

cobra[®] CRM-LÖSUNG BEI DER

Stiftung ÖKO-JOB

Die Stiftung bietet eigens entwickelte Programme für Stellensuchende

Die Stiftung ÖKO-JOB bietet seit über 20 Jahren Arbeitsintegrationsprogramme für Stellensuchende in den Kantonen Baselland und Graubünden an. Mit dem Programmangebot und zunehmendem Verwaltungsaufwand wuchs auch der Wunsch nach einer professionellen CRM-Lösung, um die dezentralen Access- und Excel-Dateien abzulösen. Aufgrund der Benutzerfreundlichkeit, möglicher Schnittstellen, eines flexiblen User-Lizenzmodells und weiterer Funktionen, entschied sich die Stiftung für die Einführung von cobra CRM und den cobra-Partner Computer Trend IT-Solution GmbH in Basel.

Der Name ÖKO-JOB ist Programm: Die Wiedereingliederung von Stellensuchenden in den ersten Arbeitsmarkt soll mit einer sinnstiftenden, praktischen und ökologisch vertretbaren Tätigkeit verbunden werden. In Textil- und Restaurationswerkstätten werden Produkte in Handarbeit gefertigt, die umweltverträglich, nachhaltig und qualitativ hochwertig sind. Zudem werden Dienstleistungen im Bereich Natur und Landschaft angeboten, zum Beispiel die Pflege von Naturschutzgebieten. Neben den Arbeitsprogrammen bietet die Stiftung den Stellensuchenden Hilfe zur Selbsthilfe durch Bewerbungstrainings und Coaching.

Die wichtigsten Auftraggeber der Stiftung sind die kantonalen Ämter für

Industrie, Gewerbe und Arbeit (KIGA) mit ihren RAV-Stellen, die IV-Stellen der Nordwestschweiz sowie die Sozialdienste.

Gründe für die CRM-Einführung

Vor der Einführung von cobra CRM wurden die Teilnehmerdaten zu den einzelnen Programmangeboten mittels Access erfasst. So konnten beispielsweise Arbeitsstunden und Ferien teilnehmender Stellensuchender verwaltet werden. Die Kundendaten zu den Auftraggebern wie den KIGA, wurden wiederum in Excel-Listen organisiert. Die Newsletter-Abonnenten, die sich über die Webseite eingeschrieben hatten, wurden über das Content-Management-System (CMS) der Website

verwaltet und angeschrieben. «Es waren sehr viele dezentrale Systeme im Einsatz, dadurch konnten die Daten nicht miteinander abgeglichen werden. Insbesondere das Teilnehmermanagement der Arbeitssuchenden war sehr komplex und zeitaufwändig – und durch die dezentrale Datenhaltung auch fehleranfällig», beschreibt Marianne Eggenberger, Geschäftsleiterin der Stiftung ÖKO-JOB, die Situation vor der CRM-Einführung.

Die Stiftung beschäftigt rund 30 Mitarbeitende in Voll- und Teilzeitanstellung, die auf gemeinsame Datenbestände zugreifen müssen, um unter anderem das Teilnehmermanagement, Berichte, Buchhaltung und Lohnwesen abzuwickeln. «Unser System aus



Im Überblick

Organisationsprofil

- Stiftung für Arbeitsintegrationsprogramme
- 30 Mitarbeitende/Hauptsitz: Gelterkinden

Anforderungen an CRM

- Darstellung aller Daten in EINEM System
- Teilnehmermanagement abbilden
- integriertes Newsletter-Tool
- einfache Anpassbarkeit und Bedienbarkeit
- Schnittstelle zu ERP-System Comatic

Entscheidungsgründe für cobra

- Concurrent-User-Lizenzmodell
- geringe Anpassungs- und Update-Kosten
- Transparenz und intuitive Benutzeroberfläche
- Erfahrung & Prozessverständnis des cobra-Partners Computer Trend IT-Solution GmbH

Einsatzbereiche bis heute

- Adressmanagement
- Zielgruppensegmentierung
- Kundenmanagement
- Marketing
- Vertragsverwaltung
- Dokumentenverwaltung (im Aufbau)
- Reports (im Aufbau)

Betreuender cobra-Partner

Computer Trend IT-Solution GmbH in Basel

:OKO·JOB

Access-, Excel- und CMS-Ablagen war ein «Zeitfresser»: Die Auffindbarkeit von Informationen war mühsam, Daten waren an verschiedenen Stellen abgelegt und nicht direkt den jeweiligen Personen zugeordnet. So entschieden wir uns für die Einführung einer CRM-Lösung, um wieder mehr Zeit für unsere eigentlichen Aufgaben zu haben», erklärt Eggenberger.

Was im Entscheidungsprozess bedacht werden sollte

«Im Entscheidungsprozess ist es wichtig, sich nicht nur auf die Integration bestehender Funktionen in ein neues System zu konzentrieren, sondern auch neue und erweiterte Funktionen im Blick zu haben. Ein CRM-System bietet weit mehr als eine Access-Lösung: Funktionen wie Telefonie, Briefschaften, Newsletter-Versand, Kontakteinträge und vieles mehr sind möglich. Zu den vielfältigen Optionen sollte man sich aber noch vor der Einführung beraten lassen», beschreibt Markus Meyer, Geschäftsführer bei Computer Trend, die Wichtigkeit einer guten CRM-Beratung vor der Entscheidung für eine CRM-Lösung.

Das neue CRM-System sollte laut Eggenberger helfen, die administrativen Abläufe der Organisation zu professionalisieren. Informationen sollten für die zuständigen Mitarbeitenden künftig sichtbar und zentral abgelegt sein. Auch eine bidirektionale Schnittstelle zum bestehenden ERP-System Comatic wurde umgesetzt.

«Für cobra CRM und Computer Trend als CRM-Partner sprachen der flexible Zugriff mehrerer Nutzer auf eine Lizenz dank des Concurrent-User-Lizenzmodells, und die Möglichkeit der Schnittstelle zu Comatic. Auch die geringen Anpassungs-, Update- und Lizenzkosten waren für uns ausschlaggebend», fasst Marianne Eggenberger die Entscheidung für cobra zusammen. «Und aufseiten Computer Trend hat uns das schnelle Verständnis für

die Prozesse und Abläufe unserer Stif- tung von Anfang an überzeugt.»

Aufbau der CRM-Lösung

Im November 2017 fiel der Startschuss für das Projekt: Es wurde ein umfangreiches Teilnehmermanagement eingerichtet. So können heute alle Informationen rund um den teilnehmenden Arbeitssuchenden nach wenigen Klicks vom zuständigen Mitarbeitenden eingesehen werden: Vom individuellen Programm- und Fallverlauf über Arbeitsstunden, Ab- ssenzgründe und die Zugehörigkeit zur Arbeitsintegration Baselland, bis hin zu den zuständigen kantonalen Äm- tern, Spesen und Reisekostenansprüche – und vieles mehr. Ebenso kann die Auslastung der angebotenen Pro- gramme mit einem Klick eingesehen werden.



cobra punktet durch **Trans-
parenz und einfache Hand-
habung**. Bereits ein halbes
Jahr nach dem Go-live haben
wir spürbar **mehr Zeit fürs
Kerngeschäft**.

MARIANNE EGGENBERGER
Geschäftsleiterin ÖKO-JOB

Computer Trend hat für die Stiftung ÖKO-JOB Formulare- und Berichtsvor- lagen erstellt, die exakt den jeweili- gen Vorgaben der zuweisenden Ämter entsprechen. So können die von den Ämtern geförderten Daten einfach und schnell im korrekten Format zu- gestellt werden.

Eggenberger selbst versendet regel- mässig Newsletter, um beispielsweise auf bestimmte Dienstleistungen und Events aufmerksam zu machen. Mit cobra und dem angebundenen News- letter-Tool MailChimp können nun bestimmte Personenkreise gezielt

ausgewählt und personalisiert ange- schrieben werden.

Bewertung der Zusammenarbeit

Zum Jahresbeginn 2018 ging die cobra-Lösung für die Stiftung ÖKO-JOB live. Durch die intuitive Benutzerober- fläche und interne Schulungsangebo- te, die von geschulten Stiftungsmitar- beitern selbst durchgeführt wurden, war die Akzeptanz gegenüber der neuen Business-Software bei den Mit- arbeitenden schnell gegeben. «cobra punktet bei ihnen durch Transparenz und einfache Handhabung. Sie ge- langen schneller an die richtigen Informationen. Das erleichtert den Arbeitsalltag ungemein. Bereits ein halbes Jahr nach dem Go-live haben wir spürbar mehr Zeit fürs Kernge- schäft», bewertet Eggenberger den Erfolg der Einführung.

Die Zusammenarbeit vor, während und nach dem CRM-Projekt wird von beiden Seiten – Stiftung ÖKO-JOB und Computer Trend – als sehr gut bewer- tet. Meyer betont, wie wichtig Organi- sations- und Prozessverständnis sowie eine langfristige Partnerschaft sind, damit die CRM-Lösung fortwährend an die sich ändernden Bedürfnisse angepasst werden kann. Eggenberger hebt besonders die schnelle Reakti- onszeit und Erreichbarkeit in Prob- lemfällen sowie die sorgfältige und persönliche Zusammenarbeit hervor.

Geplante Projekte

Im nächsten Schritt sollen Berich- te und Statistiken eingerichtet wer- den, beispielsweise zur Planung der Auslastung und zur Abrechnung für die Auftraggeber. Zudem soll das in cobra integrierte Dokumenten- Ma- nagement-System (DMS) eingerichtet werden, um Dokumente zum Teil- nehmermanagement hinterlegen zu können. Computer Trend bleibt als CRM-Partner an der Seite der Stiftung ÖKO-JOB und begleitet die geplanten Umsetzungen.