



30 Jahre cobra. Entdecken Sie unsere Jubiläumseditionen!

cobra[®] CRM Lösungen

Erfolgreicher Vertrieb, zielgerichtetes
Marketing und schneller Service.

Immer und überall.

Unternehmen, die mit cobra arbeiten, steigern maßgeblich ihre Vertriebs-Effizienz. Dadurch sind nach aktuellen Erhebungen bis zu 24,2% mehr Umsatz erreichbar.

Lesen Sie mehr zum Thema in der CRM-Studie Vertriebseffizienz von Walter Zimmermann unter www.cobra.de/Vertriebseffizienz

Inhalt

| | |
|--|-------|
| 30 Jahre cobra | S. 3 |
| cobra im unternehmensweiten Einsatz | S. 4 |
| Mobile Anwendungen | S. 5 |
| Adress-, Kontakt- und Informationsmanagement | S. 6 |
| Vertriebsunterstützung | S. 8 |
| Kundenservice | S. 9 |
| Marketing | S. 10 |
| Prozesse und Workflows | S. 11 |
| Auswertung, Steuerung & Kontrolle | S. 12 |
| cobra CRM-Lösungen im Überblick | S. 14 |
| Referenzen | S. 15 |

30 Jahre cobra®

30 Jahre Visionen, Wachstum und Erfolg.

Sehr geehrte Leser,


dieses Jahr blicken wir mit Stolz auf unser 30-jähriges Bestehen zurück. Es beweist, dass es sich auszahlt, gemeinsam mit Kunden und Partnern Visionen zu gestalten und konsequent voranzutreiben. Das Ergebnis sind Lösungen, die Anwender bei der täglichen Arbeit unterstützen; Anwendungen, die Eigeninitiative und Motivation fördern und durch effiziente Prozesse die Zusammenarbeit im Team stärken.

Seit 1985 entwickelt und vertreibt cobra Software-Lösungen für Unternehmen jeder Größe und Branche. Durch unsere langjährige Erfahrung als CRM-Spezialist zählt das Consulting und die professionelle Begleitung des CRM-Projekts bei Kunden ebenfalls zu unseren Kernkompetenzen. Dabei ermöglicht die einfache Skalierbarkeit unserer Lösungen extrem kurze Einführungszeiten und damit schnellen Return on Investment.

Neben unserem Hauptsitz in Konstanz am Bodensee bieten wir heute mit rund 280 autorisierten Vertriebspartnern eine flächendeckende Beratung in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen unsere besonders leistungsstarken CRM-Jubiläumseditionen 2015 vor. Lassen Sie sich begeistern vom besten cobra aller Zeiten!

Es grüßt Sie



Ihr Jürgen Litz
Geschäftsführer
cobra GmbH



Erfolgreich mit cobra CRM

„In transparenten Märkten mit vergleichbaren Produkten und hoher Wechselbereitschaft von Kunden setzen wir uns mit cobra vom Wettbewerb ab. Im Fokus liegen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Wir gehen in Vertrieb und Marketing zielgerichtet vor, wir sorgen unternehmensweit für lückenlose Information und arbeiten dabei reibungslos zusammen. Das Ergebnis ist eine hohe Servicequalität, die unsere Kunden schätzen und auf die sie auch in Zukunft bauen.“

Besonders wichtig für mich: Die Business Intelligence Funktionalität, die mir mit den flexiblen Dashboards perfekte Auswertungen zur Steuerung und Kontrolle unserer unternehmerischen Aktivitäten gibt.“



... im Management



... im Vertrieb

„Im Kundengespräch geht niemand gern aufs Glatteis. Deshalb verlasse ich mich auf die Informationen in cobra. Ich sehe detailliert, was mit dem Kunden vereinbart wurde. Ich habe eine aktuelle Übersicht über Umsätze, Aktionen und Verträge. So bin ich immer perfekt für die Beratung vorbereitet.“

Mein Highlight: Der Salesfunnel und meine persönlichen Vertriebsprojekte sind immer aktuell verfügbar. Ich weiß damit genau, was wann zu tun ist.“

„Mit cobra kann ich Kunden und Interessenten schnell und flexibel weiterhelfen, weil alle Informationen, auch aus anderen Abteilungen, immer sofort greifbar sind. Wird es mal komplexer, unterstützt uns das cobra Ticketsystem mit automatisierten Workflows. Damit sind wir jederzeit verlässlich und flexibel.“

Was es besonders einfach macht: In cobra kann ich meinen Fokus gezielt auf die offenen Servicefälle setzen. Ich sehe damit einfach nur das, was ich gerade für meine Serviceaufgabe benötige. Nicht mehr und nicht weniger.“



... im Service



... im Marketing

„Mit cobra gehen mir Marketingaktionen ganz einfach von der Hand. Ich selektiere die genaue Zielgruppe im Handumdrehen und nutze dann die cobra Funktionen für personalisierte E-Mails, tolle HTML-Newsletter und portooptimierte Serienbriefe.“

Wichtig für mich: Die detaillierte Rückmeldung über den Versandverlauf von Serien-E-Mails. Einfach klasse!“

Immer und überall

Native Apps für Smartphones und Tablets der Betriebssysteme Apple iOS, Windows oder Android sind bei cobra CRM Lösungen 2015 bereits im Leistungsumfang enthalten. Sie nutzen Ihr cobra auf einem oder mehreren mobilen Devices Ihrer Wahl. Egal wo. Egal wann.



cobra Mobile CRM

Daten und Besuchsberichte erfassen, Informationen abrufen, Vertriebsprojekte einsehen, Aufgaben weiterleiten, Termine koordinieren – die mobilen cobra Anwendungen sorgen für maximalen Service und hohe Flexibilität.

Informationen unternehmensweit vernetzen

| | | |
|---|---|---|
| Kaiserstühler AG | Mustergasse 12 | 12784 Musterstadt |
| Veilchen AG | Veilchenweg 99 | 17884 Musterdorf |
| Mustermann AG | Musterstraße 12 | 12783 Musterstadt |
| Mustermann AG Herr Willi Wilbert Geschäftsführer Musterstraße 12 78467 Musterstadt | Telefon: 07531 8101-0 Telefax: 07531 8101-22 E-Mail: w.wilbert@mustermann.de www.mustermann.de |    |
| A-Kunde | Sehr geehrter Herr Wilbert, : | |

Zentrale Adress- und Kontaktdaten

Sie haben in cobra einen Datenbestand. Zentral, strukturiert und übersichtlich – für Kunden, Interessenten, Lieferanten und Partner; für Privatkunden oder Firmenstrukturen. Sie erfassen Informationen schnell und fehlerfrei durch zahlreiche Eingabehilfen und Auswahllisten. Sie finden, was Sie suchen – mit umfangreichen Such- und Recherchefunktionen über alle Inhalte.







Kommunikation auf allen Kanälen

Per Klick direkt aus dem Datensatz starten Sie die Kommunikation per Telefon, E-Mail oder Brief und greifen dabei auf Vorlagen in Ihrem Design zu. Genauso einfach drucken Sie Listen, Etiketten oder Karteikarten und sparen dabei Zeit für das Wesentliche.

Nachrichten an andere cobra-Anwender können mit dem betreffenden Eintrag verknüpft und direkt in cobra verschickt werden. Alles in einem System! Das spart Zeit und viele Erklärungen.



| Art | Datum | Person | Bemerkung | Dokument |
|---|----------|--------|-------------|---|
|  | 01.11.14 | Tom | Nachakquise | |
|  | 23.10.14 | Max | Angebot |  |
|  | 20.09.14 | Lena | Newsletter |  |
|  | 01.09.14 | Erika | Beschwerde |  |

Lückenlose Kundenhistorie

Telefonate, Briefe, Gespräche, E-Mails und Faxe – die komplette Kundenhistorie finden Sie in cobra. Auch Dokumente sowie ein- und ausgehende E-Mails aus Outlook werden inklusive Anhang direkt bei der zugehörigen Adresse abgelegt. Sie erhalten maximale Information, die Basis für das erfolgreiche Kundengespräch.





Termine, Aufgaben und Ressourcen im Team verwalten

Sie organisieren mit cobra eigene Termine oder auch für Teams, Gruppen oder unternehmensweit. Sie setzen Aufgaben und verwalten Ressourcen – z.B. Beamer, Besprechungszimmer oder Dienstfahrzeuge. Besonders praktisch: Jeder Termin kann sowohl mit einer Adresse als auch mit einem Kontakteintrag oder einem anderen Datensatz verknüpft werden. Die Zusammenarbeit mit Outlook funktioniert ebenfalls reibungslos.

Platz für jede Information: Verträge, Gerätelisten, Fuhrpark und mehr

Je mehr Sie über Ihre Kunden wissen, umso besser. Ein Autohaus dokumentiert beispielsweise den Fuhrpark seiner Kunden, eine Versicherung die Verträge, eine Personalabteilung die besuchten Fortbildungen der Mitarbeiter oder ein Reisebüro die gebuchten Reisen des Kunden. Selbstverständlich mit allen nötigen Details, Dokumenten und Bildern. Alles in cobra! Ihre Möglichkeiten sind vielfältig. Wir setzen Ihre Wünsche gemeinsam mit Ihnen individuell um.



Flexibilität und Sicherheit

cobra bietet enorme Flexibilität bei der Definition und Anordnung von Feldern und Inhalten. Dadurch schaffen Sie eine benutzerorientierte Oberfläche und damit sieht jeder Anwender genau die Daten, die er für seine tägliche Arbeit benötigt. Detaillierte Lese- und Schreibrechte für Benutzer schaffen Vertrauen und Sicherheit beim unternehmensweiten Einsatz.

Umsatzstarker Vertrieb

Strukturiertes Leadmanagement – effizienter Vertriebsprozess

Mit cobra bearbeiten Sie Ihre Leads zielgerichtet. Sie reichern Informationen an, entwickeln Interessenten weiter und verteilen sie an zuständige Vertriebsteams. Die Abbildung des Vertriebsprozesses mit Vertriebsphasen und den damit verbundenen Aufgaben versetzt Ihre Mitarbeiter in die Lage, Ressourcen und Aktivitäten gezielt einzusetzen und Projekte schneller abzuschließen.

Klare Erfolgsmessung

Auswertungen auf Mitarbeiter-, Gebiets-, Kontakt- oder Produktebene liefert cobra spielend. Die detaillierte Beleuchtung einzelner Vertriebsphasen unterstützt Sie zudem bei der Optimierung Ihres gesamten Vertriebsprozesses und ermöglicht gleichzeitig einen aussagekräftigen Forecast.

Geografische Daten nutzen

Nicht nur im Marketing, auch im Vertrieb unterstützen geografische Informationen Ihre fundierte Planung und den optimalen Ressourceneinsatz. Egal ob alle Kunden oder eine Selektion – mit cobra Geodata bilden Sie Adressen auf der Landkarte ab. Sie selektieren im Umkreis eines gewählten Standorts und Sie planen perfekte Routen für den Außendienst.

Aktuelle Umsatzinformationen

Die Anbindung Ihrer Warenwirtschaft visualisiert die Umsätze Ihrer Kunden in cobra. Viele standardisierte Schnittstellen machen Auswertungen und Selektionen damit per Klick möglich und vereinfachen das fokussierte Cross- und Upselling.

Mehr Erfolg bei gleichem Aufwand

Mit cobra steigern Sie Ihre Vertriebseffizienz! Softwaregestützt identifizieren Sie Kunden und Interessenten mit hohem Potenzial und setzen in der Folge Ihre Vertriebsressourcen ganz gezielt ein.

Potenzial Training Außendienst
Salesfunnel Kundengruppen
Cross-Selling Umsätze Termine
Leadmanagement **Zielerreichung**
Vertriebsgebiete Vertriebssteuerung
Forecast

Beschwerdemanagement Kundenbindung
Support **Gerätelisten** Termine
Außendienst **Techniker** Reklamation
Ticket Betreuer Rapport **Wartung**
Servicefälle Historie



Kundenservice, der begeistert

Mehr Wissen – mehr Service

Schon beim Klingeln des Telefons zu wissen, wer der Anrufer ist, was zuletzt besprochen wurde oder wie der aktuelle Bearbeitungsstand einer Bestellung, eines Supportfalles oder einer Beschwerde ist – damit begeistern Sie Ihre Kunden und Interessenten im Nu. cobra stellt Ihnen dazu alle Informationen sofort bereit – sowohl im Innen- als auch im Außendienst.

Ticketsystem – automatisiert und transparent

Ein Blick in cobra verrät jederzeit den aktuellen Status von Störmeldungen, Reklamationen, Beschwerden oder Supportanfragen mit zuständigem Bearbeiter. Arbeitszeiten, Leistungen und Besuchsberichte werden ebenfalls direkt in cobra erfasst. Ein Ticketsystem, das jede Anfrage mit einer Vorgangsnummer in einen Service-Workflow übergibt, vereinfacht die Bearbeitung im Team weiter und steuert den Versand automatisierter E-Mails an Kunden.

Produktkatalog, Wissensdatenbank & FAQs

In cobra schaffen Sie Ihr individuelles, internes Informationssystem. Damit stellen Sie sicher, dass auch kundenunabhängige Informationen zu Produkten, Aktionen oder Anlässen immer griffbereit sind.

Marketing – persönlich und direkt

Print-Mailing oder E-Mail-Marketing – ganz wie Sie wünschen

Smarte Assistenten für die Erstellung von Serienbriefen und -E-Mails, viele Vorlagen und die nahtlose Verbindung zu Microsoft Office unterstützen Ihr professionelles Direktmarketing. Personalisiert, gedruckt oder optimiert per E-Mail versendet wird mit wenigen Klicks. Warnhinweise und Sperrvermerke für E-Mail-, Brief- oder Telefonkontakte sichern Sie auf rechtlicher Seite ab. Die Portooptimierung für Deutschland ermöglicht zusätzliche Einsparungen bei den Portokosten.

Richtige Information, richtiger Zeitpunkt, passender Empfänger

Sie steigern den Erfolg Ihrer Aktionen, indem Sie Ihre Zielgruppe genau definieren. Von der Unternehmensgröße über Kundengruppe und Region, die bisher getätigten Käufe, angeforderte Informationen bis hin zu persönlichen Merkmalen des Ansprechpartners – je genauer Sie selektieren, umso zielgerichteter können Sie Ihre Empfänger ansprechen. cobra unterstützt Sie dabei optimal: denn Sie selektieren ad hoc und ganz ohne Programmierkenntnisse.

Events – perfekt organisiert läuft alles rund!

Planung und Organisation, Einladung und Teilnehmermanagement, Ressourcenplanung, Auswertung und Nachbearbeitung – auch bei mehreren Events behalten Sie mit cobra den Überblick und werden optimal bei allen Arbeitsschritten unterstützt. Je nach Zielgruppe und Veranstaltung nutzen Sie optional zusätzliche Leistungen wie die Web-Anmeldung, den Eindruck von Barcodes, Feedbackformulare und vieles mehr.

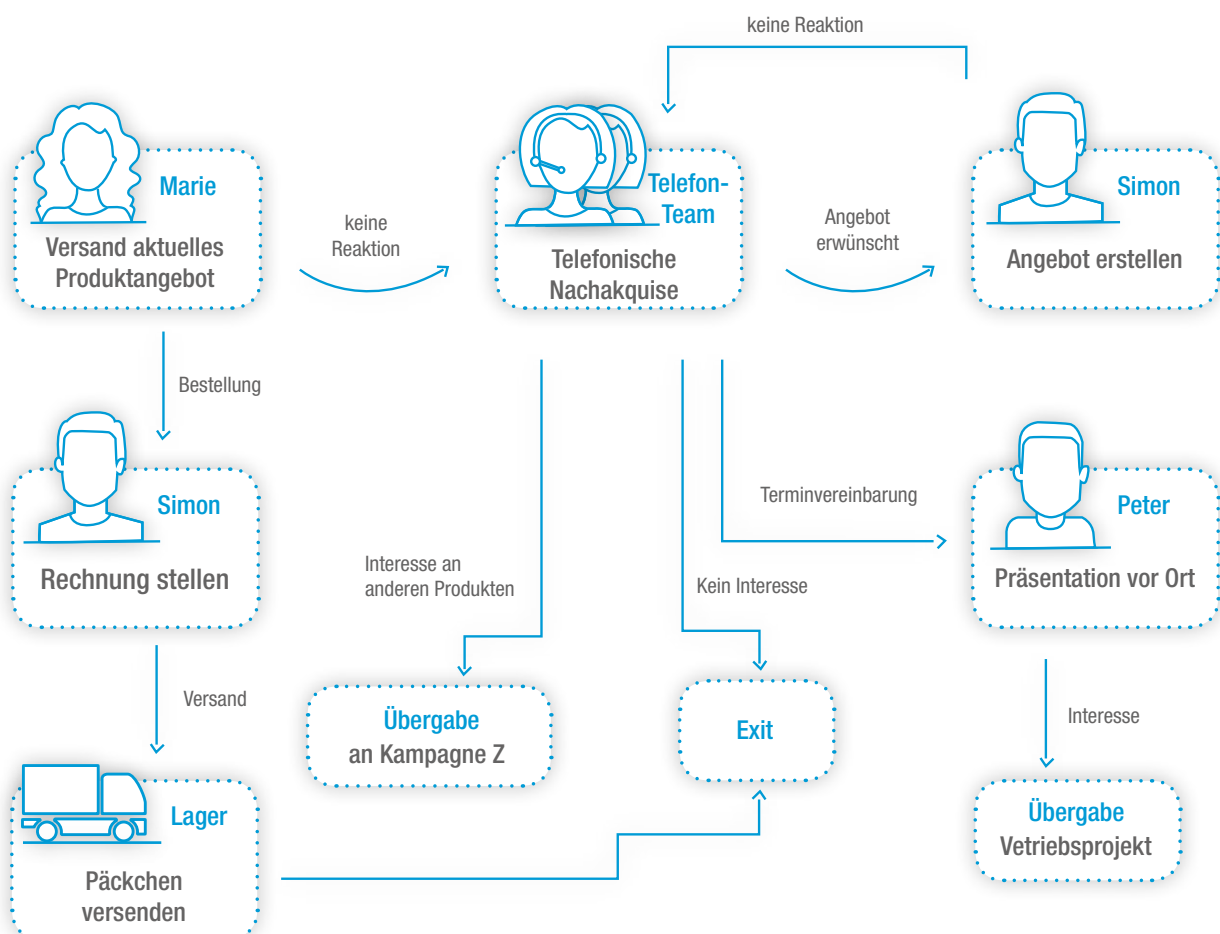
E-Mail-Marketing Historie Budget
Aktionsplanung Events Umsätze Kontaktintensität
Kundenselektion Kundenklassifikation Mailing
Newsletter Pressearbeit Erfolgsmessung
Portooptimierung Leadmanagement



Abläufe steuern. Aufgaben verteilen. Ressourcen sparen. Effizienz steigern.

Workflows: für Aktionen, Abteilungen oder unternehmensweit

Workflows helfen Mitarbeitern im ganzen Unternehmen, Aufgaben standardisiert und konsequent zu bearbeiten. In cobra definieren Sie die einzelnen Schritte eines Ablaufs genau. Sie weisen bestimmten Teams oder Personen Aufgaben zu und automatisieren zugehörige Vorgänge. Damit behalten Sie das große Ganze stets im Blick, denn Auswertungen und Analysen zu Erfolg und Status einer Kampagne sind jederzeit abrufbar. Gleichzeitig hat jeder Mitarbeiter die Übersicht über seine fälligen und anstehenden Aufgaben.





Auswertung, Steuerung und Kontrolle

Daten- und Kundenstrukturen erkennen und nutzen

Mit cobra filtern und analysieren Sie schnell und einfach Ihren kompletten Datenbestand ganz ohne spezielle IT-Kenntnisse. Sie prüfen und verbessern Ihre Datenqualität. Sie werten beispielsweise Kundengruppen, Altersstruktur oder geografische Verteilung Ihrer Kunden aus und nutzen diese Informationen für die strategische und operative Planung. Per Klick geben Sie Ihre Berichte grafisch oder tabellarisch aus. Statistiken über beliebige Datenbereiche erstellen Sie sehr einfach und schnell.

Transparenz für jeden Schritt: Vertriebsprozess, Leadmanagement, Marketingaktionen und mehr

Ob in Vertrieb, Service, Marketing oder Backoffice – Sie messen in cobra nicht nur den Erfolg Ihrer Maßnahmen, sondern beleuchten auch die einzelnen Schritte Ihrer Prozesse und Aktionen. Chancen, Potenziale und Schwachstellen werden sichtbar. Sie planen und steuern gezielt. Sie steigern Effizienz und Erfolg.

Produkte Umsätze
Service Kosten Forecast Kontrolle
Big Data Einkauf Statistik
Training Steuerung **Planung**
Marketing Kundenstruktur

cobra CRM BI: CRM inklusive Business Intelligence.

Die Essenz aus komplexen Daten

cobra CRM BI, die leistungsstärkste cobra CRM-Lösung, maximiert Ihre Analyse-Möglichkeiten. Sie erweitern Ihre Auswertungen auf externe Daten. Mit Unterstützung von BI- und Big Data-Experten reichern Sie Daten an, identifizieren Zusammenhänge und Verhaltensmuster und integrieren Kunden-Scorings.

Dashboards für schnelle Analyse großer Datenmengen

Auswertungen in cobra CRM BI werden über Dashboards visualisiert. Dabei führt jeder Klick in den Teilbereich eines Diagramms eine Auswertungsebene tiefer. Ganz intuitiv erweitern oder reduzieren Sie damit den Blickwinkel Ihres Monitorings per Drill-Down auf entsprechende Gebiete, Produkte, Teams oder Themen.

Planen, entscheiden und direkt in cobra umsetzen

Die professionelle Daten- und Zahlenanalyse unterstützt Sie bei der fundierten Planung, Strategiefindung und Konzepterstellung in allen Bereichen der Wertschöpfungskette. Das Highlight dabei ist der nahtlose Übergang von der Analyse und Planung in die Umsetzungsphase in Ihrem cobra CRM-System.



cobra CRM-Lösungen im Überblick

-
- + Business Intelligence Funktion
- + Dashboards & Drill-Downs
- + Integration externer Daten

cobra[®]
CRM BI

- + Professionelle Dublettenbereinigung
- + Automatische Vorgangsverwaltung und Ticketsystem
- + Effizienz-Modul
- + Internes Nachrichtensystem
- + Änderungsprotokoll
- + Erweitertes Workflow- und Informationsmanagement

cobra[®]
CRM PRO

- Professionelles Adress- und Kontaktmanagement
- Bürokommunikation und Officemanagement
- Mobile Anwendungen für Smartphones und Tablets mit den Betriebssystemen iOS, Android und Windows
- Direkt- und E-Mail-Marketing
- Unternehmensweites Terminmanagement
- Analysen & Reports
- Basic Workflow- und Informationsmanagement
- Vertriebsprozessmanagement

cobra[®]
CRM PLUS

Schnittstellen:

microtech • Lexware • SelectLine
Sage • SAP • Inxmail • DATEV
CardScan • ELO • Tobit
INOXISION • DocuWare
lobodms • d.velop • windream

Weitere Zusatzmodule
und Schnittstellen
unter www.cobra.de

Anpassung, Erweiterung und Implementierung

cobra bietet passende Lösungen für Unternehmen jeder Größe und Branche und beweist, dass professionelles CRM bereits in wenigen Wochen einsatzbereit sein kann.

Das cobra Projektteam oder Ihr autorisierter cobra Partner vor Ort übernehmen das Consulting und die Software-Anpassung an Ihre speziellen Bedürfnisse und Strukturen. Dazu gehören auf Wunsch auch Schnittstellen zu vorhandenen Software-Lösungen oder die Erweiterung durch Spezialfunktionen.

Zusatzmodule

cobra Geodata • cobra Dubletten-Modul • Eventmanager • News & Mail Service • Editmanager

Referenzen



DAIMLER

ERGO Direkt



K·N·O VA



Metzger Autoteile

SANPACK

syngenta



We make it visible.

Weitere Referenzen unter www.cobra.de

Kontakt

Weitere Informationen

Sie möchten mehr über cobra erfahren?
Nehmen Sie Kontakt mit uns auf!
Wir beraten Sie gerne.

Telefon: 07531 8101-0

E-Mail: info@cobra.de

Live-Präsentation

Neben der individuellen Präsentation vor Ort oder via Online-Demo bieten wir regelmäßig Webinare zu unterschiedlichen Schwerpunktthemen an.

Einfach kostenlos anmelden unter www.cobra.de/Webinare

