

# cobra® Anwenderbericht

## Litano® GmbH

Das in Hanstedt bei Hamburg ansässige Litano®-Team bietet Unternehmercoachings sowie Betriebsberatungen an und ist spezialisiert auf Handwerksbetriebe, Dienstleister und Produktionsbetriebe. Ziel ist es, Unternehmer dazu zu bewegen, mehr am eigenem Unternehmen zu arbeiten und dadurch Freiräume für die Firmenentwicklung aber auch mehr Zeit für Privates zu gewinnen. Zum Team gehören zehn motivierte Mitarbeiter – sechs davon sind ausgebildete Litano® Coaches mit insgesamt 65 Jahren Coaching-Erfahrung – die sich als Impulsgeber mit dem Fokus auf Mitarbeiterführung und der Umsetzung von effektiven Maßnahmen verstehen.

Im schnelllebigen und stressigen Tagesgeschäft ist es üblich, dass wichtige Themen, wie die optimale Kundenbindung, die Steuerung von Mitarbeitern oder auch Nachkalkulationen auf der Strecke bleiben – mit Folgen für den Betrieb. „Bei unseren Coachings geht es darum, festgefahrene Muster aufzulösen, Klarheit zu gewinnen, Kraft in sich und für das Mitarbeiterteam zu entdecken und diese dann aktiv zu nutzen. Der Mensch steht bei uns im Fokus“, erklärt Susanne Hasemann, Geschäftsführerin von Litano®.

### Eine zentrale Datenbank für einen klaren Blick

Je nach Branche und Unternehmensgröße muss natürlich individuell auf die einzelnen Bedürfnisse eingegangen und das Angebot entsprechend ausgerichtet werden. Damit jeder einzelne Mitarbeiter einen Überblick über die speziellen Anforderungen behalten kann, war schnell klar, dass eine zentrale Datenbank benötigt wird. Bereits 2011 hat man sich deshalb für den Einsatz von cobra Adress PLUS entschieden. „Damit können wir im Handumdrehen Adressen erfassen und auch mehrere Ansprechpartner innerhalb eines Unternehmens übersichtlich zuordnen. Egal ob Telefonat, Brief oder E-Mail - unsere gesamte Kommunikation wird in der cobra Kontakthistorie festgehalten. Dadurch weiß jeder Mitarbeiter was zuletzt mit dem Kunden besprochen wurde und

welches Material er bereits erhalten hat“, so Hasemann.

Meike Wildgruber, die gute Seele im Büro bei Litano®, hebt vor allem die automatische Kontaktzuordnung hervor: „Ein Klick auf den Briefumschlag neben der entsprechenden E-Mail-Adresse reicht schon aus - dann kann ich sofort meine E-Mail verfassen und absenden. cobra ordnet die Nachricht nach dem Versenden automatisch dem jeweiligen Kunden zu. Das erleichtert allen Mitarbeitern den Arbeitsalltag und spart enorm viel Zeit. Außerdem kann dadurch kein Eintrag vergessen werden!“. Beraten wird Litano® vom cobra Partner Fluctus IT, die bei jeglichen Fragen für die Mitarbeiter zur Verfügung stehen. „Zu Beginn wussten wir nicht immer ganz genau was alles möglich ist oder wie verschiedene Anforderungen umgesetzt werden können. Da hat uns die Beratung von der Fluctus IT wirklich weitergeholfen“, so Wildgruber weiter.

### Individuelle Lösung für individuelle Anforderungen

Im Jahr 2016 wurde beschlossen, dass cobra noch stärker genutzt und in den Arbeitsalltag integriert werden sollte. Doch bevor man an den Ausbau denken konnte, musste das System auf den aktuellen Stand gebracht und in einer Terminalserverumgebung installiert werden. Das war notwendig, da ein Großteil der Mitarbeiter oft



*„Egal ob Telefonat, Brief oder E-Mail - unsere gesamte Kommunikation wird in der cobra Kontakthistorie festgehalten. Dadurch weiß jeder Mitarbeiter was zuletzt mit dem Kunden besprochen wurde und welches Material er bereits erhalten hat.“*

**Susanne Hasemann**  
Geschäftsführerin von Litano® Coaching

### Im Überblick

Die Litano® GmbH bietet seit über 20 Jahren Unternehmenscoachings an, die gezielt auf Handwerks-, Produktions- und Dienstleistungsbetriebe abgestimmt sind. Dabei versteht sich das Litano®-Team als Impulsgeber, Berater und aktiver Berater. Ziel ist es, Unternehmer dazu zu bewegen, aktiv am eigenem Unternehmen zu arbeiten und dadurch Freiräume für die Firmenentwicklung aber auch mehr Zeit für Privates zu gewinnen.

### Eingesetzte Lösung

cobra Adress PLUS

### Anzahl Anwender: X

### Nutzung

Adress- und Kontaktmanagement, Veranstaltungsorganisation, Marketing, Vertrieb

### Betreuender cobra Partner:

 Fluctus IT GmbH

von unterwegs arbeitet und das Unternehmen deshalb auch den externen Zugriff auf die Datenbank möglich machen wollte.

Das gesamte Litano®-Team hat sich hierfür im Vorfeld zusammengesetzt und überlegt, welche weiteren Anforderungen cobra erfüllen sollte. „Uns war es vor allem wichtig, dass cobra laufend erweiterbar ist. Das ist durch die völlig flexible Datenbankstruktur gegeben. Alles was an Informationen für uns relevant ist, landet in cobra. Demnächst werden wir sogar unsere Umsatzplanung und -analysen darüber durchführen.“, so Susanne Hasemann. Andreas Peters, Geschäftsführer der Fluctus IT lobt das professionelle Vorgehen bei Litano®. Durch die schriftliche Ausformulierung der gewünschten Anforderungen und Funktionen, konnten schnell passende Prozesse überlegt und die digitale Lösung angeboten werden. Litano® legte großen Wert auf die Überarbeitung der Eingabemaske. Fluctus IT gestaltete hierfür die Ansicht neu und die Mitarbeiter profitieren nun von dem modernen Design, der klaren Darstellung sowie der einfachen Handhabung. Jeder Mitarbeiter hat somit alle wichtigen Felder im Blick und kann mit wenigen Klicks auf diese zugreifen.

Dank der Möglichkeit verschiedene Kennzeichen und Stichwörter zu vergeben, können Kunden schnell kategorisiert und branchenspezifisch oder auch regional herausgefiltert werden. Litano® ist es dadurch gelungen, sich eine sehr qualifizierte Adressdatenbank zu schaffen, um Aktionen in Vertrieb und Marketing durchführen zu können. Auch die Nachbereitung der Aktionen verläuft mithilfe von cobra nun schneller und effizienter.

### Nahe Zukunft: cobra auch im Vertrieb

Susanne Hasemann hat das Potenzial von cobra als universelle Datenbank erkannt und möchte damit nun auch die Umsatzplanung und die Erfolgsermittlung durchführen. Der Vertrieb arbeitet bisher mit Excel-Listen, die zu unübersichtlich und fehleranfällig sind. „Unser Ziel ist es, die Erfassungsmöglichkeiten von cobra intensiver zu nutzen und anschließend mit wenigen Klicks fertige Statistiken und Analysen einsehen zu können. Das kann uns dabei helfen, Verbesserungspotentiale zu definieren und unser Tagesgeschäft zu optimieren. Dafür möchten wir zeitnah zu cobra CRM PLUS wechseln, um von den erweiterten Funktionen zu profitieren. Der Vertrieb

freut sich besonders auf die Möglichkeit, Daten mobil einsehen zu können. So kann man sich von unterwegs vor einem Termin nochmal schnell die wichtigsten Informationen und Details zum Kunden ansehen und geht top vorbereitet in den Termin“. Gemeinsam mit Fluctus IT werden die nächsten Schritte geplant. „Wir freuen uns darauf und fühlen uns durch Fluctus IT wirklich gut betreut“, sagt Susanne Hasemann zufrieden.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

**LITANO® COACHING**  
Das Werkzeug für den Meister

**Litano® GmbH**  
Westfeld 23  
21271 Hanstedt/Nindorf  
office@litano-coaching.de  
www.litano-coaching.de

