cobra® Anwenderbericht

Flex-Fernschule

Die Flex-Fernschule ist der führende Anbieter, wenn es um externe Schulabschlüsse für Jugendliche und Heranwachsende in Deutschland geht. Seit April 1998 bereitet die Flex-Fernschule junge Menschen, die aus unterschiedlichsten Gründen nicht in einer Schule lernen, auf den Haupt- und Realschulabschluss vor. Die Verwaltung des Schulbetriebes bei der Flex-Fernschule wird vollständig in cobra abgebildet.

Perspektiven für Jugendliche, die durch das Netz fallen

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) hat die Flex-Fernschule als Modell auf den Weg gebracht. Flex ist eine Lernhilfe für junge Menschen, die durch die Maschen des deutschen Schulsystems gefallen sind. Zumeist gab es vor dem Besuch der Flex-Fernschule andere Versuche, den Jugendlichen das Lernen an einer öffentlichen „normalen“ Schule zu ermöglichen. Dazu zählen unter anderem: Schulwechsel, psychologische Beratung, Heimerziehung oder gar Psychiatrie. Äußerlich ist die Arbeitsweise an Fernunterricht angelehnt und erfordert eher eine „studentische“ Einstellung zum Lernen. Weil das für die Jugendlichen so natürlich nicht leistbar ist, arbeitet die Flex-Fernschule mit individuellen Unterstützungssystemen am Wohnort zusammen. Klar ist, welche Bildungsziele in einer bestimmten Zeit erreicht werden müssen – der Weg bleibt in vielen Bereichen den Schülern überlassen.

„Ziel unserer Arbeit ist es, zu perspektivlosen Jugendlichen, die nach beschwerlichen Versuchen einen normalen Weg in die Zukunft einzuschlagen, mit unserem heilpädagogischen Förderkonzept einen Zugang zu finden“, so Thomas Heckner, Leiter der Flex Fernschule in Breisach-Oberrimsingen. Und auf diese Kernaufgabe soll sich die Flex-Fernschule auch konzentrieren können. Die Kommunikation mit Lernhelfern am Wohnort der Schüler, mit Behörden und Trägern sowie die Verwaltung von Adressen und Materialien wird deshalb von cobra CRM PLUS unterstützt. Das macht vieles, was zunächst komplex scheint, einfacher. Denn mit cobra sind alle Informationen, Adressen und Kontakte strukturiert und jederzeit auffindbar. Die einfache Kommunikation per E-Mail, Telefon, Fax und Brief direkt aus cobra spart Zeit und lässt das Team der Flex-Fernschule im Alltag kühlen Kopf bewahren.

Verwaltung von Schülern und Lehrmaterial mit cobra

cobra ist für Thomas Heckner bereits seit 2001 ein steter und verlässlicher Begleiter im Schulalltag. Damals bildete cobra Adress PLUS lediglich die sinnvolle Ausgabe und Kontrolle des Lehrmaterials sowie die Prozesse von der Anfrage bis zur Aufnahme von neuen Schülern ab. Mit der Umstellung auf die weitaus leistungsfähigere Software cobra CRM PLUS wurden die Möglichkeiten des Programms weiter ausgeschöpft. Nach wie vor ist cobra das optimale Vehikel zur Organisation des



„Mit cobra ist alles strukturiert und optimal an unsere Anforderungen angepasst.“

Thomas Heckner
Leiter der Flex-Fernschule

Im Überblick

Die Flex-Fernschule ist der führende Anbieter, wenn es um externe Schulabschlüsse für Jugendliche und Heranwachsende in Deutschland geht.

Eingesetzte Lösung:
- cobra CRM PLUS
- sms-ware für cobra

Anzahl Anwender: 25

Einsatzbereich:
Verwaltung, Schulbetrieb, Akquise

Klarer Vorteil für Flex-Fernschule:
Die vielfältigen Daten können einfach und sicher verwaltet werden. Die Kontakthistorie zeigt übersichtlich Ab- und Zugänge von Lehrmaterial und bündelt in einer Darstellung sämtliche Kontakte mit dem individuellen Unterstützungssystems jedes einzelnen Schülers.

Betreuender cobra Partner:

BSC Computer Systeme GmbH
Gewerbestr. 75, 79194 Gundelfingen
Tel.:+49(0)761 50459 0
Fax: +49(0)761 50459 40
www.bsc-computer.de

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

Flex
Flex-Fernschule
Bildung verleiht Flügel

Flex-Fernschule
Im Jugendwerk 3
79206 Breisach-Oberrimsingen
Tel.: +49(0)7664 5054 0
Fax: +49(0)7664 5054 40
www.flex-fernschule.de



Lehrmaterials. Denn es müssen vielschichtige Informationen in diesem Prozess berücksichtigt werden. Alle Informationen, ausgehend von der besuchten Schulart, dem jeweiligen Programm und den unterschiedlichen Schulfächern in Verbindung mit dem zuständigen Lehrer, müssen zusammengeführt werden. Erst dann kann das entsprechende Lehrmaterial an die Schüler versendet werden.

Mit cobra CRM PLUS konnten aber auch alle weiteren relevanten Tätigkeitsfelder der Flex-Fernschule optimal abgebildet werden. Neben den Kontakten mit Behörden und Trägern übernimmt cobra die komplette Schülerverwaltung. Mittlerweile werden auch die eigenen Mitarbeiter aus Verwaltung und Lehrerschaft in cobra gepflegt. „Das ergibt insgesamt eine perfekte Sicht auf die Historie von Schülern und Lehrern und protokolliert für uns jeden Kontakt, jede Fortbildung und jedes wichtige Ereignis“, berichtet Thomas Heckner.

Abbildung komplexer Workflows am Beispiel des Akquiseprozesses

Als Partner der Jugendhilfe arbeitet die Flex-Fernschule in jedem Einzelfall mit einer ganzen Reihe von Partnern zusammen: Jugendämter, Einrichtungen, Eltern, Betreuer. „Dazu kommt natürlich die Kommunikation mit den Kids selber. Bis eine Vereinbarung über eine Förderung steht, bedarf es umfangreicher Klärungen und Absprachen. Das kann sich schonmal über einige Monate hinziehen“, weiß Ulrich Ganter, Qualitätsentwickler und bei Flex zuständig für die Kundenakquise, zu berichten. Außer ihm sind Lehrkräfte und die Verwaltung an solch einem Prozess beteiligt. Mithilfe der BSC Computersysteme GmbH wurde der gesamte Workflow in cobra CRM PLUS so abgebildet, dass die ToDo‘s aus den einzelnen Prozessschritten für jeden Mitarbeiter übersichtlich aufgelistet und nach Erledigung automatisch an den Nächstzuständigen weitergereicht werden. Das spart Zeit, verschafft jederzeit den Überblick über den aktuellen Stand der Akquise im Einzelnen, in der Gesamtheit oder innerhalb definierter Perioden.

Pressearbeit, Newsletter und SMS-Versand

Auch die Pressearbeit der Flex-Fernschule wird mit cobra abgewickelt. In wenigen Klicks landet beispielsweise ein Pressetext über einen vorgefertigten Verteiler bei den relevanten Journalisten und Medien. Gesammelte Veröffentlichungen über die Arbeit der Schule werden dem entsprechenden Medium als Anlage beigefügt und sind damit papierlos und strukturiert abgelegt. „Egal ob wir wichtige Informationen für Schüler, Lehrer oder Mitarbeiter haben – in cobra selektiere ich ganz intuitiv meine Zielgruppe und verfasse mit dem Serien-E-Mail-Programm meine E-Mail. Klicken, versenden, fertig. So macht Kommunikation Spaß!“, erklärt Heckner, der sich bei der Arbeit mit Jugendlichen auf moderne Kommunikation verlässt.

„Klar ist für die Schüler der Flex-Fernschule die Kommunikation über Mobiltelefon immer wichtiger. Deshalb haben wir cobra um die Funktion des SMS-Versands erweitert“, berichtet Reinhard Müller, Geschäftsführer der BSC Computersysteme GmbH, der die Schule von Anfang an als cobra Partner vor Ort begleitet. Zur Freude der Schulverwaltung funktioniert der SMS-Versand ebenso einfach wie der Versand von Einzel- oder Serien-E-Mails. Gerade, wenn es schnell gehen muss, so sind sich alle Beteiligten sicher, ist eine kurze SMS-Information über eine Terminverschiebung, einen Lehrerausfall oder ähnliches optimal.