

cobra® Anwenderbericht

Deutsches Verkehrsforum e.V.

Gegründet 1984, konzentrierte sich der heutige Deutsche Verkehrsforum e.V. zunächst auf den Verkehrsträger Bahn. Mit der Erweiterung auf sämtliche Verkehrsträger 1992 entwickelte sich das Deutsche Verkehrsforum (DVF) zur bislang einzigen verkehrsträgerübergreifenden Wirtschaftsvereinigung in Deutschland und Europa. Der Fokus richtete sich verstärkt auf die Interessenvertretung, insbesondere auch gegenüber Entscheidern der Europäischen Union. Kernthemen sind bis heute Verkehrsinfrastruktur, Güterverkehr und Logistik, Klima- und Umweltschutz, Vernetzung und internationaler Wettbewerb. Heute zählt das DVF 170 Unternehmen und Verbände zu seinen Mitgliedern. Um seine Aufgaben professionell managen zu können, entschied man sich Anfang 2015, cobra CRM ins Boot zu holen.



Bisher arbeitete das DVF mit einer individuell programmierten Access-Datenbank, die aber nach über 15 Jahren nicht mehr mit den stetig wachsenden Anforderungen des Verbandes mithalten konnte. Im Laufe der Zeit kamen zusätzliche Vermarktungskanäle und Medienformate hinzu, neue Veranstaltungsformen wurden etabliert und man setzte auf eine noch individuellere Ansprache von Mitgliedern und Multiplikatoren – auch über das Internet. Mit diesem vorgegebenen Rahmen begann Dr. Florian Eck, stellvertretender Geschäftsführer des DVF, nach einer passenden CRM-Lösung für den Verband zu suchen. Zentrale Elemente bei der Auswahl waren eine einfache Nutzung auf Seiten der Anwender, aber auch für Mitglieder und Besucher von Veranstaltungen, Internetschnittstellen sowie flexible Anpassungs- und Ausbaumöglichkeiten. Vor allem sollten bisher komplexe Prozesse bei der Veranstaltungsorganisation und der Kommunikation vereinfacht werden. Als Eck auf die cobra Version für politische Kommunikation aufmerksam wurde, war er schnell überzeugt, dass sie die anspruchsvollen Zielvorgaben erfüllen würde. In Zusammenarbeit mit dem cobra Solution Partner astendo GmbH aus Berlin wurde die CRM-Lösung implementiert, angepasst und die Mitarbeiter eingehend geschult.

„Wir waren begeistert, wie schnell das System einsetzbar war und wie viel einfacher die Abläufe für uns und unsere Mitglieder dadurch wurden“, erklärt Eck.

Professionelles Adressmanagement

Das Verwalten politischer Adressen ist unter anderem deshalb komplex, weil eine Person unter Umständen mehrere Funktionen innehat, Themen und Zuständigkeiten hinterlegt werden müssen und die korrekte protokollmäßige Anrede stets einzuhalten ist. Auch die Teams hinter den politischen Entscheidern müssen mit erfasst werden. „Für uns ist besonders die Aktualität der Informationen wie Zuständigkeiten und Adressen essentiell, um unsere Anliegen punktgenau zu adressieren“, sagt Eck. Doch nicht nur das, es ist auch wesentlich, dass gewünschte Änderungen in der Datenbank vorher geprüft werden, um Fehler zu vermeiden. Das löst cobra CRM für politische Kommunikation durch ein Vier-Augen-Prinzip, nach dem zwar jeder Mitarbeiter Änderungen in einer bestimmten Adresse beantragen, aber nur autorisierte Kollegen diese auch bestätigen – oder verwerfen – können. Das stellt eine saubere Datenbasis sicher. Auch terminierte Änderungen sind kein Problem.

„Mit cobra haben wir eine gute Wahl getroffen. Die Software erleichtert uns die Arbeit in allen Bereichen ungemein.“

Dr. Florian Eck
stellvertretender Geschäftsführer
Deutsches Verkehrsforum e.V.

Im Überblick

Gegründet 1984, konzentrierte sich das heutige Deutsche Verkehrsforum e.V. (DVF) zunächst auf den Verkehrsträger Bahn. Mit der Erweiterung auf sämtliche Verkehrsträger 1992 entwickelte sich das DVF zum Mobilitätsverband der deutschen Wirtschaft. Das DVF ist bislang die einzige verkehrsträgerübergreifende Wirtschaftsvereinigung in Deutschland und Europa. Heute zählt das Verkehrsforum 170 Unternehmen und Verbände zu seinen Mitgliedern.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM Politische Komm.
- EventManager
- WebExtension

Anzahl Anwender

- 6 cobra Nutzer
- 3 EventManager Nutzer

Nutzung

Adressverwaltung, Veranstaltungsmanagement



Darüber hinaus können verschiedene Regeln für das Anlegen von Adressen erarbeitet werden, bei jedem Datenabgleich werden diese Regeln angewandt – ganz automatisch, ohne dass der Einzelne die Adressen noch einmal überprüfen muss. Auch fehlende Anreden werden anhand des Vornamens ergänzt, einfach und problemlos. Telefonnummern werden in ein einheitliches Format überführt. Des Weiteren stellt ein Rollenassistent sicher, dass immer die richtige Ansprache in der gewünschten Funktion erfolgt, wenn eine Person in verschiedenen Funktionen tätig ist.

Aktuelle Adressen auf Knopfdruck

Die aktuellen Adressen aller Gremien, Ausschüsse und Fraktionen können über die Schnittstelle zu kürschner.info in die Datenbank eingespielt werden. Die Schnittstelle ist in cobra CRM für politische Kommunikation bereits integriert und bietet damit Zugriff auf aktuelle Daten von mehr als 7.000 Politikern in Parlament und Regierung aus Bund, Land und Europa. Bei der Aktualisierung von Bestandsadressen haben entsprechende Mitarbeiter zunächst die Kontrollmöglichkeit, welche Informationen übernommen werden sollen. Wichtig sind hier vor allem die weiteren Funktionen und Ämter sowie die Mitarbeiter.

Veranstaltungsorganisation als zentrales Element

Im Mittelpunkt steht für die Mitarbeiter des DVF die Veranstaltungsorganisation. Da im Jahr rund 30 bis 40 Events geplant und durchgeführt werden, ist eine professionelle Vorbereitung und Durchführung essentiell für die erfolgreiche Arbeit des Verkehrsforums. Mit dem EventManager wird diese Aufgabe zum Kinderspiel. Die gewünschte Zielgruppe ist schnell selektiert, ein Zeitraum festgelegt, Einladungen bequem im Corporate Design als Brief oder E-Mail versendet. Die personalisierte Anrede ist dabei eine Selbstverständlichkeit. Das spart viel Arbeit und sichert ein professionelles Auftreten. Auch bei parallel zu planenden Events behält der Mitarbeiter stets die Übersicht über den Anmeldungsstand, Schriftverkehr oder versandte Dokumente. Jede Veranstaltung kann dabei im System individuell an die jeweiligen Rahmenbedingungen angepasst werden: Zulassung von Vertretern oder die Möglichkeit weitere Teilnehmer einzuladen, individuelle Textbausteine, Anreiseinformationen, Links zu Google-Maps etc.

Weitere Vorteile dank WebExtension

Besonders komfortabel wird es für die Gäste mit der Erweiterung durch die WebExtension. Denn über eine personalisierte Webseite kann die Anmeldung online erfolgen. Die Identifikation erfolgt über die Buchungsnummer, die der Teilnehmer mit der Einladung bekommt. Alle notwendigen Felder können bequem online ausgefüllt werden und die Antwort per Klick an das DVF geschickt werden. Gleichzeitig können die Gäste ihre Stammdaten prüfen und eventuelle Änderungen einfach selbst vornehmen – diese werden automatisch in cobra heruntergeladen und wieder im Vier-Augen-Prinzip kontrolliert. „Die Zeitersparnis ist enorm, denn die einzelnen Schritte von der Einladung über die Rückläufe bis hin zur Durchführung und Nachbereitung werden extrem vereinfacht. Auch unsere Mitglieder freuen sich über die neuen und zeitgemäßen Rückmeldemöglichkeiten per Weblink.“, lobt Eck die CRM-Lösung.



Steht der Event nun vor der Tür, muss das Team des DVF nichts weiter tun, als eine entsprechende Teilnehmerliste sowie Namensschilder auszugeben, dies gelingt mit wenigen Klicks. Dadurch ist alles – auch last-minute – aktuell. Im Nachgang ist eine maßgeschneiderte statistische Auswertung dank cobra spielend leicht möglich. „Wir können reagieren, Informationen nachreichen, wenn jemand nicht teilnehmen konnte oder Veranstaltungsformate anpassen.“ Auf Grundlage der Auswertungen lassen sich zukünftige Events noch besser planen.

Glücklich und zufrieden

Der Verband pflegt besonders intensiven Kontakt zu Politikern auf deutscher und europäischer Ebene. Dabei stets das richtige Gremium im Blick zu haben, kann durchaus eine Herausforderung sein.

„Wir sind sehr zufrieden mit unserer CRM-Lösung, sie bietet alle nötigen Features, um die Arbeit effizient und gewinnbringend zu gestalten. Vor allem wurde dadurch für unsere Mitglieder die Mitarbeit im Verband und die Teilnahme an den Veranstaltungen deutlich vereinfacht.“, weiß Eck. „Die Schnittstelle zur Kürschner garantiert eine hohe Aktualität unserer Datensätze. Außerdem können wir so sichergehen, dass die Anrede korrekt und die Adressen vollständig hinterlegt sind statt dies jedes Mal prüfen zu müssen.“

Betreuernder cobra Partner:



cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Deutsches Verkehrsforum e.V.

Klingelhöferstr. 7
10785 Berlin
www.verkehrsforum.de
info@verkehrsforum.de