

cobra[®] CRM-LÖSUNG BEI

swissstaffing –

Verband der Personaldienstleister der Schweiz

Als Verband der Personaldienstleister der Schweiz vertritt swissstaffing über 380 Unternehmungen und deren Anliegen in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft. Als Kompetenz- und Servicezentrum bietet der Verband Dienstleistungen und Informationen rund um die Branche – und das seit 50 Jahren.

Mit steigender Mitgliederzahl und einem vielfältigen Service- und Dienstleistungsangebot wurden auch die organisatorischen Prozesse und Anforderungen anspruchsvoller und komplexer. swissstaffing wählte vor zehn Jahren cobra als CRM-Partner, um bestehende Prozesse effizienter bearbeiten zu können und zugleich für künftige Anforderungen mit einer flexiblen CRM-Lösung gerüstet zu sein.

Bis 2007 bewältigte swissstaffing seine Mitgliederverwaltung in erster Linie mit Outlook und Excel. «Da unser Team zu dieser Zeit aus nur drei Mitarbeitenden bestand, war das natürlich noch machbar – aber es war auch bereits absehbar, dass mittelfristig eine professionelle Adressverwaltung eingeführt werden musste», schildert Irène Righetti, Leiterin Interne Dienste bei swissstaffing, die Situation vor der Einführung der cobra-Lösung.

Adresshierarchien konnten nicht abgebildet werden, der Versand von Serienmails mit Anhang war nicht möglich, Adressmutationen waren mühsam und die Datenqualität wurde zusehends schlechter.

Auswahlprozess und Gründe für cobra

So entschied sich der Verband dazu, nach einer passenden Software

zu suchen, die Adresshierarchien und die Kontakthistorie abbildete, den Versand und die Nachverfolgung von personalisierten E-Mails mit Anhang ermöglichte und über eine Office-Anbindung verfügte. Zudem sollte die Lösung flexibel und anpassbar für die Angliederung weiterer Abteilungen und künftiger Prozesse sein.

swissstaffing evaluierte insgesamt drei verschiedene Lösungen und Anbieter. «Wir haben uns aufgrund der Nutzerfreundlichkeit, Einfachheit und Flexibilität für cobra entschieden», erläutert Righetti die Gründe für die Einführung der cobra CRM-Lösung.

Einführungsschritte und Einsatzbereiche

Im ersten Schritt wurde die Adressverwaltung von cobra eingeführt, um die Mitgliederverwaltung abzubilden.

Im Überblick

Organisationsprofil

- Verband der Personaldienstleister der Schweiz
- 28 Mitarbeitende
- Standort: Dübendorf

Anforderungen an CRM

- Darstellung von Adresshierarchien und Kontakthistorie
- Office-Anbindung
- Versand und Nachverfolgung von personalisierten E-Mails mit Anhang
- Flexibel und anpassbar für künftige Anforderungen

Entscheidungsgründe für cobra

- Nutzerfreundlichkeit
- Outlook-Integration
- Einfach und flexibel in der Erweiterung
- passende Zusatzmodule und Schnittstellen

Einsatzbereiche bis heute

- Mitgliederverwaltung
- Credit-Verwaltung
- Rechtsdienstberatung
- Veranstaltungsorganisation via EventManager
- Stimmenverwaltung via EntryManager
- Anbindung an ERP
- Anbindung an DMS



Die Einführung der Software und Datenübernahme von Outlook in cobra dauerten gerade einmal zwei Tage.

Es folgte die Anbindung des Event-Managers für die Verwaltung und Organisation der zahlreichen Schulungsangebote, Regionalmeetings und Grossveranstaltungen wie der Generalversammlung der Verbandsmitglieder sowie der Branchenveranstaltung «staffingday».

Vor ein paar Jahren führte der Verband ein Dokumentenverwaltungssystem (DMS) ein, das so an cobra angebunden wurde, dass Dokumente direkt im CRM-System und auch im DMS abgerufen werden können.

Auch die sogenannte Credit-Verwaltung der einzelnen Mitglieder wird mittlerweile in cobra verwaltet. Mitglieder erhalten dabei je nach Teilnahme an Seminaren und Events eine bestimmte Anzahl an Credits. Besonders aktive Mitglieder, die sich stetig durch Kurs- oder Event-Teilnahmen weiterbilden und dadurch viele Credits sammeln, werden mit einem Zertifikat ausgezeichnet. Die Erfassung der Credits pro Mitglied ist komplex, auch weil diese eine Halbwertszeit haben, also nach einer bestimmten Zeit wieder verfallen.

cobra CRM wächst mit den neuen Anforderungen

Neben Administration und Marketingabteilung nutzt auch die Rechtsabteilung cobra für die Nachverfol-

gung und Abrechnung von Dienstleistungen zu Rechtsfragen. Die verrechenbaren Dienstleistungen werden in cobra erfasst und an das Buchhaltungssystem weitergegeben.



Wir haben uns aufgrund der **Nutzerfreundlichkeit, Einfachheit und Flexibilität** für die Lösung von cobra entschieden.

IRÈNE RIGHETTI
Leiterin Interne Dienste

«cobra ist immer das «Herzstück». In den vergangenen Jahren haben wir Systeme wie den Event-Manager, die Web-Extension und das DMS angebunden und können so jederzeit auf alle Daten direkt in cobra zugreifen», veranschaulicht Righetti die Entwicklung der eigenen CRM-Lösung in den vergangenen zehn Jahre.

Für swissstaffing ist das Tagesgeschäft ohne cobra CRM heute nicht mehr vorstellbar. Derzeit arbeiten rund 15 Mitarbeitende mit der Lösung.

Ein effizientes CRM-System ist kein Selbstläufer

Irène Righetti betont, dass ein gut funktionierendes CRM-System und

eine langjährige CRM-Partnerschaft nicht ohne eigenes Zutun möglich sind.

Zum einen ist es wichtig, dass neue Mitarbeitende mit dem System schnell vertraut gemacht werden. Denn Datenpflege und Datenqualität sind für ein funktionierendes CRM essentiell.

Zum anderen braucht es bei einem wachsenden CRM-System, wie es swissstaffing wünscht und einsetzt, einen verlässlichen CRM-Partner, der mit kompetenter Beratung und schnell abrufbarem Support zur Seite steht.

Ausblick: Zukünftige Anforderungen an cobra

Der Branchenverband swissstaffing hat in 50 Jahren Verbandsgeschichte gezeigt, dass er neuen Anforderungen flexibel und schnell gerecht wird.

Entsprechend sind bereits weitere Automatisierungen und Prozessoptimierungen hinsichtlich Dienstleistungen und Mitgliederverwaltung angedacht, die entweder mit der cobra CRM-Lösung umgesetzt oder an diese angebunden werden sollen.

«Diese Umsetzungen müssen dann schnell und geräuschlos vorgenommen werden», erklärt Righetti. **«Dafür braucht es eine anpassbare CRM-Software und einen kompetenten CRM-Partner – beides haben wir in cobra gefunden.»**