



Persönlich, professionell und kompetent

Deutsche Fortbildungsakademie Heilwesen GmbH & Co. KG nutzt cobra CRM

Hochwertige Fortbildungen in den Bereichen Abrechnung, Organisation, Betriebswirtschaft und Kommunikation für Arzt- und Zahnarztpraxen: Das alles hat sich die Deutsche Fortbildungsakademie Heilwesen zur Aufgabe gemacht. In den Schulungen erhalten Teilnehmer Fach- und Führungskompetenzen in Kooperation mit der IHK. Ausführliche

Seminarskripte gibt es zudem als hilfreiches Nachschlagewerk. Seit September 2023 baut das Unternehmen hierbei auf Unterstützung von cobra CRM PRO XL. 16 Mitarbeiter in der Karlsruher Zentrale sowie an den Seminarstandorten Dresden und Köln und die Niederlassung in Stuttgart arbeiten täglich mit der Lösung.



„Über eine ausführliche Internetrecherche haben wir cobra gefunden. Aufgrund dessen, dass mit cobra eine höchst individuell anpassbare Lösung für Schulungs- und Seminaranbieter bereitstand, fiel die Entscheidung schnell.“

Patric Feldmann

Geschäftsführer der Akademie

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO XL
- cobra Dubletten Modul
- cobra BI (Dashboard)
- cobra CXM WEB CONNECT
- microtech (Büro+) ERP-Connector

Anzahl Anwender: 15

Nutzung:

- Schulungs- und Seminarverwaltung
- Nachbereitung und Seminarbetreuung
- Teilnehmermanagement
- Digitalisierte Zertifikatserstellung
- Prozessmanagement

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

Deutsche Fortbildungsakademie Heilwesen GmbH & Co. KG
Ludwig-Erhard-Allee 24
76131 Karlsruhe
www.dfa-heilwesen.de



deutsche
fortbildungsakademie
heilwesen®

cobra® CRM

Ein Anwenderbericht der Deutschen Fortbildungsakademie Heilwesen

Problemlose Implementierung

Inzwischen pflegt die Deutsche Fortbildungsakademie Heilwesen über 40.000 Kundendatensätze in cobra – Tendenz steigend. „Vorher hatten wir ein anderes CRM im Einsatz, welches durch cobra abgelöst wurde. Die Einführung fand sehr strukturiert statt. Uns war besonders wichtig, dass cobra perfekt und störungsfrei läuft, wenn es live geht – wie zum Beispiel auch die Schnittstelle zu unserem ERP-Programm microtech und dem cobra CXM WEB CONNECT.“ Zur reibungslosen Umsetzung fand ein

Austausch mit cobra statt, Daten aus dem vorherigen CRM wurden mit Unterstützung des Projektteams übernommen. „Vorab habe ich mich mit unserem Vertrieb detailliert besprochen und wir haben unsere Anforderungen erarbeitet. Danach haben wir unsere cobra Projektleiterin fließend eingebunden und die technische Realisierung geklärt“, so Feldmann. Perspektivisch soll auch der Webshop mit cobra verbunden werden, um diesen Prozess zu automatisieren.

Anbindung leicht gemacht

Um eine Schnittstelle zum ERP des Anbieters microtech zu installieren und einzurichten, schalteten die Beteiligten den cobra Partner Fachin & Friedrich ein. „Sie funktioniert einwandfrei und wird stetig weiterentwickelt – für uns ein elementarer Punkt, da sie so immer unsere Anforderungen genau erfüllt“, gibt Feldmann Einblicke. „Im ERP werden die Zahlungen eingespielt und dann die Teilnehmer über die Schnittstelle nach cobra CRM übertragen. Großer Vorteil: Nun müssen nicht mehr manuell bei der Buchhaltung die Zahlungseingänge erfragt werden. Über die Schnittstelle bekommen wir sofort eine Meldung, ob Teilnehmer bezahlt haben oder nicht. Das war eine wichtige Hauptanforderung

an das System.“ Am Ende stand neben einer erhöhten Transparenz eine Zeitersparnis in den Prozessen durch automatisierte Workflows. „Aktuell kommen Seminaranmeldungen auch über cobra rein. Zudem haben wir den Prozess der Zertifikaterstellung digitalisiert. Das spart uns eine Menge ein. Zum Vergleich: Zuvor war es so, dass wir einen Kurs durchgeführt und anschließend Zertifikate in einer Wordvorlage für die Teilnehmer erstellt haben – das zugehörige Anschreiben ebenfalls manuell. So hatten wir ungefähr einen Aufwand von zehn Minuten pro Teilnehmer. Mit cobra CRM sank dieser nun auf nur noch jeweils 30 Sekunden“, zeigt sich Feldmann erfreut.



Automatisierung weiter anschieben

Insgesamt fällt die Nachbearbeitung von Kursen bei der Deutschen Fortbildungsakademie Heilwesen im Gegensatz zu früherem manuellem Vorgehen deutlich zeitsparender aus. Hat dies früher noch ungefähr einen halben Tag in Anspruch genommen, hat sich der Aufwand inzwischen auf maximal 30 Minuten reduziert. „Das schafft bei unserem Team Kapazitäten für andere Aufgaben. Auch das war eine Hauptanforderung an unsere CRM-Lösung“, sagt der Geschäftsführer. „Aufgrund unseres seit 2018 andauernden starken Wachstums wollten wir die Prozesse der Entwicklung anpassen und weiter automatisieren. Das gelingt uns mit cobra als zuverlässigem Partner.“ cobra CRM

Vorbereitung ist alles

Bei allen Seminaren befindet sich eine aktive Betreuung aus dem Team der Akademie vor Ort, die jederzeit über ein Endgerät Einblick in cobra hat. Auch in der Planung läuft einiges schon im CRM ab. „Wir entwickeln unsere Kurse in cobra. In einer Semintabelle sehen wir auf einen Blick den Namen des Kurses, Stundenpläne, Referenten, Seminarort und Ressourcen wie etwa benötigte IT und Infrastruktur. Hinzu kommen Verpflegung und verfügbare Parkplätze – und vor allem die angemeldeten Teilnehmer und ihre Anwesenheit“, beschreibt Feldmann die Vorbereitung. „Die einfache Nutzung der Recherchefunktion in cobra und die automatischen Workflows, welche zum richtigen Zeitpunkt E-Mails versenden mit etwa Seminarinformationen bergen

kommt auf dem Laptop ebenso zum Einsatz wie über die CRM App auf Tablet und Smartphone. „Für uns hat insgesamt die Kundendokumentation hohe Priorität. Sollte ein Mitarbeiter ausfallen oder im Urlaub sein, haben andere im Team sofort Zugriff auf wichtige Informationen zu unseren Seminarteilnehmern. Zum Beispiel hinterlegen wir Ansprache und Titel und können im Rahmen der Kommunikation nachvollziehen, wenn Kunden Aufbaukurse besuchen möchten.“ Darüber hinaus wird auch die Seminarverbuchung über die Schnittstelle zum ERP automatisiert dargestellt.

für uns enormes Potenzial. Alles wird automatisch in der cobra Kommunikation hinterlegt, wodurch wir immer eine lückenlose Historie zu unseren Kunden haben.“ Dabei betreibt die Akademie das System über das eigene Rechenzentrum beziehungsweise den Cloud-Server. „Alle in unserem Team zeigen sich rundum begeistert von cobra, die Einführung hat nur zwei Wochen gedauert und wir waren startklar. In der Anschaffung hat es sich ausgezahlt und befindet sich im weiteren Ausbau. Auch wenn wir für cobra Ausgaben in der Projektumsetzung hatten und haben, amortisiert es sich über das Einsparen von Zeit zum Beispiel durch die Optimierung von Prozessen in den Abläufen“, schließt Geschäftsführer Feldmann ab.



PRIVACY CERTIFICATION

DATENSCHUTZ-ready



by MORGENSTERN

„Mit cobra CRM gelingt die bedürfnis-orientierte Ansprache und Pflege von Geschäftsbeziehungen im vorgegebenen Rahmen der EU-DSGVO spielend.“

Jürgen Litz

Geschäftsführer cobra GmbH

Auszug aus der Referenzliste:



Weitere Referenzen unter www.cobra.de/referenzen

cobra - computer's brainware GmbH

Telefon +49 7531 8101-0

info@cobra.de

www.cobra.de

Standort Konstanz

Weberinnenstraße 7

D-78467 Konstanz

Standort Köln

Salierring 43

D-50677 Köln

cobra computer's brainware AG

Bahnstrasse 1

CH-8274 Tägerwilen

Telefon +41 71 666 80 40

info@cobraag.ch

www.cobraag.ch

