# cobra – Software für CRM und Kontaktmanagement

Pressemitteilung

Konstanz, 20. April 2017

# cobra CRM und EVALANCHE als integrierte Lösung

# Optimale Zielgruppenansprache dank CRM und E-Mail-Marketing Automation

Ein Unternehmen, das seit über 60 Jahren ein überregionaler Ansprechpartner in den unterschiedlichsten Bereichen der Büro-kommunikation ist, hat sicherlich vieles richtig gemacht. Die PAULY-Gruppe aus Limburg bietet ihren Kunden maßgeschneiderte Lösungen in mittlerweile sieben Firmen und den Geschäftsfeldern IT Service & Solution, Kopier-, Druck- und Scanlösungen, Telefonanlagen und Netzinfrastruktur, IT Security, Büro- und Objekteinrichtungen, Präsentation und Konferenztechniken sowie Softwarelösungen an. Die 150 Mitarbeiter haben den hohen Anspruch, den Anforderungen der Kunden an Qualität und Zuverlässigkeit von Produkten und Leistungen jederzeit gerecht zu werden. Seit drei Jahren setzt das Unternehmen deshalb für das Kundenbeziehungsmanagement auf cobra CRM PRO.

Mit der innovativen CRM-Lösung von cobra haben die Limburger seit 2014 eine Software für das Kundenbeziehungsmanagement im Einsatz, die das tägliche Arbeiten einfacher, erfolgreicher und effizienter macht. Das Programm ist der ERP-Software vorgeschaltet und wird täglich zur Anlage von Neukunden sowie Interessenten, der Betreuung von Leads und der Verwaltung aller gesammelten Daten genutzt.

Passendes CRM für unterschiedlichste Anforderungen

Da die Pauly GmbH aus diversen Niederlassungen mit jeweils verschiedenen Schwerpunkten und Richtlinien besteht, sollten die Standorte zwar natürlich gut vernetzt, jedoch gleichzeitig jeweils mit einer individuell angepassten Benutzeroberfläche ausgestattet werden. Dank der Flexibilität der cobra CRM-Software konnte die Umsetzung in kurzer Zeit durchgeführt und die Wünsche der jeweiligen Standorte erfüllt werden. „Dank der einheitlichen Softwarebasis konnten wir die Adressmasken für die individuellen Ansprüche bestmöglich anpassen, was dem unternehmensweiten Management jedoch keinen Abbruch tat. Zusätzlich hat sich das cobra-interne Nachrichtensystem für uns als schnell und leicht bedienbar erwiesen. Auf diesem Wege können wir auch standortübergreifend effektiv kommunizieren“, zeigt sich Patrick Pauly, Geschäftsführer der Firmengruppe Pauly, zufrieden.

Über die direkte Verbindung zu Outlook kann die Terminplanung in Vertrieb und Service nun viel einfacher koordiniert werden. Zudem freuen sich die Mitarbeiter bei Pauly auch über nützliche Funktionen wie die Wiedervorlagen oder die Versandmöglichkeit eines Direktlinks zu einer bestimmten Adresse mittels der eingerichteten Outlook-Schnittstelle. Das Telemarketing findet die gesuchten Kontakte erheblich einfacher, da alle Adressen schon beim Anlegen mithilfe von unterschiedlichen Symbolen schnell und unkompliziert in Kategorien eingeteilt werden können.

Die Firma Pauly spürt deutlich das positive Feedback der Kunden auf schnelle Reaktionszeiten in allen Abteilungen. Alle 25 Nutzer können sich im Alltagsgeschäft jederzeit auf aktuellste Kundendaten verlassen.

### Mehr Effizienz im E-Mail-Marketing

Als die Idee aufkam, Bestandskunden mit Neuigkeiten, Aktionen und Angeboten persönlich anzusprechen und auch Interessenten individuell zu informieren, fiel die Wahl auf die E-Mail-Marketing Lösung EVALANCHE. Mit EVALANCHE gelang der Start in eine effiziente, schnelle Kommunikation über individualisierte, zielgruppengerechte E-Mail-Newsletter in ansprechendem Layout. Gleichzeitig ist die Lösung denkbar einfach zu nutzen. Auf Basis vorgefertigter Vorlagen können mit EVALANCHE in wenigen Augenblicken professionelle Newsletter erstellt und versendet werden – „normale“ PC Anwenderkenntnisse reichen hierfür aus. Nach Abschluss einer Kampagne stehen detaillierte Auswertungen über die Resonanz der Kunden zur Verfügung, mit deren Hilfe die zukünftige Kundenansprache noch verfeinert werden kann.

Doch was nutzen die optimalen Software-Lösungen, wenn verschiedene Datenbanken genutzt und Kundeninformationen noch manuell übertragen werden müssen? Um dem Abhilfe zu schaffen, entwickelte die SKIT GmbH hier eine Schnittstelle zwischen cobra CRM und EVALANCHE, die für ein perfektes Zusammenspiel sorgt und die Möglichkeit bietet, für den Versand von E-Mailings die Datenbasis von cobra CRM zu nutzen.

**Klar definiert sind hier die Vorteile und Nutzen:**

* Zeitersparnis & Kosteneinsparung: Beschleunigung der Newsletter-Erstellung durch Reduzierung der manuellen Arbeitsschritte
* Effizienzgewinn: Durch den zuverlässigen Datenaustausch zwischen dem CRM und E-Marketingsystem ist eine Konzentration auf die wichtigen Aufgaben der Marketingabteilung möglich.
* Komfort: Die Anwender bewegen sich in der bekannten Oberfläche von cobra CRM. Trotzdem lässt sich diese unkompliziert je nach individuellen Bedürfnissen anpassen.
* Transparenz: Informationen aus den E-Marketingaktionen werden in cobra CRM zurückgeschrieben.
* Erhöhung Datenqualität: Ungültige E-Mail-Adressen werden durch die Schnittstelle in cobra CRM markiert. Zudem lassen sich dank des cobra Dublettenmoduls mehrfach angelegte Personen leicht erkennen und zusammenführen.
* Fehlerminimierung: Durch die Schnittstelle entfallen aufwändige Importe und Exporte.

Die Pauly Gruppe zeigt wieder einmal ein Gespür für die neuesten Trends und setzt als erster Pilotkunde produktiv die Schnittstelle ein. Nach der Übertragung der bisherigen Datenbanken merkte man zudem, dass nicht wenige Kontakte mehrfach angelegt waren. Mithilfe des cobra Dublettenmoduls konnten diese aber schnell und zuverlässig zusammengeführt und damit die Datenbankqualität stark verbessert werden.

Patrick Pauly, Geschäftsführer der Firmengruppe Pauly, formuliert es in einem ersten Feedback so: „Endlich sind die Zeiten vorbei, in denen verschiedene Datenbanken, E-Mails und Excel-Tabellen durchforstet werden müssen, um Zielgruppen für eine Kampagne zu erstellen oder aktuelle Daten eines Kunden zusammenzusuchen. Mit der cobra/EVALANCHE-Schnittstelle genügt ein Knopfdruck und schon stehen die aktuellsten Daten jederzeit zur Verfügung. Einfacher geht es nicht!“

Im Nachgang lassen sich die Erfolge dann auch anhand von anschaulichen Auswertungen der Kampagnen überprüfen sowie die Ergebnisse in unterschiedlichen Diagrammformen besser verständlich visualisieren.

### Und das Fazit?

# Volker Kircher, Leiter der Abteilung Software, bringt es auf einen Nenner: „Transparenz der unzähligen Kundeninformationen, Nachhaltigkeit der Informationen auch für Kollegen und eine strukturierte Kundenpflege vereinfachen die alltägliche Arbeit enorm. Das CRM hat die Arbeit im Unternehmen gefördert, die Kundenkontakte erhöht und die Auswertung von Vertriebs- und Service-Aktionen erheblich vereinfacht. Die Mitarbeiter der Pauly GmbH können sich ein Arbeiten ohne die Kombination von cobra CRM und EVALANCHE, die Dank der Schnittstelle von SKIT Realität wurde, nicht mehr vorstellen.“

6.800 Zeichen, Abdruck frei, Beleg erbeten.

Über cobra

Das Konstanzer Softwarehaus cobra ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement. Als Pionier für CRM entwickelt und vertreibt cobra seit 30 Jahren erfolgreich innovative CRM-Lösungen made in Germany. Ob in Vertrieb, Marketing, Service oder Geschäftsleitung: cobra stellt Kundeninformationen abteilungsübergreifend in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns und unterstützt bei Kundenbetreuung, Kampagnen- und Leadmanagement sowie der Optimierung von Geschäftsprozessen. Auch mobil ist cobra via Smartphone, Tablet oder Laptop im Einsatz. Ein eigenes Hosting-Angebot sowie Mietmodelle bieten maximale Flexibilität.

Im Jahr 2014 gelang cobra als einem der ersten Anbieter für professionelle CRM Software die Verbindung von Business Intelligence mit CRM. Umfangreiche Analysefunktionen, visuell dargestellt in Form von Dashboards mit zeitlicher Komponente und Drill-Downs zeigen Potenziale und Schwachstellen auf. Diese bilden die Grundlage für die Führung und Steuerung von Unternehmen jeder Branche und Größe. Neben einer einfachen und gut verständlichen Bedienung ermöglicht cobra CRM BI über Data Mining auch predictive und prognostic analytics neben den klassischen prescriptive und expost Analysen.

Mit rund 280 Vertriebspartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz berät cobra kleine, mittelständische und große Unternehmen in allen Belangen rund um das Thema CRM. Zu den 18.000 Kunden zählen Unternehmen wie Continental, die Unimog Sparte der Daimler AG, Creditreform oder Ergo direkt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Presseinformationen Falko Müller Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  cobra GmbH Weberinnenstraße 7 D-78467 Konstanz  http://www.cobra.de | Telefon  Telefax  E-Mail | +49 7531 8101 37  +49 7531 8101 22  falko.mueller@cobra.de |

Aktuelle Presseinformationen finden Sie auch unter [**www.cobra.de**](http://www.cobra.de)