

# Business&IT

sfr 15,- / Österreich € 8,90 / Belgien € 8,90  
Niederlande € 8,90 / Luxemburg € 8,90 € 7,80

2/2012\_STRATEGIEN FÜR DEN GESCHÄFTSERFOLG

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

## Fit für die Cloud?

Schritt für Schritt zum Erfolg:  
Das optimale Cloud-Training für Ihr Unternehmen

cobra CRM PRO  
bei Horizon GmbH  
von Highway-CRM

**CRM-TRENDS 2012**  
Mobile Lösungen und  
Social Media sind im Fokus

**STORAGE AS A SERVICE**  
Wenn der Speicher aus  
allen Nähten platzt

**MYTHOS TEAMARBEIT**  
Einzelkämpfer oder Team –  
wer arbeitet effektiver?



**Kostenlose iPad-Ausgabe lesen und einen  
42-Zoll-LED-TV von LG gewinnen!!!  
Infos auf den Seiten 3 und 10/11.**



# Ein attraktives Angebot

**Mithilfe einer CRM-Lösung von cobra optimiert die Horizon GmbH ihre Vertriebsaktivitäten.** Besonders angetan ist der Spezialist für die Druckweiterverarbeitung von der mobilen Anbindung seiner Vertriebsmitarbeiter. Diese können vom Büro, von zu Hause aus und unterwegs per Tablet problemlos auf das Kundenmanagementsystem zugreifen und direkt beim Kunden Angebote erstellen.

Julia Buschmann

**D**ie Horizon GmbH gilt als weltweit führender Hersteller von Maschinen für die Druckweiterverarbeitung. Ihre Maschinen für das Zusammentragen, Fertigen von Broschüren, Sammelheften, Falzen, Klebbinden, Schneiden und Laminieren verarbeiten Druckbögen zu perfekten und gebrauchsfähigen Druckprodukten.

Die umfangreichen Kundendaten von Horizon hält die Software-Lösung des Konstanzer CRM-Pioniers cobra zusammen und stellt diese über mobiles CRM den Horizon-Vertriebsmitarbeitern zur Verfügung, die stetig die Kunden in Deutschland, Österreich und Ungarn vor Ort betreuen. Das Projekt wurde mit dem cobra CRM-Award in Silber ausgezeichnet.

## Alle Informationen im Blick

Mit CRM-Systemen hatte die Horizon GmbH bereits vor ihrem Kontakt zu cobra Erfahrungen gemacht – allerdings keine guten, wie sich Geschäftsführer Rainer Börgerding erinnert. Mit zwei verschie-

denen CRM-Produkten hatte der Spezialist für die Druckweiterverarbeitung mit Sitz in Quickborn schon gearbeitet, doch enorm hohe Software- und Customizing-Kosten und eine „nie erreichte Zielfunktionalität“ hatten Börgerding veranlasst, nach einer neuen Lösung zu suchen.

Über eine Empfehlung seines Vertriebsleiters Hans-Peter Lehmann wurde der innovationsfreudige Geschäftsführer im Jahr 2010 auf cobras CRM-Software aufmerksam – nicht zuletzt wegen der umfassenden mobilen Anwendungsmöglichkeiten. Mit **cobra CRM PRO** verwaltet das Unternehmen sämtliche seiner 6000 Kundendaten samt komplexen Maschinendaten.

**Die Gebietsleiter, die die Kunden im In- und Ausland regelmäßig betreuen, haben von unterwegs via iPad und im Home Office per PC Zugriff auf die zentrale Datenbank und damit alle Informationen zum Kunden im Blick.** Sofort abrufbar sind ebenso sämtliche Angebote und Rechnungen sowie die jeweiligen Vertriebsvorgänge.



**Die Geräte von Horizon verarbeiten Druckbögen zu perfekten und gebrauchsfähigen Druckprodukten.**



Horizon betreut das grafische Gewerbe in Deutschland, Österreich und Ungarn.

Die Forecasts müssen von den Gebietsleitern nicht mehr separat pro Monat erstellt werden, sondern ergeben sich automatisch aus den Positionen der Vertriebsprojekte. Zudem ermöglicht die CRM-Software über das Vertriebsmodul Aussagen zur Umsatzwahrscheinlichkeit, die wiederum als Bestell- und Logistikkomponente für das interne Bestellwesen fungieren.

„Ich hätte es nicht mehr für möglich gehalten, dass innerhalb von wenigen Monaten eine funktionierende Vertriebsunterstützung in einer derart hohen Qualität erreicht werden kann“, macht Geschäftsführer Rainer Börgerding deutlich. „Die Disposition erhält jetzt klare Zeit- und Zielangaben über die integrierte Statistikfunktion und die Geschäftsleitung kann per Klick den stets aktuellen Forecast sämtlicher Gebietsleiter einsehen.“

Dem Vertrieb liegen zu jedem Interessenten und Kunden vollständige Daten der Kontakte, der Maschinen, der Akquise-Tätigkeiten und des Angebots- und Abrechnungswesens vor.

### Maßgeschneiderte Angebotserstellung

Gemeinsam mit dem von Horizon ausgewählten cobra-Partner Rainer Willmanns von Highway-CRM aus Leverkusen ist die CRM-Software passgenau auf die Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten worden. Zudem hat man die Angebotsbeschreibung per Individualprogrammierung komplett neu gestaltet: Früher schickten die Gebietsleiter die Daten für das jeweilige Angebot an den Innendienst, der das Angebot erstellt und zur Kontrolle wieder an den Gebietsleiter zurücksendete. Dieser musste den Vorgang dann freigeben, damit der Innendienst das Angebot letztendlich versenden konnte.

„Umständlich, zeitraubend und fehlerträchtig“, urteilten Börgerding und Willmanns einhellig. Mit einem ausgeklügelten Kombinationssystem von Individualberechnungen und Standardtexten kann der Gebietsleiter nun Angebote zeitnah in allerbesten Qualität mit individuellen Texten und Zahlen und den notwendigen Standardangaben erstellen. Abschließend kann der Gebietsleiter wählen, ob er das vielseitige Angebot drucken und per Post oder persönlich übergeben möchte oder ob das Angebot per Mail als PDF-Dateianhang versendet wird.

In der Kontakthistorie zum Kunden befinden sich dann sowohl die Angebotsdokumente als Word-Dateien als auch die versendeten E-Mail-Angebote. Versendete Angebote erhalten dort den recherchierbaren Status „offen“ für die weitere Nachverfolgung durch die Gebietsleiter.

### Ausgefeiltes Berechtigungsmanagement

Doch nicht nur die Angebotserstellung, auch die gesamte Datenbankstruktur des Unternehmens wurde durch den Einsatz des CRM-Systems vereinheitlicht und damit vereinfacht. Früher erhielt jeder Gebietsleiter eine einzelne Datenbank mit seinen Kundendaten. Diese Datenbank musste mit der Mutterdatenbank stets synchronisiert werden.

„Diese Vorgehensweise verursachte massive Fehler“, erinnert sich der Geschäftsführer. So wurden bereinigte Daten nach einer neuen Synchronisation wieder fehlerhaft zurückgeschrieben und gelöschte Adressen hielten wieder Einzug. Durch das ausgefeilte Rechtssystem in cobra CRM PRO lagern nun sämtliche Daten aller Gebietsleiter in einer einzigen Datenbank. Dennoch sieht jeder Gebietsleiter nur die Adressen, die ihm zugeteilt sind.

Die Geschäfts- und Vertriebsleitung haben jedoch Auswertungszugriffe über sämtliche Aktivitäten aller Gebietsleiter. Die Live-Zugriffe per iPad oder Home-Office-PC machen umständliche und zeitaufwendige Synchronisationsläufe überflüssig und sorgen somit für eine spürbare Zeitersparnis bei der Akquisetätigkeit.

Dennoch ist Geschäftsführer Rainer Börgerding klar: „Ein CRM-Projekt endet nie.“ Doch mit cobra fühlt man sich in Quickborn gut gerüstet für die Zukunft. „Bereits in der ersten Präsentation wurde deutlich, dass Herr Willmanns nicht nur CRM-Spezialist in Sachen cobra-Software ist, sondern auch betriebswirtschaftlich und vertrieblich weiß, wovon er redet und fundierte Erfahrungen in Unternehmensberater-Qualität einbringt. Wie sich herausstellte, ein Glücksgriff für das CRM-Projekt und unsere Optimierungsansprüche“, ist Rainer Börgerding zufrieden. [rm]



Via iPad haben die Gebietsleiter Zugriff auf die zentrale Datenbank und damit alle Kundendaten im Blick.