

Success Story

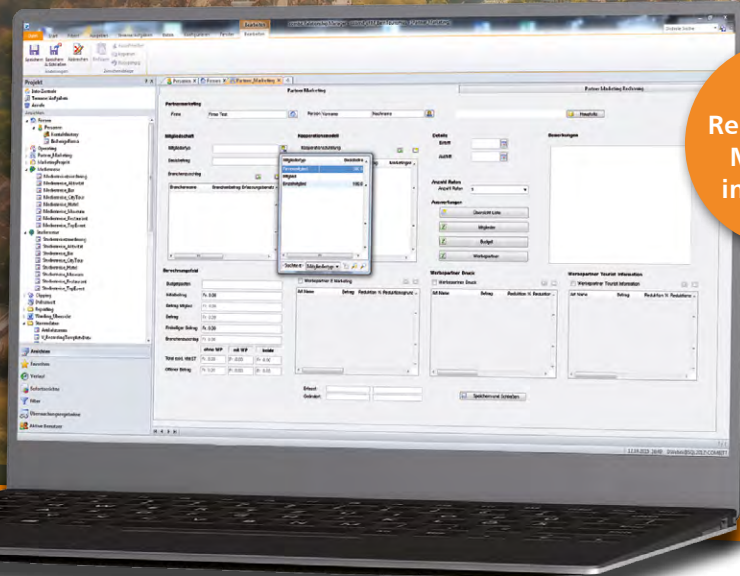
combit CRM | Bern Welcome

combit®

Umgesetzt durch Solution Partner **ONAX AG – it solutions**

BERN⁺

CRM auf Weltkulturerbe- Niveau



Herausforderung

- ✓ Zentrale CRM Lösung für alle Bereiche
- ✓ Vernetzung großer Datenmengen
- ✓ Effiziente Verwaltung

Erfolg

- ✓ Perfekter Kundenservice für Bern-Besucher
- ✓ Gewinnbringendes Partner-Marketing
- ✓ Zeitersparnis und Übersichtlichkeit in Personalverwaltung und Logistik

Unternehmen

Bern ist ein Juwel unter den Schweizer Städten. UNESCO Weltkulturerbe seit 1983 und von Goethe als „die Schönste, die wir je gesehen haben“ gepriesen, bietet die Stadt Touristen unglaublich viel für Augen, Ohren und Gaumen. „Dieser Tourismus-Genuss stellt hohe Ansprüche an unser Marketing-Konzept“ erklärt Michael Keller, Leiter Tourismus von Bern Welcome. Sein Ziel: Jeder Besuch der Stadt soll zum unvergesslichen Erlebnis werden.

Herausforderung

Bern Welcome suchte eine vielseitige CRM Lösung, um das immense Angebot an Hotels, Gastronomiebetrieben und Events optimal für die Besucher nutzbar zu machen. Gleichzeitig sollte das Partnermarketing perfektioniert werden. „Bei der Entscheidung für eine Software lege ich Wert auf offene Schnittstellen, Benutzerfreundlichkeit

und erstklassige Performance“, beschreibt Keller die Suche. combit Solution Partner ONAX aus Cazis überzeugte ihn mit einer individuell angepassten CRM Solution.

CRM Lösung

Im combit Relationship Manager (CRM) läuft die Stammdatenverwaltung über verschiedene Registerkarten, die mit den Kontaktdaten der Besucher und Veranstalter sowie mit zusätzlichen Informationen vernetzt sind. Das Team von Bern Welcome kann so jederzeit ein individuelles Angebot für Touristen zusammenstellen.

Speziell auf den Wunsch von Bern Welcome hin entwickelte ONAX ein Partnermarketing-Tool, mit dem Mitgliedschaften erfasst und effizient verwaltet werden. Bei einem Mailing werden die gewünschten Mitglieder ausgewählt und via Serienbrief oder eMail direkt über Neuigkeiten informiert. Die Mitgliederbeiträge sind im

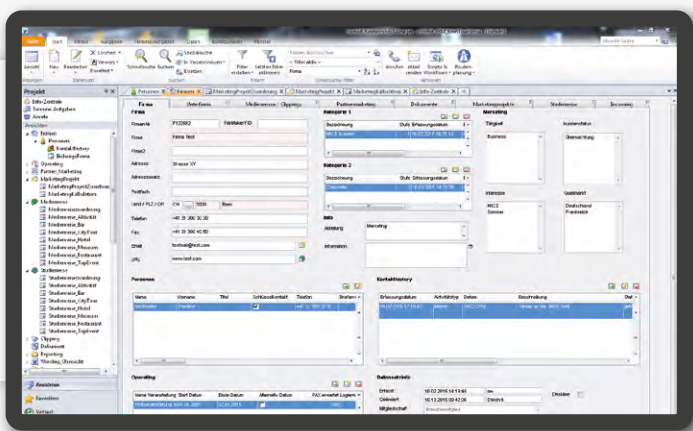
System hinterlegt und Rechnungen per Knopfdruck erstellt. Die Abrechnung wird automatisch in die Kontakt-Historie übertragen und ist so jederzeit transparent. Im Arbeitsalltag ist diese Kontakt-Historie ein wahrer Wissenspool, der den Service für die Partner optimal gestaltet.

Für die Organisation und Verwaltung von Medienreisen erstellte ONAX im cRM eine eigene Registerkarte. Damit hat das Team von Bern Welcome jetzt einen hervorragenden Überblick über die bevorstehenden Medienbesuche, deren Programm und Teilnehmer. Die publizierten Medienberichte werden im cRM übersichtlich dokumentiert.

Um die Planung und Budgetierung der eigenen Marketing-Aktivitäten im Auge zu behalten, steht das Register „Marketingprojekte“ zur Verfügung. Dort werden die Projekte samt budgetierten Ein- und Ausgaben aufge-

Sprachen sicherstellt. Der gesuchte Begriff kann in der Suchmaske eingegeben und in der gewünschten Sprache abgerufen werden. Dies sorgt für die stets korrekte Bezeichnung von Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen und Örtlichkeiten.

Die individuelle Anpassung des cRM für Bern Welcome wurde durch ONAX vorangetrieben. Der combit Solution Partner erstellte ein komplexes Modul zur Erfassung und Verwaltung der Personalstammdaten und der Zeiterfassung. Ein- und Austritte, Gehälter, Spesen und Pauschalen werden übersichtlich erfasst und per Knopfdruck ausgewertet. So sind die Personalverantwortlichen von Bern Welcome bestens über die Jubiläen der Mitarbeiter informiert und stets auf dem aktuellsten Stand in Sachen Gleitzeit, Überzeit und Ferien der gesamten Belegschaft. Die Datensätze können nach gewünschten Kriterien einfach und zweckmässig gefiltert und für Auswertungen verwendet werden.



„Durch die maßgeschneiderte Stammdatenverwaltung machen wir den Besuchern von Bern jederzeit ein individuelles Angebot.“

Michael Keller, Leiter Tourismus, Bern Welcome

listet. Über die flexible Erinnerungsfunktion erhält das Team drei Tage vor dem Anlass einen Reminder, und kann, falls erforderlich, letzte Vorbereitungen treffen.

Mit der Lagerkontrolle konnte ein weiterer Arbeitsprozess von Bern Welcome im cRM integriert werden. Im separaten Register „Spedition“ dokumentiert das Team die Ein- und Ausgänge der Werbemittel der entsprechenden Lagerorte. Dank des klaren Überblicks sind Verbrauch und Verteilung des Werbematerials nun viel effektiver.

Ein weiterer Pluspunkt des cRM ist das individuell für Bern Welcome geschaffene Register „Wording“, das die einheitliche Verwendung von Begriffen in unterschiedlichen

Fazit

Michael Keller beziffert bereits nach kurzer Einsatzzeit des combit Relationship Manager signifikante Einsparungen: „Früher dauerte die Vorbereitung für einen Jahreswechsel zwei Tage, nun geschieht dies automatisch per Script.“ Für die Mitarbeiter von Bern Welcome ist in Sachen CRM einfach alles einfacher geworden und das System läuft stabil und zuverlässig. Besonderer Pluspunkt: „Neue Mitarbeiter finden sich jetzt viel schneller zurecht!“ So blickt Keller sehr zuversichtlich in die Zukunft: „ein großer Vorteil des cRM ist seine Ausbaufähigkeit. Damit sind wir bestens gerüstet, den Besuchern der Stadt und Region Bern weiterhin unvergleichliche Aufenthalte zu ermöglichen.“

Früher dauerte die Vorbereitung für einen Jahreswechsel zwei Tage, nun geschieht das automatisch [...] Neue Mitarbeiter finden sich jetzt viel schneller zurecht!



Michael Keller

Leiter Tourismus, Bern Welcome