

# cobra® Anwenderbericht

## HAFA Treppen GmbH

HAFA Treppen ist einer der führenden Systemanbieter im Bereich Treppenrenovierung und Treppensanierung. Seit der Gründung im Jahr 1993 ist das Unternehmen kontinuierlich zu einem mittelständischen Spezialisten mit europaweiter Ausrichtung herangewachsen. Während in der Gründungsphase noch selbst Treppenrenovierungen durchgeführt wurden, beschäftigt sich HAFA Treppen heute vorrangig mit der Vermarktung des eigens entwickelten Treppenrenovierungssystems und dessen Weiterentwicklung. Für die optimale Betreuung der Kunden, auch im Außendienst, verlässt sich das Unternehmen auf cobra CRM PRO.

### Schnell überzeugt

Die Firma HAFA Treppen versuchte lange, Kundenbeziehungen durch eine Mischung aus Outlook und mehreren Excel-Dateien darzustellen. Im Jahr 2013 entschied man sich für den Einsatz einer CRM-Software für professionelles Kundenmanagement. Zu diesem Zweck wurde der cobra Business Partner premium technologies aus Chemnitz gebeten, die cobra Software vorzustellen. Schnell waren die Mitarbeiter von HAFA überzeugt: cobra CRM PRO erfüllte alle Anforderungen. „Nach der Präsentation waren wir begeistert, was durch cobra alles machbar ist und wie viel einfacher die Abläufe dadurch werden würden. Dass die Schnittstelle zu Lexware problemlos möglich war, machte das System zusätzlich attraktiv“, erinnert sich Geschäftsführer Sven Hoffmann.

### Eine deutliche Erleichterung

Eine von vielen Vorzügen der CRM-Lösung ist für HAFA das cobra Rechtesystem. Es erlaubt, für jeden Benutzer individuell festzulegen, welche Adressen angezeigt werden und in welchem Maße er diese bearbeiten darf. So können im Vertrieb die Kundengruppen entsprechend eingeteilt und nur dem zuständigen Betreuer sichtbar gemacht werden. Das erlaubt mehr Übersicht und ein

schnelleres Wiederfinden – insbesondere im Außendienst.

Besonders für den Vertrieb hält cobra viele Funktionen bereit, die die Arbeit erheblich erleichtern. So werden über das Kampagnenmanagement die Vertriebsaktivitäten koordiniert. Dank erarbeiteter Workflows werden die einzelnen Arbeitsschritte für die Mitarbeiter automatisiert und damit erleichtert, da sie nun wissen, was zu welchem Zeitpunkt zu erledigen ist. Wartezeiten, zu verschickende Informationen und Kontrollfunktionen sichern einen reibungslosen Ablauf. Auch lässt sich dank Wiedervorlagen steuern, welcher Kunde wann angeschrieben werden muss. Auf diesem Weg geht nichts verloren.

Der Außendienst verlässt sich bei seinen Anfahrten vollständig auf das Modul cobra Geodata. Es erlaubt, die effizienteste Route zwischen allen Stationen zu berechnen, so dass kein Zeitverlust durch falsche Tourenplanung entsteht. Die gewonnene Zeit lässt sich stattdessen für eine noch intensivere Kundenbetreuung nutzen, was für beide Seiten Vorteile bringt.

### Für die optimale Übersicht

Da Lexware bereits im Haus genutzt wurde, war es für die Mitarbeiter des Unternehmens wichtig, dass eine



„Mit cobra haben wir eine gute Wahl getroffen, die Software erleichtert die Arbeit in allen Bereichen unheimlich und natürlich sind wir jetzt auch im Außendienst aktueller und damit viel besser aufgestellt.“

**Sven Hoffmann**  
Geschäftsführer  
HAFA Treppen GmbH

### Im Überblick

HAFA Treppen ist einer der führenden Systemanbieter im Bereich Treppenrenovierung und Treppensanierung. Das Unternehmen beschäftigt sich vorrangig mit der Vermarktung des eigens entwickelten Treppenrenovierungssystems und dessen Weiterentwicklung.

### Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PRO
- cobra Mobile CRM
- Lexware- Schnittstelle

### Anzahl Anwender

- 5 im Innendienst
- 4 im Außendienst

### Nutzung

Vertrieb, Marketing, Außendienst

### Betreuender cobra Partner:





Schnittstelle zwischen cobra und dem Warenwirtschaftssystem eingerichtet wurde. Dank dieser können nun auch wichtige Informationen über Zusatztabellen für Innen- und Außendienst in cobra bereitgestellt werden. Neben einer aktuellen Auftragsbestätigung des Kunden mit einer Zusammenfassung der Positionen wird auch eine Liste der bisher gekauften Artikel und dem letzten Verkaufsdatum angezeigt. Über cobra Mobile CRM stehen diese Informationen auch dem Außendienst direkt zur Verfügung. Da alles sofort nach der Ablage in der firmeninternen Datenbank auch mobil abrufbar ist, ist der Außendienst nun unterwegs immer auf dem neuesten Stand der Entwicklung. Dies ist insbesondere für umfassende Kundengespräche wichtig, da der Kunde so ein gutes Gefühl entwickelt, das sich positiv auswirkt. Auch die Umsatzdaten können die Mitarbeiter im Innendienst über Zusatztabellen in cobra abrufen. Diese werden unter Berücksichtigung von Gutschriften und Stornos angezeigt, übersichtlich und tagesaktuell. Dies ist insbesondere wichtig, um Abweichungen im Kundenumsatz sofort erkennen zu können. Denn in cobra wird die prozentuale Veränderung der letzten beiden Geschäftsjahre errechnet, die die Mitarbeiter von HAFA bei größerer

Abweichung sofort warnt, so dass man keine bösen Überraschungen erlebt.

### Effizientes Marketing mit cobra

Aber nicht nur für den Vertrieb bietet cobra viele neue Möglichkeiten im Arbeitsalltag, auch das Marketing kann nun deutlich professioneller auftreten. Besonders intensiv wird die Serienbrief-Funktion für ein gezieltes Anschreiben von Kunden oder Interessenten genutzt. Dafür wurde eine Reihe von Vorlagen erstellt, die jeder Mitarbeiter bequem aufrufen und ergänzen kann, sofern dies nötig sein sollte. „Das war vorher natürlich in diesem Maße nicht möglich. Nun stehen allen Mitarbeitern der Abteilung die Vorlagen zur Verfügung und können mit cobra sofort personalisiert, exportiert und verschickt werden. Das spart uns enorm viel Zeit und lässt uns gerade im Bereich Cross- und Upselling neue Möglichkeiten erschließen“, weiß Hoffmann. Denn personalisierte Mailingbriefe zu schreiben hieß früher, entweder auf die persönliche Anrede verzichten oder jeden Brief einzeln zu bearbeiten. Für die Zukunft plant das Unternehmen, die Adressdaten automatisch in cobra und Lexware abzuglei-

chen, so dass die Adresspflege nur in einer Datenbank vorgenommen werden muss. Momentan müssen neue Kunden noch in beiden Systemen angelegt werden, dies soll Anfang 2015 automatisiert werden, so dass ein System sich die Informationen aus dem anderen zieht. „Mit cobra haben wir eine gute Wahl getroffen. Die Software erleichtert die Arbeit in allen Bereichen ungemein und natürlich sind wir jetzt auch im Außendienst aktueller und damit viel besser aufgestellt“, verrät Hoffmann.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

**HAFA Treppen®**

HAFA-Treppen® GmbH  
Pfarrberg 17 a  
08393 Meerane  
info@hafa-treppen.de  
www.hafa-treppen.de