cobra® Adress PLUS V12

cobra® CRM PLUS

cobra® Web CRM

Einfach Kunden binden

mit CRM-Lösungen von cobra

cobra®
computer's brainware

Inhaltsverzeichnis

CRM-Projekte erfolgreich umsetzen	**4**
Verschiedene Software-Lösungen von cobra	**5**
Basisfunktionen cobra Adress PLUS 12 und cobra CRM PLUS	**6-8**
Spezialfunktionen von cobra CRM PLUS	**9-10**
cobra Web CRM	**11**
Weitere mobile Lösungen von cobra	**12-13**
Referenzen	**14**

Die cobra Produktpalette bietet passende Lösungen für Unternehmen jeder Größe und Branche und ist je nach Anforderungen Ihres Unternehmens einfach erweiterbar.

CRM – eine Liebeserklärung an den Kunden

Wolfgang Mehl
Gründer und Geschäftsführer der cobra GmbH

Im heutigen globalisierten Marktumfeld kennt und nutzt der moderne Kunde alle Möglichkeiten, sich möglichst günstig, hochwertig und nach Möglichkeit sofort bedienen zu lassen. Je besser Sie seine Wünsche erfüllen können, desto höher sind Ihre Aussichten, den Kunden langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.

Als zukunftsorientiertes Unternehmen richten Sie daher Ihre Unternehmensstrategie nicht mehr nur auf Ihre Produkte sondern in erster Linie auf Ihren Kunden aus. Stellen Sie ihn in den Mittelpunkt Ihres unternehmerischen Denkens und Handelns. Gehen Sie auf seine individuellen Bedürfnisse ein und betreuen Sie ihn persönlich.

Mit den zunehmenden Informations- und Kommunikations-Möglichkeiten steigt auch die Anzahl der Interessenten und Kunden und deren Kontakte mit Ihrem Hause stetig an. Vielfältige Informationen über Anforderungen, Geschäfts- und Servicevorfälle, Aktionen und Reaktionen sammeln sich an: der bisher anonyme Kunde erhält ein persönliches Profil.

Nur wenn Sie alle diese Informationen sammeln, ordnen und zur richtigen Zeit zur Verfügung haben, können Sie Ihren Kunden kompetent beraten, gezielt ansprechen und sich dadurch einen Vorteil gegenüber dem Wettbewerb verschaffen.

Als Hersteller von CRM-Software mit über 20 Jahren Erfahrung und vielen tausend Kunden bietet Ihnen cobra Lösungen für Ihr erfolgreiches Kundenmanagement an. Mit zielgruppenorientierter Kundenansprache, strukturierten Arbeitsabläufen und unternehmensweiter Transparenz gelingt Ihnen der Einstieg in ein modernes CRM beinahe spielerisch. Sie erkennen neue Potenziale, optimieren Ihre Unternehmensabläufe und steigern so Ihren Vertriebserfolg. Mit jedem Tag wird Ihr Kundenmanagement effizienter und klarer werden – Sie und Ihre Kunden werden begeistert sein und CRM wird zur Liebeserklärung an Ihre Kunden.

Wolfgang Mehl

cobra – computer's brainware GmbH

cobra GmbH Deutschland

Sitz	Konstanz am Bodensee
Gründung	1985

cobra AG Schweiz

Sitz	Tägerwilen am Bodensee
Gründung	1991

Vertriebspartner D, A, CH	70
Mitarbeiter D, CH	35
Kunden D, A, CH	über 15.000
Lizenzen im Markt	über 150.000

»Die Schnelligkeit in der Umsetzung, der attraktive Preis und die einfache Bedienbarkeit haben uns überzeugt. Außerdem schätzen wir an cobra den direkten Draht zum Hersteller und Anbieter.«

Flughafen Nürnberg . IT-Projektleiter Ralf Lang

CRM-Projekte erfolgreich umsetzen – wir bringen es auf den Punkt!

Damit CRM in Ihrem Unternehmen zur Zauberformel für langfristigen Unternehmenserfolg wird, haben wir einige wichtige Punkte für Sie zusammengefasst:

1 CRM als Chefsache betrachten

Betrachten Sie CRM als ganzheitliche Unternehmensstrategie, die das Management vorlebt.

2 Die Basis einbeziehen

Je früher Mitarbeiter in den CRM-Prozess einbezogen werden, desto besser – so räumen Sie Vorbehalte aus und sorgen für Rückhalt im Team.

3 Individuelle Ziele festlegen

Definieren Sie genau, was Sie erreichen wollen und legen Sie Messgrößen fest.

4 Geschäftsprozesse analysieren

Beleuchten Sie Ihre Geschäftsprozesse. Sind Ihre Abläufe effizient? Setzen Sie Ressourcen richtig ein?

5 Projektplanung und Realisierung

Durch die Abbildung Ihrer Prozesse mit cobra Software wird Ihr CRM-Projekt nun zum Erfolg. Gemeinsam mit unseren Consultants wird ein detaillierter Projekt-, Zeit- und Schulungsplan erstellt.

6 Adressdatenbestand optimieren

Das Kernstück der CRM-Software bildet die Adressdatenbank. Einheitliche und aktuelle Daten, die eine eindeutige Kundensegmentierung und somit eine zielgerichtete Bearbeitung zulassen, sind unabdingbar.

7 CRM muss gelebt werden und stetig wachsen

Die Weichen sind gestellt: alle Mitarbeiter haben Zugriff auf relevante Kundeninformationen, Termine, Korrespondenz und Kontakte. Aber nur die stetige Pflege der Kundendaten und konsistentes Arbeiten mit dem Softwaresystem sorgen für langfristigen Erfolg.

8 Erfolgsmessung und Kontrolle

Am Ende der CRM-Einführung steht die Kontrolle der Zielerreichung anhand der anfangs definierten Messgrößen. Das cobra Auswertungstool unterstützt wesentlich bei der Erstellung von Kennzahlen und hilft zudem, weitere Potenziale zu erkennen.

Die Entscheidung für den richtigen Softwarepartner garantiert den erfolgreichen Verlauf Ihres CRM-Projektes. Denn Kriterien wie

- Kurze Implementierungszeiten,
- Einfache Bedienbarkeit,
- Flexibilität und Anpassbarkeit des Systems,
- Greifbarkeit und Service des Implementierungspartners

sorgen für einen reibungslosen Ablauf.

Lösungen von cobra – jedem das Seine!

Wählen Sie aus dem cobra Software-Angebot genau die Variante, die für Ihre Ansprüche und Anforderungen geeignet ist, und machen Sie die cobra Standardsoftware durch individuelle Anpassungen zur maßgeschneiderten CRM-Lösung.

cobra Adress PLUS V12

Geeignet für kleinere Unternehmen und Vereine, die Wert legen auf komfortables Adress- und Kontaktmanagement mit einfacher Eingabe, Pflege und Selektion von Kundendaten sowie perfekter Office-Integration.

cobra CRM PLUS

Geeignet für KMUs und größere Unternehmen, die Kundeninformationen unternehmensweit über Standorte hinweg zur Verfügung stellen möchten, um diese gewinnbringend in Vertrieb, Management und Marketing einzusetzen.

cobra Web CRM

Geeignet für alle Unternehmen, die besonderen Wert auf Mobilität legen. Das webbasierte CRM-System besticht durch räumliche Unabhängigkeit. Denn damit haben Sie Ihre Kundenbeziehungen immer und überall dabei.

Anpassung und Implementierung

Das cobra Projektteam oder Ihr autorisierter cobra Partner vor Ort übernehmen auf Wunsch die Aufgabe der Software-Anpassung an Ihre speziellen Bedürfnisse und Strukturen. Dazu gehören auch Schnittstellen zu vorhandenen Softwareapplikationen oder die Erweiterung durch Spezialfunktionen. So finden sich Ihre Mitarbeiter schnell zurecht und Ihre Prozesse laufen reibungslos.

Informationen zu standardisierten Schnittstellen und cobra Zusatzmodulen entnehmen Sie unserem Flyer „cobra Zusatzmodule & Schnittstellen“.

Kunden- und Kontaktmanagement mit cobra – einlegen und los!

Erfolgreiches Kundenmanagement erfordert neben internen organisatorischen Aufgaben das zuverlässige Einhalten von Terminen und Aufgaben, das Wissen über Bedürfnisse und Wünsche des Kunden sowie das Planen und Realisieren von Veranstaltungen und Marketingaktionen.

Jeder Mitarbeiter Ihres Unternehmens übernimmt einen Teil dieser Aufgabenbereiche. Mit cobra werden diese Tätigkeiten zum Kinderspiel. Denn alle Teammitglieder werden durch professionelles Kunden- und Kontaktmanagement optimal unterstützt.

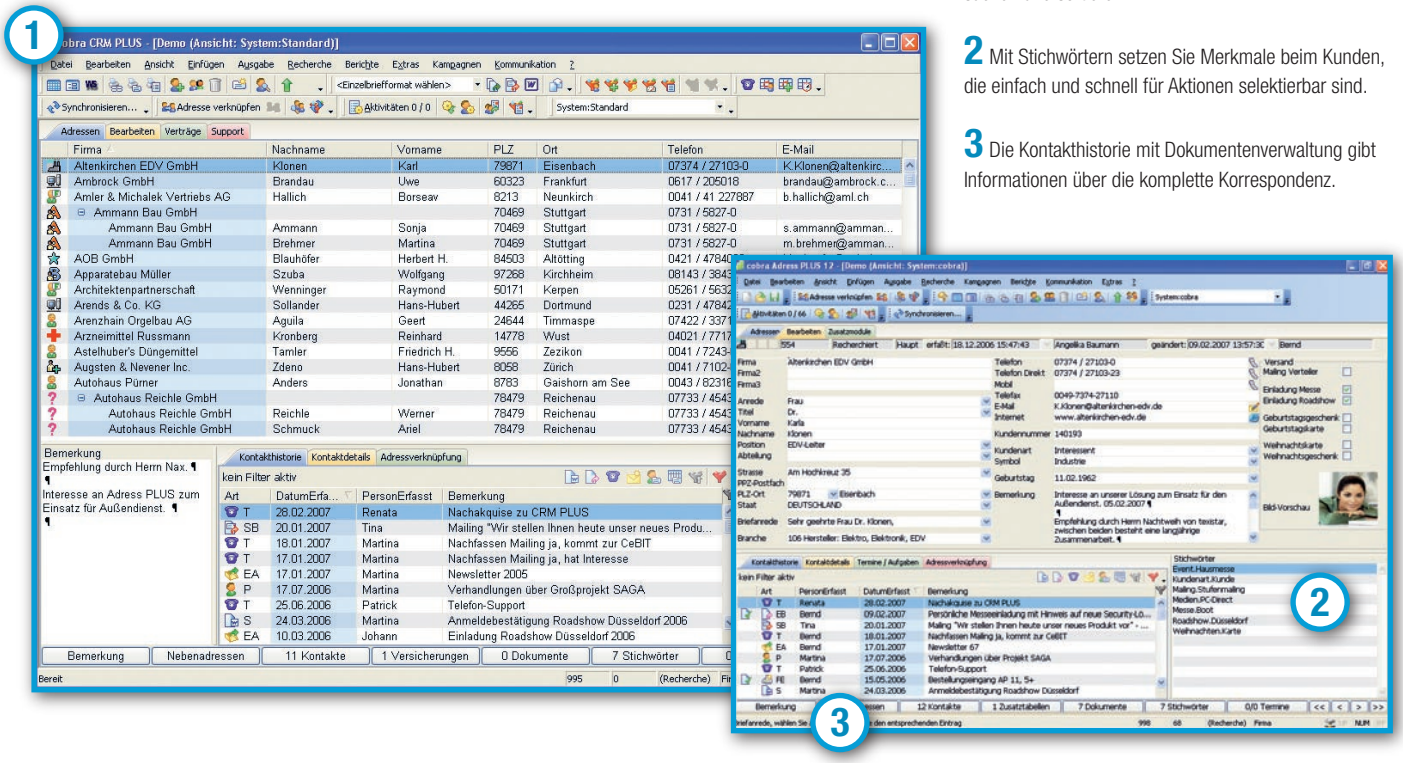
Überzeugende PLUS-Punkte

- cobra besticht durch die kostengünstige Bereitstellung, Anpassung und Pflege und ist durch zahlreiche Standards und Vorlagen sofort nach dem Erwerb einsetzbar.
- Die Bedienerfreundlichkeit der Produkte ermöglicht kurze Einarbeitungszeiten und führt durch schnelle Entlastung der Mitarbeiter zu hoher Akzeptanz im Unternehmen.
- Hohe Flexibilität und Anpassungsfähigkeit machen cobra zu einer branchenspezifisch gestaltbaren Lösung.
- Perfekte Office-Anbindung und starke Funktionen ermöglichen strukturierte Abläufe und führen zu Effizienzsteigerungen in Vertrieb, Marketing und Backoffice.
- Alle cobra Produkte sind auch für den mobilen Einsatz geeignet. Fragen Sie uns nach der passenden Lösung!

Auf den folgenden Seiten lesen Sie mehr über die Leistungen von

cobra Adress PLUS V12

cobra CRM PLUS



1 In der frei definierbaren Adresstabelle haben Sie alle Kundendaten im Überblick und können sehr einfach suchen und sortieren.

2 Mit Stichwörtern setzen Sie Merkmale beim Kunden, die einfach und schnell für Aktionen selektierbar sind.

3 Die Kontakthistorie mit Dokumentenverwaltung gibt Informationen über die komplette Korrespondenz.

»cobra wird von vielen verschiedenen Benutzern angewendet, die sich durch die einfache Bedienung schnell und ohne großen Zeitaufwand mit dem Programm vertraut machen können. Das erspart Zeit und neuen Anwendern Nerven.«

Stadtmarketing Konstanz . Geschäftsführer Friedhelm Schaal

Basisfunktionen im Überblick

Adressmanagement so einfach

Zusätzlich zu den sofort einsetzbaren Standardoberflächen haben Sie die Möglichkeit, die Anordnung der Kundeninformationen ganz nach Ihren Anforderungen zu gestalten. Durch strukturierte Relationen und Hierarchien gewinnen Sie schnellen Überblick über Verbindungen Ihrer Kunden untereinander. Viele Eingabehilfen, umfangreiche PLZ-Daten und durchdachte Dublettenbereinigung unterstützen schnelle und einfache Eingabe sowie die konsistente Pflege Ihrer Daten. Dabei garantieren Auswahllisten – auch in Abhängigkeit von bestimmten Feldinhalten – die Plausibilität der Inhalte.

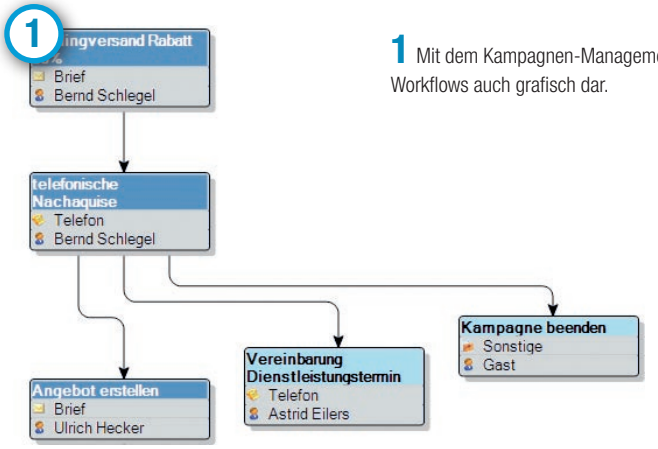
Transparentes Kontaktmanagement

Über die Liste der Kundenkontakte, in der alle Telefonate, Briefe, Gespräche, E-Mails oder Faxe mit dem Kunden hinterlegt und abgerufen werden können, stellen Sie im gesamten Team aktuelle Informationen sicher. Die cobra eigene Dokumentenverwaltung legt Dokumente automatisch ab und lässt auch das E-Mail-Zuordnen aus Outlook, Lotus Notes und Groupwise zu. So schließen Sie zeitraubende Informationslücken.

Marketing, Mailing & Kampagnen

Sie möchten Ihre Kunden zielgerichtet ansprechen und den Ablauf von Aktionen in Vertrieb und Marketing präzise steuern? Mit cobra selektieren Sie im Handumdrehen die richtige Zielgruppe. Personalisiert, gedruckt oder per E-Mail versendet wird mit dem Serienbrief- und dem neuen Serienmail-Assistenten mit nur wenigen Klicks.

Über das Kampagnen-Management definieren und automatisieren Sie alle darauf folgenden Abläufe der Aktion und weisen Aufgaben im Team gezielt zu. Jederzeit stehen Ihnen Informationen über den aktuellen Stand und Erfolg einer Aktion zur Verfügung und sorgen für konsequente Bearbeitung im Team.



1 Mit dem Kampagnen-Management stellen Sie Ihre Workflows auch grafisch dar.

Termine und Aufgaben im Griff

Mit cobra planen Sie geschäftliche und private Termine und Aufgaben, natürlich nicht nur für ein Teammitglied, sondern auch für ganze Gruppen. Die Verknüpfung von Adressen, Terminen und Aufgaben eröffnet dem Vertrieb neue Möglichkeiten, denn jeder Mitarbeiter kann seinem Kollegen bestimmte Aufgaben direkt aus cobra zuweisen. Damit ergibt sich ein klar definierter Workflow, der sicherstellt, dass alle Kundenwünsche zeitnah bearbeitet werden.

Kundenservice mit Punktlandung

Durch den Einsatz von cobra können Sie Ihren Kunden besten Service bieten. Schon beim Klingeln des Telefons zu wissen, wer der Anrufer ist, wann und was zuletzt besprochen wurde oder wie der aktuelle Bearbeitungsstand einer Bestellung oder Beschwerde ist, führen zur Punktlandung in Sachen Service. Mit dem Aufbau eines Informationssystems über integrierte HTML-Seiten in cobra stellen Sie sicher, dass auch kundenunabhängige Informationen zu aktuellen Aktionen oder Anlässen immer griffbereit sind.

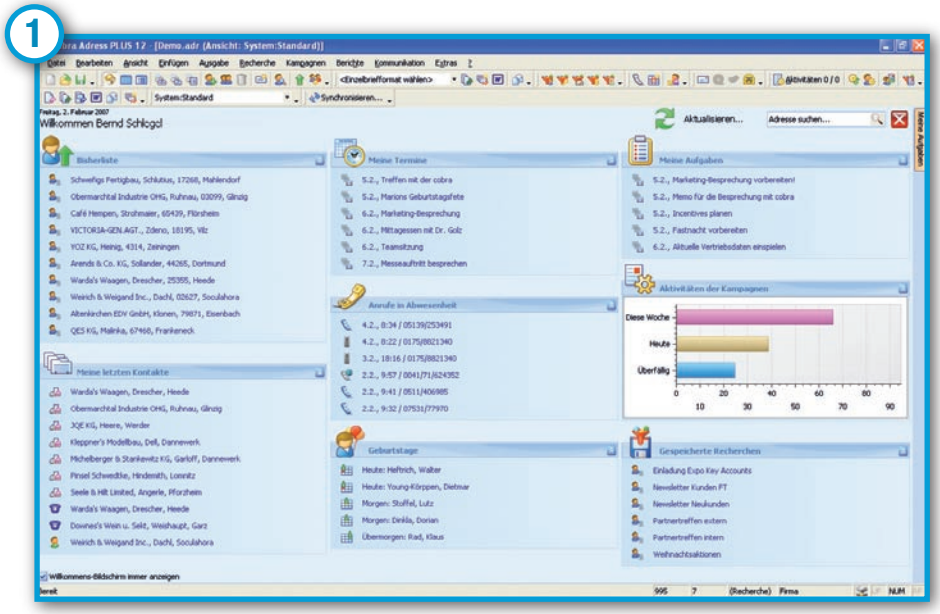
Die Kundenkorrespondenz läuft nebenbei

Per Mausklick werden in cobra Dokumente, Briefe und E-Mails im Firmenlayout in Auftrag gegeben. Dasselbe gilt für Listen, Etiketten und Karteikarten.

Auf dem Produktblatt cobra Adress PLUS 12 haben wir neben den Systemvoraussetzungen alle Funktionen übersichtlich für Sie zusammengefasst.

cobra Adress PLUS V12

cobra CRM PLUS



1 Der neue cobra Willkommens-Bildschirm informiert bereits bei Programmstart über alle wichtigen Aufgaben und Termine. Anrufe in Abwesenheit oder auch die zuletzt bearbeiteten und kontaktierten Adressen sind sofort verfügbar – so kann jeder Mitarbeiter an Tätigkeiten vom Vortag direkt anknüpfen.

Professionelles Kundenmanagement für alle Unternehmensbereiche

Für größere und anspruchsvolle Unternehmen, die neben Adress- und Kontaktmanagement ein professionelles Instrument zur Steuerung von Vertrieb, Marketing und Service nutzen möchten, bietet cobra mit cobra CRM PLUS das ideale Softwarepaket. Alle Funktionen von cobra Adress PLUS 12 sind selbstverständlich inklusive.

Die folgenden Funktionen sind exklusiv enthalten in

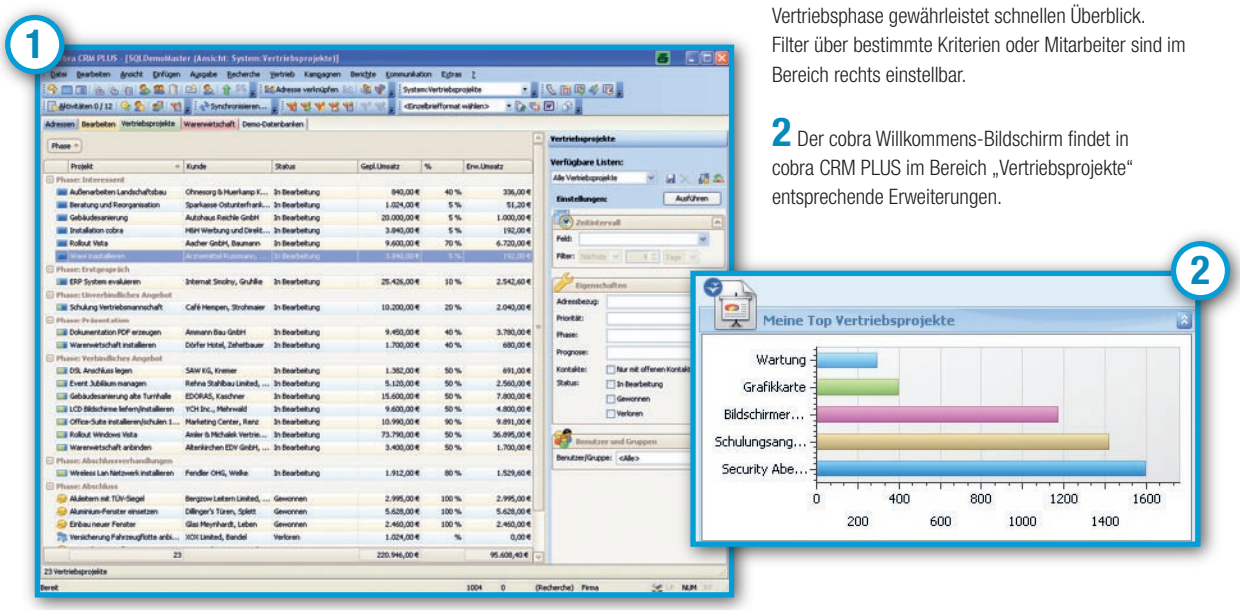
cobra CRM PLUS

Überzeugender Mehrwert

- Vertriebsprozesse und -projekte werden transparent und können optimal gesteuert und kontrolliert werden.
- Analytisches CRM: ein ausgefeiltes Berichtswesen liefert fundierte Entscheidungsgrundlagen und Informationen für das Management.
- cobra CRM PLUS ist durch hohe Sicherheit und Performance geeignet für Unternehmen mit großen Datenbeständen und vielen Benutzern.
- In Punkto Mobilität sind keine Grenzen gesetzt. Mehrere Standorte, mobiler Außendienst und Homeoffices sind immer „am Ball“.

Vertrieb präzise und planbar

Das Modul „Vertriebsprojekte“ unterstützt Ihre Vertriebsmitarbeiter von der kontinuierlichen Leadverfolgung bis hin zum erfolgreichen Abschluss eines Vertriebsprojekts. Die Abbildung Ihres Vertriebsprozesses mit den verschiedenen Vertriebsphasen versetzt Ihre Mitarbeiter in die Lage, ihre Ressourcen und Aktivitäten gezielt einzusetzen und verlässliche Umsatzprognosen zu liefern. Dabei ist auch das Management über den aktuellen Stand von Projekten jederzeit informiert.



1 Die Liste aller Vertriebsprojekte mit entsprechender Vertriebsphase gewährleistet schnellen Überblick. Filter über bestimmte Kriterien oder Mitarbeiter sind im Bereich rechts einstellbar.

2 Der cobra Willkommens-Bildschirm findet in cobra CRM PLUS im Bereich „Vertriebsprojekte“ entsprechende Erweiterungen.

»Besonders wichtig sind uns Aktualität und Vollständigkeit von Kundeninformationen im Innen- und Außendienst. cobra entwickelte mit der Einrichtung einer Datenreplikation und der Anbindung von Microsoft Axapta die perfekte Lösung für uns.«

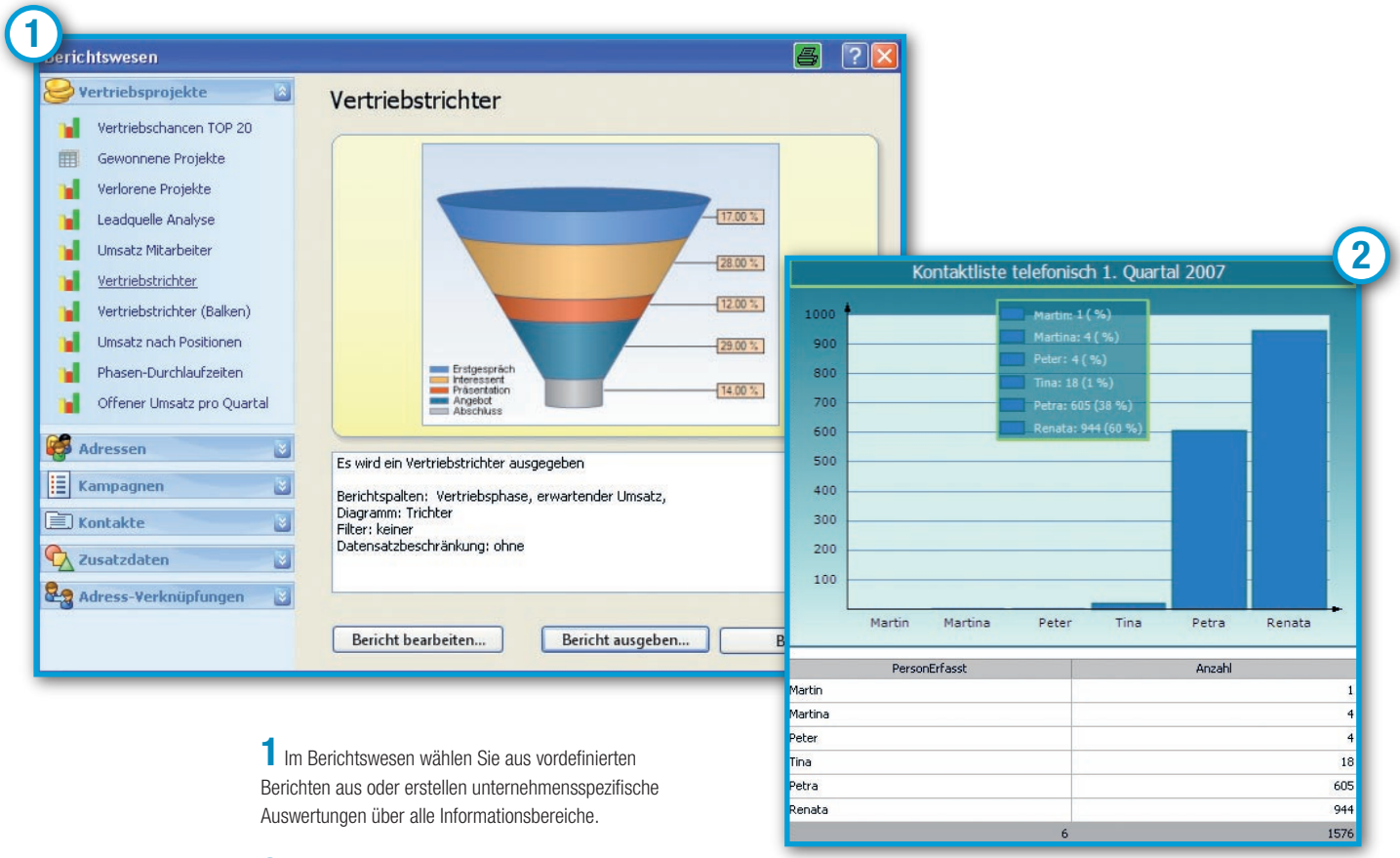
SCS Seinfels Cleaning Systems . Verkaufs- und Serviceleiter Beat Schwarz

Analytisches CRM – Auswertung, Steuerung und Kontrolle

cobra CRM PLUS

Die Entscheidungsgrundlagen für Ihre unternehmerische Planung sind aussagefähige Kennzahlen und Auswertungen. cobra CRM PLUS stellt Ihnen ein umfassendes Instrumentarium zur Analyse von Kundeninformationen, Zusatzdaten, Vertriebsprojekten oder anderen Aktivitäten Ihres Unternehmens zur Verfügung – selbstverständlich wahlweise pro Mitarbeiter, Vertriebsgebiet oder für das ganze Unternehmen. Gespeicherte Berichtsformate sind jederzeit mit aktuellem Stand abrufbar und helfen Aktionen zu steuern sowie Schwachstellen bei Prozessen zu identifizieren.

Auf dem cobra CRM PLUS Produktblatt haben wir neben den Systemvoraussetzungen alle Funktionen übersichtlich für Sie zusammengefasst.



1 Im Berichtswesen wählen Sie aus vordefinierten Berichten aus oder erstellen unternehmensspezifische Auswertungen über alle Informationsbereiche.

2 Die Auswertung der Kontakthistorie zeigt z.B. die Anzahl der telefonischen Kontakte pro Mitarbeiter.

cobra Web CRM – Kundenmanagement immer dabei!

(erhältlich ab Sommer 2007)

Webbasiertes Kundenmanagement für den mobilen Einsatz

Dieses neu entwickelte webbasierte Produkt erweitert die Nutzung von cobra CRM PLUS über Internet oder Intranet. Der mobile Arbeitsplatz benötigt keine Installation sondern lediglich einen Internet-Browser für die Lauffähigkeit der Anwendung.

Neben der Bereitstellung von Adress- und Kontaktdaten ist cobra Web CRM absolut auf die Bedürfnisse des Vertriebs im Außendienst abgestimmt. So sind wichtige Informationen über Vertriebsprojekte, Reportings und Kampagnen immer aktuell abrufbar. Der Vertriebsmitarbeiter arbeitet wahlweise online oder im Büro wie gewohnt weiter.

Eine doppelte Datenpflege sowie das Nachtragen von Notizen und aktuellen Informationen sind mit cobra Web CRM nicht mehr notwendig. Termine und Aufgaben werden mobil verwaltet und können dem Außendienstmitarbeiter von der Zentrale direkt zugewiesen werden. Aber auch der Mitarbeiter im mobilen Einsatz kann Aufgaben an das Backoffice, z.B. das Erstellen eines Angebots oder das Zusenden von Informationsmaterialien, einfach über cobra Web CRM weiterleiten. Zudem ist die schriftliche Korrespondenz mit Kunden für Nutzer des cobra Web CRM sehr komfortabel gestaltet.

Hier lesen Sie mehr über die Vorteile des brandneuen Produktes

cobra Web CRM

1 cobra Web CRM bietet web-typische Such- und Bedienfunktionen.

2 Über verschiedene Reiter werden diverse Informationen und Zusatzdaten aufgerufen.

3 Auf dem Startbildschirm können aktuelle Informationen aus Vertriebsprojekten und Auswertungen eingebettet werden.

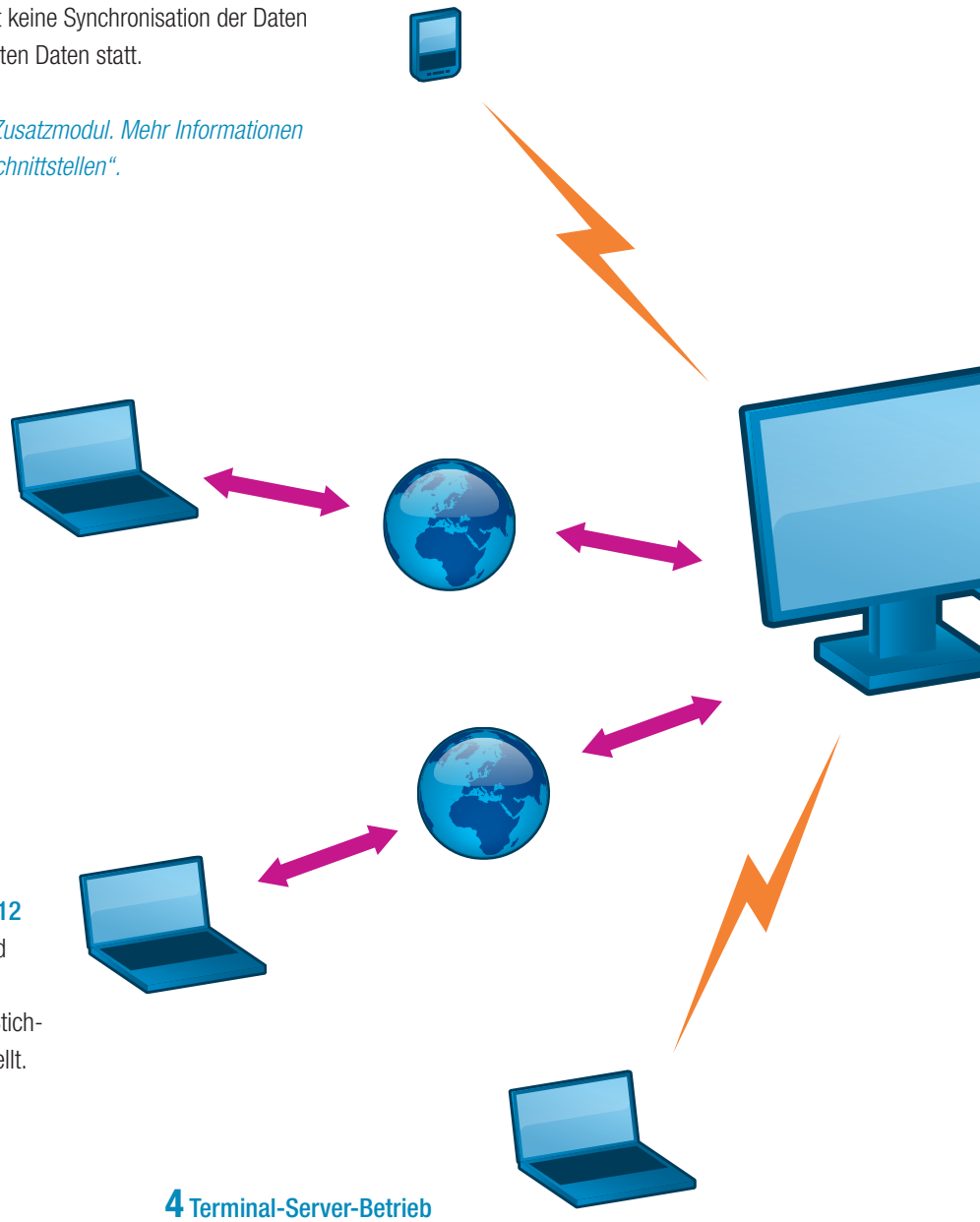
Weitere mobile Lösungen von cobra

Neben dem Einsatz von cobra Web CRM stehen Ihnen im cobra Produktangebot viele mobile Möglichkeiten zur Verfügung: Terminal-Server-Betrieb, Datensynchronisation online und offline, Datenaustausch mit Palm, Pocket-PC oder Blackberry garantieren Ihrem Team uneingeschränkte Mobilität.

7 cobra Mobile CRM für Blackberry

Speziell für Blackberry entwickelt, erlaubt cobra Mobile CRM jederzeit (GPRS-Empfang vorausgesetzt) Zugriff auf Ihre cobra-Adressdatenbank mit Kontakthistorie und Stichwörtern. Das besondere daran: hier findet keine Synchronisation der Daten sondern ein echter Livezugriff auf Ihre serverbasierten Daten statt.

Bei diesem Produkt handelt es sich um ein cobra Zusatzmodul. Mehr Informationen dazu finden Sie im Flyer „cobra Zusatzmodule & Schnittstellen".



6 cobra Web CRM für cobra CRM PLUS

Neben Adress- und Kontaktinformationen stehen dem Außendienst auch alle aktuellen Vertriebsinformationen, Aufgaben und Termine online zur Verfügung. Benötigt wird am mobilen Arbeitsplatz lediglich ein Internet-Browser.

5 cobra Internet Client für cobra Adress PLUS 12

Mit dem cobra Internet Client sind Adressdaten und Kontaktinformationen für Mitarbeiter weltweit über Internet greifbar. Zusatzdaten, Bemerkungen und Stichwörter werden ebenfalls online zur Verfügung gestellt.

4 Terminal-Server-Betrieb

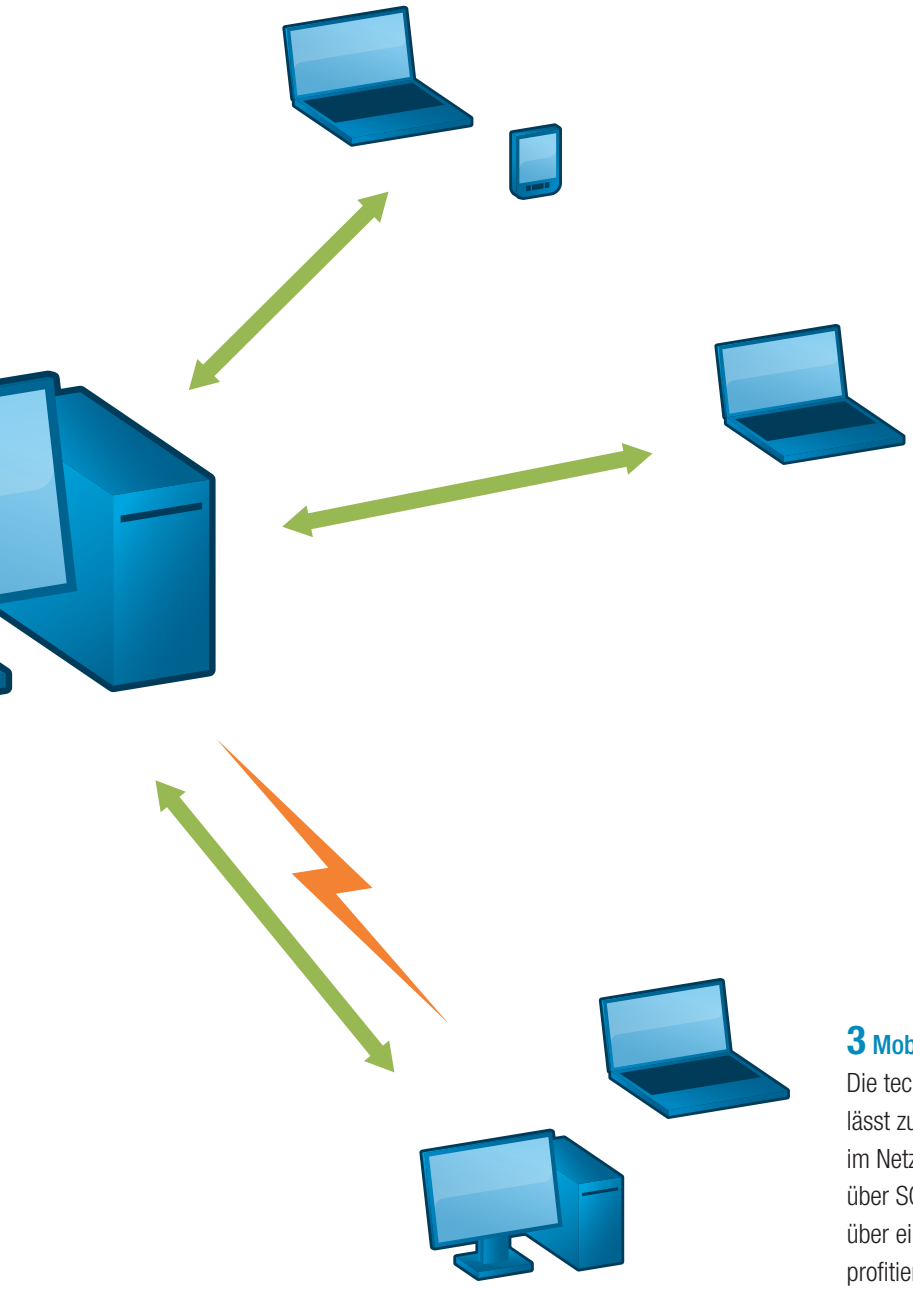
Sowohl für cobra Adress PLUS 12 als auch für cobra CRM PLUS ist die standortübergreifende Nutzung über Terminal-Server oder Citrix Presentation Server möglich.

»Wir stellen unseren rund 25 Generalvertretungen von Unimog Mobile Sales im In- und Ausland mit cobra nicht nur eine einheitliche Datenbasis sondern ein optimales Arbeitswerkzeug für den Außendienst zur Verfügung.«

DaimlerChrysler AG . Produktbereich Unimog . Michael Quesseleit

1 Informationsaustausch mit Offline-Geräten

Adressen und Termine aus cobra Adress PLUS 12 und cobra CRM PLUS können mit Outlook und Pocket-PC synchronisiert werden. Der Austausch von Adressdaten mit Palm ist ebenfalls gewährleistet.



2 Mobile Benutzer in cobra Adress PLUS 12

Jedes Mal, wenn Mitarbeiter außer Haus gehen, nehmen sie auf Knopfdruck die aktuellsten Daten auf ihrem Laptop mit. Änderungen, die offline getätigt wurden, werden bei der nächsten Anmeldung im Netzwerk unkompliziert mit den Server-Daten verglichen und auf beiden Seiten aktualisiert.

3 Mobile Benutzer in cobra CRM PLUS

Die technologische Basis von cobra CRM PLUS lässt zusätzlich zur Aktualisierung der Daten im Netzwerk den beidseitigen Datenaustausch über SQL-Replikation, z.B. per einfacher Einwahl über eine sichere VPN-Verbindung, zu. Davon profitieren Benutzer im Außendienst ebenso wie verschiedene Standorte und Homeoffices.

Erfolgreich mit cobra CRM-Lösungen

Auszug aus unserer Referenzliste

Eine vollständige Referenzliste finden Sie im Internet unter www.cobra.de

Fahrsicherheits-Zentrum RHEIN-MAIN ADAC

Airport Nürnberg

BMW Group

boerse-stuttgart
Wissen wo man handelt

BRITISH AIRWAYS

COMMERZBANK

Continental

DAIMLERCHRYSLER

AUTHENTIC FOSSIL

GOETHE-INSTITUT

KarstadtQuelle Versicherungen

K·N·O VA

Kreissparkasse Heilbronn

motor presse stuttgart

schaerer
celebrating coffee competence

SNT
Part of your business

Steinfels Cleaning Systems

STEINWAY & SONS

syngenta

WIEN MUSEUM

ZHW
Zürcher Hochschule Winterthur
School of Management

cobra®
computer's brainware

cobra GmbH
Weberinnenstraße 7
D-78467 Konstanz
Telefon +49 7531 8101-0
Telefax +49 7531 8101-22
info@cobra.de
www.cobra.de

cobra AG
Bahnstrasse 1
CH-8274 Tägerwilen
Telefon +41 71 666 80 40
Telefax +41 71 666 80 42
info@cobraag.ch
www.cobraag.ch