mit der CRM und hal-

fen später bei der Ersteinrichtung der zentralen cobra-Datenbank.“ Um das Unternehmen optimal unterstützen zu können, machten sich die Experten mit den Prozessen der intros Medical Laser GmbH vertraut, sodass sie alle Tätigkeiten und Abläufe verinnerlichten und die Anwendung auf diese maßschneidern konnten. „Auch nach der Implementierung stand cobra uns zur Seite. So wurden nach den ersten Erfahrungsberichten nochmals Veränderungen am System vollzogen“, ergänzt Sebastian Sauerbier.

Austausch in alle Richtungen verbessern

Mit dem CRM-System landen alle Informationen in einer zentralen Datenbank – transparent für die Sachbearbeiter, die sie für die interne und externe Kommunikation benötigen. „cobra kommt im Vertrieb, im Service, bei Rückmeldungen und Reklamationsbearbeitungen zum Einsatz. Zuvor benutzen wir für die Warenwirtschaft ein gesondertes Programm, doch dieses ließ sich in cobra integrieren“, zählt Stefan Hahne auf. „Im Allgemeinen bringt cobra Leichtigkeit in den Umgang mit Kunden. So wissen unsere Sachbearbeiter schon durch

den Namen des Kontaktes, ob es sich bei ihm bereits um einen Käufer oder einen Interessenten handelt.“ Die gesammelten Daten lassen sich somit entlang des gesamten Kundenprozesses nutzen, so zum Beispiel für den Vertrieb und den Service. Das Programm hinterlegt die Belege, Lieferscheine und Rechnungen unter den entsprechenden Kundeneinträgen.

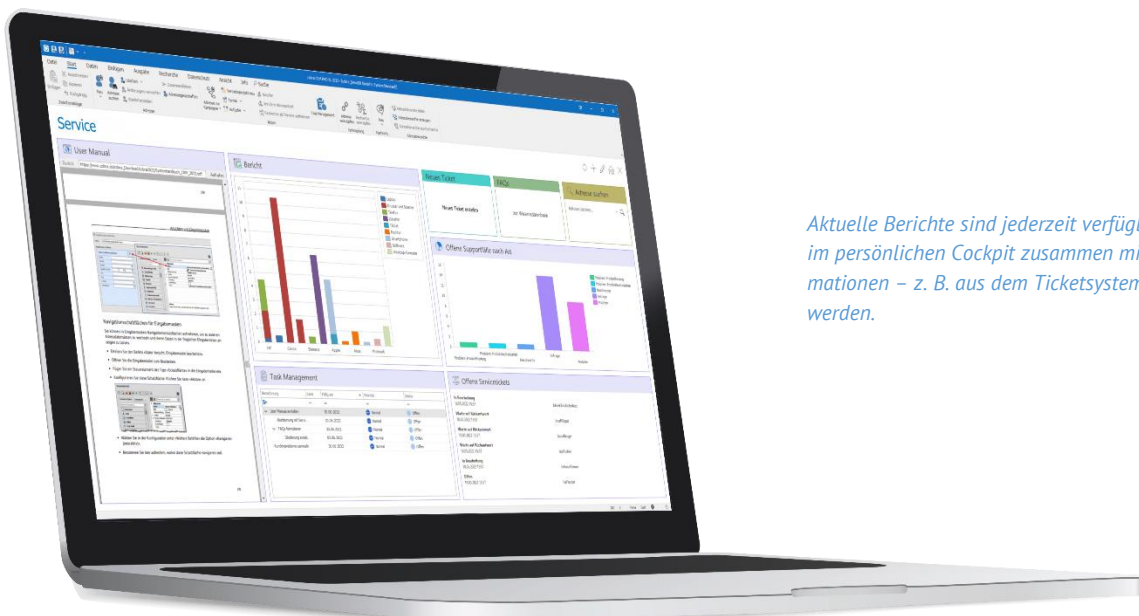
Punktgenaue Gerätenachverfolgung

Zusätzlich bildet das System alle Anforderungen und dadurch viele Unternehmensprozesse ab, speichert Rückmeldungen von Käufern leicht nachvollziehbar ab und erstellt Monitorings, Zahlen, Statistiken und Auswertungen. Besonders die Nachvollziehbarkeit ihrer Geräte hat sich für das Unternehmen als vorteilhaft erwiesen. „Wir bieten verschiedenartige Lasergeräte an und liefern diese an unsere Käufer.

Mit cobra können wir verfolgen, welcher Kunde welches Gerät und welches Ticket hat, und das alles vereint in einer einzigen Datenbank. Das Pflegen eines einzigen Systems gestaltet sich einerseits sehr einfach, andererseits können

Mitarbeiter mit cobra so elegant operieren, dass wir die Datenpflege an sich bereits simpel durchführen können“, berichtet Stefan Hahne.

„In Zukunft möchten wir die cobra CRM App für unsere externen Mitarbeiter nutzen sowie die Funktion implementieren, Checklisten zu erstellen und Unterschriften auf dem Tablet einzuholen, was den Umgang mit Interessenten noch effektiver gestaltet.“ Jürgen Litz kommentiert: „Die Features von CRM-Systemen lassen sich individuell auf neue Wünsche anpassen. So können sich Unternehmen sicher sein, eine nachhaltige Investition getätigt zu haben, denn das ihnen vertraute Programm kann ihnen auch in Zukunft dienen.“



Aktuelle Berichte sind jederzeit verfügbar und können im persönlichen Cockpit zusammen mit weiteren Informationen – z. B. aus dem Ticketsystem eingebettet werden.

PRIVACY CERTIFICATION

DATENSCHUTZ-ready



by MORGENSTERN

„Mit cobra CRM gelingt die bedürfnis-orientierte Ansprache und Pflege von Geschäftsbeziehungen im vorgegeben Rahmen der EU-DSGVO spielend.“

Jürgen Litz

Geschäftsführer cobra GmbH

Auszug aus der Referenzliste:

FIRST MED
SERVICES

pvs mefa >>> reiss

ottobock.

 **JANSSEN
COSMETICS**


HITADO

 **Denseo**[®]

Weitere Referenzen unter www.cobra.de/referenzen

cobra[®]
schneller erfolgreich

cobra - computer's brainware GmbH
Weberinnenstraße 7
D-78467 Konstanz
Telefon +49 7531 8101-0

info@cobra.de
www.cobra.de