cobra® CRM-LÖSUNG BEI

Bildungs- und Beratungszentrum Arenenberg –

Kompetenzzentrum für die Landwirtschaft im Kanton Thurgau

Schloss Arenenberg liegt malerisch am westlichen Bodenseeufer in Salenstein. Einst war es ein Landsitz des französischen Hochadels, heute ist es ein Museum. Das kulturelle Angebot wird durch Tourismus und Bildung ergänzt. In den ehemaligen Wirtschaftsgebäuden des Schlosses befindet sich heute das Bildungs- und Beratungszentrum (BBZ) Arenenberg. Dies umfasst einen Seminar- und Hotelbetrieb, eine Schule für Land- und Hauswirtschaft sowie ein Ausbildungszentrum für Musikinstrumentenbau. Darüber hinaus betätigt sich das BBZ in der Forschung, sieht sich als Think Tank für den ländlichen Raum und bietet Beratungsleistungen für landwirtschaftliche Betriebe im Kanton. Gerade im Beratungsbereich muss ein vielfältiges Spektrum abgedeckt werden. Seit Kurzem trägt hier die CRM-Lösung von cobra zur Optimierung des administrativen Aufwands und der Kundenbetreuung bei.

Landwirte müssen sich mit den verschiedensten Thematiken auseinandersetzen. Ob Pflanzenschutz, Ökologie, Bio-Anbau und Tierhaltung, Direktvermarktung, Bodenbeschaffenheit, neue Techniken oder Hofübergabe – das Bildungs- und Beratungszentrum Arenenberg ist die Anlaufstelle für alle offenen Fragen und kümmert sich um die Förderung und Entwicklung der Landwirtschaft. Im Beratungsbereich stehen den Bauern dafür 35 Mitarbeitende zur Verfügung, die sich um ihre Belange kümmern.

Ein grosses Kunterbunt

Ein Sammelsurium an Excel-Adresslisten, die jeder Berater und jede Beraterin für sich führte, verursachten nicht nur viele redundante Datensätze, sondern ebenso einen erheblichen Pflegeaufwand. «Wir hatten kein zentrales Adress-System. Es war umständlich, sich einen Überblick über die aktuellen Beratungen und deren Historien zu verschaffen», beschreibt Iris Diliso, CRM-Projektleiterin bei BBZ Arenenberg, die Ausgangsituation. «Informationen wurden sehr rudimentär gehandhabt und wenig erfasst. Aber auch als Non-Profit-Organisation müssen wir wirtschaftlich und transparent arbeiten sowie Rechenschaft gegenüber dem Kanton ablegen. Wir hatten ein grosses Kunterbunt, mit dem dies nur schwer möglich war. Dagegen wollten wir etwas unternehmen».

Flexibel und vielfältig

Es standen verschiedene CRM-Lösungen zur Auswahl. «Eine Referenzempfehlung brachte uns zu cobra. Als einziges CRM-System konnte es die gewünschte Adress-Hierarchie abbilden und überzeugte uns mit seiner Flexibilität und Vielfältigkeit», sagt Diliso.

Im Überblick

Organisationsprofil
- Bildungs- und Beratungszentrum für Landwirtschaft und Musikinstrumentenbau
- 150 Mitarbeitende, davon 35 BeraterInnen
- 35 User
- Standort: Salenstein

Anforderungen an CRM
- Zentral gesteuerte Adressverwaltung
- Zentrales Kundenmanagement-Tool
- Serienversände
- Bessere Auswertungsmöglichkeiten
- Einfacher Überblick über zu verrechnende Leistungen

Entscheidungsgründe für cobra
- Flexibilität und Vielfältigkeit des Systems
- Referenzempfehlung
- Vielfältige Auswertungsmöglichkeit
- Abbildung der gewünschten Adress-Hierarchie
- Einfache und schnelle Bedienbarkeit

Einsatzbereiche bis heute
- Adressverwaltung
- Serienversände
- Auswertungen und Reports
- Verbindung zum DMS-System (Fabasoft)
- Schnittstelle zum Landwirtschafts-Informationssystem (LAWIS)

Gute Vorbereitung und intensive Schulung

Dank einer guten Vorbereitung, mit entsprechender Vorlaufzeit, verlief die Datenübernahme reibungslos. Diliso: «Die Projektleitung auf Seiten cobra hat wirklich an alle Eventualitäten gedacht und wir konnten uns im Vorfeld gut vorbereiten. Von Anfang an hat uns cobra auch darauf hingewiesen, dass die Akzeptanz für das System seitens der Mitarbeitenden vorhanden sein muss. Für uns war es daher wichtig, Mitarbeitende mit weniger IT-Affinität ebenso ins Boot zu holen und sie nicht zu überfordern. Durch ein Testsystem und intensive Vor-Ort-Schulungen ist uns dies gut gelungen. Die investierte Vorbereitungszeit hat sich auf jeden Fall für uns gelohnt».

Ein zentrales System

Die bis dato geführten Excellisten beinhalteten nur Daten von Bauern, die aktiv eine Beratung angefragt hatten. Seit der Einführung von cobra gibt es eine Anbindung an das Landwirtschafts-Informationssystem (LAWIS). Durch den Adressenimport von LAWIS stehen jetzt sämtliche Daten von landwirtschaftlichen Betrieben im Kanton zur Verfügung. Diese umfassen bspw. Tiere, Anbau/-art, Mitarbeiteranzahl oder den Betriebsleiter. Ein jährliches Update sorgt für die Aktualität. Alle Daten aus den Excellisten wurden übernommen und Dubletten vor dem Go-live bereinigt. Unabhängig ob heute eine Beratung per E-Mail, Telefon oder vor Ort stattfindet, cobra stellt den Mitarbeitenden des BBZ alle Informationen schnell und übersichtlich zur Verfügung. Zur Besuchsvorbereitung hat jeder Berater die Möglichkeit ein Kundendatenblatt auszudrucken, mit allen Informationen, zum jeweiligen Landwirt. Früher mussten diese Daten mühsam beim Bauern abgefragt werden. Die CRM-Projektleiterin: «Diese Funktion wird rege genutzt. Mit cobra haben wir jetzt alles zentral in einem System. cobra hat uns hier einen grossen Mehrwert geschaffen und spart uns erheblich Zeit».

Die Datenqualität muss passen

«Gerade hinsichtlich der Beratungen ist es für uns wichtig einen Überblick zu haben. Heute können wir jederzeit einen Stand über die aktuellen Beratungen abrufen. Aufgrund der Historie ist sofort ersichtlich, welche Beratung durchgeführt wurde und ob es noch offene Punkte gibt. Wenn ein Mitarbeiter ausfällt, kostet es uns einen Klick und wir kennen den aktuellen Stand seiner Kunden. Wir sehen sofort wieviele Kunden ein Berater betreut und können Anfragen dem richtigen Berater zuteilen – Möglichkeiten, die vorher nicht gegeben waren. Mit cobra haben wir die Grundlage für richtige Zahlen geschaffen. Natürlich setzt dies eine hohe Datenqualität und damit eine permanente Pflege voraus», so Iris Diliso.

> **Die Akzeptanz** für **cobra** ist **sehr hoch** und wir sind auf **einem guten Weg** – cobra ist für uns **ein absoluter Gewinn.**
>
> **IRIS DILISO**
> Assistentin des Leiters Beratung Entwicklung Innovation und CRM-Projektleiterin

Berichte und Abrechnung

Die Leistungserfassung der Berater über ihre Beratungsstunden erfolgt in cobra. Die Beratungsrapporte kann die Administration auf Knopfdruck abrufen und diese mittels Excelliste ins Fibu -System einlesen und abrechnen. cobra löste den manuellen Abrechnungsprozess ab und vermeidet das Übersehen von berechenbaren Leistungen. Der Geschäftsführung stehen mit cobra eine Vielzahl an Berichten zur Verfügung: Wie viele Stunden wurden geleistet und abgerechnet? Mit welcher Betriebsart wird der grösste Umsatz erzielt? Oder welche Themen sind besonders gefragt? Die Auswertungen schaffen eine fundierte Entscheidungsgrundlage und lassen damit unter anderem eine bessere Ressourcenplanung zu. «Die abrufbaren Berichte sind wirklich hervorragend. Das ist genau das, was wir brauchen», sagt Diliso.

Direkte Ansprache

Vor dem Einsatz von cobra versendete der Beratungsbereich seine Mailings oftmals nach dem Giesskannenprinzip. Heute erfolgt das Versenden von Serienemails mit direkter Ansprache. Durch die vorhandenen Zusatzinformationen kann für Informationen, Veranstaltungen oder Kurse exakt die relevante Zielgruppe ausgewählt werden. Dieser Mehrwert kommt auch bei den Kunden an. Vorgegeben ist die Ablage des Schriftverkehrs. Diese erfolgt nach wie vor im Dokumentenmanagementsystem (DMS) des Kantons. Bei der jeweiligen Adresse wird in cobra ein Weblink hinterlegt, der direkt zu der zugehörigen Ablage im DMS führt. Durch cobra konnten diese Prozesse vereinfacht und automatisiert werden. In naher Zukunft soll eine Schnittstelle zum DMS folgen.

Klare Vorteile und hohe Akzeptanz

«Wir spüren mittlerweile klar die Vorteile von cobra. Wir haben einen besseren Überblick und bekommen notwendige Informationen auf Knopfdruck. Ich finde vor allem die Recherchefunktion sensationell. Die Zeitersparnis, die wir durch cobra erhalten, ist ein grosser Aspekt. Auch die Mitarbeiterakzeptanz gegenüber der CRM-Lösung stimmt. Da cobra wirklich auf uns abgestimmt ist, fühlen sich alle mit dem System wohl. Gleiches gilt für die Zusammenarbeit. Ich will hier ein dickes Lob aussprechen! Uns wird immer schnell und unkompliziert geholfen. Ich kann cobra nur weiterempfehlen», fasst Iris Diliso zusammen.