



Ein Lächeln ins Gesicht zaubern

## Leuchtturm Thüringen e.V. setzt für Freizeitprogramme auf cobra

Kindern und Familien in Feriencamps eine unbeschwertere, sorgenfreie Zeit zu bereiten: So lautet das Ziel des Leuchtturm Thüringen e.V. An mehr als acht Standorten plant der Verein daher sowohl im In- als auch im Ausland Freizeiten für Kinder und Jugendliche – mit besonderem Augenmerk auf alters- und entwicklungsgerechte Betreuung und Unterbringung. Innerhalb der Programme setzt sich der Verein gemeinsam mit seinen Partnern für Gemeinschaft, Natur und Abenteuer, kulturellen Austausch, Toleranz, Nachhaltigkeit, Sport sowie eine gesunde Ernährung ein.



Zudem gibt es in einigen Camps Sprachkurse mit Muttersprachlern zum spielerischen Erlernen der englischen Sprache. Auch Erholungscamps für gestresste Großstädter zählen zum Angebot. Weit oben auf der Agenda steht zudem das Thema Inklusion mit Fokus auf Kinder und Jugendliche mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen sowie Personen mit sozialen Benachteiligungen und Traumata. Um alles unter einen Hut zu bekommen, setzt der Verein seit über einem Jahrzehnt auf die Lösung cobra ADDRESS PLUS. Nun erfolgte die Erweiterung auf cobra CRM PLUS.

*„Mit cobra ADDRESS PLUS konnten wir die Effizienz im Vergleich zu händischen Prozessen bereits um 80 Prozent steigern. Durch das Upgrade auf die CRM/CXM-Lösung waren weitere 20 Prozent durch effizientere Arbeitsweisen möglich.“*

**Philipp Schade**  
Vereinsvorstand

### Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PLUS
- cobra CXM WEB CONNECT
- Mobiles CRM

Anzahl Anwender: 4

### Nutzung:

- Adress- & Kontaktmanagement
- Digitale Anmeldeprozesse
- Flexible Zusatzdatenverwaltung
- Personalisierte Ausgabeformate

### cobra erfolgreich im Einsatz bei:

Leuchtturm Thüringen e.V.  
Bahnhofstraße 8  
99084 Erfurt  
[www.l-ev.de](http://www.l-ev.de)



cobra® CRM

Ein Anwenderbericht des Leuchtturm Thüringen e.V.

## Prozesse digitalisiert

Vor der Nutzung von cobra setzte der Verein auf ein Vorgehen in der Verwaltung, das mit zunehmender Anzahl an Kindern an seine Grenzen stieß. „Wir haben zu Beginn mit Excel gearbeitet und mit Karteikarten, die wir in Fächern abgelegt haben“, erinnert sich Philipp Schade, Vorstand des Vereins. „Den Umfang von mehr als 3.000 Kindern mit Excel und Karteikarten zu verwalten, ist schlichtweg nicht möglich. Aus diesem Grund sind wir vor mehr als zehn Jahren auf cobra zugekommen. Damals kamen Anfragen für Ferienlager noch klassisch per Post. Da haben wir E-Mails noch einmal pro Woche auf unserem Mailserver abgerufen. Heutzutage hat der Aufwand massiv zugenommen, da hauptsächlich elektronische Kommunikationskanäle genutzt

werden.“ Über einen langen Zeitraum sammelte der Verein viele Datensätze, auf die gerade bei der Arbeit mit Kindern auch Jahre später nochmal zurückgegriffen werden muss. „Im Rahmen des Upgrades auf cobra CRM PLUS konnten wir unseren gesamten Bestand mitnehmen. Neue Anmeldungen tragen wir nun direkt in cobra ein und haben sie sofort im Netzwerk“, sagt Schade. Inzwischen ist der gesamte Prozess digitalisiert: Neue Anfragen kommen über ein Anmeldeformular auf der Webseite rein, diese werden digital ohne Medienbrüche an cobra übertragen. Durch die Anbindung der Buchhaltungssoftware gelangen Daten von cobra automatisch an Lexware.

## Maßgeschneiderte Kommunikation

Nicht nur die Kinder profitieren, sondern auch die Eltern. Sie erhalten den Ferienpass, eine Übersicht über die Reise, als Brief – ausgegeben aus cobra. „Wer es lieber digital mag, erhält den Ferienpass einfach per E-Mail“, so der Vorstand. Für die Ausgaben gibt es personalisierbare Formate, es handelt sich um eine Art vorgedruckte Karteikarte im Postkartenformat, welche automatisch befüllt wird, sodass Eltern und Kinder ihren individuellen Ferienpass erhalten. Damit alles genau passt, hat der Verein ein etabliertes Vorgehen. „Die Daten für Eltern und Kinder pflegen wir als Adressen in cobra, die individuellen Informationen zu einem Kind in einer Zusatztablette. Das können etwa Essgewohnheiten, Schwimmfähigkeiten, mögliche Tabletten-einnahme oder ob das Kind Brillenträger ist, sein. So stimmen wir für die Kinder ein entsprechendes Programm ab und stellen es für sie bereit“, meint Schade. Neben diesen

Punkten kam 2018 noch eine weitere Herausforderung auf den Verein zu: das Thema Datenschutz. „Zum einen war das natürlich mit Excel nicht zu realisieren. Es gab aber noch andere Gründe, warum wir unser bestehendes cobra upgraden wollten. Anfragen kamen per E-Mail und mussten in cobra hinterlegt werden. In der Übertragung gab es jedoch immer noch viele händische Prozesse, die zum Teil auch dem Transfer vom Mailserver geschuldet waren. Jetzt werden Daten über cobra CXM WEB CONNECT direkt von der Webseite digital und automatisch übertragen und können auch zurückgespielt werden.“ Unwägbarkeiten wie E-Mails im Spam-Ordner, falsch angegebene oder verlorene Daten entfallen durch den direkten Weg nach cobra CRM. „Per Knopfdruck kann ich mir auf einen Blick alle Anmeldungen des letzten Monats ansehen und überprüfen, ob alle Informationen richtig übertragen wurden“, sagt Schade.



## Sinnvolle Verknüpfungen

Das Upgrade von cobra war eine Mischung zwischen Agieren des cobra Projektteams und dem Austausch mit dem Webentwickler des Vereins für die Webseitenanbindung. „Zusammen mit einem Projektmitarbeiter von cobra haben wir gemeinsam das Upgrade realisiert, zielführend und konkret. Zudem spielt für uns der Service eine wichtige Rolle, da wir auch eigenständig viel an unserer cobra Datenbank anpassen – zum Beispiel nutzen wir ein Rechnungsfeld, welches automatisch aus dem Webseitenformular befüllt wird. Rufen Eltern bei uns für eine Rechnungsfrage an, können wir diese durch die Anbindung der Webseite und Zahlungsinformationen aus Lexware in Sekunden beantworten. Bei cobra erhalten wir darüber hinaus schnelle und kompetente Hilfe, sei es beim Support

oder über die Online-Hilfe. Letztere haben wir für die Einbindung von cobra CXM WEB CONNECT genutzt“, erzählt Schade. Außerdem besteht eine Microsoft Teams-Einbindung mit cobra, sodass sich alle Datensätze sowie Aufgaben mit der Bitte um Kontaktaufnahme austauschen lassen, etwa über Verlinkungen zur cobra Datenbank. Insgesamt nutzen vier Personen aus der Hauptstelle cobra. „Dabei kommt uns das Concurrent-Lizenz-Modell entgegen, da dadurch mehr Nutzer mit cobra arbeiten können als Lizenzen gebucht wurden. Durch Berechtigungen haben wir zudem eingeschränkt, welcher Mitarbeiter welche Daten in cobra sehen und bearbeiten kann. So können wir beispielsweise den Zugriff von Werkstudenten begrenzen“, gibt der Vorstand Einblicke.

## Praxisbeispiel Bustour und Camp

Sobald eine Anmeldung analog eintrifft, wird der entsprechende Bogen digitalisiert, in der cobra Kommunikation hinterlegt und als Dokument gespeichert. „Kommt ein Kunde wieder auf uns zu, haben wir Zugriff auf Daten auch aus früheren Jahren und können so individuell auf Eltern eingehen. Das schafft Vertrauen und einen guten Service, direkt auf den Bedarf des Kindes einzugehen. Neben Informationen zu Eltern und Kindern pflegen wir auch unsere Geschäftskontakte in cobra. Dazu gehören zum Beispiel Busunternehmen mit Angaben wie Plätze eines Busses, den Namen des Busunternehmens sowie Preise und Rechnungen vergangener Jahre. Das spart viel Zeit und schafft Transparenz“, nennt Schade Eigenschaften. Mithilfe der umfangreichen Recherche-Möglichkeiten gelingen Touren spielend. „Für uns ein echter Game-Changer: Fährt ein Bus zum Beispiel in Erfurt los und in einer anderen Stadt steigen die Kinder um – oder neue Kinder ein –, wäre das

ohne die umfangreichen Recherchemöglichkeiten nur schwer händelbar. In cobra können wir jedoch verschachtelte, mehrstufige Recherchen erstellen. Ohne diese Funktion würde uns die gesamte Feriencamp-Organisation nur schwer gelingen. Zudem müssen wir bei der Planung die Geschlechter der Kinder wissen, wofür wir ebenfalls die Recherchefunktion nutzen“, skizziert der Vorstand und fügt hinzu: „Früher dauerten Buchungsprozesse viel länger. Durch die neuen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme können Anmeldungen heute in kürzester Zeit bearbeitet werden. Manchmal melden sich Eltern sehr kurzfristig, etwa einen Tag vor der Abreise zum Feriencamp. In der Vergangenheit mussten wir diesen Eltern aufgrund der Bearbeitungszeit absagen. Jetzt können sie sich online anmelden und erhalten bereits eine halbe Stunde später die Bestätigung.“

## Zahlenspiele

Mithilfe der Serien-E-Mail-Funktion bekommen Eltern und Kinder relevante Informationen zum Camp: Welche Schuhe sollen mit? Wann kommt der Bus? In einer mit cobra erstellten Vorlage und dank vordefinierter Verteiler sendet der Verein alle relevanten Informationen im Nu. „Wir sehen auch, welche E-Mails und ob Unterlagen zugestellt wurden.

Auch die einfache Ausgabefunktion von Listen ist uns sehr wichtig. Hier geht es darum, welches Kind in welchem Bus sitzen soll. Welche Verpflegung bekommt das Kind? Nimmt es morgen an einem Ausflug teil oder gibt es bestimmte Medikamente, welche das Kind einnehmen muss?“, so Schade. Inzwischen pflegt der Verein mehr als 6.000 Personen in der Datenbank, darunter über 3.000 Kinder.

„Inklusive der Kommunikation kommen wir auf etwa 42.000 Datensätze. Umso wichtiger ist für uns der Einsatz von cobra. Eine Anmeldung wird dadurch digital übertragen, jetzt in maximal zwei bis drei Minuten – und inklusive Rechnungsstellung nur fünf. Listen können nun per Knopfdruck über verschachtelte Recherchen erstellt werden. Mit cobra ADRESS PLUS konnten wir die Effizienz im Vergleich zu händischen Prozessen bereits um 80 Prozent steigern. Durch das Upgrade auf die CRM/CXM Lösung waren weitere 20 Prozent durch effizientere Arbeitsweisen möglich. Bei Buchungsarbeiten alleine fünf Prozent zu sparen, macht einen enormen Zeitgewinn aus – bei zunehmender Menge an Buchungen ein echter Meilenstein“, fasst Schade abschließend zusammen.

PRIVACY CERTIFICATION

DATENSCHUTZ-ready



by MORGENSTERN

„Ein umfangreiches DSGVO-Leistungspaket  
liefern wir unseren Kunden bereits seit  
Einführung der DSGVO im Jahr 2018 kostenlos  
im Standard mit“.

**Jürgen Litz**

Geschäftsführer cobra GmbH

Auszug aus der Referenzliste:



Weitere Referenzen unter [www.cobra.de/referenzen](http://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

