



## Das Rundum-sorglos-Paket

# Zoe Gospel Center aus Zürich ist von cobra CRM überzeugt

Seit 1988 fördert die evangelische Freikirche mit heutigen Räumlichkeiten in Zürich-Altstetten den christlichen Glauben durch lebendige Gottesdienste und Themen-Kurse. In den Folgejahren kam es zur Gründung eines landesweiten Vertriebs und Verlags, einer berufsbegleitenden Bibelschule, eines anerkannten gemeinnützigen Hilfswerks sowie wei-

terer freikirchlicher Gemeinden. Das Zoe Gospel Center nutzt seit 2009 die Software cobra CRM/CXM zur Organisation von Adresskontakten der Mitglieder und aus der Wirtschaft sowie von technischen IT-Lieferanten mit Ansprechpartnern. Inzwischen verfügt das Center über 10.000 Einträge in cobra.



*„Es macht Freude mit cobra zu arbeiten, weil man mit wenigen Klicks das hat, was man im Büroalltag von Kirche und Hilfswerk braucht.“*

**Nadine Moos**

*Administratorin mit Leitungsfunktionen*

### Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PLUS WEB CONNECT

### Anzahl Anwender: 5

### Nutzung:

- Adressmanagement
- Mitgliederverwaltung
- Eventmanagement
- Verdankungen/Spendenbescheinigungen
- Spendenmanagement

### cobra erfolgreich im Einsatz bei:

Zoe Gospel Center  
Badenerstrasse 808  
CH-8048 Zürich  
[www.zoegospelcenter.ch](http://www.zoegospelcenter.ch)



## Von Secondhand bis Spendenmanagement

Fünf Mitarbeitende beschäftigt das Zoe Gospel Center, hinzu kommt ein weiterer Bereich, die Zoe Fashion Corner. Zu den Zielgruppen zählen Kirchenmitglieder, Besucher der Gemeinde und der so genannte Freundeskreis, der Interesse an den Veranstaltungen des Centers hat. Bei dem Fashion Corner handelt es sich um ein Hilfswerk für Secondhand-Kleidung. Diesen sowie der Buchhandel, die Spenderpflege und ein Einladungsmanagement gilt es zu managen. In all diesen Bereichen greifen die Mitarbeitenden auf cobra zurück. Für den Verkauf der Kleidung und die zugehörige Datenpflege beispielsweise wurde speziell eine Anpassung der cobra Ansicht vorgenommen, um cobra optimal, ganz nach den speziellen Anforderungen zu nutzen. „Die fair gehandelte Ware darf beispielsweise nur in begrenzter



Menge eingekauft werden, zudem sind unsere Kunden sozial geförderte Personen, die vergünstigt kaufen. Zugehörige Prozesse und Angaben verwalten wir in cobra“, so Nadine Moos, Administratorin mit Leitungsfunktionen. Über die CRM/CXM-Lösung pflegt das Center ausserdem den Kundenkreis des Buchhandels sowie die Lieferanten, die es für den Einkauf von Büchern braucht. Gleiches gilt für Spender, entsprechende Bescheinigungen für die Förderer gibt cobra gleich aus. „Verdankungen hinterlegen wir in der Kommunikationshistorie und versenden sie mit cobra“, ergänzt Moos. Zur jährlichen Konferenz lädt das Zoe Gospel Center mithilfe des cobra Serien-E-Mail-Versands auf europäischer Ebene ein. Nachrichten gehen dann an die Kontakte von Pastoren, Pfarrern und Jugendleitern.



## Zeit sparen im ganzen Team

Auf Empfehlung fiel 2009 die Entscheidung für cobra CRM/CXM. „Unser für das ERP zuständiger Dienstleister hat uns cobra ans Herz gelegt und auch die Einrichtung sowie die Anpassung der Masken übernommen“, erinnert sich Peter Hasler, Geschäftsführer und Pastor. „Wir haben dann sofort mit der Organisation der Prozesse, darunter natürlich auch die Pflege von Adressen der Mitglieder und Besucher, begonnen. Es gibt zudem viele freiwillige Mitarbeitende, deren Engagements wir in cobra steuern. Über Stichwörter und eine Tabelle für interne Mitarbeiter erhalten wir im Rahmen einer Recherche eine schnelle Übersicht, wer in welchem Team mitarbeitet.“ Mit der Recherchemöglichkeit in cobra sparen die Mitarbeiter viel Zeit und erstellen Versand- und Einladungslisten etwa für Mitglieder und Besucher.

## Mitgliederpflege – individuell und persönlich

Auch weitere Informationen lassen sich abrufen. Moos gibt weitere Einblicke: „Bei den Mitgliedern hinterlegen wir zum Beispiel, wer getauft ist und an welchen Kursen er teilnimmt. In der Hauptadresse speichern wir die Familie, in den cobra Nebenadressen die jeweiligen Familienmitglieder. Grosser Pluspunkt: Wir können nach der jeweiligen Adresse recherchieren und sie für individuelle Ausgabeformate und Anschreiben nutzen. Auch Glückwünsche zu Geburtstagen versenden wir auf diesem Wege. Damit bleiben wir immer in Kontakt und haben die grösstmögliche Nähe zu unseren Mitgliedern und Freunden.“

## Datenschutz & Datenqualität grosschreiben

Einladungen oder Mitgliederinformationen verschickt das Zoe Gospel Center regelmässig mit der Bitte, alle personenbezogenen Daten auf Richtigkeit zu prüfen. So garantiert das Center eine korrekte und aktuelle Datenbank in cobra. In diesem Zusammenhang kommt auch der Datenschutz ins Spiel. „Bei cobra setzen wir zu 100 Prozent auf Datenschutzkonformität. Die Software bietet eine Vielzahl an Funktionen und Möglichkeiten, um das Datenschutz-Management voranzutreiben“, sagt Jürgen Litz, Geschäftsführer der cobra computer's brainware AG. „Aus Sicht des Europäischen Datenschutzes haben wir bereits

Sperrvermerke und die Ursprungsquelle in cobra hinterlegt und personenbezogene Felder definiert. Bei Datenänderung muss die Ursprungsquelle angegeben werden. Die Auskunft über die Speicherung von Daten können wir ohne viel Aufwand erteilen und so den Europäischen Datenschutz – insbesondere die EU-DSGVO – erfüllen“, fügt Nadine Moos hinzu. Bei Sperrvermerken wird zudem das Erstellen von Briefen, Anrufen aus cobra oder Versenden an Serien-Verteiler verhindert. Mit cobra ist das Zoe Gospel Center zudem bestens gerüstet zur Umsetzung des revidierten Schweizer Datenschutzgesetzes.

## Perfekt vernetzt – optimal integriert

Bei der Umsetzung der vielen Projekte des Zoe Gospel Centers fusst vieles auf Spenden. So zum Beispiel auch „Feed The Hungry“, ein weltweites Vorhaben für die Unterstützung von Hilfe in Kontakt mit anderen Kirchen und die Verteilung von Hilfsmitteln. Mit cobra hat das Center die Lösung gefunden, die bei der Pflege der Spender optimal unterstützt. „Alle wichtigen Informationen lassen sich abspeichern. cobra passen wir zudem nach Bedarf an. Die vielen Möglichkeiten helfen uns sehr bei der täglichen

Arbeit“, freut sich Moos. „Alles in der Datenbank ist miteinander vernetzt und wir kommen schnell an Informationen. Mit der Outlook-Schnittstelle verbinden wir wichtige Informationen mit cobra und speichern E-Mails in der cobra Kontakthistorie.“ Bei allen Mitarbeitenden hat cobra CRM/CXM hohe Akzeptanz und kommt sehr gut an. Einem Ausbau auf weitere Anwendungsfelder steht nichts im Weg.



*Mit cobra CRM nutzen Sie eine zentrale Datenbank, die alle Teammitglieder vernetzt – im Büro, im Homeoffice & unterwegs.*

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](http://www.cobra.de/referenzen)

**cobra - computer's brainware GmbH**

Telefon +49 7531 8101-0

[info@cobra.de](mailto:info@cobra.de)

[www.cobra.de](http://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](mailto:info@cobraag.ch)

[www.cobraag.ch](http://www.cobraag.ch)

