cobra® CRM

schneller erfolgreich

Mehr Erfolg in Vertrieb, Marketing und Service.
Informationen vernetzen, Prozesse optimieren,
profitable Kundenbeziehungen aufbauen.

Europas größte Computerzeitschrift
COMPUTER BILD
verleiht cobra CRM die Auszeichnung
„Trusted Solutions 2018“

cobra feiert doppelten Erfolg:

- **Vertrauen: sehr hoch**
- **Weiterempfehlung: sehr hoch**

in der Kategorie Vertriebs- / CRM-Software

cobra® Software Lösungen

Expertise vom Bodensee seit über 30 Jahren

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen cobra CRM DATENSCHUTZ-ready vor. Als Vorreiter der Branche gehört cobra zu den ersten Anbietern, die Datenschutz und CRM vereinen. Die Anforderungen, die mit der EU-Datenschutz-Grundverordnung auf unsere Kunden zukamen, haben wir sehr früh erkannt, gezielt Know-how aufgebaut und beachtliche Ressourcen investiert.

So unterstützt cobra CRM Software heute nicht nur Ihr erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement in Vertrieb, Marketing und Service, sondern liefert gleichzeitig die optimale Basis für die Einhaltung der EU-DSGVO.

Was unsere Kunden seit über 30 Jahren schätzen, ist die einfache Skalierung unserer Anwendungen. Das verhilft zu schnellem Return on Investment und führt zu schlanken Prozessen. Unternehmensweit. Kein Wunder, dass wir bei rund 18.000 Unternehmen jeder Größe und Branche zu Hause sind.

Neben unseren cobra CRM-Beratern und Consultants bieten wir mit unseren Vertriebspartner in Deutschland, Österreich und der Schweiz eine flächendeckende Beratung rund um das Thema CRM und Datenschutz.

Mein Rat an Sie: Packen Sie CRM und Datenschutz jetzt an.

Es grüßt Sie

Ihr Jürgen Litz
Geschäftsführer
cobra GmbH

cobra® CRM **DATENSCHUTZ-ready**

Die zentrale Basis für rechtskonformes Arbeiten

Seit dem 25. Mai 2018 gilt die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO). Mit ihr haben sich einerseits die Pflichten im Umgang mit personenbezogenen Daten verschärft, andererseits wurden die Strafen bei Nichteinhaltung drastisch erhöht. Betroffen sind nahezu alle Unternehmen.

Mit cobra CRM 2018, der anwaltlich „geprüften Software DATENSCHUTZ-ready“,

- konfigurieren und kennzeichnen Sie personenbezogene Daten in der zentral verwendeten Datenbasis,
- erfassen Sie Herkunft, Änderungen und Verwendungszweck von personenbezogenen Daten,
- erledigen Sie Auskunftsanfragen Ihrer Kunden und Interessenten per Knopfdruck,
- nutzen Sie eine E-Mail-Blacklist oder eine Sperrliste, um zu verhindern, dass betroffene Personen unerlaubt kontaktiert oder nach der Löschung erneut im System erfasst werden,
- löschen Sie personenbezogene Daten zeitgesteuert und ggfs. automatisiert über den cobra Löschplan,
- dokumentieren Sie Werbeeinwilligungen und Sperrvermerke,
- benutzen Sie optional cobra WEB PRO als Download-Center oder für Ihre Newsletter-Aboverwaltung, um damit einen rechtskonformen Einwilligungsprozess inklusive Double-Opt-in zu gestalten.

»Teilweise bildet die Software nicht nur die rechtlichen Vorgaben ab, sondern setzt diese darüber hinaus äußerst benutzerfreundlich um. Wesentliche Bestandteile können außerdem der Erfüllung der Rechenschaftspflicht nach Art. 5 EU-DSGVO dienen.«

Jan Morgenstern,
Rechtsanwalt und Fachanwalt für IT-Recht

Erfolgreich mit cobra® CRM

Im Management

In transparenten Märkten mit vergleichbaren Produkten und hoher Wechselbereitschaft von Kunden setzen wir uns mit cobra vom Wettbewerb ab. Im Fokus liegen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Wir gehen in Vertrieb und Marketing zielgerichtet vor, wir sorgen unternehmensweit für lückenlose Information und arbeiten dabei reibungslos zusammen. Das Ergebnis ist eine hohe Servicequalität, die unsere Kunden schätzen und auf die sie auch in Zukunft bauen.

Besonders wichtig für mich: Die Business Intelligence Funktionalität, die mir mit den flexiblen Dashboards perfekte Auswertungen zur Steuerung und Kontrolle unserer unternehmerischen Aktivitäten gibt.

Im Vertrieb

Im Kundengespräch geht niemand gern aufs Glatteis. Deshalb verlasse ich mich auf die Informationen in cobra. Ich sehe detailliert, was mit dem Kunden vereinbart wurde. Ich habe eine aktuelle Übersicht über Umsätze, Aktionen und Verträge. So bin ich immer perfekt für die Beratung vorbereitet.

Mein Highlight: Der Salesfunnel und meine persönlichen Vertriebsprojekte sind immer aktuell verfügbar. Ich weiß damit genau, was wann zu tun ist.

Im Service

Mit cobra kann ich Kunden und Interessenten schnell und flexibel weiterhelfen, weil alle Informationen, auch aus anderen Abteilungen, immer sofort greifbar sind. Wird es mal komplexer, unterstützt uns das cobra Ticketsystem mit automatisierten Workflows. Damit sind wir jederzeit verlässlich und flexibel.

Was es besonders einfach macht: In cobra kann ich meinen Fokus gezielt auf die offenen Servicefälle setzen. Ich sehe damit einfach nur das, was ich gerade für meine Serviceaufgabe benötige. Nicht mehr und nicht weniger.

Im Marketing

Mit cobra gehen mir Marketingaktionen ganz einfach von der Hand. Ich selektiere die genaue Zielgruppe im Handumdrehen und nutze dann die cobra Funktionen für personalisierte E-Mails, tolle HTML-Newsletter und portooptimierte Serienbriefe.

Wichtig für mich: Das Kampagnenmanagement, mit dem ich meine Aktionen plane, Aufgaben teamübergreifend zuweise und jederzeit den Erfolg der Kampagne messen kann.

Informationen unternehmensweit vernetzen

Zentrale Adress- und Kontaktdaten

Sie haben in cobra einen Datenbestand. Zentral, strukturiert und übersichtlich – für Kunden, Interessenten, Lieferanten und Partner; für Privatkunden oder Firmenstrukturen. Sie erfassen Informationen schnell und fehlerfrei durch zahlreiche Eingabehilfen und Auswahllisten. Mit umfangreichen Such- und Recherchefunktionen über alle Inhalte finden Sie problemlos das, was Sie suchen.

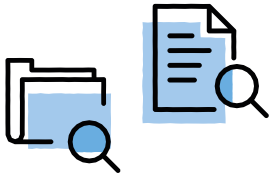
Kommunikation auf allen Kanälen

Per Klick direkt aus dem Datensatz starten Sie die Kommunikation per Telefon, E-Mail oder Brief und greifen dabei auf Vorlagen in Ihrem Design zu. Genauso einfach drucken Sie Listen, Etiketten oder Karteikarten und sparen dabei Zeit für das Wesentliche.

Nachrichten an andere cobra-Anwender können mit dem betreffenden Eintrag verknüpft und direkt in cobra verschickt werden. Alles in einem System! Das spart Zeit und viele Erklärungen.

Lückenlose Kundenhistorie

Telefonate, Briefe, Gespräche, E-Mails und Faxe – die komplette Kommunikationshistorie finden Sie in cobra. Auch Dokumente sowie ein- und ausgehende E-Mails aus Outlook werden inklusive Anhang direkt bei der zugehörigen Adresse abgelegt. Sie erhalten maximale Information – die Basis für das erfolgreiche Kundengespräch.



Termine, Aufgaben und Ressourcen im Team verwalten

Sie organisieren mit cobra eigene Termine oder auch für Teams, Gruppen und unternehmensweit. Sie setzen Aufgaben und verwalten Ressourcen – z. B. Beamer, Besprechungszimmer oder Dienstfahrzeuge. Besonders praktisch: Jeder Termin kann sowohl mit einer Adresse als auch mit einem Kontakteintrag oder einem anderen Datensatz verknüpft werden. Die Zusammenarbeit mit Outlook funktioniert ebenfalls reibungslos.

Platz für jede Information: Verträge, Gerätelisten, Fuhrpark und mehr

Je mehr Sie über Ihre Kunden wissen, desto besser. Ein Autohaus dokumentiert beispielsweise den Fuhrpark seiner Kunden, eine Versicherung die Verträge, eine Personalabteilung die besuchten Fortbildungen der Mitarbeiter oder ein Reisebüro die gebuchten Reisen des Kunden. Selbstverständlich mit allen nötigen Details, Dokumenten und Bildern. Alles in cobra! Ihre Möglichkeiten sind vielfältig. Wir setzen Ihre Wünsche gemeinsam mit Ihnen individuell um.

Flexibilität und Sicherheit

cobra bietet enorme Flexibilität bei der Definition und Anordnung von Feldern und Inhalten. Dadurch schaffen Sie eine benutzerorientierte Oberfläche, mit der jeder Anwender genau die Daten sieht, die er für seine tägliche Arbeit benötigt. Detaillierte Lese- und Schreibrechte für Benutzer schaffen Vertrauen und Sicherheit beim unternehmensweiten Einsatz.

Umsatzstarker Vertrieb

Strukturiertes Leadmanagement – effizienter Vertriebsprozess

Mit cobra bearbeiten Sie Ihre Leads zielgerichtet. Sie reichern Informationen an, entwickeln Interessenten weiter und verteilen sie an zuständige Vertriebsteams. Die Abbildung des Vertriebsprozesses mit Vertriebsphasen und den damit verbundenen Aufgaben versetzt Ihre Mitarbeiter in die Lage, Ressourcen und Aktivitäten gezielt einzusetzen und Projekte schneller abzuschließen.

Klare Erfolgsmessung

Auswertungen auf Mitarbeiter-, Gebiets-, Kontakt- oder Produktebene liefert cobra spielend. Die detaillierte Analyse einzelner Vertriebsphasen unterstützt Sie zudem bei der Optimierung Ihres gesamten Vertriebsprozesses und ermöglicht gleichzeitig einen aussagekräftigen Forecast.

Geografische Daten nutzen

Nicht nur im Marketing, auch im Vertrieb, unterstützen geografische Informationen Ihre fundierte Planung und den optimalen Ressourceneinsatz. Egal ob alle Kunden oder eine Selektion – mit cobra Geodata bilden Sie Adressen auf der Landkarte ab. Sie selektieren im Umkreis eines gewählten Standorts und Sie planen perfekte Routen für den Außendienst.

Aktuelle Umsatzinformationen

Die Anbindung Ihrer Warenwirtschaft visualisiert die Umsätze Ihrer Kunden in cobra. Viele standardisierte Schnittstellen machen Auswertungen und Selektionen damit per Klick möglich und vereinfachen das fokussierte Cross- und Upselling.

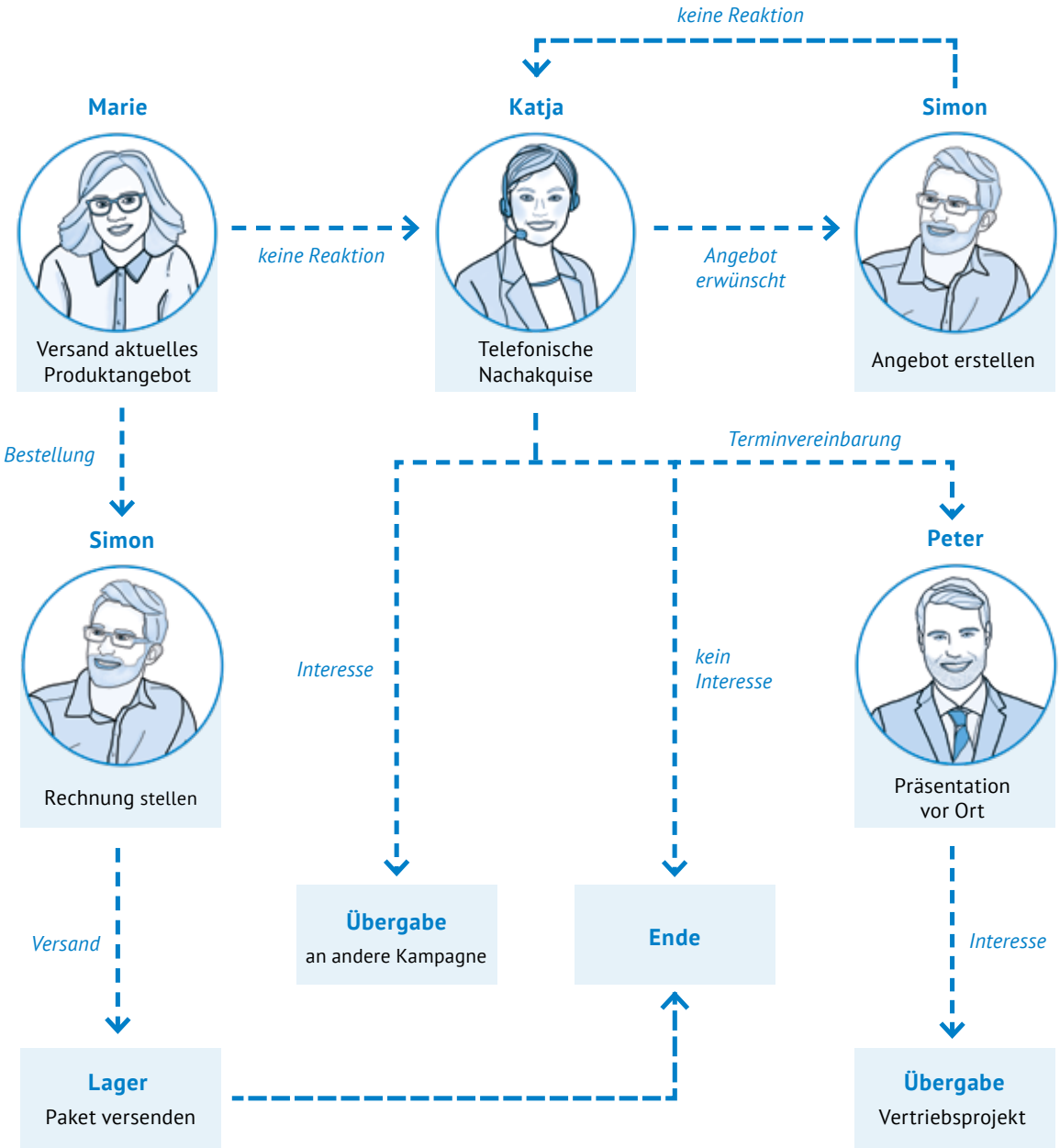
Mehr Erfolg bei gleichem Aufwand

Mit cobra steigern Sie Ihre Vertriebseffizienz! Softwaregestützt identifizieren Sie Kunden und Interessenten mit hohem Potenzial und setzen in der Folge Ihre Vertriebsressourcen ganz gezielt ein.

Abläufe steuern. Aufgaben verteilen.

Ressourcen sparen. Effizienz steigern.

Workflows helfen Mitarbeitern im ganzen Unternehmen, Aufgaben standardisiert und konsequent zu bearbeiten. In cobra definieren Sie die einzelnen Schritte eines Ablaufs genau. Sie weisen bestimmten Teams oder Personen Aufgaben zu und automatisieren zugehörige Vorgänge. Damit behalten Sie das große Ganze stets im Blick, denn Auswertungen und Analysen zu Erfolg und Status einer Kampagne sind jederzeit abrufbar. Gleichzeitig hat jeder Mitarbeiter die Übersicht über seine fälligen und anstehenden Aufgaben.



Kundenservice, der begeistert

Mehr Wissen – besserer Service

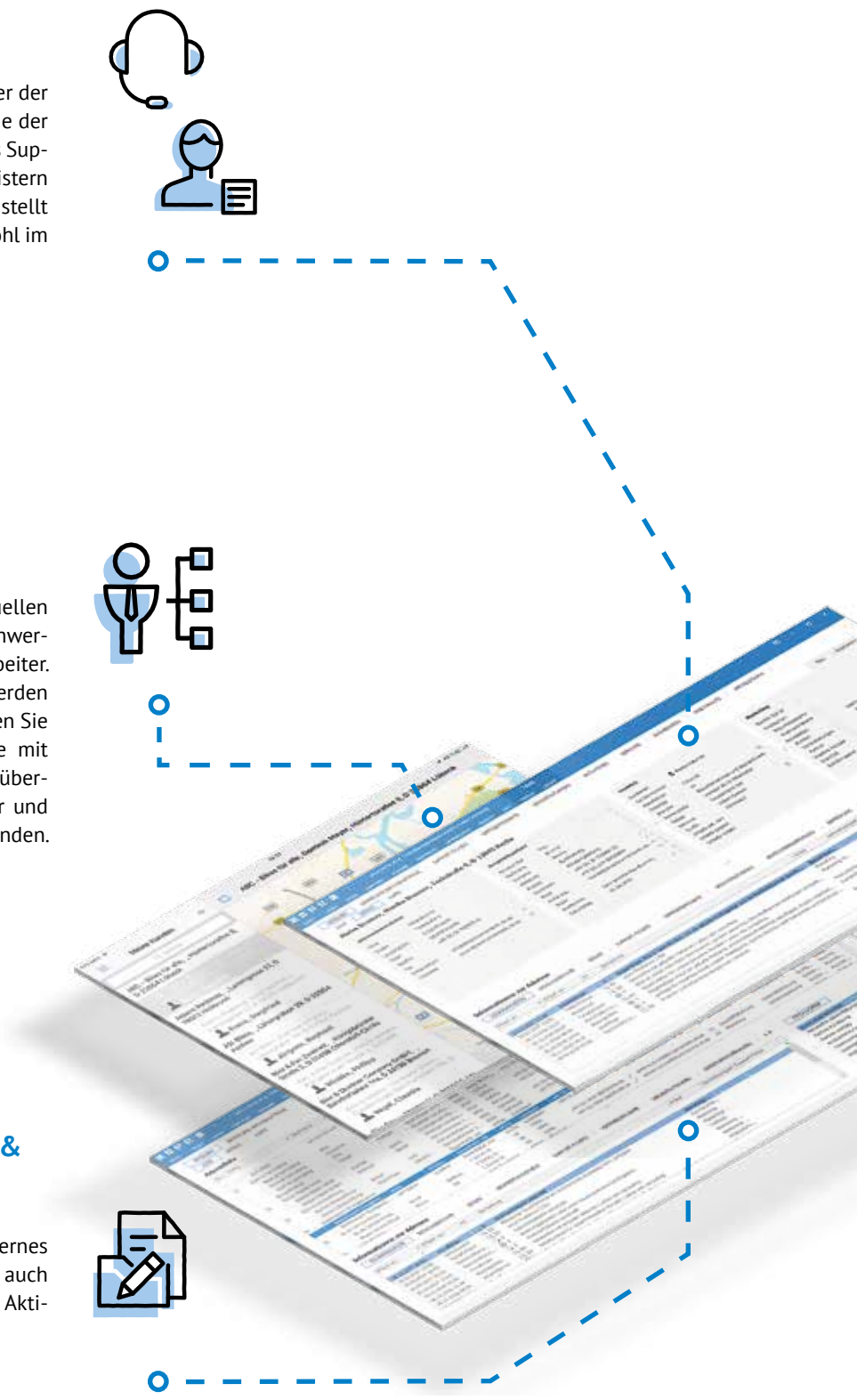
Schon beim Klingeln des Telefons zu wissen, wer der Anrufer ist, was zuletzt besprochen wurde oder wie der aktuelle Bearbeitungsstand einer Bestellung, eines Supportfalles oder einer Beschwerde ist – damit begeistern Sie Ihre Kunden und Interessenten im Nu. cobra stellt Ihnen dazu alle Informationen sofort bereit – sowohl im Innen- als auch im Außendienst.

Ticketsystem – automatisiert und transparent

Ein Blick in cobra verrät jederzeit den aktuellen Status von Störmeldungen, Reklamationen, Beschwerden oder Supportanfragen mit zuständigem Bearbeiter. Arbeitszeiten, Leistungen und Besuchsberichte werden ebenfalls direkt in cobra erfasst. Mit cobra gestalten Sie ein individuelles Ticketsystem, das jede Anfrage mit einer Vorgangsnummer in einen Service-Workflow übergibt, vereinfacht die Bearbeitung im Team weiter und steuert den Versand automatisierter E-Mails an Kunden.

Produktkatalog, Wissensdatenbank & FAQs

In cobra schaffen Sie Ihr individuelles, internes Informationssystem. Damit stellen Sie sicher, dass auch kundenunabhängige Informationen zu Produkten, Aktionen oder Anlässen immer griffbereit sind.



Marketing – persönlich und direkt

Print-Mailing oder E-Mail-Marketing – ganz wie Sie wünschen

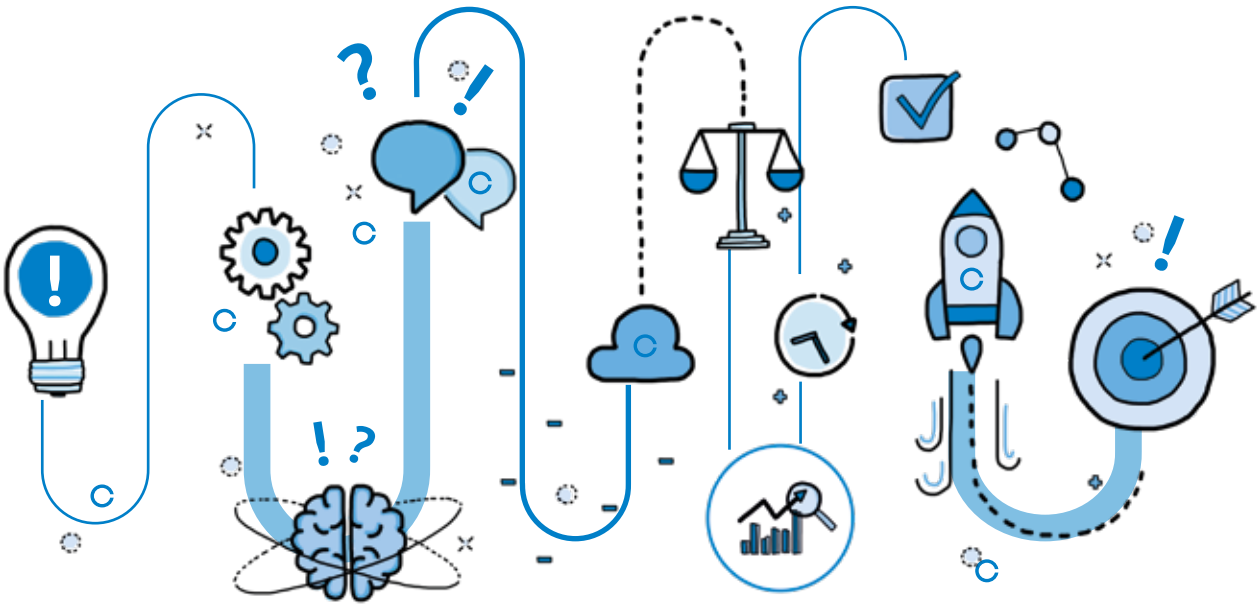
Smarte Assistenten für die Erstellung von Serienbriefen und -E-Mails, viele Vorlagen und die nahtlose Verbindung zu Microsoft Office unterstützen Ihr professionelles Direktmarketing. Personalisiert, gedruckt oder optimiert per E-Mail versendet wird mit wenigen Klicks. Warnhinweise und Sperrvermerke für E-Mail-, Brief- oder Telefonkontakte sichern Sie auf rechtlicher Seite ab. Die Portooptimierung für Deutschland ermöglicht zusätzliche Einsparungen bei den Portokosten.

Richtige Information, richtiger Zeitpunkt, passender Empfänger

Sie steigern den Erfolg Ihrer Aktionen, indem Sie Ihre Zielgruppe genau definieren. Von der Unternehmensgröße über Kundengruppe und Region, die bisher getätigten Käufe, angeforderte Informationen bis hin zu persönlichen Merkmalen des Ansprechpartners – je genauer Sie selektieren, umso zielgerichteter können Sie Ihre Empfänger ansprechen. cobra unterstützt Sie dabei optimal: denn Sie selektieren ad hoc und ganz ohne Programmierkenntnisse.

Events – perfekt organisiert läuft alles rund!

Planung und Organisation, Einladung und Teilnehmermanagement, Ressourcenplanung, Auswertung und Nachbearbeitung – auch bei mehreren Events behalten Sie mit cobra den Überblick und werden optimal bei allen Arbeitsschritten unterstützt. Je nach Zielgruppe und Veranstaltung nutzen Sie optional zusätzliche Leistungen wie die Web-Anmeldung, den Eindruck von Barcodes, Feedbackformulare und vieles mehr.



cobra® WEB PRO

Download-Center und Newsletter-Aboverwaltung inklusive Double-Opt-in-Prozess

Das brandneue Zusatzmodul cobra WEB PRO erweitert cobra CRM optimal für die Anforderungen der EU-DSGVO.

Newsletter An- und Abmeldungen sowie Downloads Ihrer Kunden erfolgen über ein Web-Frontend, in dem Sie Ihre in cobra individuell konfigurierten Formulare und Inhalte bereit stellen.

Der nach EU-DSGVO notwendige Einwilligungs- und Double-Opt-in-Prozess wird mit cobra WEB PRO automatisiert und in cobra CRM lückenlos dokumentiert. Natürlich sind in cobra alle Abos und Downloads jederzeit selektier- und auswertbar.

Auswertung, Steuerung und Kontrolle

Daten- und Kundenstrukturen erkennen und nutzen

Mit cobra filtern und analysieren Sie schnell und einfach Ihren kompletten Datenbestand ganz ohne spezielle IT-Kenntnisse. Sie prüfen und verbessern Ihre Datenqualität. Sie werten beispielsweise Kundengruppen, Altersstruktur oder geografische Verteilung Ihrer Kunden aus und nutzen diese Informationen für die strategische und operative Planung.

Transparenz für Prozesse und Aktionen

Ob in Vertrieb, Service, Marketing oder Backoffice – Sie messen in cobra nicht nur den Erfolg Ihrer Maßnahmen, sondern beleuchten auch die einzelnen Schritte Ihrer Prozesse und Aktionen. Chancen, Potenziale und Schwachstellen werden sichtbar. Sie planen und steuern gezielt. Sie steigern Effizienz und Erfolg.

cobra® CRM BI

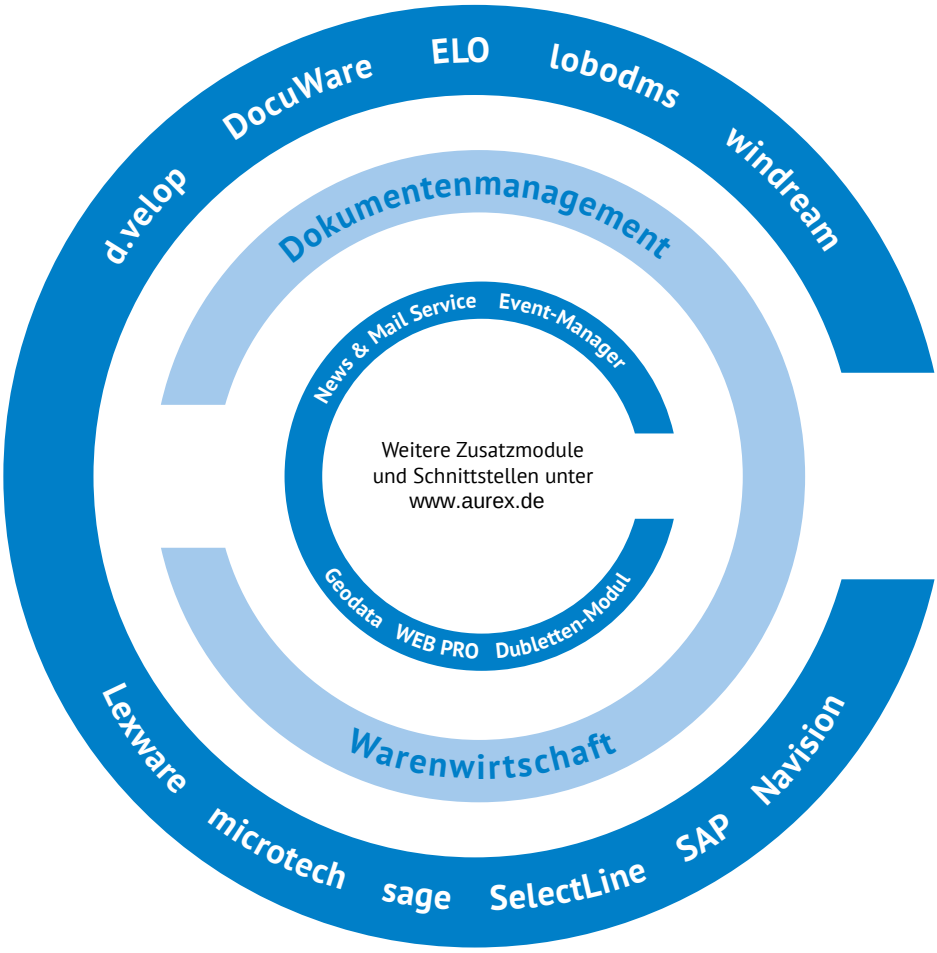
Business Intelligence inklusive

cobra CRM BI, die leistungsstärkste cobra CRM-Lösung, maximiert Ihre Analyse-Möglichkeiten. Sie erweitern Ihre Auswertungen auf externe Daten, reichern informationen an, identifizieren Zusammenhänge und Verhaltensmuster und integrieren Kunden-Scorings. Sie visualisieren Ergebnisse in Dashboards und erweitern oder reduzieren mit Drill-Downs ganz intuitiv den Blickwinkel Ihres Monitorings auf Gebiete, Produkte, Teams oder Themen.

Mehrwert schaffen. Ganz individuell.

Schnittstellen und Zusatzmodule

Mit Schnittstellen und Zusatzmodulen erweitern Sie cobra individuell. So binden Sie z. B. Ihre ERP- oder DMS-Software ein, unterstützen Ihre Teams gezielt mit Funktionen für Eventmanagement, Geomarketing oder Tools für professionelles E-Mail-Marketing.



Anpassung, Erweiterung und Implementierung

cobra bietet passende Lösungen für Unternehmen jeder Größe und Branche und beweist, dass professionelles CRM bereits in wenigen Wochen einsatzbereit sein kann.

Das cobra Projektteam oder Ihr autorisierter cobra Partner vor Ort übernehmen das Consulting und die Software-Anpassung an Ihre speziellen Bedürfnisse und Strukturen. Dazu gehören auf Wunsch auch Schnittstellen zu vorhandenen Softwarelösungen oder die Erweiterung durch Spezialfunktionen.

SIMSme BUSINESS MESSENGER | PARTNER NETZWERK
PREMIUM BUSINESS PARTNER

Sichere Kommunikation mit SIMSme,
dem Business Messenger der Deutschen Post.

10 Vorteile, von denen cobra Kunden täglich profitieren

- Über **30 Jahre Expertise** als CRM-Spezialist mit Entwicklung und Support in Deutschland machen cobra zu einem verlässlichen, greifbaren Partner für Ihr CRM-Projekt.

- Durch die enorme **Flexibilität und einfache Anpassungsfähigkeit** des Systems realisieren wir spezifische CRM-Anwendungen für alle Unternehmensgrößen und Branchen. Dies führt zu extrem kurzen Einführungszeiten und schnellem Return on Investment.

- Individuelle **Oberflächen und intuitive Bedienung** ermöglichen geringe Einarbeitungszeiten und schaffen schnelle Erleichterung im Arbeitsalltag des Einzelnen.

- Automatisierte **Prozesse und Workflows** steigern maßgeblich die Effizienz und schaffen Freiräume für den Ausbau gewinnbringender Kundenbeziehungen. Ihre gesamte **interne und externe Kommunikation** wird durch cobra schneller und einfacher.

- Durch integrierte Business Intelligence-Funktionalität erfolgt die **Planung, Umsetzung und Auswertung** Ihrer Maßnahmen in einem System. Sie handeln zielgerichtet und kundenorientiert.

- Neben vielen standardisierten **Schnittstellen** werden auch andere Unternehmensanwendungen und Datenquellen durch die flexible Softwarearchitektur in kurzer Zeit implementiert.

- **Mobile Apps** für Smartphones, Tablets sowie der Zugriff über Web sind bei cobra inklusive.

- Sie erhalten eine wertvolle **3D-Sicht auf Ihren Kunden und Interessenten**, die alle Informationsbereiche integriert. Durch diese zentrale Informationsbasis schaffen Sie beste Voraussetzungen für alle Interaktionen auf der Customer Journey.

- cobra besticht durch ein attraktives **Preis-Leistungs-Verhältnis** und geht durch verschiedene **Betriebsmodelle** (Kauf, Miete, Cloud) sowie das Concurrent-User-Modell optimal auf Ihre unternehmerischen Bedürfnisse und personellen Strukturen ein.

- Rund **250 cobra Vertriebs- und Implementierungspartner** in Deutschland, Österreich und der Schweiz sorgen für eine individuelle Kundenbetreuung vor Ort.

Mobil und flexibel

Immer und überall

Egal ob im Büro mit der leistungsstarken Desktop-Version, im Home-Office oder von unterwegs per Smartphone oder Tablet; Sie nutzen Ihr cobra auf einem oder mehreren Geräten Ihrer Wahl.

Daten und Besuchsberichte erfassen, Informationen abrufen, Vertriebsprojekte einsehen und bearbeiten, Aufgaben weiterleiten, Termine koordinieren – die cobra Anwendungen für mobile Endgeräte oder für den Zugriff über Internet sorgen für maximalen Service und hohe Flexibilität.

cobra® CRM Lösungen im Überlick

cobra bietet für alle Unternehmensgrößen und Anforderungen das passende Produkt.

- Business Intelligence Funktion
- Dashboards & Drill-Downs
- Integration externer Daten

+ alle Funktionen aus cobra® CRM PRO cobra® CRM PLUS

cobra® CRM BI

- Professionelle Dublettenbereinigung
- Automatische Vorgangsverwaltung und Ticketsystem
- Effizienz-Modul
- Internes Nachrichtensystem
- Änderungsprotokoll
- Erweitertes Workflow- und Informationsmanagement

+ alle Funktionen aus cobra® CRM PLUS

cobra® CRM PRO

- Professionelles Adress- und Kontaktmanagement
- Bürokommunikation und Officemanagement
- Direkt- und E-Mail-Marketing
- Unternehmensweites Terminmanagement
- Analysen & Reports
- Basic Workflow- und Informationsmanagement
- Vertriebsprozessmanagement
- Mobile Apps für Smartphones und Tablets mit den Betriebssystemen iOS, Android und Windows sowie für Web

cobra® CRM PLUS

AUREX

Innovativ. Intelligent. Effizient.

AUREX GmbH

Apostelnstraße 1
50667 Köln
0221 277 990

info@aurex.de
www.aurex.de

cobra® CRM

schneller erfolgreich