



**hotelfachschule thun**  
soul passion system

## cobra<sup>®</sup> CRM-LÖSUNG BEI

# Hotelfachschule Thun –

**Eine der führenden Managementschulen für Hotellerie und Gastronomie in der Schweiz**

*Die 1986 gegründete Hotelfachschule Thun bereitet rund 260 Studierende in einem eidgenössisch anerkannten, praxisorientierten Bildungsgang auf die Herausforderungen im Hotel- und Gastgewerbe vor. Zu den 2'200 Alumni zählen zahlreiche Führungskräfte im nationalen und internationalen Umfeld. Zur Trägerschaft der Höheren Fachschule gehören der Kanton Bern, die Stadt Thun sowie der Schweizer Hotelunternehmerverband hotelleriesuisse. 2017 entschied sich die Hotelfachschule Thun für die Einführung von cobra CRM.*

In den 90er-Jahren führte die Hotelfachschule eine Schulverwaltungssoftware ein, die hauptsächlich als Datenbank und Textverarbeitungsprogramm diente. Weitere Aufgaben und Daten wurden mit Excel-Listen verwaltet. Im Lauf der Jahre entwickelte sich das Aufgabenprofil der Hotelfachschule weiter, und damit auch deren Anforderungen an die bestehenden Softwarestrukturen. Man beschloss die Ablösung der ausgedienten Schulverwaltungssoftware und zahlreicher Excel-Listen und begann die Evaluation einer neuen Lösung. Diese sollte unter anderem CRM-Funktionalitäten wie Daten- und Adressverwaltung, Einzel- und Serienmailings, Vorlagenverwaltung sowie Auswertungen aufweisen.

### **Stolpersteine in der Evaluation**

Trotz sorgfältigem Auswahlprozess mithilfe eines ausführlichen Anforderungskatalogs und einer Ausschreibung sollte die anschliessen-

de Einführung der ausgewählten CRM-Software scheitern: Zwar deckte das ausgewählte CRM-System die Anforderungen der Hotelfachschule wie gewünscht ab, aber der Anbieter konnte diese nicht wie vereinbart liefern und implementieren. «Durch die Liefer- und Einführungsschwierigkeiten unseres damaligen CRM-Anbieters gerieten wir für zweieinhalb Jahre in eine Art «Stillstand», erinnert sich Roger Küffer, Leiter Informatik der Hotelfachschule Thun. «Uns war zum einen die Nutzung der neuen Software nicht möglich, zum anderen wurde die Abwicklung des Tagesgeschäfts mit dem Altsystem immer ressourcen-aufwändiger, da wir dessen Grenzen längst erreicht hatten.»

### **Entscheidung für cobra als CRM-Partner**

Als feststand, dass die ursprünglich ausgewählte CRM-Software nicht eingeführt werden konnte, kümmerte sich Küffer um die Auswahl einer

### **Im Überblick**

#### **Organisationsprofil**

- Managementschule für Hotellerie & Gastronomie
- 58 Mitarbeitende und Lehrpersonen
- Standort: Thun

#### **Anforderungen an CRM**

- Zentrale Daten- und Adressverwaltung
- Ausgabe von Serienbriefen & Einzeldokumenten
- Vorlagenverwaltung
- Auswertungen
- Flexibel und anpassbar für künftige Anforderungen

#### **Entscheidungsgründe für cobra**

- Intuitive Benutzeroberfläche
- Anpassungen schnell und einfach umsetzbar
- Einfach und flexibel in der Erweiterung
- Vertrauen in cobra als strategischem CRM-Partner

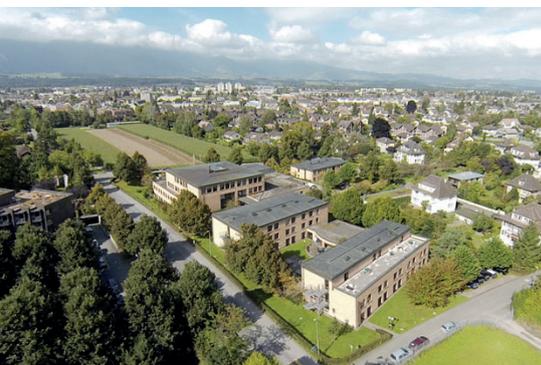
#### **Einsatzbereiche der cobra-Lösung bis heute**

- Studentenverwaltung
- Lehrmittelabrechnung
- Praktikerverwaltung
- Automatisierte Notenberechnung nach individuellem Algorithmus
- Zeugnisdruck
- Verwaltung von Seminaren und Kursen
- Verwaltung von Dispensationen und Absenzen
- Reports und Auswertungen

alternativen CRM-Lösung und kam im Herbst 2016 mit cobra in Kontakt. «Die cobra-Lösung hat mich schnell überzeugt: Die Benutzeroberfläche ist ansprechend, unsere Prozesse können wie gewünscht in cobra CRM abgebildet werden und wir haben mit cobra einen vertrauensvollen und kompetenten CRM-Partner gefunden», erinnert sich Küffer an die Entscheidungsgründe für cobra.

## Einführungsphase

Damit für die Hotelfachschule eine perfekt auf ihre Anforderungen abgestimmte CRM-Lösung implementiert werden konnte, führte cobra vorab eine individuelle und zielgerichtete CRM-Beratung durch. «cobra hat sehr schnell verstanden, wie unsere Schule funktioniert, was gebraucht wird und was nicht. Die eingebrachten Ideen und Optimierungsvorschläge waren und sind sehr wertvoll», berichtet Küffer über die Beratungsleistung durch cobra.



**Ein knappes halbes Jahr nach dem ersten Vor-Ort-Termin war cobra CRM bei der Hotelfachschule Thun eingeführt.** Das bedeutet: Die Datenverwaltung der Studierenden, die Verwaltung von Praktika, Notenblätter, der Zeugnisdruck, die Abrechnung von Schulgebühren, Lehrmitteln und von sämtlichen studienbezogenen Kosten, interne und externe Fachkurse sowie Dispensationen und Absenzen werden heute in cobra bearbeitet. Eines der Highlights ist die automatische Notenberechnung: Ein

in cobra hinterlegter Algorithmus berechnet, unter Berücksichtigung verschiedener Gewichtungen, die jeweiligen Benotungen. Auf Knopfdruck können so Zeugnisse in cobra erstellt und direkt gedruckt werden.

## Datenübernahme

Die Datenübernahme wurde selektiv und Schritt für Schritt angegangen. «Ich möchte nicht das alte System in neuem Gewand, sondern unsere Prozesse mit der neuen Software stetig verbessern», erklärt Küffer die Vorgehensweise.



**cobra hat sehr schnell verstanden, wie unsere Schule funktioniert, was gebraucht wird und was nicht. Die eingebrachten Ideen und Optimierungsvorschläge waren und sind sehr wertvoll.**

**ROGER KÜFFER**  
Leiter Informatik

Die Hotelfachschule setzt auf die Einbindung, Motivation und Sensibilisierung der Mitarbeitenden. Diese waren von der neuen cobra CRM-Lösung schnell begeistert. Obwohl viele der Mitarbeitenden fast zwei Jahrzehnte das Altsystem gewohnt waren, fanden sie sich sehr schnell in der neuen Lösungsumgebung zurecht.

Dieser schnelle Erfolg liegt insbesondere am internen Schulungsprozess: Wöchentlich treffen sich die fünf bis sechs Key User zu einem zweistündigen Meeting. Die in der vorangegangenen Woche gesammelten Fragen der Mitarbeitenden werden dann gemeinsam besprochen. Küffer ergänzt: «Wir nutzen unsere Schulungstreffen auch, um einheitliche Arbeitswei-

sen abzustimmen.» Ein wichtiger Pluspunkt für die Datenreinheit und -pflege, die ausschlaggebend für Auswertungen und Reports ist.

Nimmt die Anzahl der Fragen ab, wird der zeitliche Abstand zwischen den Schulungsmeetings einfach vergrössert. Sobald neue Funktionen genutzt werden, finden die Key User-Treffen wieder wöchentlich statt.

## Projekterfolg & Wirtschaftlichkeit

Bereits wenige Monate nach dem Go-live der cobra CRM-Lösung ist eine deutliche Zeitersparnis zu erkennen. Reports, Berichte und Zeugnisse, deren Erstellung früher zeitaufwändig war, können heute schnell, unkompliziert und in besserer Qualität in cobra ausgegeben werden. «Ich habe die Zusammenarbeit mit einem Partner noch nie so gut erlebt», lobt Küffer den Projekterfolg. «Und für die Hotelfachschule war und ist die CRM-Einführung schliesslich ein sehr grosses Projekt, eine zentrale Sache.»

## Ausblick & Zusammenarbeit

Die Möglichkeiten und Funktionen, die cobra der Hotelfachschule Thun bietet, sind längst noch nicht ausgeschöpft: Im nächsten Schritt möchte die Hotelfachschule das Akquise-Tool in cobra für sich nutzen, um interessierte und potenzielle Studierende zielgerichtet mit den passenden Informationen erreichen zu können.

Auch die Anbindung an bestehende Systeme wie an das Buchhaltungssystem *Sage* soll in den kommenden Monaten umgesetzt werden. Auch gibt es bereits Überlegungen, cobra an eine E-Learning-Plattform anzubinden, die im Laufe der nächsten Jahre eingeführt werden soll. «Mit cobra als CRM-Partner fühlen wir uns für kommende Herausforderungen sehr gut gerüstet», betont Küffer abschliessend.