

cobra® Anwenderbericht

Hydrobar Hydraulik und Pneumatik GmbH

Die Hydrobar Hydraulik und Pneumatik GmbH ist Dienstleister im Bereich Hydraulik & Pneumatik. Seit 1994 bedient das Unternehmen seine Kunden im Bereich Wartung und Service von Industrieanlagen. Abgerundet wird der Service durch den Handel mit hochwertigen Hydraulikbauteilen wie Hydraulikschlauchleitungen, Hydraulikaggregaten, Pumpen, Ventilen sowie Druckspeicher. Der Kundenkreis reicht dabei von öffentlichen Institutionen, über das produzierende Gewerbe bis hin zur Automobilbranche. Für optimale Abläufe innerhalb der Firma entschied man sich 2014 für den Einsatz von cobra CRM PRO.

Das Unternehmen arbeitet seit langem sehr zufrieden mit seinem Warenwirtschaftssystem – es hat nur einen Haken: Kundenbeziehungen können darüber nicht hinreichend abgebildet werden. Aus diesem Grund begann Marcus Bartsch, Geschäftsführer des Unternehmens, eine geeignete Kundenmanagement-Lösung zu suchen. Zwingend notwendig war die Möglichkeit einer Schnittstelle zum ERP-System Miclas, da dort alle Kunden- und Produktdaten abgelegt waren und die beiden Lösungen eng verzahnt werden sollten.

Marcus Bartsch bat den cobra Solution Partner Eric Beuchel e.K. aus Mötzingen, cobra CRM PRO vorzustellen. Während der Präsentation stand schnell fest, dass mit cobra die ideale Lösung gefunden war. Neben den Datensätzen sollte zudem die Ansicht aus dem Warenwirtschaftssystem übernommen werden. Denn diese entspricht bereits den Bedürfnissen des Unternehmens und die Mitarbeiter kennen sie. Dies sollte eine besonders leichte Eingewöhnung garantieren. Die Pflege der Stammdaten soll weiterhin in Miclas erfolgen, durch einen regelmäßigen Datenabgleich werden die Änderungen automatisch in cobra übernommen. Dadurch würde es weiterhin ausreichen, die Daten in nur einem System zu pflegen. Auch die Adresshierarchien werden in der Warenwirtschaft erstellt und bearbeitet – in cobra erfolgt

lediglich die automatische Aktualisierung über die Schnittstelle. Darüber hinaus sollten Daten der Warengruppen übertragen werden, um umfassendes Monitoring der Livedaten vornehmen zu können.

Das Highlight: die Schnittstelle

Das Besondere ist, dass trotz anderer Tabellenstruktur im ERP-System Miclas der Adressimport durch die Firma Eric Beuchel e.K. erfolgreich gelöst werden konnte. Auch die Umsätze werden importiert und in Zusatztabelle angezeigt, der Abgleich erfolgt zwei Mal täglich. Auf diesem Weg haben die Mitarbeiter tagesaktuelle Zahlen, die sie in Tabellen beliebig nach den aktuellen Gegebenheiten zusammenstellen können. Das Monitoring bildet eine fundierte Grundlage, auf der Vertriebs- und Marketingmaßnahmen aufgebaut werden können. Denn auch, welcher Kunde in welcher Warengruppe besonders kauffreudig ist, lässt sich so ermitteln. Dadurch kann das Unternehmen gezielt Produkte anbieten, die eine Verbindung zu den bereits erworbenen Waren aufweisen. Das spart Kosten und steigert gleichzeitig den Gewinn.

Umfangreiches Monitoring

In den genannten Warengruppen, die eine kontinuierliche Wartung erfordern, sind die Produkte

„cobra hat bereits jetzt vieles erleichtert, wir können unsere Kundenbeziehungen aktiv aufbauen und pflegen – und das alles im Zusammenspiel mit der Warenwirtschaft.“

Marcus Bartsch,
Geschäftsführer der Hydrobar GmbH

Im Überblick

Die Hydrobar Hydraulik und Pneumatik GmbH ist Dienstleister im Bereich Hydraulik & Pneumatik. Seit 1994 bedient das Unternehmen seine Kunden im Bereich Wartung und Service von Industrieanlagen. Abgerundet wird der Service durch den Handel mit hochwertigen Hydraulikbauteilen. Für optimale Abläufe innerhalb der Firma entschied man sich 2014 für den Einsatz von cobra CRM PRO.

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO
- cobra Mobile CRM

Anzahl Anwender: 6

Nutzung:

- Adress- und Kontaktmanagement
- Monitoring
- Vertriebsarbeit
- Wartungsorganisation

Betreuender cobra Partner:



Fa. Eric Beuchel e.K.
Herrn Eric Beuchel
Pfaffenackerstraße 19
71159 Mötzingen

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Hydrobar®
Hydraulik und Pneumatik GmbH
Umberto-Nobile-Str.16
71063 Sindelfingen
www.hydrobar.de
info@hydrobar.de



sortiert und ermöglichen eine leichtere Übersicht. Die Wartung und Pflege wurde mit einem veralteten Programm erledigt, dessen Möglichkeiten den Ansprüchen der Hydrobar GmbH nicht mehr genügten, da viel mehr als das Anzeigen der Warengruppen nicht möglich war. „Wir wollten aber außerdem Informationen über unsere Warengruppen sammeln, die für mehrere Abteilungen im Haus von großer Bedeutung sind“, weiß Bartsch. Mit cobra ist es nun möglich, ein Monitoring der Livedaten vorzunehmen, die Aussagen über Einsatzdauer beim Kunden etc. zulassen sowie das Ablesen der Wartungshistorie eines Produktes. Daneben lassen sich auch gesicherte Aussagen über das Kaufverhalten der Kunden treffen. Denn es ist auf einen Blick ersichtlich, welcher Kunde welche Produkte kaufte und ob zeitliche Lücken im Kaufverhalten auftreten. Auf Basis dieser Umsatzzahlen werden schließlich Kundenklassifikationen vorgenommen. Die Einteilung ist entscheidend für die Intensität der Kundenbetreuung, denn die Gesprächsintervalle, in denen Verkaufsgespräche geführt werden, sind für besonders kauffreudige Kunden deutlich kürzer. „Die Betreuung unserer Bestandskunden ist für uns natürlich ebenso wichtig, wie Neukundenakquise, aus diesem Grund sind wir froh über die Möglichkeiten, die cobra hier für uns bietet“, verrät Bartsch.

Klassische Funktionen

Aber auch „klassische“ Funktionen des CRM-Systems erfahren große Wertschätzung. „Die Kontakthistorie ist für uns von enorm großer Bedeutung“, erklärt Bartsch. Darin werden sämtliche Kontakte mit einem Kunden oder Interessenten abgelegt, so dass jeder Mitarbeiter auf einen Blick erkennen kann, wer worüber bereits mit dem Kunden sprach. Doch nicht nur das, auch für verpasste Anrufe oder nicht erreichte Kunden gibt es einen besonderen Clou: bei jedem Telefonat wird standardmäßig ein Kontaktdialog-Fenster geöffnet, in dem sich direkt ein Wiedervorlage-Termin ansetzen lässt. So wird der Mitarbeiter ohne zusätzlichen Aufwand zum gewünschten Zeitpunkt an seine Aufgaben erinnert – und zwar jeden Morgen beim Start von cobra. Diese Wiedervorlage-Termine können ebenso für Kollegen erfasst werden, der Termin taucht entsprechend in dessen Liste auf – für den optimalen Service.

Für die Zukunft...

„Das Unternehmen entwickelt ständig weitere Ideen, um cobra noch intensiver zu nutzen und dadurch Prozesse effizienter zu gestalten“, weiß Eric Beuchel. So soll die Anlagenwartung ebenfalls vollständig über die CRM-Lösung organisiert werden. Dies ist eine recht komplexe

Angelegenheit, da nicht nur die gesamten Anlagen regelmäßig gewartet werden müssen, sondern außerdem einzelne Bauteile in kürzeren Intervallen – um hier nicht den Überblick zu verlieren, wird jede Anlage zunächst in cobra angelegt. Die Felder „Wartung ab“ und „Intervall“ sind dabei besonders wichtig, über sie werden die Wartungstermine generiert und in einer entsprechenden Tabelle „Anlagenprüfungen“ abgelegt, die sämtliche Termine beinhaltet und darauf hinweist, wenn eine Anlage oder ein Teil geprüft werden muss. „Das erspart uns viel Zeit, da wir so alle nötigen Informationen auf einen Blick haben“, verrät Bartsch.

Darüber hinaus ist für eine Optimierung auch im Außendienst geplant, die Techniker mit cobra Mobile CRM auf ihrem mobilen Endgerät auszustatten. So erhalten sie alle wichtigen Informationen zum Kunden sowie zudem die zu wartenden Teile inklusive Wartungshistorie direkt auf ihr Smartphone oder Tablet. „Das wird unsere Arbeit sicher zusätzlich erleichtern“, freut sich Bartsch. „Insgesamt hat cobra bereits jetzt vieles erleichtert, wir können unsere Kundenbeziehungen aktiv aufbauen und pflegen – und das alles im Zusammenspiel mit der Warenwirtschaft.“ Die Lösung erwies sich bereits auch für weitere Unternehmen als interessant.