

## **PRESSEMITTEILUNG**

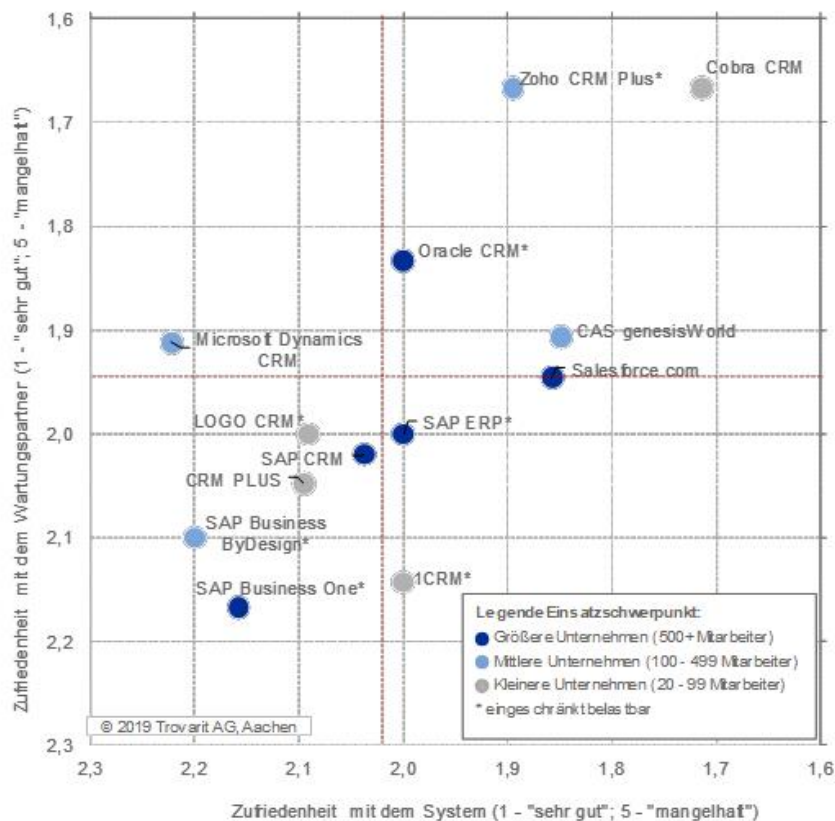
**Ergebnisse der Studie 2019/2020 sind da**

### **Marktanalyst Trovarit bescheinigt cobra CRM Bestnoten - auch im Vergleich mit internationalen Wettbewerbern**

*Konstanz, 30.9.2019 -- Anwender von CRM-Lösungen des Software-Spezialisten cobra aus Konstanz sind mit Abstand am zufriedensten und erteilen cobra CRM Bestnoten, was das System und die Betreuung (Wartung) angeht. Dies ergab die aktuelle Studie „CRM in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen und Perspektiven 2019/2020“, die in Zusammenarbeit der Marktforschungsunternehmen Trovarit AG, Aachen, und Techconsult GmbH, Kassel, durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 669 CRM-Anwender nach ihrer Zufriedenheit und den Erfahrungen mit den CRM-Lösungen befragt. Dabei konnte cobra auch im Vergleich zu internationalen Marktführern hervorragend abschneiden.*

Anhand von 24 Merkmalen konnten die Anwender der Studie ihre Zufriedenheit mit den eingesetzten Systemen sowie mit dem Service der Software-Anbieter bewerten und Schulnoten abgeben (1 = sehr gut bis 5 = schlecht). Anhand dieser beiden Dimensionen erfolgte die Einordnung in vier Zufriedenheits-Quadranten.

## Gesamtbewertung: cobra CRM liegt in beiden Dimensionen vorne!



Grafik 1: cobra CRM im vierten Zufriedenheits-Quadranten mit Bestnoten

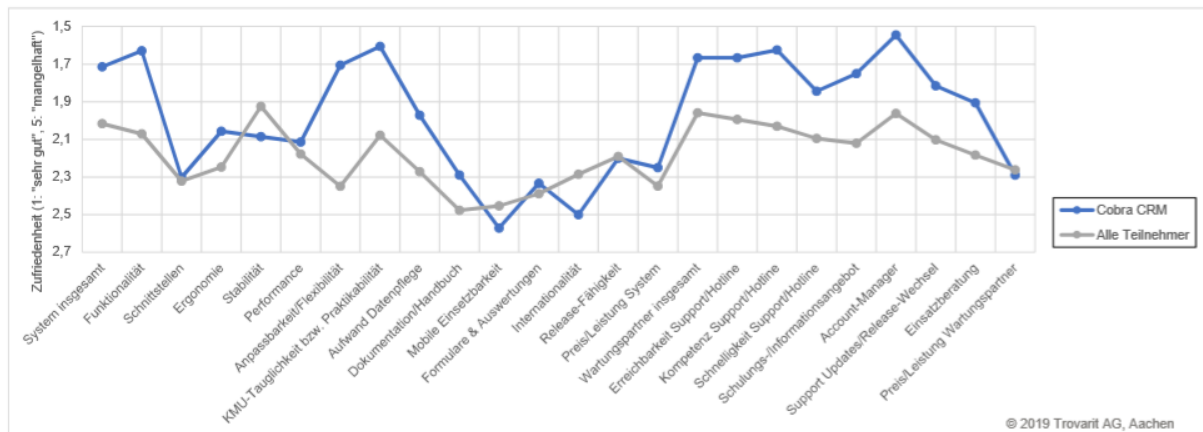
Insgesamt lag die cobra Lösung in der Dimension „System insgesamt“ bei der Note 1,71. Im Vergleich dazu erhielten die anderen getesteten Systeme eine Durchschnittsnote von 2,02. Insbesondere was die „Funktionalität“ betrifft, sind die cobra CRM-User sehr zufrieden: Die Lösung des Konstanzer CRM-Spezialisten erhielt diesbezüglich eine Gesamtnote von 1,63 im Vergleich zur Durchschnittsnote von 2,07

## Gemeinsam in vierten Quadranten mit Salesforce und Oracle

Besonders erfreulich: Im vierten Quadranten der am besten bewerteten Systeme und Unternehmen trifft cobra auf Unternehmen wie Salesforce und Oracle. Deutscher Mittelstand überzeugt also auch im Benchmark mit dem internationalen Wettbewerb.

## Auch bei Einzelwerten kann cobra überzeugen

Auch bei den Einzelwerten liegt cobra fast immer über dem Marktvergleich, u.a. bei den Punkten „Anpassbarkeit/Flexibilität“ mit der Note 1,71 im Vergleich zu 2,35, „KMU-Tauglichkeit bzw. Praktikabilität“ mit 1,61 im Vergleich 2,08, „Kompetenz Support/Hotline“ mit 1,63 im Vergleich 2,03 und „Account Manager“ mit 1,55 (im Vergleich 1,96).



Grafik 2: Überdurchschnittliche Werte für cobra in fast allen Kategorien

### Besonderes Kümmeris DSGVO: cobra bietet umfassende Hilfe

Die aktuelle Studie ergab auch, dass vor allem Themen wie „Rechtliche Vorgaben & Compliance“ („sehr bzw. ziemlich relevant“ für rund 69 Prozent der Teilnehmer), die „Usability/Software-Ergonomie“ (ca. 67 Prozent), das „CRM im mobilen Einsatz“ (ca. 61 Prozent) an der Spitze der Themen und Trends im CRM-Umfeld rangieren. Dabei ist insbesondere der hohe Stellenwert des Themas „Rechtliche Vorgaben & Compliance“ auf die seit 2016 gültige EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zurückzuführen, die die Unternehmen im gesetzeskonformen Umgang mit personenbezogenen Daten, speziell im Marketing und Vertrieb, vor Herausforderungen stellt.

Auch hier kann der CRM-Spezialist cobra weiterhelfen. Das Konstanzer Software-Unternehmen hat sein Augenmerk in den vergangenen Jahren unter anderem auch intensiv dem Thema DSGVO-konformes Management personenbezogener Daten gewidmet. In enger Zusammenarbeit mit Fachanwälten für IT-Recht wurden die cobra Lösungen diesbezüglich auch geprüft und werden kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert.

### Über die Studie

Basis für die Studie ist eine Datenerhebung, die zwischen Anfang April und Ende Juni 2019 durchgeführt wurde. Die Marktanalysten der Trovarit AG beobachten bereits seit einigen Jahren im Rahmen der Studie „CRM in der Praxis“, wie sich der CRM-Einsatz in den Unternehmen entwickelt. Dabei wird nicht nur der Nutzen einer CRM-Lösung betrachtet, sondern auch die Herausforderungen der Einführung und des Betriebs. Schwerpunkte der Untersuchung stellen die Zufriedenheit der Anwender und die Services der Anbieter dar. Und schließlich werden wesentliche Trends und Entwicklungen zu CRM-Einsatz und -Markt aufgezeigt bzw. aus Sicht von Anwendern bewertet.

## 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 über 30 Jahren innovative CRM Lösungen made in Germany. Schneller erfolgreich im Vertrieb, Marketing, Service oder in der 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. Als Vorreiter der Branche gehört *cobra* zu den ersten Anbietern, die Datenschutzmanagement und CRM vereinen. Somit werden Unternehmen bei der Einhaltung der strengen Anforderungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung komfortabel unterstützt. In diesem Zusammenhang fordert *cobra* Unternehmen auf, die Anforderungen der EU-DSGVO als Chance für eine zielgerichtete Kommunikation mit Kunden und Interessenten im rechtskonformen Rahmen wahrzunehmen.

Mit rund 250 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, Europa-Park, Ergo direkt oder Siemens.

[www.cobra.de](http://www.cobra.de)

### Presseinformationen:

Kerstin Dämon

cobra computer's brainware GmbH E-Mail: [Presse@cobra.de](mailto:Presse@cobra.de)

Weberinnenstraße 7

Telefon: +49 7531 8101

D-78467 Konstanz

Telefax: +49 7531 8101 22

Diese und weitere Pressemitteilungen finden Sie auch unter [www.cobra.de](http://www.cobra.de)