



In 15 verschiedenen Sprachen berät GGG Ausländerberatung zu rechtlichen und sozialen Fragen. Neben den Tätigkeiten in der Beratungsstelle wird zusätzlich ein Übersetzungsdienst für verschiedenste Dokumente angeboten, sowie mehrere Veranstaltungen zu Themen wie Integration organisiert. Sämtliche Services sind auf verschiedene Zielgruppen ausgerichtet, so zählen neben Fachpersonen und Migranten auch Firmen zum Kundenkreis.

Zusammenfassung / Einleitung

Eine Non Profit Organisation, die auf Gelder und Spenden angewiesen ist, muss effizient und kostenbewusst arbeiten. Deshalb ist es wichtig, dass jeder Mitarbeiter mit wenigen Klicks alle relevanten Daten zum Kunden hat und den Kunden professionell bearbeiten kann. Ganz wichtig sind auch Auswertungen und Reportings, welche für zukünftige Budgets relevant sind.

Grund für cobra Einführung

2011 wurde der Entscheid gefasst, dass die alte Access-Datenbank nicht mehr tragbar ist und ein effizientes und einfach zu bedienendes System her muss, das mehr kann als nur Adressen verwalten.

Bei einem weiteren cobra Kunden wurde die dort implementierte Lösung angeschaut und so war die Entscheidung schnell gefallen.

„Wichtig war ein effizientes System, welches uns im täglichen Geschäft unterstützt und stark im Bereich Auswertungen und Statistiken ist.“

So Herr Robert Weller, Geschäftsleiter der GGG Ausländerberatung.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Ausländerberatung

Im Überblick

Eingesetzte Lösung: cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender: 16

Einsatzbereich:

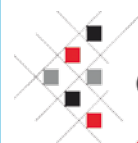
Kundenmanagement, Beratersverwaltung, Eventorganisation, Reportage

Mobilität:

Terminalserver Lösung für Homeoffice

Betreuer cobra Partner:

Computer Trend
IT-Solution GmbH
Elisabethenanlage 9, 4051 Basel
www.computer-trend.ch



Computer Trend
IT Solution GmbH

Herr Markus Meyer, von der Firma Computer Trend, übernahm das Projekt und führte im Jahr 2012 bereits cobra CRM PLUS ein. 1 Jahr später wurde auch die komplette EDV Betreuung von Computer Trend realisiert. Aus der alten Datenbank konnten über 8'000 Adressen mit den jeweiligen Kriterien in cobra übernommen werden.

Nach nur 1 Stunde Schulung konnten die Mitarbeiter loslegen. Zur Vertiefung gewisser Aufgaben, wie z.B. Serienbriefe erstellen, wurden Videoanleitungen gemacht, welche im Willkommensbildschirm bei jedem Anwender verlinkt sind. Dies ist zum einen sehr hilfreich für die Mitarbeiter bei nicht alltäglichen Aufgaben, zum anderen können neue Mitarbeiter schnell eingelernt werden.

Mehr als Adressen verwalten

Man startete damit, neben den Kundendaten, auch Beratungen zu verwalten. So konnte nachvollzogen werden, welche Beratungsleistung beim Kunden erbracht wurde und wie oft im Vorfeld schon Beratungen zu welchen Themen stattgefunden haben. Neben Notizen und Themenauswahl zum eigentlichen Beratungsgespräch, wird auch die Zeit pro Termin erfasst. Die Mitarbeiter werden optisch darauf hingewiesen, wenn gewisse Punkte im cobra nicht ausgefüllt werden, die jedoch für spätere Auswertungen relevant sind.

Da bei der GGG Ausländerberatung mit sehr vielen Teilzeitstellen gearbeitet wird, ist die Kundenkontakthistorie sehr wichtig um alle Schritte nachvollziehen zu können. Hier werden alle Kontakte mit dem Kunden festgehalten. Ob persönlich, per E-Mail oder per Telefon.

Bei letzterem unterstützt die Telefonintegration von cobra. So weiss der Mitarbeiter di-

rekt welcher Kunde anruft und ist somit optimal für das Kundengespräch vorbereitet. Auch ein direktes Telefonieren aus cobra ist ohne Probleme möglich.

Da man mit verschiedenen Behörden und Ämtern zusammenarbeitet und Anträge für die Kunden stellt, sind über 20 verschiedene Vorlagen im cobra hinterlegt. Diese werden per Knopfdruck direkt aus cobra erstellt und befüllt, wodurch man sehr viel Zeit und Arbeit einspart.

Veranstaltungen managen

Neben den Beratungstätigkeiten organisiert die GGG Ausländerberatung auch mehrere Events im Jahr mit bis zu 250 Teilnehmern. Der Anmeldeprozess wird komplett über cobra gesteuert. So werden die Einladungen, über die Möglichkeiten des Serienbriefs oder der Serienmail, versendet. Die Anmeldung erfolgt in der Regel über die Webseite der GGG Ausländerberatung. Die vom Teilnehmer im Web-Formular eingegebenen Daten gehen per Mail an die Sachbearbeiterin, die mit wenigen Klicks die Daten nach Cobra überträgt und die Anmeldebestätigung oder Rechnung erstellen kann. Zudem können Namensschilder und Teilnehmerlisten direkt aus cobra heraus erstellt werden. Während der Eventorganisation sehen die Verantwortlichen die aktuellen Teilnehmerzahlen und haben so die Eventplanung stets im Blick.

Reportings und Auswertungen

Als Non Profit Organisation ist es wichtig, die Geschäftstätigkeiten und Leistungen transparent darzustellen. Hierfür werden verschiedenste Reportings und Statistiken benötigt.

„Früher waren Statistiken schwer nachvollziehbar und zeitaufwendig, heute haben wir alle Daten im cobra und sparen dadurch sehr viel Zeit“, so Weller.

„Wichtig war ein effizientes System, welches uns im täglichen Geschäft unterstützt und stark im Bereich Auswertungen und Statistiken ist.“

Herr Robert Weller, Geschäftsleiter der GGG Ausländerberatung

Der Aufbau der cobra-Lösung ist so konzipiert, dass auswertungsrelevante Daten stets eingetragen werden müssen. Dies verbessert zum einen das Verständnis für die Kunden, zum anderen macht es die Auswertungen nachvollziehbar und effizient.

Weitere Entwicklung

Ganz nach dem Idealfall, „Ein CRM wächst stetig mit den Anforderungen des Unternehmens weiter“ sind die nächsten Schritte bereits in Planung. Um die Übersetzungsservices besser einzubinden, soll in Zukunft eine Auftragsverwaltung mit eingebunden werden. Zudem soll die Schnittstelle in das Warenwirtschaftssystem Comatic verwirklicht werden, welches für die Buchhaltung eingesetzt wird.

Neben diesen Aufgaben kommen vom Kanton stetig neue Anforderungen die umgesetzt werden müssen. Hier ist der hohe Individualisierungsgrad von cobra ein grosser Vorteil, welcher mit dem Knowhow des Solution-Partners Computer Trend umgesetzt wird.

„Man hat eine Idee und teilt diese Herr Meyer mit. Ein Tag später hat man bereits einen ersten Lösungsvorschlag. Das ist einfach eine tolle Betreuung.“ So Herr Weller abschliessend.