

# cobra® Anwenderbericht

## VKU Service GmbH

Die VKU Service GmbH ist als Veranstaltungsgesellschaft des Verbands kommunaler Unternehmen e.V. kompetenter Ansprechpartner für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops für die Kommunalwirtschaft. Unter dem Dach der VKU Akademie bietet das Unternehmen Infotage, Seminare und Konferenzen zu allen mitgliederrelevanten Themen an. Mit dem Angebot deckt es den Informationsbedarf kommunaler Unternehmen in Fragen der Strom-, Gas-, Wärme-, Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallwirtschaft sowie Stadtreinigung. Für die professionelle Planung der Events verlässt man sich auf cobra CRM PRO in Verbindung mit dem EventManager.

„Veranstaltungen organisieren und durchführen ist unser Kerngeschäft – dementsprechend wird viel Zeit und Sorgfalt in die Vorgänge gesteckt“, erläutert Dirk Noack, Geschäftsführer der VKU Service GmbH. So war es naheliegend, sich eine CRM-Lösung zur Unterstützung zuzulegen. Der Markt wurde intensiv sondiert und schließlich fiel die Entscheidung auf cobra CRM PLUS. Mit dem cobra Solution Partner astendo aus Berlin wurde die Implementierung vorgenommen.

Zunächst standen die Adress- und Kontaktpflege im Vordergrund. Mit der zentralen Datenbasis wurden Prozesse übersichtlicher. Alle Informationen waren für alle Mitarbeiter zugänglich – so musste man vor einem Einladungsversand nicht erst die Kollegen fragen, ob sie noch weitere Gäste haben, die nicht in der eigenen Liste verzeichnet waren. Für die Interessenschwerpunkte des jeweiligen Unternehmens wurden Stichworte vergeben, dadurch lässt sich schnell und unkompliziert über die cobra Recherche ermitteln, wer zu welcher Veranstaltung eingeladen werden sollte.

Über den Serienbrief-Assistenten wurden die Einladungen nun direkt in cobra erstellt und auf Wunsch auch anderen Mitarbeitern als Vorlage zur Verfügung gestellt. „So haben wir das Design für alle zugänglich abgelegt und können innerhalb kürzester Zeit

neue Einladungen erstellen“, berichtet Noack.

### Steigende Anforderungen

Doch mit der Zeit wuchsen die Anforderungen, nicht nur an die CRM-Lösung, sondern die Mitarbeiter wünschten sich zudem Unterstützung im Teilnehmermanagement. Auch dafür hatte astendo eine Lösung: neben einem Upgrade auf cobra CRM PRO wurde der EventManager – ein Zusatzmodul zu cobra - eingeführt. Dieser ist komplett in das CRM-System integriert. So können Zielgruppen schnell ermittelt und alle Interessenten an das Tool übergeben werden. Dabei lässt sich jederzeit anzeigen, wer zu welchem Event eingeladen wurde und sich bereits angemeldet hat. „Da wir zahlreiche Veranstaltungen parallel haben, ist es unheimlich wichtig, den Überblick zu behalten. Auch können wir in cobra schnell recherchieren, wen wir speziell zu einem Event ansprechen möchten“, verrät Noack.

### WebExtension zum EventManager bringt zusätzliche Erleichterung

Um Veranstaltungen öffentlich zu bewerben und die Anmeldung für Interessenten bequem zu gestalten, setzt die VKU Akademie auf ein weiteres Tool in Zusammenarbeit mit cobra:



Foto: VKU Service GmbH

„Veranstaltungen organisieren und durchführen ist unser Kerngeschäft – dementsprechend wird viel Zeit und Sorgfalt in die Vorgänge gesteckt“

**Dirk Noack**  
**Geschäftsführer**  
**VKU Service GmbH**

### Im Überblick:

Die VKU Service GmbH ist als Veranstaltungsgesellschaft des Verbands kommunaler Unternehmen e.V. kompetenter Ansprechpartner für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops für die Kommunalwirtschaft. Für die professionelle Planung der Events vertraut man auf cobra CRM PRO in Verbindung mit dem EventManager.

### Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO
- EventManager inkl. WebExtension
- EditManager

### Anzahl Anwender:

- 8

### Nutzung:

- Adress-/Kontaktmanagement
- Veranstaltungsorganisation
- Teilnehmermanagement

### Betreuender cobra Partner:





Foto: VKU Service GmbH/BILDSCHÖN  
die WebExtension. „Unsere gesamte Webseite ist über die WebExtension aufgebaut, alle Veranstaltungen werden bequem im EventManager erstellt und dann ins Web hochgeladen“, erläutert Noack. Die Webseite passt natürlich zum Corporate Design und stellt alle wichtigen Informationen rund um die einzelnen Veranstaltungen übersichtlich zur Verfügung. Die VKU Akademie bietet unterschiedliche Arten von Events an, offene Veranstaltungen erlauben dabei allen Interessenten die Teilnahme. Bei einer begrenzten Teilnehmerzahl wird aus cobra heraus automatisch die Information weitergegeben, sobald die Veranstaltung voll ist. So wird vermieden, dass ein Event überbucht werden kann. Darüber hinaus bietet der VKU auch zeitweise geschlossene Veranstaltungen, wie z.B. Mitgliederversammlungen an – hier wird die Einladung mit einem persönlichen Anmelde-link auf die Veranstaltung versendet und die Informationen sind so auch nur für eingeladene Gäste sichtbar.

Auf den einzelnen Unterseiten sind alle Details, vom Veranstaltungsort, dem Datum und Referenten veröffent-

flicht. Auch die Agenda lässt sich ohne Aufwand hochladen. Anmelden können Interessenten sich natürlich ebenfalls gleich über die Seite. Die über ein Anmeldeformular eingegebenen Adressinformationen werden dabei automatisch in cobra abgelegt. So geht keine Anmeldung verloren.

### Ein weiteres nützliches Tool

Die Prüfung erfolgt mithilfe des EditManagers für cobra. Dieser hilft insbesondere bei der Adressdatenpflege. Die Änderungen werden von der WebExtension an cobra übergeben und dank des EditManagers zunächst einem Zuständigen, so genannten Redakteur, zur Prüfung vorgelegt. Sofern die Änderungen unproblematisch sind, kann er diesen zustimmen und sie werden in die Datenbank übernommen. Auch terminierte Änderungen lassen sich festlegen. So kann z.B. bei einer bevorstehenden Heirat bereits der Familienname geändert, diese Aktualisierung aber mit dem Datum der Trauung versehen werden. So weiß cobra, dass der neue Name erst nach diesem Datum gültig ist. „Das erleichtert unsere

Datenpflege natürlich ungemein, da wir von unseren Kunden direkt darauf aufmerksam gemacht werden, wenn sich beispielsweise der Name ändert“, erklärt Noack. „Gleichzeitig wird geprüft, ob eine terminierte Änderung vorgenommen werden muss, da sie noch nicht sofort gültig sind – dafür ist der EditManager ideal.“

### Ein positives Fazit

Für die VKU Service GmbH wurde das Teilnehmermanagement der Veranstaltungen erheblich erleichtert. Statt zahlloser Excel-Listen stehen alle Informationen geordnet in cobra zur Verfügung und werden dank der Schnittstelle zur WebExtension vielfach auch automatisiert aufgenommen und die Änderungen direkt dem Redakteur vorgelegt – so werden Übertragungsfehler vermieden und man erhält verlässliche Teilnehmerzahlen.



Foto: VKU Service GmbH/BILDSCHÖN

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Logo: VKU Service GmbH

**VKU Akademie**  
Invalidenstraße 91  
10115 Berlin  
info@vku-akademie.de  
www.vku-akademie.de