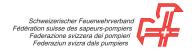
Feuerwehrverband lässt administrativ nichts anbrennen – Abacus-Software bildet einen gesamten Verband ab

Die Abacus-Gesamtlösung beim Schweizerischen Feuerwehrverband deckt sämtliche Aktivitäten von der Mitgliederverwaltung bis zum Reporting nach Kostenstellen ab. Mit Hilfe der im Hintergrund operierenden Business Process Engine wird über das CRM das gesamte Kursangebot organisiert und abgewickelt. Über die integrierte Web-Shop-Lösung lassen sich alle Anmeldungen organisieren und verwalten.





In der Schweiz stehen über 85'000 Frauen und Männer in insgesamt 1193 Feuerwehren bereit, um im Notfall einzugreifen. Die eigentliche Brandbekämpfung macht heute nicht mehr den Hauptanteil der knapp 66'500 Einsätze pro Jahr aus. Immer mehr bestehen sie aus Rettungseinsätzen, technischen Hilfeleistungen und dem Kampf gegen Elementarereignisse wie Hochwasser, Unwetter und Stürme. Auch die Bereiche Öl-, Chemie- und Strahlenwehr gehören zu den Aufgaben. Der Schweizerische Feuerwehrverband (SFV) ist ihr Interessensvertreter.

Seit knapp 20 Jahren ist beim SFV neben Office-Lösungen und der Datenbank Access von Microsoft auch die Finanzsoftware von Abacus im Einsatz. Als vor zehn Jahren ein Ausbau zu einem umfassenden und vollintegrierten ERP-System ins Auge gefasst wurde, stand wegen ausnahmslos guten Erfahrungen ein Wechsel zu einer Lösung eines anderen Herstellers nie zur Diskussion. Da Abacus inzwischen auch entsprechende Softwaremodule entwickelt habe,

wollte der SFV auch die Rentabilität seiner Dienstleistungen damit besser überwachen, erklärt der heutige CFO des SFV, der langjährige IT-Betreuer und gelernte Buchhalter Thomas Widmer die geplanten Erweiterungen. Diese erfolgten schrittweise und gemeinsam mit der Abacus-Partnerin Customize.



Aus dem Abacus-CRM werden die Daten und Informationen zu den einzelnen regionalen Feuerwehren direkt auf der Homepage des SFV publiziert.



Schweizerischer Feuerwehrverband (SFV)

Der 1870 in Aarau gegründete Verband vertritt schweizweit die Interessen von rund 85'000 Feuerwehrleuten, seien es Profis oder Milizer. Sein Ziel ist die Förderung der Interessen der Feuerwehrleute, des Wissenstransfers und der Kooperation unter allen eidgenössischen Ständen. Wichtige Mittel dazu sind Public Relations-Tätigkeiten etwa in Form der eigenen Verbandszeitschrift 118 swissfire.ch, die in drei Landessprachen erscheint, sowie Lobbying mit ständiger Kontaktpflege zur Feuerwehr Koordination Schweiz FKS, dem Vertreter der kantonalen Hoheitsträger, zu den Behörden, befreundeten Organisationen und Politikern. Von den 16 angestellten Personen arbeiten 5 im Ausbildungswesen, 5 in der Kommunikation und 6 in der Administration. Diese realisieren die Vorgaben in den Geschäftsfeldern Ausbildung, Technisches Dienstleistungszentrum, Hilfskasse und die Zeitung 118 swissfire.ch. Um den Wissenstransfer zu garantieren, ist der SFV im Bereich der Ausbildung gesamtschweizerisch mit Kursangeboten aktiv.

CRM als Schlüssellösung

2014 keimte die Idee, die bisherige Kursverwaltung in Excel abzulösen und die Angebote im Internet zu publizieren. Schliesslich stellen Organisation und Durchführung der Kurse die Haupttätigkeit des SFV dar, zumal sie umsatzmässig den Hauptanteil des gesamten SFV-Ertrags ausmachen. Allein im letzten Jahr führte der Verband Kurse mit 2033 Kursteil-

"Abacus wurde von Customize für den Einsatz bei einem Verband optimiert."

nehmenden durch, nach dem Motto "Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein". Herzstück der realisierten Lösung ist das Kundenbeziehungsmanagement von Abacus, in dem die Mitglieder- und die Kursverwaltung erfasst und umgesetzt sind. Insgesamt verwaltet das Abacus-CRM derzeit rund 1'200 Feuerwehren mit ihren Kommandanten, Ausbildnern und Atemschutzverantwortlichen als Kontaktpersonen. Zusammen mit kurswilligen Feuerwehrleuten sowie Lieferanten enthält es über 40'000 Adressen.

Herzstück der realisierten Lösung ist das Kundenbeziehungsmanagement von Abacus.

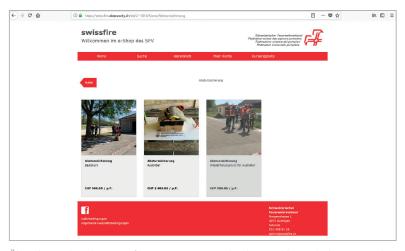
Die Kurse sind im CRM als sogenannte Aktivitäten erfasst. Sie werden via Business Process Engine (BPE) automatisch auch in der Auftragsbearbeitungssoftware (ABEA) als Artikel angelegt, mit den entsprechenden Kontierungen und Kostenstellen für die Kursverrechnung. Mit Hilfe der Lagerfunktion wird für jeden Kurs die maximale Anzahl möglicher Teilnehmer und Plätze verwaltet.

www.swissfire.ch

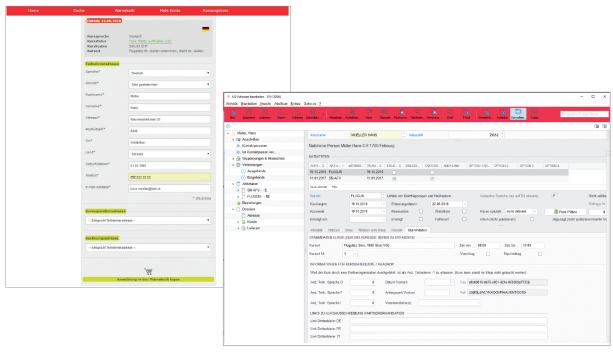
Über die integrierte AbaShop-Lösung lassen sich alle Kurse direkt via Internet anzeigen und buchen. Das Programm verwaltet die Teilnehmer-, die Korrespondenz- und die Rechnungsadresse. Die Kurskosten werden je nach hinterlegtem Sprachcode über ein Standardformular auf Deutsch oder Französisch fakturiert. Auf Wunsch können Kursteilnehmer auch gleich-

zeitig eine Übernachtung mitbuchen. Die Rechnungen werden zumeist manuell, immer häufiger auch elektronisch als PDF verschickt.

Die Verbandsbeiträge, die den Feuerwehren fakturiert werden, orientieren sich an der Einwohnerzahl der durch eine Feuerwehr betreute Gemeinde respektive Gemeindeverbünde oder Stadt. Dazu müssen die Feuerwehrkommandanten ein Mal pro Jahr deren aktuelle Einwohnerzahl erfassen, die anschliessend im CRM gespeichert wird.



Über den in der Abacus-Software integrierten AbaShop melden sich die Feuerwehrleute an die Kurse an.



Kursanmeldungen über den integrieten AbaShop werden automatisch ins Abacus-CRM für die Weiterverarbeitung übertragen.

Optimierte Programmmasken vereinfachen die Arbeit

Mit Hilfe von Customize angepassten Standardmasken lassen sich aus den Kursanmeldungen Informationen zu den Kursteilnehmern und Dozenten herausfiltern. Dazu gehören Daten über deren Funktion in ihrer Feuerwehr. Zusätzlich dazu kommen solche aus dem Verkauf der rund 100 Shop-Artikel wie Messer und Decken sowie aus den Abos der Verbandszeitschrift. Die Daten dienen dazu, selektive Mailversände, Veranstaltungseinladungen oder Weihnachtsgrüsse zu verschicken.

Zu erwähnen bleibt, dass die Lehrgänge für das Abbrennen von Feuerwerken, die für die Ausrichter obligatorisch und die Voraussetzung für eine amtliche Bewilligung sind, ähnlich wie die Kurse für Angehörige der Feuerwehr organisiert

sind. Um diese regelmässig direkt anzuschreiben und einzuladen, wird im CRM pro Interessent und obligatorischen Wiederholungskurs ein Datumsfeld geführt, über das sie selektiert werden.

"Mit der Kursverwaltung im Abacus haben wir markant weniger Aufwand als früher."

Abacus deckt alles ab

Laut Widmer steuert das CRM heute rund 90 Prozent aller operativen Prozesse und dies sowohl für den Verband als auch für seine Mitarbeitenden. Das System informiert über den aktuellen Stand der Kursanmeldungen mit Teilnehmerund Wartelisten sowie freien Plätzen. Darauf hätten auch extern tätige Kursleiter Zugriff, berichtet die stellvertretende Buchhalterin

Liridona Doberdolani. Die entsprechenden Daten werden mit der Business Process Engine regelmässig aufbereitet und ihr sowie ihren Mitarbeitenden automatisch zugestellt, so dass für jeden Kurs eine detaillierte Auswertung über die bezahlten Entschädigungen und die erzielten Erträge tagesaktuell verfügbar ist. Die BPE sorgt zudem für die Übertragung der Shopbestellungen ins Fakturierungsprogramm oder das Anlegen einer neuen Adresse im CRM.



Liridona Doberdolani, stellvertretende Buchhalterin

Thomas Widmer, Leiter Finanzen SFV



"Auch ein Verband muss seine Prozesse im Griff haben. Mit der Abacus-Software können wir den weiteren Weg in die Digitalisierung erfolgreich beschreiten."

Auch die Herausgabe des einmal im Jahr publizierten Kursprogramms habe sich markant vereinfacht, lobt Doberdolani. Dafür müssten nur noch alle Daten aus dem ERP exportiert und an die Druckerei geschickt werden. Zurück käme, so Doberdolani, ein fixfertiges Druckerzeugnis.

Die nächsten Schritte und ein erfreuliches Fazit

Im nächsten Schritt sollen die Kursverantwortlichen ortsunabhängig auf das System vollumfänglich zugreifen können, wozu das neue Cockpit MyAbacus mit dem Data Analyzer eingesetzt werden wird. In Kürze wird sich auch die Kursplanung, die derzeit noch über eine Access-Datenbank getätigt wird, mit der Abacus-Software machen lassen.

Widmers Fazit lautet klipp und klar: "Die Abacus-Software hat einen wichtigen Beitrag zur Effizienzsteigerung bei unseren internen Abläufen geleistet." Sein ursprüngliches Ziel lautete, dass 70 Prozent seiner Anforderungen sehr gut erfüllt werden müssen. Daraus, so der zufriedene CFO, seien schliesslich sehr gute 90 Prozent geworden. Auch Customize habe, so Widmer, die Erwartungen übertroffen. Doberdolani weist darauf hin, dass der Umgang mit der Kursverwaltung nicht nur mehr Spass, sondern auch markant weniger Aufwand bereite als früher.

Für Auskünfte zum realisierten Software-Projekt wenden Sie sich an:



Christoph Iten, Managing Partner

X customize

Customize AG

Neuwiesenstrasse 20 CH-8400 Winterthur

Gessnerallee 28 CH-8001 Zürich

Bärenplatz 2 CH-3011 Bern

Oberer Graben 22 CH-9000 St. Gallen

info@customize.ch www.customize.ch

Abacus-Software beim Schweizerischen Feuerwehrverband

- 16 Programmanwender
- CRM, Auftragsbearbeitung, E-Business AbaShop, Finanzsoftware, Lohnsoftware, Electronic Banking, Archivierung/AbaScan, Business Process Engine