

cobra[®] Anwenderbericht

allgäu mail GmbH

Die allgäu mail GmbH, Spezialist für die Briefzustellung und Postlogistik, besteht seit 2003 als eine Tochterfirma der Allgäuer Zeitungsverlag GmbH und bedient etwa 220.000 Haushalte in der Region Allgäu. Als Komplettlösung für die Geschäftspost bietet das Unternehmen seinen Kunden ein umfangreiches und individuelles Dienstleistungspaket an. Von der Abholung hin zur Sortierung bis zur finalen Zustellung ist die allgäu mail stets zuverlässig, flexibel und preiswert. Um dies weiterhin einhalten zu können und den Anforderungen des wachsenden Kundenstamms gerecht zu werden, setzt das Unternehmen seit 2007 auf cobra CRM PLUS.

Analoge Kundenakten und Excel reichten nicht aus

Zu Beginn wurde der Vertrieb der allgäu mail mit analogen Kundenakten und Excel-Tabellen organisiert. Das war sehr zeitaufwändig, da die entsprechenden Kundenakten einzeln herausgesucht und nach der Bearbeitung wieder ordnungsgemäß abgelegt werden mussten. Mit wachsendem Kundenstamm wurde es immer schwieriger für die Mitarbeiter, den Überblick zu behalten. „In diesem Zustand hätten auf Dauer auch die Kunden darunter gelitten. Für uns war dann schnell klar, dass eine andere Lösung gefunden werden musste. Nach langer Recherche und vielen Vergleichen haben wir uns dann für cobra CRM PLUS entschieden. Wir sind sehr froh, cobra gefunden zu haben und setzen das Produkt nun seit 2007 ein“, sagt Michael Lulei, Leiter der allgäu mail GmbH.

Mit der Unterstützung des cobra Teams konnten bereits vorhandene Datensätze aus Excel in cobra übertragen werden. Somit mussten die Daten nicht einzeln in das CRM System eingepflegt werden. „Besonders schätzen wir, dass wir die Masken in cobra selber verändern und unseren individuellen Bedürfnissen anpassen können. Das spart Zeit und Geld, da wir hierfür keine Supportleistung benötigen“, so Michael Lulei weiter. Durch die Einführung von cobra CRM konnte die allgäu mail ihre analogen Kundenakten sowie die Excel-Listen auflösen und mit dem professionellen Kundenbeziehungsmanagement beginnen.

Effiziente Kommunikation und Dokumentation

Mit cobra werden alle Gespräche mit Kunden und Interessenten in der Kontakt-historie hinterlegt, wodurch die internen Arbeitsprozesse transparenter gestaltet werden. Ist ein Mitarbeiter im Außendienst in einem Gespräch, sind die anderen Kollegen trotzdem bestens darüber informiert, wie es aktuell um den Interessenten bzw. Kunden steht: Ist gerade Neugeschäft in der Anbahnung? War der Kunde zuletzt unzufrieden? Was wurde bereits mit ihm besprochen? All das können die Mitarbeiter dank der zentralen Datenbank und der lückenlosen Dokumentation auf Knopfdruck erfahren und somit individuell auf die Wünsche der jeweiligen Person eingehen.

„Mit cobra sind wir leistungsstärker geworden! Davor konnten wir täglich nur ein paar Kunden anrufen, da die Vor- und Nachbereitung viel Zeit in Anspruch genommen hat. Wir haben die Mitarbeiterzahl gleich gelassen, konnten durch den Einsatz des CRM Systems aber unsere Schlagkraft in der Kommunikation deutlich erhöhen“, lobt Michael Lulei die Effizienzsteigerung.

Besonders beliebt ist bei den Mitarbeitern die Telefonanbindung. Ruft bspw. ein Kunde an, öffnet sich automatisch der dazugehörige Datensatz. Die Mitarbeiter sind bestens informiert, können den Kunden mit dem Namen ansprechen und müssen nicht nach der Kundennummer fragen. Das kommt auch beim Kunden super an!



„Wir lieben das Kampagnenmanagement von cobra und nutzen es intensiv in der Verkaufsakquise. Prozesse werden so schneller bearbeitet und Sie gibt den Mitarbeitern auch eine gewisse Sicherheit, dass kein Schritt vergessen wird.“

Michael Lulei
Leiter der allgäu mail GmbH

Im Überblick

Im Mai 2003 wurde die allgäu mail GmbH als Tochterfirma der Allgäuer Zeitungsverlag GmbH gegründet. Das Unternehmen hat sich auf die Briefzustellung und die Postlogistik spezialisiert. Die allgäu mail ist somit der ideale Ansprechpartner für die zuverlässige Abholung und Zustellung für die Geschäftspost in der Region Allgäu, wo etwa 220.000 Haushalte bedient werden.

Eingesetzte Lösung

cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender

14

Nutzung

Adressmanagement, Vertrieb, Datenschutz, Kampagnenmanagement, Qualitätsmanagement, Personalverwaltung

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



allgäu mail GmbH
Heisinger Straße 14
87437 Kempten
info@allgaeu-mail.de

Im größten Umfang wird cobra CRM im Vertrieb genutzt. Aber nachdem sich schnell die Vorteile einer professionellen CRM Lösung herauskristallisiert haben, wurde cobra CRM PLUS auch in der Personalverwaltung (z. B. für die Erstellung von Arbeitsverträgen) und im Qualitätsmanagement eingeführt.

Arbeitsschritte immer im Blick mit dem Kampagnenmanagement

Das cobra Kampagnenmanagement wird bei der allgäu mail vor allem im Verkauf eingesetzt, um die Neukundengewinnung voranzutreiben. Das Besondere am Kampagnenmanagement ist, dass der Umgang damit schnell erlernt werden kann und dass sich einzelne Kampagnen sehr leicht erstellen, ergänzen und verändern lassen. Wird ein Interessent z. B. telefonisch nicht erreicht landet dieser Datensatz auf dem Arbeitsschritt „nicht erreicht“, welcher den Mitarbeiter nach zwei Tagen automatisch daran erinnert, erneut anzurufen. Ergibt das Telefongespräch, dass kein Interesse besteht, da in dem jeweiligen Unternehmen zu wenig Post oder sogar nur elektronische Post versendet wird, kann das ebenfalls im entsprechenden Workflow-Schritt erfasst werden. Gleichzeitig wird vom System ein automatischer Kontaktvermerk „Kein Interesse, da nur elektronischer Postverband“ hinterlegt. Ist ein Telefongespräch erfolgreich verlaufen, gelangt der Interessenten auf den Schritt „Infomappe versenden“.



Der zuständige Mitarbeiter erhält automatisch die Erinnerung, dass die Mappe an den jeweiligen Interessenten versendet werden soll. Wird der Interessent zum Kunden, wird der Datensatz automatisch umgeschrieben und die Vertragsunterlagen können kinderleicht erstellt werden. Das Kampagnenmanagement bietet hier eine professionelle Begleitung der Aktivitäten und das gibt den Mitarbeitern wiederum in Form eines Leitfadens eine gewisse Sicherheit, damit kein wichtiger Arbeitsschritt vergessen wird.

Datenschutzkonform mit cobra

Als Briefdienstleister ist es enorm wichtig, dass der Post- und Datenschutz für die Kunden, Interessenten, Partner und natürlich auch die Mitarbeiter gewährleistet wird. Das hat bei der allgäu mail oberste Priorität. Mit der Benutzer- und Rechteverwaltung bietet cobra CRM umfangreiche Einstellungsmöglichkeiten für einzelne Abteilungen oder sogar einzelne Mitarbeiter. So muss ein Mitarbeiter nicht zwingend einen Einblick in die Personaldaten haben, genauso wie die Personalabteilung nicht zwingend auf die Kundendatenbank zugreifen muss. „Wir achten konsequent darauf, dass wir das stark reglementieren und somit ein Datenleck verhindern. Mit cobra haben wir eine zuverlässige Software-Lösungen gefunden, mit der die Daten sicher in unserem Hause bleiben!“, so Michael Lulei.

