



## cobra® CRM-LÖSUNG BEI

# Thun-Thunersee Tourismus –

## Der Verein für Tourismusförderung für die Region Thunersee

*Mediterran trifft alpin – durch sein mildes Klima gilt die Stadt Thun als Riviera des Berner Oberlandes. Eingebettet in einer alpinen Landschaft liegt sie am gleichnamigen und grössten See des Kanton Berns: dem Thunersee. Durch die traumhafte Lage ist die Gegend eine beliebte Ferienregion. Das Tourismusbüro Thun-Thunersee Tourismus (TTST) in Thun vertritt die Region nach aussen, betreut die Gäste vor Ort und entwickelt mit seinen Partnern und Mitgliedern vielfältige touristische Angebote für die Besucher. Als Tourismusverein vermarktet, gestaltet und fördert er die regionale touristische Entwicklung. Die CRM-Software von cobra hilft bei einer effizienteren Bearbeitung der Mitglieder- und Adressverwaltung und unterstützt das Destinations-Management.*

Thun-Thunersee Tourismus gehört als Submarke zur Dachorganisation Interlaken Tourismus. Der TTST betreibt eine gezielte Standortvermarktung und ist regionaler Interessenvertreter gegenüber Wirtschaft und Infrastruktur, wenn es um tourismuspolitische Themen geht. Der Tourismusverein ist die Informationsstelle für alle touristischen Anliegen, sei es für Gäste wie auch für Einheimische und Mitglieder. Neun Mitarbeiter kümmern sich direkt oder indirekt um die Gäste- und Mitgliederbetreuung sowie um die regionale Vernetzung mit Gemeinden und weiteren Einrichtungen.

### Wunsch nach mehr Effizienz

Ob Vermarktung von Ferienwohnungen oder Hotels, Verkauf von Tickets für Veranstaltungen oder Schifffahrt, Buchungen von Stadtführungen, Organisation von Events oder Mitgliederverwaltung, Ausgabe von Broschüren etc. – als Info- und Serviceeinrichtung bietet TTST den

Gästen und Einheimischen eine Vielzahl an touristischen Dienstleistungen. Zu diesen Aufgaben gehört gleichwohl die Verwaltung der umfangreichen Adressen, für deren Verwaltung es bisher keine zentrale Datenbank gab. Die Adressen wurden in unzähligen Excel-Listen verwaltet und der administrative Aufwand war enorm und zeitaufwendig. Kunden- und Mitgliederdaten mussten in verschiedenen Listen mehrmals erfasst und gepflegt werden. Darüber hinaus bestand durch die manuelle Dateneingabe stets die Gefahr einer gewissen Fehlerquote. Gleichzeitig fehlte es an einer zentralen Ablage für die Hinterlegung einer Kontaktgeschichte. Der Wunsch nach einer Prozessautomatisierung war entsprechend gross und es wurde nach einer passenden Lösung gesucht. Diese fand sich recht schnell in cobra. Die CRM-Lösung konnte die notwendigen Anforderungen ebenso abbilden, wie die gewünschte Schnittstelle zum eingesetzten ERP-System „sage“.

### Im Überblick

#### Organisationsprofil

- Tourismusverband für die Thunersee-Region
- 9 Mitarbeiter
- 6 User
- Standort: Thun

#### Anforderungen an CRM

- Ablösung von Excel-Listen durch eine zentrale Adressverwaltung
- Hinterlegung einer Kommunikationshistorie
- Veranstaltungsmanagement
- Unterstützung des Welcome Centers
- Zielgruppenorientierte Massenversendungen
- Prozess-Abbildung für Stadtführungen
- Prozessoptimierung

#### Entscheidungsgründe für cobra

- Einfaches und flexibles CRM-System
- Projekt-Know-how von cobra
- Übersichtliche Cockpitansicht
- Abdeckung des Anforderungsprofils
- Schnittstelle zum ERP-System sage

#### Einsatzbereiche bis heute

- Zentrale Adressverwaltung von Kunden und Mitgliedern inkl. Beiträgen
- Serienversände
- Stadtführungen
- Veranstaltungsmanagement
- Schnittstelle zum ERP-System
- Microsoft Office Integration

## Digitalisierte Mitgliederstammdaten

«Eines unserer Hauptziele war eine bessere Organisation unserer Mitgliederverwaltung. Bisher bestand unser Mitgliederwesen aus einer Vielzahl an Excel-Listen. Wir haben 650 Mitglieder und bis dato keinen Automatismus bei den Mitgliederdaten, bei der Rechnungsstellung der Beiträge oder beim Versand von Einladungen für die Mitgliederversammlung. Wir sind irgendwann an unsere Grenzen gestossen», berichtet Nathalie Hägler, Produktmanagerin MICE & Direktionsassistentin bei Thun-Thunersee Tourismus. Heute findet die komplette Verwaltung der Mitgliederdaten und der Beiträge sowie alle Versände in cobra statt. Dazu werden in cobra bereits bei der Neuanlage eines Mitglieds sowohl die Adressdaten wie auch die Mitgliedschaft mit Eintrittsdatum und Anzahl der Stimmrechte erfasst. So finden sich in der Mitgliederliste beispielsweise Hotels, Ferienwohnungen, Gastronomie, Vermietstationen aber auch Banken, Versicherungen, Restaurants oder Museen. Je nach Mitgliederkategorie berechnet sich der Mitgliedsbeitrag z. B. nach Zimmer, Bettenanzahl, Bildeintrag auf der TTST-Webseite oder nach der Anzahl der Bestuhlung. Gleichzeitig kann der Mitgliedsantrag, und das Kontaktmanagement als Historie in der CRM-Lösung hinterlegt werden. Jeder Vorgang lässt sich damit problemlos nachverfolgen.

## Generierung von Rechnungen

Die zentrale Datenerfassung und -pflege sowie die Errechnung des Mitgliedsbeitrages erfolgt in cobra. Die Debitorendaten sowie der berechnete Jahresbeitrag werden aus cobra mittels Schnittstelle an das ERP-System zur Rechnungserstellung übergeben. Hägler: «Als cobra eingeführt wurde, stand die Erstellung und der Versand der Mitgliederrechnungen an. Dies verlief reibungslos und war gleich die beste Gelegenheit, bei

unseren Mitarbeitern für die Vorteile von cobra zu werben. Um somit noch mehr Akzeptanz für das neue System zu erreichen.»



Mit **cobra** haben wir eine **zentrale Adressverwaltung** und sind **dadurch professioneller** und **zeitlich schneller**.

**NATHALIE HÄGLER**

Produktmanagerin MICE/Direktionsassistentin

## Mitglieder gleichzeitig Kunden

Die Mitglieder des Vereins sind gleichzeitig auch Kunden des TTST. Vor allem Ferienwohnungsbesitzer sind eine Zielgruppe, die der Verein besonders bewirbt. So sind alle Besitzer von Ferienwohnungen, die auf der Webseite des Vereins zu finden sind, gleichzeitig Mitglied. «Unser Backoffice für die Ferienwohnungsverwaltung nutzt das PRINT+PLUS Modul für die administrative Korrespondenz.» In cobra sind alle Dokumenten-Vorlagen hinterlegt. Das Zusatzmodul erlaubt die Erstellung eines automatischen Seriendrucks inklusive vorausgefüllten Feldern, deren Inhalte aus dem CRM-System gezogen werden. Eine Möglichkeit, die es vor cobra nicht gab.

## Organisation der Mitgliederversammlung

Jährlich findet eine Generalversammlung für die Vereinsmitglieder statt. Die Planung und Abwicklung der Veranstaltung soll zukünftig ebenfalls über cobra laufen. Per E-Mail werden die Einladungen und Stimmrechtskarten aus cobra heraus verschickt. Gleichzeitig erfolgt die Versendung der Einladung an Medienvertreter, Partner, Bund und Persönlichkeiten aus der Politik. Die Stimmrechtsliste aus dem CRM-System erleichtert die

Erfassung der Stimmberechtigten zur Veranstaltung. Dies ist notwendig, denn nur mit einer bestimmten Stimmenanzahl ist man beschlussfähig. Möglich ist auch die Erstellung einer Anwesenheitsliste oder die Vorbereitung von Namensschildern, die cobra für diese Zwecke bereit hält. «Aufgrund der aktuellen Situation konnten wir die Möglichkeiten von cobra hier nicht ausschöpfen. In Zukunft wollen wir cobra vermehrt als Organisationstool für Veranstaltungen nutzen», erklärt Hägler.

## Geplante Stadtführungen

Durch die Pandemie wurden ebenso die Stadtführungen ausgebremst. Deren Buchung und Planung im CRM-System konnte nicht wie angedacht eingeführt werden. «Unser Ziel ist es noch dieses Jahr den Prozess der Organisation und der Buchung von Stadtführung komplett in cobra zu integrieren. Wir sind gerade dabei, den Workflow zu überarbeiten und wollen diesen in cobra neu definieren», sagt Hägler.

## Grosse Herausforderung

«Für uns war die Einführung eines CRM-Systems eine Herausforderung. Es war eine grosse Veränderung von den Excel-Listen zu einer ganzheitlichen CRM-Lösung. Heute sind wir froh, dass cobra das führende System für unser Adressmanagement ist. Ich nutze es täglich. Die verschiedenen Funktionen wie die schnelle Recherche von Adressen anhand von Kategorien, Mailings, aber auch Statistiken und Auswertungen waren vorher so nicht machbar und ersparen uns viel Zeit. Die eingesparte Zeit ist unser ROI. Die Zusammenarbeit mit cobra als Partner klappt sehr gut. Unser Ziel ist nun, cobra in unserem Tourismusbüro (Welcome Center) vermehrt einzusetzen und noch mehr Know-how hinsichtlich des CRM-Systems aufzubauen», fasst Nathalie Hägler abschliessend zusammen.