



Mehr Erfolg in Vertrieb, Marketing und Service.

cobra[®] CRM Lösungen

Informationen vernetzen, Prozesse optimieren,
profitable Kundenbeziehungen aufbauen.

Effizient. Einfach. Erfolgreich.

Aktuelle Studien zeigen:

Rund ein Fünftel aller in deutschen Unternehmen erhobenen Kontaktdaten sind unvollständig, veraltet oder fehlerhaft. Solche Daten verursachen unnötige Kosten, binden Ressourcen und sind für Marketing und Vertrieb letztlich unbrauchbar.

Lesen Sie mehr zum Thema Datenqualität und wie Sie mit cobra Ihre Daten von Beginn an fehlerfrei erfassen und dauerhaft korrekt halten. Whitepaper kostenlos unter www.cobra.de/whitepaper

Inhalt

cobra im unternehmensweiten Einsatz.....	S. 4
Mobile Anwendungen	S. 5
Adress-, Kontakt- und Informationsmanagement	S. 6
Vertriebsunterstützung	S. 8
Kundenservice	S. 9
Marketing	S. 10
Auswertung, Steuerung & Kontrolle	S. 11
10 Vorteile, von denen cobra Kunden täglich profitieren	S. 12
Lizenzierungsmodelle und Cloud-Angebote	S. 13
cobra CRM-Lösungen im Überblick	S. 14
Referenzen	S. 15

cobra[®] CRM Lösungen

Expertise vom Bodensee seit über 30 Jahren



Sehr geehrte Leser,

bereits seit 1985 entwickelt und vertreibt cobra Software für das professionelle Kundenmanagement für Unternehmen jeder Größe und Branche. Gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern gestalten wir Lösungen, die Anwender bei der täglichen Arbeit unterstützen, Eigeninitiative und Motivation fördern und durch effiziente Prozesse die Zusammenarbeit im Team stärken. Das bringt Erfolg für den Einzelnen, vor allem aber auch für Ihr Unternehmen.

Durch unsere langjährige Erfahrung als CRM-Spezialist zählen das Consulting und die professionelle Begleitung des CRM-Projekts bei Kunden zu unseren Kernkompetenzen. Dabei ermöglicht die einfache Skalierbarkeit unserer Anwendungen extrem kurze Einführungszeiten und damit schnellen Return on Investment.

Neben unserem Hauptsitz in Konstanz am Bodensee bieten wir heute mit rund 280 autorisierten Vertriebspartnern eine flächendeckende Beratung in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen unsere besonders leistungsstarken CRM-Lösungen 2017 vor. Lassen Sie sich begeistern und inspirieren.

Es grüßt Sie

A handwritten signature in blue ink that reads "J. Litz". The signature is stylized and cursive.

Ihr Jürgen Litz
Geschäftsführer
cobra GmbH

Erfolgreich mit cobra CRM

„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 Management



... 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.“

„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 Service



... 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.“



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. Egal wo. Egal wann.



cobra Mobile CRM

Daten und Besuchsberichte erfassen, Informationen abrufen, Vertriebsprojekte einsehen und bearbeiten, Aufgaben weiterleiten, Termine koordinieren – die mobilen cobra Anwendungen sorgen für maximalen Service und hohe Flexibilität.

Mehr Informationen über native Apps von cobra unter www.cobra.de/Mobile

Informationen unternehmensweit vernetzen

Kaiserstühler AG	Mustergasse 12	12784 Musterstadt
Veilchen AG	Veilchenweg 99	17884 Musterdorf
Mustermann AG	Musterstraße 12	12783 Musterstadt
Mustermann AG Herr Willi Wilbert Geschäftsführer Musterstraße 12 78467 Musterstadt	Telefon: 07531 8101-0 Telefax: 07531 8101-22 E-Mail: w.wilbert@mustermann.de www.mustermann.de	  
A-Kunde	Sehr geehrter Herr Wilbert,	...

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. Sie finden, was Sie suchen – mit umfangreichen Such- und Recherchefunktionen über alle Inhalte.










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.



Art	Datum	Person	Bemerkung	Dokument
	01.11.16	Tom	Nachakquise	
	23.10.16	Max	Angebot	
	20.09.16	Lena	Newsletter	
	01.09.16	Erika	Beschwerde	

Lückenlose Kundenhistorie

Telefonate, Briefe, Gespräche, E-Mails und Faxe – die komplette Kundenhistorie 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, umso 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.

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.

Klare Erfolgsmessung

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

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.

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.



Kundenservice, der begeistert

Mehr Wissen – mehr 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. Ein 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.

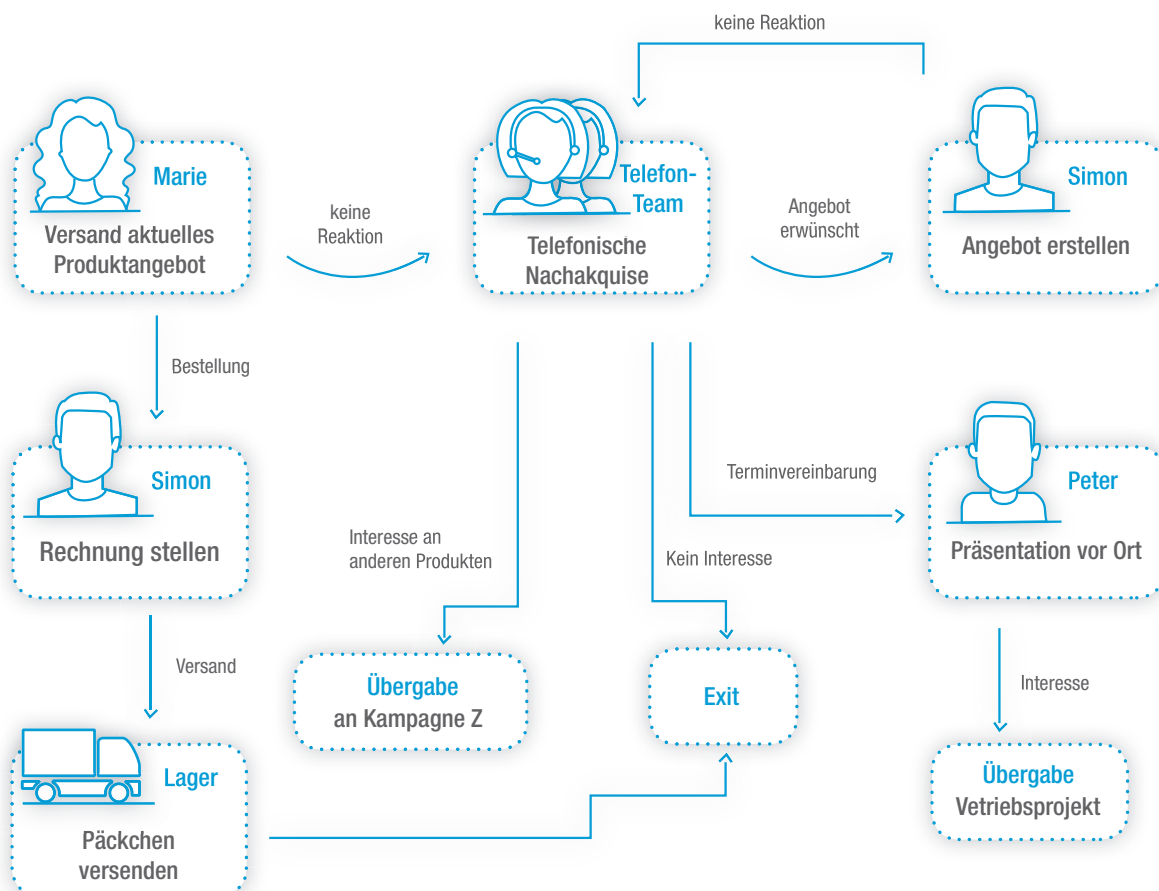
Produktkatalog, Wissensdatenbank & FAQs

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

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.



Marketing – persönlich und direkt

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

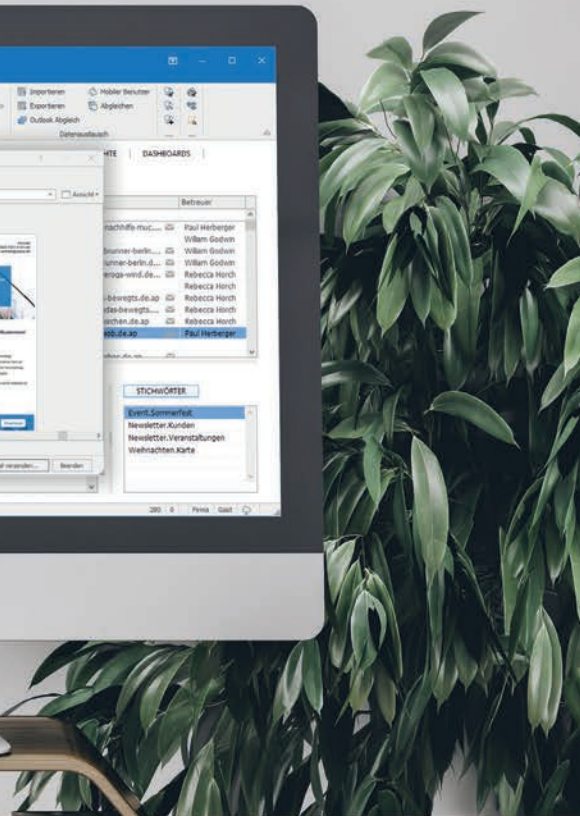
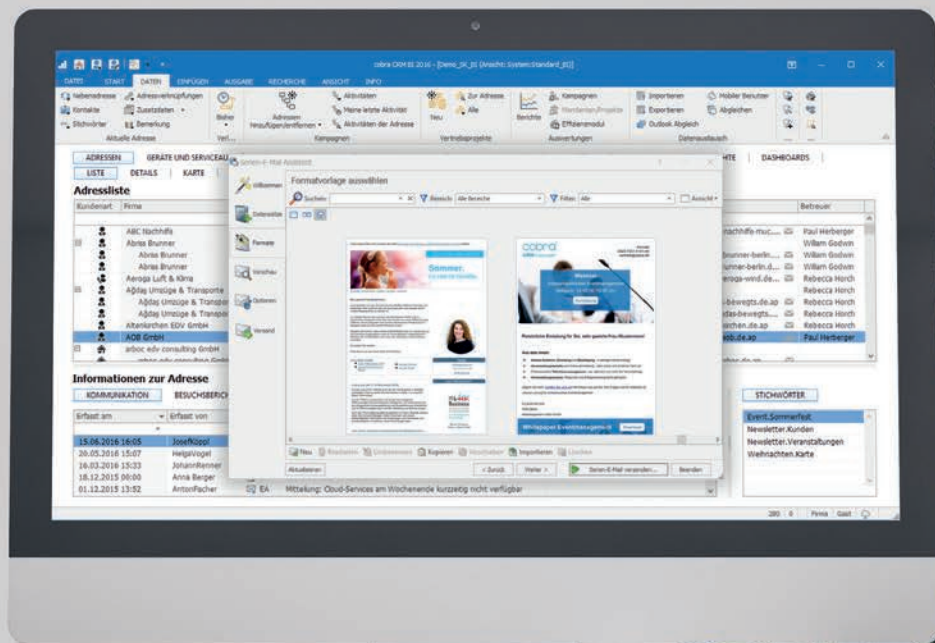
Smarte Assistenten für die Erstellung von Serienbriefen und -E-Mails, viele Vorlagen und die nahtlose Verbindung zu Microsoft Office unterstützen Ihr professionelles Direktmarketing. Personalisiert, gedruckt oder optimiert per E-Mail versendet wird mit wenigen Klicks. Warnhinweise und Sperrvermerke für 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.





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. Mit Unterstützung von BI- und Big Data-Experten reichern Sie Daten 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.

Mehr Informationen unter www.cobra.de/crm-bi

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 kurze 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.



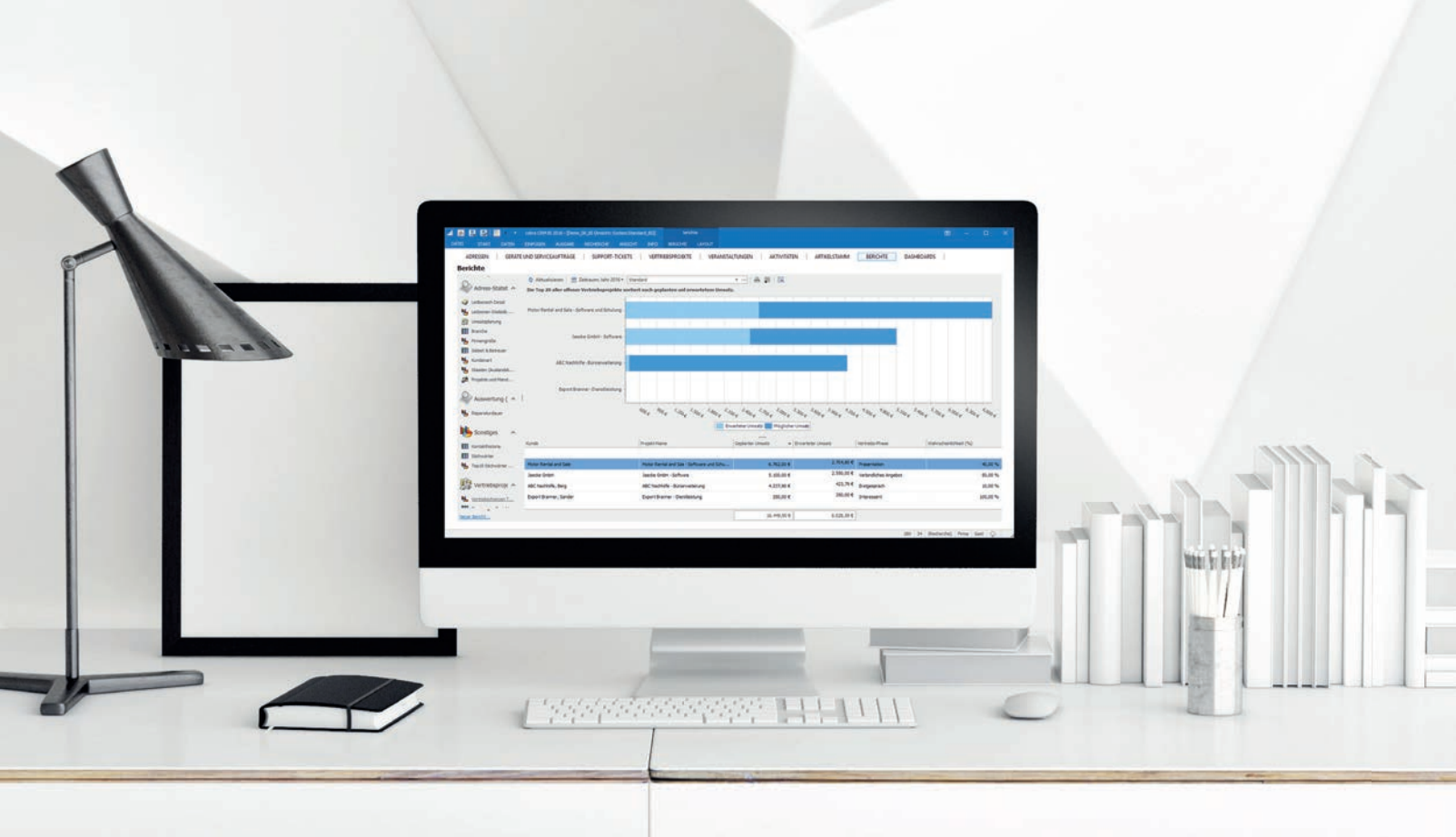
Sie erhalten eine wertvolle **3-D-Sicht auf Ihren Kunden und Interessenten**, die alle Informationsbereiche integriert. Durch diese zentrale Informationsbasis schaffen Sie beste Voraussetzungen für alle Interaktionen auf der Customer Journey.



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



Kaufen. Mieten. Cloud.

cobra bietet neben verschiedenen CRM-Lösungen, die sich im Leistungsumfang unterscheiden, auch verschiedene Betriebsmodelle. Sie entscheiden selbst, welche Lösung und welches Modell zu Ihrem Unternehmen und Ihren Abläufen passt.

cobra kaufen

Beim Kauf einer cobra CRM Lösung profitieren Sie von attraktiven Lizenz-Preisen im Concurrent-User-Modell. Das bedeutet, Sie können beliebig viele Benutzer in der Benutzerverwaltung anlegen, um zum Beispiel mehrere Anwender an einem Arbeitsplatz zuzulassen.

- Die Nutzung unserer mobilen Applikationen ist im Lizenzpreis inbegriffen; die betreffende mobile Lizenz wird dann zu einer „Named-Lizenz“.
- Die cobra Aktualitätsgarantie sorgt dafür, dass Ihre Software immer up to date bleibt.

Sprechen Sie uns an! Gerne unterbreiten wir Ihnen ein aktuelles Angebot.

cobra mieten

Das cobra Mietmodell ist für alle Unternehmen interessant, die ohne Anfangsinvestition direkt loslegen möchten.

- Sie können jederzeit die Anzahl der Nutzer erhöhen oder verringern, weil Sie z.B. saisonal bedingt unterschiedlich viele Mitarbeiter beschäftigen.
- Pro Nutzer berechnen wir eine monatliche Gebühr. Auch hier ist die mobile Nutzung bereits inklusive.

Bereits ab
39,- EUR
netto im Monat und Nutzer
ohne Mindestlaufzeit, monatlich kündbar

cobra PrivateCloud

Für alle, die in Kundenbeziehungen und nicht in Server investieren wollen, ist die cobra PrivateCloud die richtige Lösung. Die Software läuft dabei weiterhin auf der vertrauten Windows-Oberfläche.

- Die volle cobra-Funktionalität steht Ihnen jederzeit und von jedem Ort zur Verfügung.
- Unsere Profis kümmern sich um eine sichere Umgebung und regelmäßige Daten-Backups, die Server stehen selbstverständlich in einem deutschen Rechenzentrum.

Bereits ab
59,- EUR
netto im Monat und Nutzer
ohne Mindestlaufzeit, monatlich kündbar

Mehr Infos unter www.cobra.de/privatecloud

cobra CRM-Lösungen im Überblick

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

cobra[®]
CRM BI

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

cobra[®]
CRM PRO

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

cobra[®]
CRM PLUS

Schnittstellen:

microtech • Lexware • Navision
SelectLine • Sage • SAP • Inxmail
DATEV • CardScan • ELO • Tobit
accantum • INOXISION • evalanche
DocuWare • lobodms
d.velop • windream

Weitere Zusatzmodule
und Schnittstellen
unter www.cobra.de

Zusatzmodule

cobra Geodata • cobra Dubletten-
Modul • cobra BI-Modul • Event-
Manager • News & Mail Service
EditManager • PrintPlus
PhonePlus

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.

Referenzen



Bundesgartenschau

DAIMLER



SCHWARTZ **PUBLIC** RELATIONS



Weitere Referenzen unter
www.cobra.de

Kontakt

Weitere Informationen

Sie möchten mehr über cobra erfahren?
Nehmen Sie Kontakt mit uns auf!
Wir beraten Sie gerne.

Telefon: 07531 8101-0

E-Mail: info@cobra.de

Live-Präsentation

Neben der individuellen Präsentation vor Ort oder via Online-Demo bieten wir regelmäßig Webinare zu unterschiedlichen Schwerpunktthemen an.

Einfach kostenlos anmelden unter
www.cobra.de/Webinare

