

Anwenderbericht

SVG Bundes-Zentralgenossenschaft Straßenverkehr eG

SVG Seminarverwaltung mit individualisierter CAS-Lösung

Von der Anmeldebestätigung bis zum Teilnehmerfeedback – ein gelungenes Seminar zeichnet sich nicht nur durch den Inhalt, sondern auch durch eine reibungslose Organisation aus. Deshalb unterstützt der Geschäftsbereich Seminarverwaltung der SVG die einzelnen Niederlassungen bundesweit mit einer professionellen Software: CAS PIA. Welche Funktionen den Mitarbeitern im Alltag besonders zugutekommen und welchen Nutzen die Seminarteilnehmer davon haben, zeigt ein Blick in die Praxis.

Inhaltlich deckt das Seminarprogramm der SVG nahezu alle Bereiche im Transportwesen ab: "Die professionelle Berufskraftfahrerweiterbildung gehört zu unseren Kernkompetenzen", berichtet Jutta Meyer, Projektverantwortliche in der SVG-Zentrale, "Dazu zählen Fahrsicherheitstrainings, Infoveranstaltungen zum richtigen Einsatz von Pausen bei der täglichen Fahrt oder rechtliche Fragen. Insgesamt bieten wir jährlich rund 5.800 Veranstaltungen deutschlandweit an." Zur Zielgruppe gehören in erster Linie Berufskraftfahrer, die mindestens alle fünf Jahre die Teilnahme an Weiterbildungen beim Gesetzgeber vorweisen müssen.



"Aufgrund des bisherigen Erfolgs und dem großen Nutzen haben sich bereits 14 SVG-Bereiche für die webbasierte CAS-Lösung entschieden."

Jutta Meyer, SVG Bundes-Zentralgenossenschaft Straßenverkehr eG

Strukturierte Abläufe

Seit 2010 ist die Lösung im Seminarbereich täglich im Einsatz: "Mit CAS PIA gewährleisten unsere Mitarbeiter an insgesamt 14 SVG-Standorten den Seminarteilnehmern eine professionelle Abwicklung." Und das sind bundesweit immerhin mehr als 60.000 Teilnehmer jährlich. Neben den klassischen CRM-Funktionen sind es die spezifischen Funktionen für die Seminarverwaltung, die sich in den Niederlassungen bewähren. Das fängt bei der Teilnehmer-Bestätigung an und hört längst nicht bei der Terminplanung auf: „Die Funktionsfülle von CAS PIA ist enorm hilfreich“, bestätigt Meyer, „Einen ähnlichen Umfang bieten uns herkömmliche Seminarverwaltungs-Programme kaum.“

Kundenprofil

SVG Bundes-Zentralgenossenschaft
www.svg.de

- Branche: Aus- und Weiterbildung von Berufskraftfahrern
- Bieten Aus- und Weiterbildung, Arbeitssicherheit, Fördermittelberatung, europaweite Mautabrechnung, Unternehmensberatung sowie die Vermittlung von Transport- und Personenversicherungen für Kunden aus der Transport- und Logistikbranche
- 17 regionale Straßenverkehrsgenossenschaften

Ziele und Anforderungen

Eine Seminarverwaltung, die für alle Niederlassungen der SVG übergreifend genutzt werden kann, ohne dass sensible Daten für alle sichtbar sind.

- Unterstützung aller Prozesse im Seminarbereich
- Zentral geführte Datenbank zum Kunden, gesteuert über Rechtesystem
- Entlastung des Vertriebs und der internen Organisation
- Integration von Kalender, E-Mail und Dokumentenmanagement
- Mobiles Arbeiten mit dem Smartphone für Außendienstmitarbeiter



Beim Controlling haben die einzelnen Niederlassungen jetzt die Ergebnisse auf Knopfdruck. Die einzelnen Seminare und der jeweilige Umsatz sind transparent im Überblick. Durch den Einsatz wurden Fehlbuchungen und Missverständnisse spürbar reduziert. Davon profitieren auch die Referenten der Seminare. Denn CAS PIA unterstützt auch dabei, den Kontakt zu Referenten zu halten. So sind aktuell insgesamt 400 Personen in der Referenten-Datenbank gespeichert.

Dokumentenarchiv als Service-Dienstleistung

Zu den Grundfunktionen von CAS PIA im Seminarbereich zählt das integrierte Dokumentenarchiv. Unübersichtliche Excel-Listen und der tägliche Gang zum Aktenschrank gehören für die Mitarbeiter seit der Software-Einführung der Vergangenheit an. „Jeder Kraftfahrer muss regelmäßig zur Weiterbildung – das schreibt der Gesetzgeber vor“, erklärt Jutta Meyer die Hintergründe. „Wenn ein Kraftfahrer nun ein Seminar bei uns in Sylt gemacht hat, einige Jahre später aber wegen eines Umzugs den Nachweis in einer anderen Niederlassung benötigt, dann haben unsere Mitarbeiter dieses Dokument auf Knopfdruck auf dem Schirm und können es ihm zusenden. Dieser Service hebt uns von den anderen Anbietern ab.“

Berechtigungskonzept berücksichtigt genossenschaftliche SVG-Struktur

Aufgrund der dezentralen Struktur der einzelnen SVG-Niederlassungen ist der Zugriff auf CAS PIA von vornherein so eingeschränkt worden,

dass jede Niederlassung nur die eigenen Seminare und Teilnehmer sieht und bearbeiten kann. Obwohl die Lösung auf einer zentralen Datenbank in der Frankfurter SVG-Zentrale in der Private Cloud gehostet wird, sorgt ein sicheres Berechtigungskonzept für die rechtlich einwandfreie Nutzung der Daten. "Jeder sieht nur die Daten, die er auch tatsächlich sehen oder bearbeiten darf – das gilt für die Niederlassungen ausnahmslos. Die Fahrerdaten werden für die Durchführung eines Seminars freigegeben, ohne dass die durchführende SVG alle Fahrerdaten sehen kann", sagt Meyer und sie ergänzt: "Einzelne Seminare können bewusst freigegeben werden, etwa mit einem bestimmten Kontingent, so dass auch andere SVGen darauf buchen können bzw. der Vertrieb Cross-Selling-Potentiale nutzen kann."

Nutzen und Vorteile

- ✓ Cloud-Lösung mit klaren Vorteilen: Kein EDV-Aufwand, keine neue Hardware
- ✓ Zugriff auf Kundendaten durch Organisation auch bei Urlaub und Krankheit von Mitarbeitern
- ✓ Effizienzsteigerung durch verbesserte Neukundenakquise und strukturierte Nutzung des Bestands
- ✓ Abbildung von Kennziffern und Globalinformationen
- ✓ Vernetzung von separat geführten Geschäftsfeldinformationen
- ✓ Keine Vielfacherfassung von Kontakten

CAS Ecosystems

- **Überzeugt.** CAS Ecosystems hat die Philosophie von Business Ecosystems verinnerlicht: Individuallösungen und Beratung für strategisch kooperierende Unternehmen und unternehmensübergreifende Prozesse
- **Flexibel.** CAS Ecosystems bietet individualisierte Lösungen. So bekommen Kunden genau die Software, die zu ihren Bedürfnissen passt.
- **Qualifiziert.** CAS Ecosystems gibt seine jahrelange Erfahrung mit SaaS und Cloud-Lösungen an den Kunden weiter, damit diese schnell, sicher und von überall aus arbeiten können.



CAS Software AG
CAS-Weg 1-5
76131 Karlsruhe

Tel.: +49 (0)721 9638-188
E-Mail: ecosystems@cas.de
Internet: www.cas-ecosystems.de

Benutzerakzeptanz notwendig für den Erfolg

„Unsere Mitarbeiter in den SVG-Niederlassungen machen mit CAS PIA die Erfahrung, dass sich die täglichen Abläufe im Seminarmanagement vereinfachen. Unsere Referenten sind jederzeit informiert. Und unsere Teilnehmer fühlen sich durch den guten Service bei uns sehr wohl“, bilanziert die Projektverantwortliche. Sie weiß aber auch: „Jede Software-Einführung bedarf eines sensiblen Vorgehens.“

Es bringt nichts, den Mitarbeitern das einfach vorzuschreiben. Unverzichtbar ist, Key-User vor Ort mit ins Boot zu holen, zu schulen, für Fragen und Anregungen offen zu sein und auch ein Stück weit Vorbild zu sein. Schließlich ist jede Software nur dann erfolgreich, wenn sie sich bei den Mitarbeitern als selbstverständlich im Alltag etabliert hat – in vielen SVG-Niederlassungen ist das im Seminarbereich erfreulicherweise bereits der Fall“, freut sich Jutta Meyer.

