



cobra®
CRM

schneller erfolgreich



cobra® CRM-LÖSUNG BEI

Verein Internationale Lauberhornrennen – Organisationskomitee des FIS Ski World Cup in Wengen

Wenn Millionen von TV-Zuschauerinnen und -Zuschauern gebannt vor den Geräten sitzen, zehntausende Besucher vor Ort auf gutes Wetter hoffen und Partystimmung verbreiten, dann steht das Ski Weltcup-Rennen am Lauberhorn auf dem Programm.

Die CRM-Lösung von cobra unterstützt die Organisatoren bei der Umsetzung dieses alljährlichen Sport-Highlights.

Wenn sich der Ski-Rennzirkus seit 1930 wie jedes Jahr auf den Weg nach Wengen im Berner Oberland macht, steht unter anderem auch wieder die längste Weltcup Abfahrt auf dem Programm. Der Klassiker zieht Fans seit Jahrzehnten in seinen Bann. Nicht zu vergessen die Super-Kombination am Freitag und der Slalom am Sonntag. Also ein ganzes Wochenende faszinierende Rennen in einer einzigartigen Umgebung.

Der Weg zum Rennen ist bestimmt nicht der Einfachste. Nicht nur Athleten, Funktionäre, Betreuer, Helfer und Zuschauer werden mit der Wengeneralpbahn von Lauterbrunnen nach Wengen gebracht. Auch sämtliche Güter wie Rennmaterial, Tribünen, Zelte, Sponsorenartikel usw. werden Zug um Zug auf 1'274 Meter über Meer gefahren und von

dort aus weiterverteilt. Also Logistik vom Allerfeinsten. An die Adress-Verwaltung, in welcher unter anderem Sponsoren, Redner, Vertragspartner und Ehrengäste verwaltet werden, stellt das Team hohe Ansprüche.

Der cobra Solution Partner ProIT Informatik AG aus Muttenz kümmert sich um die CRM-Lösung beim Verein Internationale Lauberhornrennen. In einer ersten Phase ging es darum festzulegen, welche Standardfunktionalitäten von cobra die Bedürfnisse des Kunden abdecken und in welchen Bereichen Zusatzentwicklungen umgesetzt werden müssen.

Viele Ideen waren auf dem Tisch und es wurde mit Mindmaps aufgeschlüsselt, in welchen Schritten das Ziel erreicht werden kann.

Im Überblick

Organisationsprofil

- Verein Internationale Lauberhornrennen
- 16 User
- Standort: Wengen

Anforderungen an CRM

- Zentrale Adressenverwaltung der Gastredner und Administration der Vorträge
- Einfache Updatefähigkeit
- Transparente Kundenhistorie mit Dokumentenablage
- Auswertungsmöglichkeiten

Entscheidungsgründe für cobra

- cobra als zentraler Datenpool
- Nutzerfreundlichkeit
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- cobra CRM kann jederzeit an die sich jährlich ändernden Bedürfnisse angepasst werden

Einsatzbereiche bis heute

- Adressverwaltung
- Vertragsverwaltung
- Gäste- und Helfer-Verwaltung

Betreuender cobra-Partner

- ProIT Informatik AG



Von Anfang an war klar, dass das Projekt in Etappen durchgeführt werden muss – und mit jeder Durchführung des Events neue Ideen und Wünsche dazukommen werden.

Die gesamte Gästeverwaltung via cobra ist schon seit einiger Zeit im Einsatz. Hier kann zum Beispiel über verschiedene Parameter definiert werden, welcher Gast an welchem Tag kommt und ob dieser namentlich erwähnt werden muss oder nicht. Der Verein legt grössten Wert darauf, in cobra absolut einwandfreie und akkurate Daten zu verwalten. Gerade bei den Helfer-Adressen handelt es sich von Jahr zu Jahr um unterschiedliche Datensätze. Mit der Im- und Export-Funktionalität von cobra ist es einfach, Daten in cobra zu bearbeiten und anschliessend nach Gebrauch auch wieder aus dem Datenstamm zu entfernen.

An einem mehrtägigen Anlass wie den Lauberhornrennen gibt es bei verschiedenen Hotspots wie dem VIP-Zelt oder im Zielbereich zahlreiche Gastredner. Die dafür nötigen Listen, welcher Redner wann und wo spricht, werden ebenfalls in cobra erstellt. Dafür wird, gemäss Mike Hachen, Projektleiter des Solution Partners ProIT, auf eine Stan-

dardfunktionalität von cobra CRM zurückgegriffen. Via der Zuordnung von entsprechenden Stichworten sowie gewichteten Auswahllisten, wird bei der Listenerstellung automatisch der – wenn man so will – ranghöchste Redner, als erster gelistet.

Neben der Verwaltung der Adressen war es ein Hauptziel, zukünftig alle Verträge innerhalb von cobra zu verwalten und auszuwerten. Für den Geschäftsführer ist es wichtig, die verschiedenen Verträge jährlich in einem Tool auf ihre Wirtschaftlichkeit zu prüfen und gegebenenfalls kurzfristig Korrekturen vornehmen zu können. Auch die Buchhaltung kann die für die Abrechnung nötigen Daten aus dem System beziehen und in verschiedenen Formaten exportieren. Der Business Partner hat nun eine Lösung für den Kunden entwickelt, welche über verschiedene Zusatztabelle sicherstellt, dass die Felder in cobra verwendet und in Recherchen einbezogen werden können.

Der ProIT Betreuer hat bei seinen regelmässigen Besuchen beim Kunden auch ein Auge darauf, dass beim Verein immer die neuste Version von cobra im Einsatz ist. Die Erweiterung

wurde so programmiert, dass Änderungen, welche durch einen Versionswechsel von cobra nötig werden, rasch und ohne grossen Aufwand realisiert werden können. Somit ist immer sichergestellt, dass Updates ohne grossen Aufwand durchgeführt werden können.

Beim nächsten Rennen soll es nun möglich sein, die gesamten Daten für die Akkreditierung, welche heute in einer Dritt-Lösung verwaltet werden, in cobra zu migrieren. Die Tickets werden dann weiterhin in der bestehenden Lösung erstellt, die Adress-Daten inklusive der gesamten Historie aber in cobra abgelegt. So kann sichergestellt werden, dass von Jahr zu Jahr mehr Daten zentral verwaltet werden und damit auch zugänglich und recherchierbar sind.