

cobra[®] CRM-LÖSUNG BEI**EXPERTsuisse –****Schweizer Expertenverband für Wirtschaftsprüfung, Steuern und Treuhand**

Die Geschichte von EXPERTsuisse reicht bis ins Jahr 1925 zurück. Damals als Schweizerische Kammer für Revisionswesen in Zürich gegründet, ist EXPERTsuisse heute der Expertenverband für Wirtschaftsprüfung, Steuern und Treuhand. Die Branche des Fachverbandes befindet sich permanent im Wandel und die Digitalisierung hat auch hier Einzug gehalten. Als führender Verband will und muss EXPERTsuisse neben seiner Fach- und Managementkompetenz ebenso vermehrt seine digitale Kompetenz unter Beweis stellen. Um hier für die Zukunft gerüstet zu sein, setzt EXPERTsuisse auf die CRM-Lösung von cobra.

Der Fachverband zählt immer mehr Mitglieder. Aktuell gehören rund 9'000 Einzelmitglieder sowie über 800 Unternehmen der Branche an. Diese Unternehmen haben rund 18'000 Mitarbeiter.

EXPERTsuisse bietet seinen Mitgliedern gebündeltes Expertenwissen, unter anderem in Form von Fachexpertisen, Publikationen, Newslettern oder Veranstaltungen. Zahlreiche weitere Leistungen, beispielsweise fachspezifische Aus- und Weiterbildungen, runden das Angebot ab. Dabei setzt der Verband ein besonderes Augenmerk auf seine Dienstleistungsqualität. Damit ein hoher Standard gewährleistet ist, müssen alle Geschäftsprozesse optimiert und miteinander verknüpft sein. Dazu hat EXPERTsuisse mit der Einführung der cobra CRM-Lösung im Bereich der adressbezogenen Prozesse eine gute Grundlage geschaffen.

Aus acht mach eins

«Wir führten zwei Organisationen zu einer Einheit zusammen. IT-technisch war dies mit der vorhandenen Software nicht mehr abbildbar», schildert Daniel Herzog, Leiter Digitalisierung bei EXPERTsuisse die Ausgangslage. «Für uns war klar: wir benötigen eine neue IT-Architektur. Eines der Hauptziele war ein zentrales Adressverzeichnis zu etablieren. Dieses sollte die bisher acht adressführenden Systeme ablösen, die wir im Einsatz hatten.»

Gleichzeitig wurde das komplette Mitgliedswesen umgestaltet. Das neue Mitglieder-Modell war zu umfangreich, um es im Altsystem abzubilden. Diese Aspekte flossen ebenfalls in die Suche nach einem passenden CRM-System mit dem passenden CRM-Partner ein.

Im Überblick**Organisationsprofil**

- Fachverband für Wirtschaftsprüfung, Steuern und Treuhand
- 30 User
- Standorte: Zürich und Épalalinges

Anforderungen an CRM

- Zentrale Adressverwaltung
- Abbildung des komplexen Mitgliedermodells
- Abrechnungsvorbereitung für Mitgliedschaften/Webshop-Bestellungen
- Einfache Updatefähigkeit
- Schnittstellen zu den verschiedenen Umsystemen

Entscheidungsgründe für cobra

- Consultingleistung
- Nutzerfreundlichkeit
- Systemarchitektur
- Möglichkeit einer Step-by-Step-Einführung
- Preis-Leistungs-Verhältnis

Einsatzbereiche bis heute

- Adressverwaltung
- Mitgliederverwaltung
- Steuerung der Rechteverwaltung für Website
- Vorbereitende Fakturierung Webshop/Mitgliedschaften
- Anbindung an Fibu-System
- Anbindung an Website und Webshop

Gesucht – Gefunden

Auf dieser Suche überzeugte cobra mit der richtigen Software und mit ihrer Beratungsleistung. «In cobra fanden wir den Consultingpartner, den wir suchten», sagt Herzog. «Jemanden, der unsere Prozesse versteht, aber auch neue Prozesse gemeinsam mit uns entwickelt. Ebenso wollten wir ein System, mit dem wir die Integration schrittweise umsetzen konnten.»

Ihn überzeugte die einfache Benutzung, die Architektur und die Flexibilität von cobra CRM. Ein weiterer Pluspunkt war das Preis-Leistungs-Verhältnis. Allerdings stand für den Verband von vornherein fest: «Selbst wenn das Produkt perfekt ist – wenn der Beratungspartner nicht passt, würden wir uns dagegen entscheiden», sagt Herzog.

Erster Schritt zur Datenhygiene

Die grösste Herausforderung: 100'000 Adressdaten, die es zu konsolidieren und bereinigen gab. «Maschinell wie auch manuell war hierfür ein enormer Zeitaufwand notwendig», so Herzog. «Unser bereinigter Datenbestand umfasst derzeit rund 51'000 Adressen. Die Dubletten-Prüfung im CRM hilft, Doppelerfassungen zu vermeiden. Nur eine hohe Datenqualität kann uns genaue Ergebnisse liefern. Eine entsprechende Datenhygiene ist dafür die Grundvoraussetzung.»

Effiziente Mitglieder- verwaltung

Das neue komplexe Mitgliedersystem entsprechend abzubilden und abrechenbar zu machen, war eine weitere Herausforderung. Neben der Verwaltung von unterschiedlichen Mitgliederkategorien, -leistungen und -beiträgen muss beispielsweise auch die Deklaration von Weiterbildungsstunden überprüft werden. Diese Prozesse sind nun komplett in cobra abgebildet, ebenso die Abrech-

nung des Mitgliedschaftsmodells. Im Auftragsmodul des CRM-Systems werden jährlich 6'000 Mitglieder-Rechnungen erstellt und direkt an das Buchhaltungs-System zum Druck und Versand übergeben.

In diesem Kontext erfolgten auch die Digitalisierung und Optimierung des Aufnahmeprozesses. Aufnahmege-suche samt Unterlagen können jetzt per E-Mail eingereicht werden und durchlaufen in cobra einen automatisierten Prüfungsprozess. Dies ersetzt die bisherigen Excellisten.



Mit der **flexiblen Architektur von cobra** sind wir für die Zukunft bestens gerüstet. Das **cobra-Projektteam hat das Verständnis** für unsere Besonderheiten und **gemeinsam entwickeln wir unser System strategisch sinnvoll weiter.**

DANIEL HERZOG
Leiter Digitalisierung

Bestellprozess und Abrechnung

Ein weiteres Highlight ist die Anbindung des Webshops an cobra. Der Verband bietet neben Abonnements eine Vielzahl an Fachexpertisen, Büchern und Magazinen. Bestellungen vom Webshop werden direkt an cobra übertragen und alle Parameter werden im System erfasst und verrechnet. Via XML-Schnittstelle erfolgt die Übergabe an das Buchhaltungs-System.

Herzog sagt: «Wir erhalten monatlich mehrere hundert Bestellungen. Da ist es wichtig, dass dieser Prozess durchgängig und vollautomatisiert ist. Wir reduzierten durch cobra un-

sere Bearbeitungszeit um 50 bis 60 Prozent. Das ist eine enorme Zeiter-sparnis und unser Fachpersonal können wir sinnvoll an anderer Stelle einsetzen.»

Automatisierte Berechtigungen

Im nächsten Schritt wurde das umfangreiche Mitgliederportal der Website an cobra angebunden. Das ermöglicht eine zentrale und automatische Steuerung und Generierung der Nutzerberechtigungen aus dem CRM-System heraus. Die Steuerung erfolgt regelbasiert, in Abhängigkeit von Leistungen, Mitgliedschaftsstatus oder vorhandenen Beziehungen. Diese Automatisierung bedeutet eine zusätzliche Erleichterung, spart deutlich Zeit und vermeidet Fehler.

Die Zahlen im Blick

«Neben den Workflows schätze ich vor allem die Reportfunktion. Bisher wurden Berichte ad hoc mittels Excel zusammengestellt. Mit cobra erhalten wir jetzt schnell und einfach per Knopfdruck aussagefähige Auswertungen auf einer verlässlichen Daten-grundlage. Insbesondere die Möglichkeit, Reports zu erstellen und diese quer mit verschiedenen Dimensionen zu verbinden, ist eine grossartige Sache. Ebenso begeistert mich die Recherche-funktion, die ich einfach fantastisch finde», sagt Herzog.

Mit cobra gut aufgestellt in die Zukunft

«Wir können unsere Kunden nun über alle Systeme hinweg eindeutig identifizieren. cobra ist unser füh-rendes System, wenn es um adress-bezogene Daten geht. Prozesse wur-den optimiert und automatisiert, in vielen Bereichen haben wir dadurch Zeit gewonnen. Mit cobra haben wir die Basis dazu gelegt, dass wir in Zu-kunft noch mehr CRM betreiben und weitere adressdatenbezogene Pro-zesse darüber laufen lassen können», resümiert Daniel Herzog.