

## cobra<sup>®</sup> CRM-LÖSUNG BEI

# Psychiatrie Baselland – Psychiatrische Institution für Erwachsene, Kinder und Jugendliche

*Der Ursprung der Psychiatrie Baselland reicht bis ins Jahr 1769 zurück. Damals als Armen- und Invalidenhaus gegründet, gehört es heute zu einer der führenden Einrichtungen für psychiatrische und psychotherapeutische Leistungen. Neben der Erwachsenen-, Kinder- und Jugendpsychiatrie wird das Angebot durch inclusio plus – Arbeiten und Wohnen für psychisch und mehrfach beeinträchtigte Menschen – ergänzt. Gemeinsam mit Universitäten arbeitet man an modernen Therapiekonzepten für die Zukunft. Das Unternehmen setzt dabei auf einen hohen Qualitätsstandard. Damit auch im Kommunikations- und Adressmanagement die Qualität stimmt, hat sich die psychiatrische Institution zur Einführung von cobra CRM entschieden.*

Das öffentlich-rechtliche Unternehmen Psychiatrie Baselland (PBL) mit Hauptsitz in Liestal beschäftigt an acht Standorten über 1'000 Mitarbeitende, die sich um die mehr als 10'000 Patienten pro Jahr kümmern. Hinzu kommen diverse Veranstaltungen wie Fachtagungen, Fortbildungen, Jazz-Matinee oder öffentliche Vorträge. Entsprechend gross ist der Umfang der Adressdaten, der zu verwalten ist. cobra CRM unterstützt hier seit 2018 die Prozesse im Bereich Kommunikations- und Adressmanagement.

### Alt und unpraktisch

Viele verschiedene Excel-Tabellen und unterschiedliche Bearbeitende waren die Ausgangslage bei der Psychiatrie Baselland. Die Verteilung auf diverse Listen bedeutete eine hohe Anzahl an Adressen, die redundant geführt und mehr oder weniger gepflegt wurden. Eine Adressrecherche, die über eine

Zielgruppenliste hinausging, war nur mit grossem manuellem Aufwand möglich. Es gab für die Adresserfassung weder einheitliche Standards noch klare Verantwortlichkeiten für die Pflege und auch keine definierten Prozesse. «Wir hatten zwar eine Datenbank, diese war aber veraltet und unpraktisch. Es gab kein zentrales Instrument für Kommunikations- und Marketingzwecke», schildert Thomas Lüthi, Leiter Kommunikation bei der Psychiatrie Baselland die damalige Situation.

### Zentrale Datenbank mit Rechtevergabe

cobra dient mittlerweile als führende Adressdatenbank, in der die umfangreichen Adressdatensätze zentral geführt und gepflegt werden. Die alte Datenbank sowie die vielen Excel-Listen gehören der Vergangenheit an. Besonderheit bei der PBL sind die

### Im Überblick

#### Organisationsprofil

- Psychiatrische Institution
- ca. 12 User
- Hauptsitz: Liestal, weitere Standorte im Kanton Basel-Landschaft

#### Anforderungen an CRM

- Zentrale Adressdatenbank
- Spezieller Schutz der Adressdaten
- Ganzheitliche Sicht auf Stakeholder
- Anpassbar auf Kundenanforderungen
- Auswertungsmöglichkeiten
- Verwaltung von Veranstaltungen
- Möglichkeit der individuellen Rechtevergabe
- Erstellen von Vorlagen für Versände

#### Entscheidungsgründe für cobra

- Anpassbarkeit an kundenspezifische Bedürfnisse
- Automatische Dublettenprüfung
- Reports und Auswertungen
- Vorhandene Referenzen
- Add on-Modul MAIL+PLUS für Serienmailings
- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

#### Einsatzbereiche bis heute

- Adressverwaltung
- Mitglieder- und Stakeholderverwaltung
- Schnittstellen zu Umssystemen
- Einladung zu Events
- Mailings an Stakeholder



vielschichtigen Adressdaten von Mitarbeitenden, Ärzten und Therapeuten, über Behörden und Privatpersonen bis hin zu Gesundheits- und Bildungsinstitutionen, Vereinen und Verbänden. Ein wichtiger Punkt ist hierbei die Führung der dazugehörigen User-Berechtigungen für die jeweiligen Adressgruppen. Die Rechteverwaltung in cobra ermöglicht es der hauseigenen IT-Abteilung der PBL, diese selbstständig anzulegen.

### Schnittstellen zu cobra

Die Adressdaten wurden aus Excel-Listen und aufbereiteten Daten der Umsysteme in cobra zusammengeführt. Was vorher manuell gemacht wurde, erfolgt heute einmal am Tag automatisiert. So werden Daten zwischen den Umsystemen über einen Datenexport abgeglichen und automatisch in cobra übernommen. Anhand der mitgegebenen ID-Nummern lassen sich Dubletten in cobra abgleichen. Falls keine eindeutige Zuordnung der Daten möglich ist, werden die Adressen neu angelegt. Die Prüfung der Datenaktualität in cobra ist hierdurch gewährleistet. «Auch das Dubletten-Modul ist ein sehr gutes Tool. Die redundanten Daten bleiben dort, bis sie vom berechtigten User bearbeitet werden. All diese Automatisierungen sparen uns Zeit und vermeiden Fehler», sagt Lüthi.

### Kernthema «Versände»

Ziel in der Kommunikation war ein professionelles, einfach zu bedienendes Adressmanagement zur Durchführung von zielgerichteten Aktionen. Bei der PBL sind Versände ein absolutes Kernthema.

In cobra lassen sich die Zielgruppen einfach auswählen und eine Vorlage erstellen. Der Versand wird über das Zusatzmodul MAIL+PLUS durchgeführt. Das in cobra vollständig integrierte Tool ermöglicht eine Trackingfunktion. Im CRM-System erfolgt nach Versand mittels Massenbefehl ein Kontakteintrag in der jeweiligen Adresse.



Ich bin ein grosser Fan der **Digitalisierung** – cobra hilft uns, unsere **Prozesse im Kunden- und Adressmanagement zu optimieren.**

THOMAS LÜTHI  
Leiter Kommunikation

### Das Feedback-Management

Durch die Installation eines in cobra integrierten Feedback-Managements wurde es der Psychiatrie Baselland ermöglicht, Feedback zu erfassen und gezielt Stellung zu nehmen. Die PBL besitzt somit zwei getrennte Datenbanken, einmal für das Adressmanagement und einmal – aus Datenschutzgründen – für das Feedbackmanagement. Über verschiedene Feedback-Kanäle wie vorfrankierte Feedbackkarten, E-Mail, Formulare auf der Website und im Intranet sowie über Social Media gelangt das Feedback zur PBL und ist für alle Anspruchsgruppen durchlässig. Die Dokumentation und Nachverfolgung des

Feedbacks erfolgt im cobra System. Hier ist die gesamte Feedback-Historie abgebildet. Die Feedbacks werden in definierten Fristen bearbeitet und in verschiedene Feedback-Kategorien sowie Eskalationsstufen aufgeteilt. Das Hauptziel ist eine möglichst hohe Zufriedenheit der Feedbackgeber zu erlangen. Daneben sind die Wettbewerbsfähigkeit, die Qualitätsverbesserung und der Aufbau eines langfristig positiven Images weitere massgebliche Ziele. Darüber hinaus ist das Feedback-Management eine Quelle für innovative Ideen. Insgesamt können hierdurch Kosten gespart und Innovationen gefördert werden.

### Das Resümee

«Unser CRM-System ist nur so gut wie unser Input, dessen sind wir uns bewusst. Dies wird für uns auch zukünftig eine Aufgabe bleiben. Vieles wurde schon optimiert: Der Versand geht viel schneller und einfacher, Adressen lassen sich leichter korrigieren, es gibt weniger redundante Daten. Wir haben ein zentrales Adressmanagementsystem, in dem nun die Daten gepflegt werden. Dies ist ein grosser Vorteil, da hilft uns cobra sehr», sagt Lüthi. Für die Zukunft möchte er noch mehr Digitalisierung in das Veranstaltungsmanagement sowie in weitere Versände bringen, um dadurch Zeit einzusparen. «An cobra als Partner schätze ich das Know-how und die partnerschaftliche sowie professionelle Zusammenarbeit», resümiert Lüthi.