



cobra<sup>®</sup>  
CRM  
schneller erfolgreich

**ENERGIE-AGENTUR**  
DER WIRTSCHAFT EnAW

cobra<sup>®</sup> CRM-LÖSUNG BEI

## Energie-Agentur der Wirtschaft – Non-Profit-Organisation von der Wirtschaft für die Wirtschaft

*Mit sechs Mitarbeitern in der Geschäftsstelle sowie rund 80 akkreditierten Beratern kommt die EnAW – eine Non-Profit-Organisation von der Wirtschaft für die Wirtschaft – ihrem Auftrag erfolgreich nach. Unterstützt wird sie dabei neben selbstentwickelter Software von cobra CRM PRO als zentralem Verwaltungstool, das dank mehrerer Schnittstellen nahtlos in die Prozess- und IT-Landschaft eingebunden ist.*

Bei der EnAW handelt es sich um einen von den Verbänden der Schweizer Wirtschaft gegründeten Verein. Neben den Dachverbänden economiesuisse und dem Schweizerischer Gewerbeverband sind die Energiekonsumenten- und die Energieproduzentenseite im Vorstand vertreten. Eine schlanke Geschäftsstelle und die Kooperation mit rund 80 mandatierten Energiespezialisten in der ganzen Schweiz garantieren, dass jeder EnAW-Teilnehmer respektive Kunde, rund um das wirtschaftliche Energie-Management, Lösungen aus einer Hand erhält.

Damit die Kunden stets alle Informationen wie Zielvereinbarungen, Zertifikate, Rechnungen und mögliche Förderbeiträge im Blick haben, werden diese zentral in cobra CRM verwaltet und automatisiert ins Kundenportal hochgeladen. cobra CRM PRO ist somit der Dreh- und Angel-

punkt für alle relevanten Kundeninformationen.

### Grund für die CRM-Einführung

Bei der Wahl des richtigen Tools ging es vor allem darum, ein flexibles CRM-Instrument zu finden, das mit den Anforderungen wachsen kann und zugleich einfach in der Bedienung ist. Da einige Mitarbeiter bereits mit der Handhabung und Funktionsvielfalt von cobra vertraut waren, fiel die Wahl im Jahr 2002 auf cobra – was sich bis heute als richtige Entscheidung erweist.

Massgeblich beteiligt an der Entwicklung der Lösung war stets der cobra-Partner Sercon AG. Bernhard Würsten, Geschäftsführer bei Sercon, begleitete das Projekt von Anfang an. „Es war immer interessant, sich neuen Anforderungen zu stellen und den Wandel der Organisation und

### Im Überblick

#### Unternehmensprofil der EnAW:

Seit 2001 bietet die EnAW ihren Teilnehmern einen Rund-um-Service im Energie-Management mit anerkannten Produkten, Dienstleistungen und ISO-50001-konformen Tools. In der Umsetzung setzt sie auf wirtschaftliche Effizienzmassnahmen, die den Energieverbrauch und den CO<sub>2</sub>-Ausstoss jedes Unternehmens senken.

#### Eingesetzte Lösung:

cobra CRM PRO

#### Anzahl Anwender: 6

#### Einsatzbereich

- Kundenmanagement
- Dokumentenverwaltung
- Anbindung an Kundenportal
- Schnittstelle zum Buchhaltungssystem Abacus

#### Betreuender cobra Partner:

Sercon AG in Männedorf

der cobra-Lösung zu begleiten“, so Würsten.

## cobra als zentrale Datenverwaltung

In cobra CRM werden neben den Adressdaten auch Dokumente, Rechnungsdaten aus Abacus, mögliche Förderbeiträge und Zertifikate aus InDesign verwaltet. Neben der Verwaltung stehen der Prozess und die Weiterverarbeitung der Daten im Vordergrund:

2010 wurde die Verbindung zwischen Intranet / Internet und cobra CRM realisiert. Adressen werden seitdem anhand von Stichwörtern in Gruppen eingeteilt, die dann automatisch den Gruppenbetreuern im Intranet zur Verfügung stehen. So sieht jeder Gruppenmoderator und jeder Berater dank eines individuellen Berechtigungskonzepts lediglich seine Kunden und die damit verbundenen Informationen und Dokumente im Intranet.

Dasselbe geschieht mit den Referenzen auf der Homepage. Sobald der Kunde seine Zustimmung zur Verwendung seiner Daten als Referenz erteilt, bekommt er in cobra CRM ein Stichwort zugewiesen und wird im Internet automatisch veröffentlicht. Eine doppelte Pflege entfällt dadurch.

Bereits zwei Jahre später, im Jahr 2012, konnte ein ähnliches Vorgehen für das Kundenportal realisiert werden. Der Kunde bekommt nun über seinen Account Einblicke in seine Daten. So werden beispielsweise Zertifikate, Zielvereinbarungen oder Rechnungen direkt aus cobra hochgeladen. Auch der Zahlungsstatus wird dem Kunden direkt im Portal angezeigt.

Darüber hinaus hat der Kunde im Portal auch seine persönlichen

Daten stets im Blick – beispielsweise Ansprechpartner, Telefonnummer und E-Mail-Adresse – und kann diese auch jederzeit selbst aktualisieren. Anschliessend werden sie in cobra gespeichert.

Auch in das Newsletter-Tool acyMailing werden die relevanten Adressdaten automatisch hochgeladen, um so Newsletter versenden und auswerten zu können. Dafür können gezielt Adressrecherchen in cobra erstellt werden, damit auch immer die richtige Zielgruppe die relevanten Informationen erhält.

Die Synchronisation zwischen der Buchhaltungssoftware Abacus und cobra CRM wird über einen nächtlichen Austausch abgedeckt. Sobald eine neue Adresse in cobra angelegt ist, wird diese automatisch an Abacus übergeben. Die eindeutige Abacus-ID wird an cobra zurückgespielt, sodass die beiden Programme wissen, welche Daten zusammengehören. Über cobra-Stichwörter, bezogen auf den Rechnungsmonat, werden die Adressen markiert, um anschliessend an Abacus zurückgespielt zu werden. Die in Abacus erstellten Rechnungen werden dann wieder als Dokument in cobra hinterlegt und ins Kundenportal geladen. Auch die Rechnungsdaten werden an cobra CRM übergeben, sodass jederzeit die Rechnungswerte und der aktuelle Zahlungsstatus ersichtlich sind und gegebenenfalls auch danach gesucht werden können.

### Anbindung an InDesign

Ein weiteres Highlight der Lösung ist sicherlich die Anbindung an das Grafikprogramm InDesign. Für die hochauflösenden Zertifikate werden Adressen in cobra CRM recherchiert und anschliessend direkt an InDesign übergeben.

Über das cobra-Feld „Sprache“ wird das Zertifikat automatisch an die

Wunschsprache des Kunden angepasst. Dasselbe geschieht mithilfe von Attributen, die von cobra mitgeliefert werden und die passende Unterschrift im Zertifikat einbinden. Früher mussten Excel-Exporte aus cobra erstellt werden, um anschliessend in InDesign importiert werden zu können. Dieser Vorgang war bei rund 3500 Kunden sehr zeitaufwendig und mühsam, da die individuelle Zertifikaterstellung nicht so schnell und einfach möglich war.

Mit der neuen Schnittstelle hat Bernhard Würsten dem Team der EnAW sehr viel Zeit und Aufwand ersparen können. Selbstverständlich werden auch die Zertifikate wieder über cobra auf das Kundenportal geladen. Auch bei dieser Lösung erweist sich die enge Zusammenarbeit der cobra-Partner mit ihren Kunden als grosser Vorteil. Die Ideen und Möglichkeiten werden gemeinsam erarbeitet und konkretisiert.

Die komplette cobra-Umgebung läuft über die Private Cloud der Sercon AG. So muss sich die EnAW keine Gedanken um die Infrastruktur machen und hat gleichzeitig einen Experten für die Bereiche cobra und Hosting an der Hand.

### Zukunft

In Zukunft soll ein weiteres Kundenportal für Grossunternehmen an cobra CRM angebunden werden. Auch hier ergeben sich neue Herausforderungen, denen sich das Team der EnAW zusammen mit dem cobra-Partner Sercon AG gerne stellt.