

Stand: 15.07.2023

Die CRM-Einführung rentabel meistern

Wichtige Erkenntnisse für wache Entscheider



ISBN 978-3-7664-9957-8, Jünger Medien

Ähnlich Kapitelbeitrag Nr. 10 ab Seite 96 von Tim Willmanns

Erschienen 2019-07UVP

19,90 €



Guten Tag,

mein Name ist Tim Willmanns.

Mein Herz schlägt für CRM, um die vielfältigen Aufgaben in Unternehmen, Ämtern sowie Non-Profit-Organisationen effizienter und nachhaltiger in den Griff zu bekommen.

In jeder Organisation entspricht das enorme Wissen der Belegschaft über Kunden einer „360-Grad-Sicht“ auf die Vorgänge und Arbeitsprozesse. Ehrlicherweise ist dies auch eine der anspruchsvollsten Herausforderungen. Hier einige Prozessbeispiele:

In der *Neukundengewinnung* geht es um die Datengewinnung der Zielgruppe, die Kaltakquisescenarien, die Anrechnerpartnerfindung, die Shop-Anbindung, die Präsentation, Angebote und Nachakquise, die zum Auftragseingang führen. Dieser CRM-Erfolg mündet in die Übergabe in ein Warenwirtschafts- oder ERP-System per Schnittstelle.

Das Aufgabenmanagement benötigt Daten für den Vorgang selbst, Auskünfte über den Status, To-Do-Listen, diverse Dokumente und die jeweils zuständige, verantwortliche oder kontrollierende Person. All das muss überprüft, nachgefasst, reklamiert, geplant werden. Und das Projektmanagement stellt auch seine besonderen Anforderungen.

Das Marketing und die PR betreiben Öffentlichkeitsarbeit und bedient gezielt die Ansprechpartner über verschiedene Medienkanäle. Das Marketing sorgt sich um die richtige Ansprache der Kunden über Marktsegmentierung und ABC-Einteilung. Kundenpräferenzen für Preis, Produkt, Service etc. wollen bedient werden.

Die Geschäftsleitung benötigt einen langen Arm in die Politik, öffentliche Verwaltung und zu den Partnern. Anschreiben per Brief oder Mail werden vertraulich gespeichert und zugestellt. Das Thema Finanzen- und Kostenübersicht nimmt einen gewichtigen Platz ein. Und nicht zuletzt sind die Fest- und Weihnachtsgrüße zu bewerkstelligen.

Und allen gemein sind zu organisierende Sitzungen, Arbeitskreise, Fortbildungen mit Einladungsschreiben, Anmeldungen, Bestätigungen, Catering- und Raumbellegungsdaten, Teilnehmerlisten und Bescheinigungen. Die Komplexität von Kommunikation und Abläufen nimmt dabei stets zu.

Jeder leistet täglich seinen Beitrag und *irgendwie* funktioniert damit auch das Tagesgeschäft mit den ach so vielfältigen Kommunikationsformen. Bei Urlaub oder Erkrankung, spätestens jedoch beim Weggang von Mitarbeitenden durch Arbeitsplatzwechsel, Verrentung oder Tod erlebt man die Wissenslücken. Auswirkungen haben diese vielfach auftauchenden und kaum zu beantwortenden Fragen:

- Was wurde
- mit wem von uns und
- mit wem bei Behörden, mit Teilnehmern, Lieferanten und Kunden
- besprochen, gemailt, persönlich oder vertraglich schriftlich vereinbart?
- Welche Vorgänge stehen noch zur Bearbeitung an und
- was sind die besonderen Empfindlichkeiten beim Ansprechpartner?
- Welche Angebote sind wann von wem nachzuakquirieren,
- wie hoch ist der aktuelle Forecast und der aktuelle Umsatz der Kunden,
- welche Termine und Aufgaben stehen für wen an und
- was muss bei Reklamationen berücksichtigt werden?

Fehlt plötzlich ein Wissensträger, lähmt das unverhofft fehlende Knowhow um filigrane Geschäftsprozesse die betroffene Abteilung, es wirkt nicht selten störend in den ganzen Betrieb hinein. Der Vertriebsmotor kommt vielleicht ins Stocken...

Hierfür wurde „**Customer Relationship Management**“ erfunden, heute zumeist im Einsatz als „**All Relationship Management**“. CRM ist heute *der* Erfolgsfaktor für die Wissenserdung im Business. Und mit cobra CRM gibt es hier die Werkzeuge dafür:



Wenn Sie vorhaben, CRM einzuführen, sind die nun folgenden Erkenntnisse aus 38-jähriger CRM-Betreuung mit tausenden von Bestandskunden für Sie vielleicht wertvoll.

Mit besten Grüßen



Tim Willmanns

Meine Empfehlung

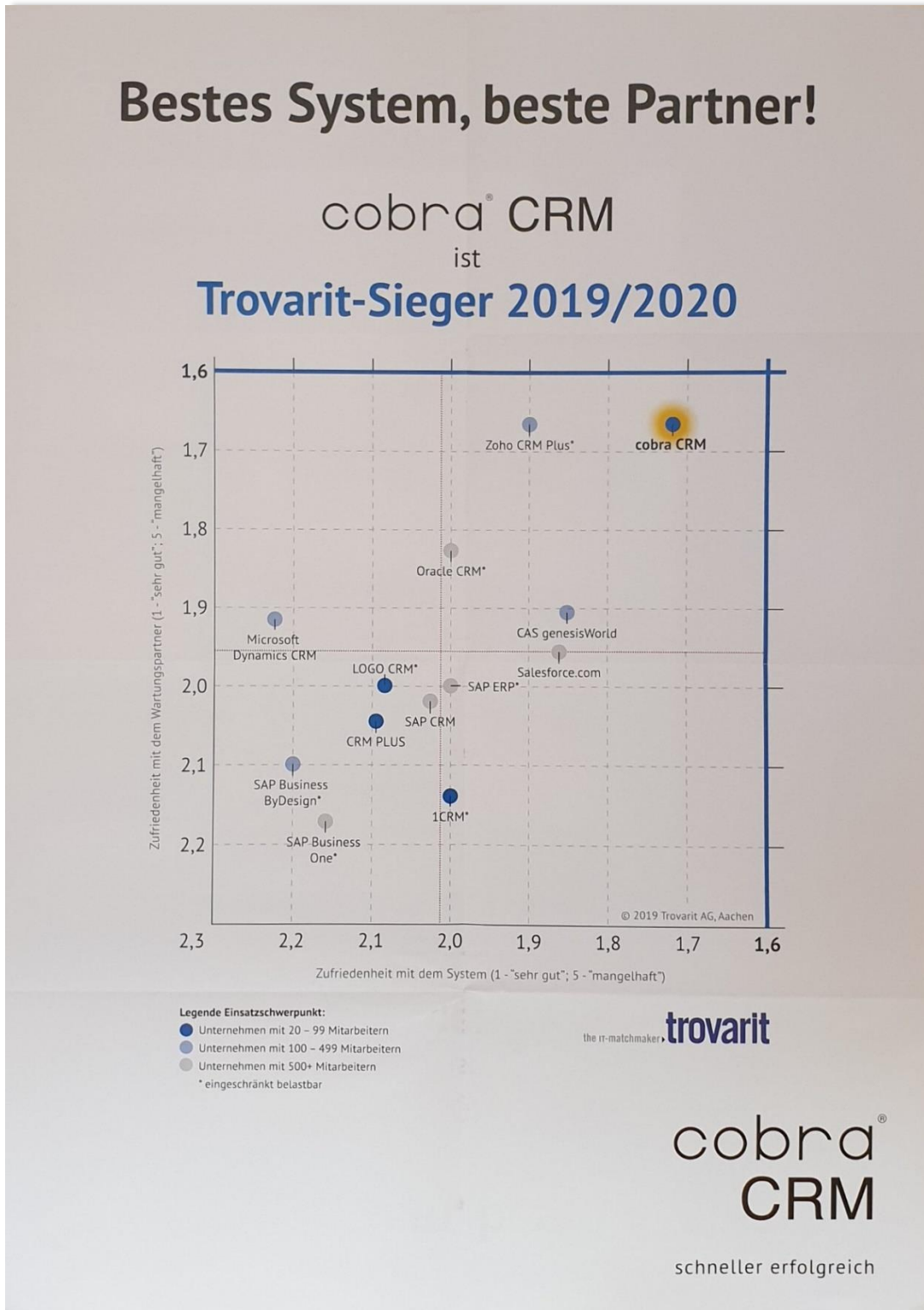
Seit 39 Jahren betreuen die cobra Experten GmbH aus Leverkusen mittlerweile über 5.000 Bestandskunden mit cobra CRM Software aus allen Bereichen: Konzerne, KMUs, Einzelunternehmer, Behörden, Ämter, Bundeseinrichtungen, Vereine, Stiftungen, Profit- und Non-Profit-Organisationen.

Das deutsche cobra CRM Produkt ist hierzulande marktführend mit einem exzellenten Ruf. Immer wieder zeichnen die verschiedensten Marktbeobachter cobra CRM aus als enorm leistungsstark und einfach zu bedienen - trotz umfangreichster Funktionalitäten:

1. Beispiel: Computer Bild.



2. Beispiel: -Studiensieger der aktuellen Trovarit GmbH aus Aachen



Sie erhalten Ihre individuelle Datenbank

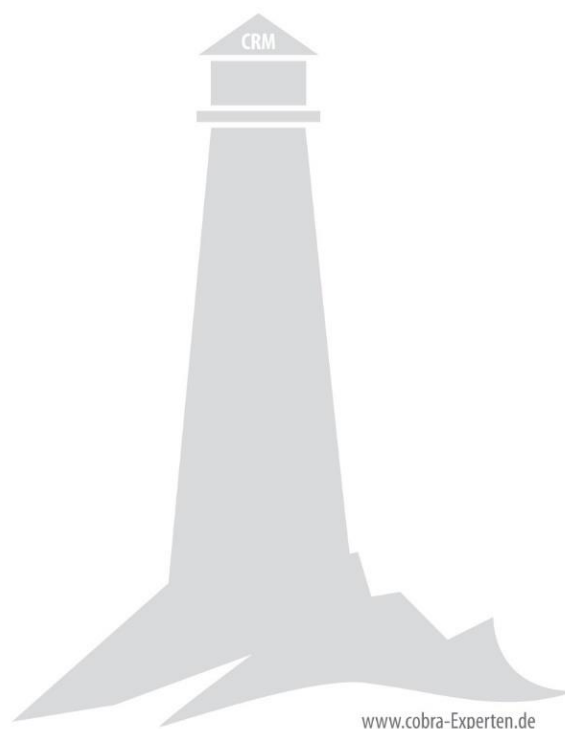
Statt einer Standarddatenbank erhalten Sie eine exakt auf Ihre Aufgaben und Notwendigkeiten hin eingerichtete Datenbank. So bekommen Sie nach einer gemeinsamen Planung eine Oberfläche, die *wie ein Spiegelbild Ihres Unternehmens* erscheint. Klar, einfach, sinnvoll.

Programmieren muss hierfür niemand. Mit den Funktionen des Programms werden die Datenbank und ihre Befehle lediglich zusammengestellt. Das ist sehr zeitsparend, kostensensitiv und rasch umsetzbar.

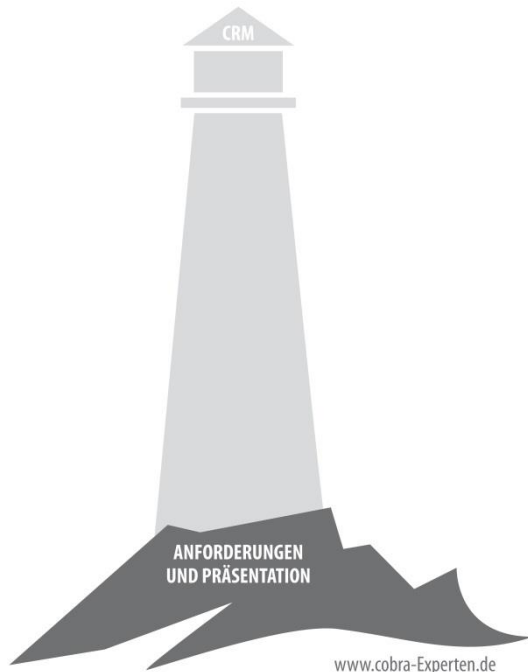
Spätere Änderungswünsche lassen sich kostensparend schnell umsetzen. Und Sie werden betreut von den cobra Experten aus Leverkusen. Ein eingeschworenes Familienunternehmen, das Höchstleistung und Menschlichkeit mit Ihnen lebt.

Die Leuchttum-Methode

Eine strukturierte Einführung Ihres CRM-Systems enthält klar Schritte, die aufeinander aufbauen. Um Ihnen diese Abläufe leicht verständlich vorzustellen, ist das Zielbild eines Leuchtturms verwendet.



1. Schritt: Die Präsentation



Wenn ein CRM-Gedanke in Ihrem Unternehmen reift, fragen Sie bei den cobra Experten nach einer persönlichen **PRÄSENTATION**.

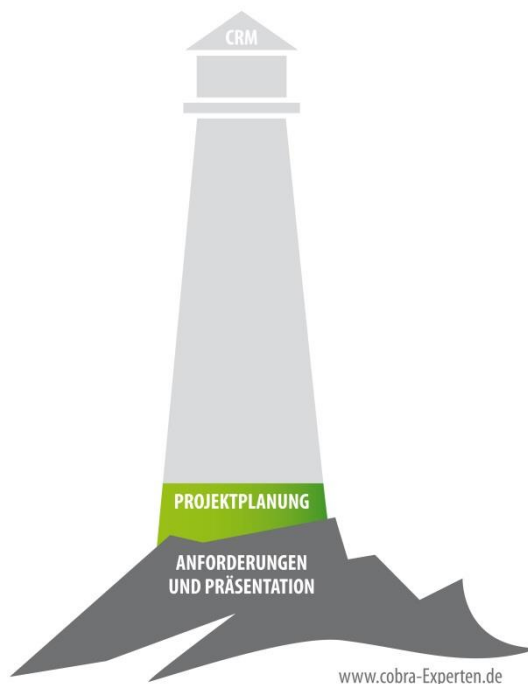
Hier ist der direkte Dialog vorteilhaft, um Ihre konkreten Wünsche, Sorgen und Ziele zu besprechen.

Sie erhalten visuelle Eindrücke vom Aufbau der Software. Interessante Funktionen verdeutlichen in der Anwendung die überaus einfache Bedienung.

Da es sich bei der CRM-Einführung um eine strategische Unternehmensentscheidung handelt, sollten Entscheider, ein IT-Mitarbeiter und je ein Vertreter aus Ihren Abteilungen dabei sein.

Ist aufgrund von geografischen Besonderheiten ein Webinar per Fernwartungssoftware und fernmündlicher Kommunikation notwendig, wird auch diese Präsentationsvariante gerne angeboten.

2. Schritt: Projektierung und Pflichtenhefterstellung

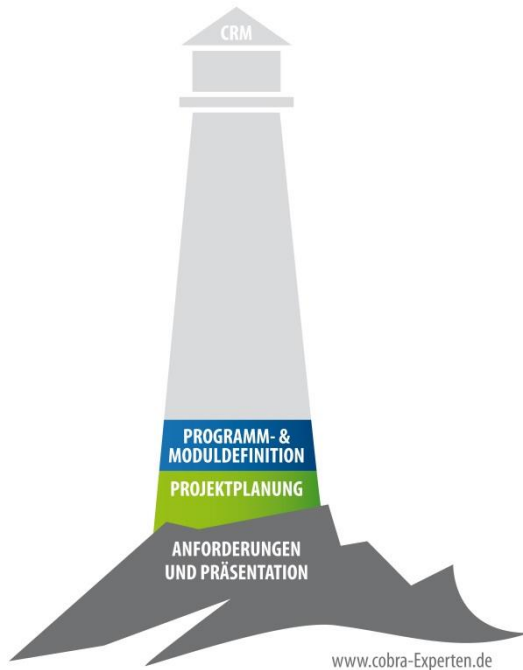


Das A und O für eine gelingende CRM-Einführung ist die strukturierte **PLANUNG** für die Datenbank selbst, sowohl für die Benutzer-, Funktions- und Sicherheitsrechte, für die Ausgabe- und Nutzungsfunktionen als auch für die benötigten Schnittstellen zur Telefonie, zum Dokumentenmanagementsystem, zur Warenwirtschaft und zur statistischen Auswertung usw.

An diesen Planungsworkshops sollten Personen aus allen Abteilungen mit ihren jeweiligen Vorgangsanforderungen teilnehmen. Jeder wirkt dabei mit, eine Datenbank zu formen, die als UNIKAT ein Spiegelbild Ihrer Abläufe nur benötigte Befehle bereithält. So steigt die Vorfreude auf die neue CRM-Datenbank. Dennoch gilt für den Start: „Think big, start small“!

Die umfangreiche Planungsdocumentation ist Bestandteil des nachfolgenden Angebotes. Es wird nichts versprochen, das nicht eingehalten wird! Die Planungsworkshops werden direkt berechnet.

3. Schritt: Das Software- und Dienstleistungsangebot



Nach den Planungsworkshops steht fest, welche cobra **EDITION** wirklich optimal auf Ihren Bedarf hin passt, welche ergänzenden **MODULE** ggf. benötigt werden und welche bidirektionalen Prozesse auf / zu Ihrer Webseite, ERP, und Ihrem Shop per inkludiertem CXM WEB CONNECT die künftige Arbeit erleichtern sollen.

Sie erhalten das Softwareangebot plus Aktualitätsgarantievertrag und das Dienstleistungsangebot zur technischen Umsetzung.

Eventuell möchten Sie den Start-Invest Ihres CRM-Projektes umgehen und Ihre bankseitigen Sicherheiten unberührt lassen? MMV-Leasing, ein handverlesener Partner der cobra Experten ermöglicht genau das, ohne dass die Leasingverträge auf das Kreditobligo Ihrer Hausbank angerechnet werden. So behalten Sie größtmögliche Liquidität für das Tagesgeschäft. Ihr *vollständiges* CRM Projekt mit Software, Softwarewartung, Einrichtungsdienstleistung, Schulung und künftigen Supportarbeiten ist zw. 24 und 60 Monate leasbar.

4. Schritt: Die Produktion der CRM-Datenbank, Ansicht und der Eingabemasken



Nach Ihrer Beauftragung wird Ihre individuelle **DATENBANK** mit passender **MASKENANSICHT** erstellt. Dies benötigt nur wenige Tage. Diese Arbeiten werden in Leverkusen durchgeführt.

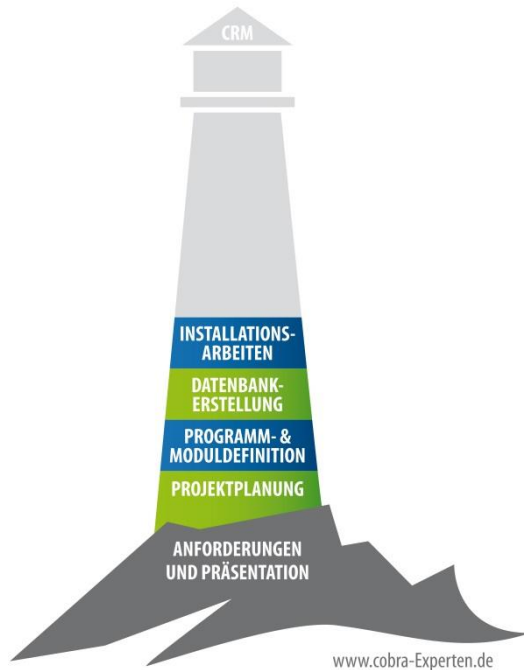
Es ist immer wieder faszinierend zu erleben, wie verschieden die Datenbanken und Masken von Unternehmen selbst aus der gleichen Branche sind.

Sie erhalten am Ende dieses Prozesses Abbilder aller Ansichten, Eingabemasken und der für Sie vorausgesuchten Symbole zur Sichtung und Besprechung.

Sie bekommen Ihr funktionelles Unikat!

CXM steht für die Funktion, dass Kunden über Ihre Webseite oder Shop ihre eigenen CRM Daten pflegen, Produkte anfragen oder Käufe tätigen. Folgeautomatismen in cobra sind dann möglich.

5. Schritt: Die Installationsbetreuung



In Zusammenarbeit mit Ihrer IT-Abteilung wird meist per Fernwartung die bestbewährte **INSTALLATION** durchgeführt. Mit der Installation

- von MS-SQL Vollversion / Express Edition,
- der cobra Server Systemumgebung,
- der Client-Installation auf Server, TS, CITRIX
- der Client-Installation per Softwareverteilung oder
- der Client-Installationen auf Rechnern der User
- der Mobile-CRM Einrichtung,
- der Apps -und Modulkonfiguration
- der programmierten Schnittstellen
- und der Backup-Organisation

erhalten Sie Ihre stets funktionierende und pflegeleichte cobra-Umgebung.

Ihre IT-Mitarbeiter werden die Arbeiten des cobra Experten Teams wertschätzen und sich deutlich entlastet fühlen!

6. Schritt: Die Benutzerrechte und Anpassungsarbeiten



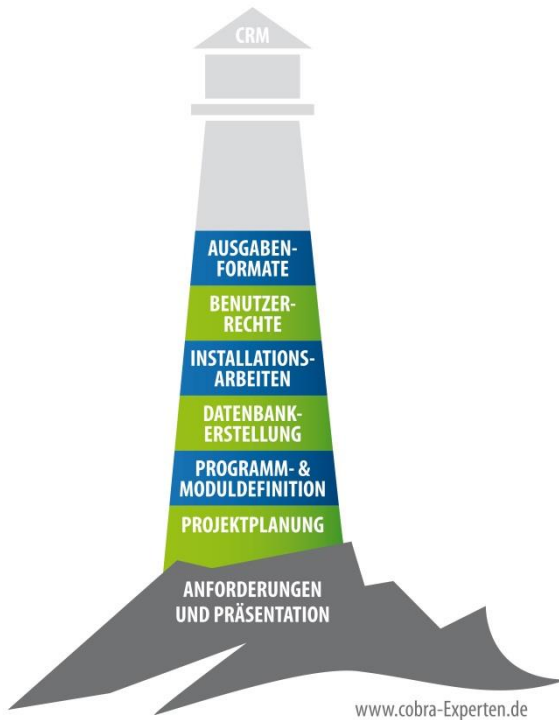
In Ihrer Programm- und Datenbankumgebung werden nun laut Planungsworkshops umfangreiche **RECHTE UND ROLLEN** eingerichtet.

Gleiches gilt auch für die Aktivierung und Einrichtung der umfangreichen Datenschutzfunktionen nach EU-DSGVO.

Jetzt gilt es, die Funktionalität für Ihre Datenbank in Ihrer Systemumgebung einzurichten.

Aktiviert werden: Hierachiefelder, Personenfelder, DSGVO-Funktionen, Hilfetexte, Sortieroptionen, Dublettenerkennung, Auswahllisten und deren Inhalte und Darstellungsformen, Pflichteingabefelder, abhängige Felder von Inhalten anderer Felder, Vertriebsmodul, Social-Media-Zugriffe, Verhaltenssteuerung bei „inaktiven“ Datensätzen, Stichwortaufbau, Dokumentenmanagement (DMS), Outlook-Funktionen, TAPI und Softphone für die per Klick funktionierende Telefonie...

7. Schritt: Word- und E-Mail-Automation



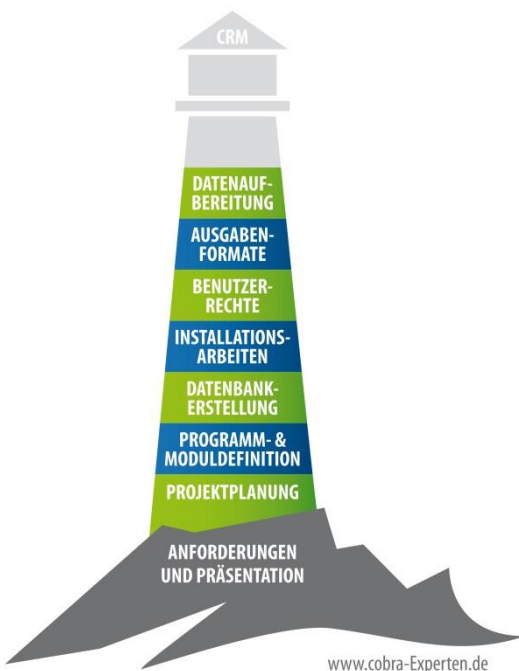
In diesem **AUSGABESCHRITT** wird die Zusammenarbeit von cobra CRM mit Word, Excel, Outlook, ERP, SMPT, TAPI oder weiteren cobra Modulen aufbereitet.

Erstellt oder angepasst werden Wordvorlagen und die dazu nötigen cobra Einzelbrief-Aufrufformate, die optisch gestaltbaren Mailvorlagen, Teilnehmerlisten, Jacken- und Tischschilder mit doppelseitigem Namensdruck u.v.m.

Selbst komplexe Anforderungen gelingen dann für:

- Einzel- / Serienmails (auch via SMTP-Versand)
- Einzel- / Serienbriefe
- Etiketten
- Karteikarten
- Listen
- Statistische Auswertungen
- Exportformate
- vCard-Format
- Schnittstellen zur zentralen Warenwirtschaft
- die Webseitenanbindung mit Double OptIn
- CTI-Telefonie, TEAMS-Nutzung

8. Schritt: Bestandsdatenimport und Datenaufbereitung

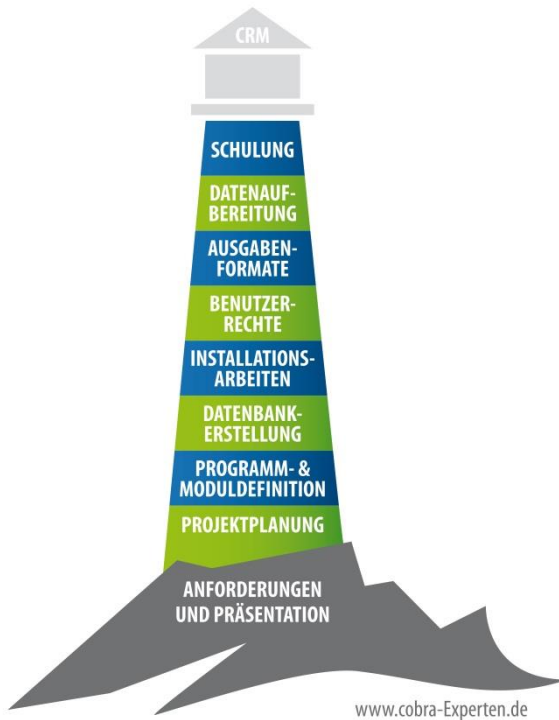


Häufig liegt ein heterogener Datenwust in verschiedensten Programmen mit ungleichen Adress-Aktualitätsständen vor. Man denke nur an Outlook / Exchange, diverse Excelmappen, Word-Dateien, Warenwirtschaftssystem und andere Datenbankderivate. Und letztlich hat so manch einer sein Visitenkartenkästchen noch auf dem Tisch...

Die cobra Experten bieten an, hier für einen **IMPORT** all dieser Daten zu sorgen, Dubletten zu beseitigen und die Datensätze auf einen **QUALITATIVEN SPITZENZUSTAND** mit ausgefüllten Feldern zu bringen.

Es geht darum, schnellstmöglich den Datenbestand dublettenfrei, sauber und mit korrekt befüllten Feldern vorliegen zu haben. Nur so wird sinnvoll mit der neuen Datenbank direkt gearbeitet werden können.

9. Schritt: Schulungen



Wie ein aufgeladener Wagen mit laufendem Motor wartet jetzt die Software auf die Anwender. Deren Aufgabe ist es, den „Führerschein“ zu machen.

Folgende **TRAININGSEINHEITEN** geben die nötige Sicherheit im Umgang mit dem neuen Spitzenprodukt:

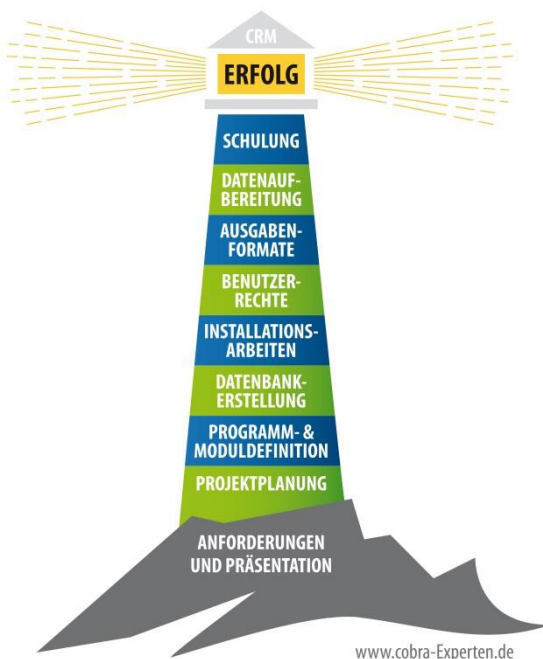
- Grundlagenschulung (Zweitägig)
- Abteilungsschulungen (Vorgangsthemen)

Optional ergänzen Fachtrainings:

- Funktionsschulungen (Module)
- Poweruser Workshops (Höhere Rechte)
- Systemverwaltertrainings (Administrationswissen)
- Trainings der Leserzentrierten Textur® für besten Schriftverkehr

Fähige Pädagogen garantieren: Gelehrtes sitzt!
 Zu den Schulungen sollte jeder User einen Rechner mit Datenbankzugriff vor sich haben. Schwimmen lernt man nur im Wasser, nicht durch Zugucken. Um das Erlernete zu festigen, haben sich zeitversetzte Workshops bewährt.

10. Schritt: CRM Erfolg



Ein Leuchtturm erfüllt seine Aufgabe **ERFOLGREICH**, wenn sein Licht bei Wind und Wetter auffällt und für Sicherheit sorgt.

Wird Ihre cobra CRM mit der hier vorgestellten Methodik eingeführt, präsentiert es Ihr Unternehmen in einem sehr guten Licht. Die Außenwirkung ist besser denn je, weil

- die Verarbeitungsgeschwindigkeit steigt,
- sich die Arbeitsqualität verbessert,
- die Mitarbeiterzufriedenheit wächst,
- die Dokumentation schneller vorliegt u.v.m.

Herzlich willkommen! Rundherum zufriedene Kunden empfehlen die cobra CRM genauso wie das mit Herz und Verstand engagierte Familienunternehmen der cobra Experten GmbH - Ihr Erfolgsfaktor aus der Nachbarschaft!

Starten Sie durch...

After-Sales-Service

Das Team der cobra Experten GmbH liefert seit Jahrzehnten die folgenden Vorzüge: Die telefonische Erreichbarkeit ist werktags garantiert zwischen 09:00-16:00 Uhr. Zu anderen Zeiten liegt eine Kann-Erreichbarkeit vor, da dann Videokonferenzen, Programmierungen, Fortbildungen, Präsentationen und Teamsitzungen Vorrang haben. Die hier verwendete Cloudtelefonie PlaceTel dokumentiert Anrufe außerhalb der Kernanrufzeiten für Ihren Rückruf am Folgetag. Support wird in 15-minütigen Leistungseinheiten (LE) berechnet. Dreimal im Jahr erhalten die Anwender den hochwertigen „CRM Report“ mit Tipps und Tricks rund um cobra Software per E-Mail, optisch und inhaltlich angenehm aufbereitet. Einmal im Jahr wird zum kostenfreien „CRM Morningtalk“ geladen, um von den neuesten Produktentwicklungen, Tools und Besonderheiten zu erfahren. Auch der Erfahrungsaustausch mit anderen Anwendern ist ein Quell an neuen Ideen.

Nichts ist so sicher wie die Veränderung

Das Beziehungsmanagement unterliegt dauerhaften Änderungen, ganz so, wie sich auch Ihre Organisation ständig ändert und ausprobiert. Bei so viel Bewegung ist es ratsam, sich jährlich mit Ihren CRM-Betreuern zusammzusetzen und die neuen Anliegen und Aufgaben zu besprechen und diese in Folge in Ihrer cobra CRM umzusetzen. Damit schaffen Sie es, den höchstmöglichen Nutzen aus Ihrer cobra CRM zu erzielen. Die Sicherheit mit dem Programm und die Zufriedenheit der Belegschaft wachsen so stetig. Gestatten Sie mir an dieser Stelle eine Mail von einer Kundin zu zitieren, die einzeilig nur diesen Satz unverlangt eingesandt schrieb:

ICH LIEBE COBRA

Was für ein Kompliment an die Software und die geleistete Betreuungsarbeit...

Sicher im DSGVO-Dschungel...

cobra Software hält sämtliche datenschutzrelevanten Optionen nach den DSGVO-Vorgaben bereit. Sie erhalten ein anwaltliches Zertifikat und ein Prüfsiegel zur cobra Software für Ihre rechtssichere Verarbeitung personenbezogener Daten. Die Erlaubniserteilung via Visitenkartenfoto, Zweckauswahl und Unterschrift holen Sie sich mit Hilfe der cobra Lead App ein u.v.m.

Nehmen Sie Kontakt auf...

Fragen Sie nach einer Präsentation bei Ihnen (oder per Online-Webinar). Für eine solche Präsentation entstehen Ihnen keine Gebühren.

Diese und weitere Antworten erhalten Sie bei Ihrem engagierten Familienunternehmen:

cobra Experten GmbH
Burscheider Straße 328
51381 Leverkusen

Tel. +49-2171-7310-79
E-Mail: CRM@cobra-Experten.de
Web: www.cobra-Experten.de
Anrufzeiten: Mo. - Fr. 09:00-16:00 Uhr