

Effektiv gegen Schnupfen, Husten, Kratzen

cobra und aha! reagieren allergisch auf Ineffizienz

Sobald die Temperaturen steigen und die ersten Bäume und Sträucher blühen, geht für viele das große Schnupfen, Husten, Jucken und Tränen wieder los. Allergiker können die Frühlings- und Sommerzeit nämlich keineswegs so sehr genießen wie der Rest der Bevölkerung. In der Schweiz sind über drei Millionen Menschen in unterschiedlicher Weise von einer Allergie oder Intoleranz betroffen – viele davon sind in Gesundheit und Wohlbefinden massiv eingeschränkt. Gut informiert und beraten, finden diese Menschen zurück zu mehr Lebensqualität. aha! Allergiezentrum Schweiz

unterstützt sie auf diesem Weg und bietet Betroffenen und Angehörigen bei Hauterkrankungen, Lebensmittelunverträglichkeiten, Allergien und Asthma ein umfangreiches Angebot in Form von Broschüren, Beratung, Schulungen und Kursen sowie Online-Tests. Darüber hinaus bietet aha! für betroffene Kinder und Jugendliche ein Ferienlager an. Mit der Hilfe von cobra CRM und einer ganzen Reihe von nützlichen Add-Ons, konnte die Stiftung aha! die Effektivität seiner Aktivitäten verbessern.



„Im Vergleich zu unserer händischen Arbeitsweise, konnten wir durch den Einsatz von cobra mehr als 50 Prozent der angefallenen Zeit einsparen.“

Tamara Bielmann

Leiterin Marketing und Mittelbeschaffung

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PRO
- cobra CXM WEB CONNECT
- cobra Dubletten Modul
- cobra Faktura-Modul
- PRINT+PLUS
- Integration RaiseNow

Anzahl Anwender: 22

Nutzung:

- Kundenmanagement
- Fundraising
- Prozessautomatisierung
- Verdankungen
- Rechnungsstellung

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

aha! Allergiezentrum Schweiz
Scheibenstrasse 20
CH 3000 Bern 22
www.aha.ch



ALLERGIEZENTRUM SCHWEIZ
CENTRE D'ALLERGIE SUISSE
CENTRO ALLERGIE SVIZZERA

cobra® CRM

Ein Anwenderbericht des aha! Allergiezentrum Schweiz

Eine All-in-one-Lösung von cobra

Bereits seit mehr als einem Jahrzehnt hatte das Allergiezentrum Schweiz cobra CRM PLUS im Einsatz. Der tägliche Kundenkontakt, das Versenden von Mailings, die Spendenverwaltung, Verdankungen oder auch die durchgehende Beratung von Betroffenen machte ein Organisationstool schon früh unverzichtbar. Ab September 2023 fand dann das Upgrade auf cobra CRM PRO statt. „Wir wollten unsere Fundraising-Daten wieder in der eigenen Hand haben“, erklärt Tamara Bielmann, Leiterin Marketing und Mittelbeschaffung aha! Allergiezentrum Schweiz, die Entscheidung. „Zuvor haben wir diese von einer Fundraising-Agentur verwalten lassen, doch sogar kleinste Adress-

änderungen mussten abgesprochen werden, was Prozesse stark verzögerte. Da aber spezielle Fundraising-Lösungen, vor allem bei Vereinigungen unserer Größe, sehr schnell preislich in die Höhe schießen, entschieden wir uns für eine All-in-one-Lösung von cobra.“ Auch eine intensivere Betreuung direkt durch das Schweizer Softwarehaus stand auf dem Wunschzettel. Nun finden neben zwölf Lizenzen cobra CRM PLUS auch gleich mehrere Add-Ons Anwendung bei den 22 Mitarbeitern des Allergiezentrums: cobra CXM WEB CONNECT, cobra Dubletten Modul, cobra Faktura-Modul, PRINT+PLUS sowie die Integration des Fundraising-Tools RaiseNow.

Mehr Effizienz durch Automatisierung

Bestellungen aus dem Web-Shop des aha! Allergiezentrum Schweiz lassen sich dank cobra CXM WEB CONNECT nun automatisch in das Verwaltungssystem übernehmen. Bestellungen mussten bisher ausgedruckt und manuell angehängt werden, um daraus eine Rechnung zu erstellen. Durch das cobra Faktura Modul lässt sich dies nun mit zwei Klicks erledigen. Dies zeigt nur ein Beispiel dafür auf, wie verschiedene cobra Anwendungen im Zusammenspiel ganze

Prozessketten automatisieren. „Im Vergleich zu unserer händischen Arbeitsweise, konnten wir durch den Einsatz von cobra mehr als 50 Prozent der angefallenen Zeit einsparen“, berichtet Bielmann. Die Adresspflege, wie z.B. das Bereinigen von Dubletten, darf dabei nicht unterschätzt werden. Genügend interne Ressourcen dafür einzuplanen, ist sehr wichtig, um die Adressqualität hochzuhalten.“



cobra CXM WEB CONNECT verbindet Webseiten oder andere Anwendungen mit cobra CRM. So werden Daten zwischen Systemen ausgetauscht und Informationen, die im Web eingegeben werden, landen ganz automatisch im zentralen CRM-System.

Spendenverhalten mit cobra analysieren

Beim Fundraising, den Verdankungen und dem Erstellen von Berichten bringt es aha! große Vorteile, die Spendendaten in-House in der cobra Lösung zu pflegen. So haben die Mitarbeiter – anders als zu Zeiten von ausgelagerten Daten – die Möglichkeit das Spendenverhalten zu analysieren und daraus resultierend die Spendenbindung zu intensivieren.

„Unsere cobra CRM Lösung wurde für uns und unsere Prozesse passend eingerichtet“, erklärt Bielmann. „Andere Systeme sind oftmals standardisiert und Anpassungen dann sehr kostspielig. Während der Einführung von cobra konnten wir unsere Prozesse gezielt einbringen und die Lösung an unseren Bedarf anpassen.“

Rechnungsstellung und Verdankung

Dank Kontakteinträgen lassen sich einzelne Spenden sofort dem Mailing zuordnen. So lässt sich im System ein Spendenaufruf anlegen und durch eine Recherche in cobra ermitteln, wer ein Anschreiben erhalten soll – diesen Personen wird das entsprechende Mailing zugeordnet. „Ab einer gewissen aufrecherchierten Anzahl exportieren wir die Daten mit der (Swiss) QR-Referenznummer und stellen die Informationen einem Partner bereit“, erläutert Biemann. Sobald eine Spende generiert wurde, können wir über das E-Banking-Formular und die (Swiss) QR-Referenznummer den Hergang der Spende genau nachvollziehen und diese wird dem richtigen Kontakt und der richtigen E-Mail zugeordnet.

Weil das System das Mailing sofort erkennt, kann im Anschluss der korrekte Verdankungstext erstellt werden.“ In der Umsetzung des CRMs für das Allergiezentrum Schweiz wurden E-Mail-Verdankungen standardisiert eingerichtet und lassen sich nun immer automatisiert in der jeweiligen Landessprache ausgegeben. Es wird bei Verdankungen zwischen postalischen und Online-Spendeneingängen unterschieden – somit kann nachvollzogen werden, über welchen Kanal die Spende einging. Im Anschluss können Verdankungen über das nahtlos integrierte cobra Zusatztool PRINT-PLUS automatisiert ausgegeben werden.

Fundraising inklusive RaiseNow



Berichte aus cobra per Klick

Auch Telefonberatungen gehören zum Service des Allergiezentrum. Diese werden ebenfalls in cobra erfasst und können in wenigen Schritten ausgewertet werden (Landessprache, Anzahl der Beratungen sowie die gebuchten Beratungsminuten). „Darüber hinaus können wir Monats- und Jahresberichte für Bestellungen, Fundraisingausgaben und -einnahmen erstellen“, ergänzt die Leiterin Marketing.



Spenden- und Spenderdaten werden von RaiseNow in cobra revDSG-konform importiert und dem jeweiligen Spendenprojekt zugeordnet.

Persönliche Betreuung

aha! erfasst mittlerweile in etwa 1.200 Beratungen und 7.000 Broschüren-Bestellungen pro Jahr – die Mailings erhalten ungefähr 8.000 Kontakte. Die größten Vorteile bietet laut Mitarbeiterstimmen die Recherche-Funktion, das Dubletten Modul, und die allgemeine Anpassungsfähigkeit von cobra.

Die Zufriedenheit begann jedoch bereits bei der Implementierung, wie Biemann berichtet: „Unser cobra Projektleiter hat uns pragmatisch und umfangreich unterstützt. Uns wurden die verschiedenen Umsetzungsoptionen aufgezeigt und mit der Kostenseite der Umsetzung verglichen.“ Auf das Lob des Kunden in diesem Bereich hin, zeigt sich Jürgen Litz, Geschäftsführer der cobra computer's brainware AG, besonders erfreut.

„Ziel ist für uns immer ein Projekt erfolgreich umzusetzen und in seiner gesamten Komplexität abzubilden. Flexibilität, Effektivität und Mitarbeiterzufriedenheit stehen im Fokus.“ Oftmals werden Anpassungswünsche erst in der alltäglichen Nutzung der Lösung klar. „Unser Tipp ist dennoch, sich mit den Prozessen, die man realisieren möchte und der Umsetzung mit cobra, auseinander zu setzen“, zeigt Biemann abschließend auf. „Anfangs kann das bedeuten, dass viel Zeit in die Einführung der CRM Lösung, die Erstellung von Formatvorlagen wie Serien-E-Mails, Einarbeitung oder Prozessanpassungen fließt. Nach der Implementierung ist es wichtig, dass die Adresspflege nicht in Vergessenheit gerät und dafür genügend Ressourcen eingeplant werden.“

PRIVACY CERTIFICATION

DATENSCHUTZ-ready



by MORGENSTERN

„Alle cobra CRM Lösungen verfügen über ein kostenloses Datenschutz-Leistungspaket – für ein sicheres Kundenmanagement sowohl in der EU als auch in der Schweiz“.

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 Tägerwilten

Telefon +41 71 666 80 40

info@cobraag.ch

www.cobraag.ch

