

Übersicht durch den vhs-Digitalverbund angestoßener und finanzierter Features in cmxOrganize

| Neues cmx-Feature | Vorteil für cmx-Volkshochschulen | Betriebskosten für vhs | Einrichtungskosten für vhs | Leistung |
|---|--|------------------------|----------------------------|--------------------|
| Internetauftritt, technologische Grundlage, Barrierefreiheit und Responsivität, Bildzuschnitt – Bildbereichsauswahl, Digitales Programmheft und Bereichsnavigation | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kurs- und Veranstaltungsangebote digital auszuspielen bietet gegenüber gedruckten Programmheften große Vorteile: Kosten und Arbeitsaufwände für Satz und Druck entfallen. Änderungen in Angeboten lassen sich auch kurzfristig problemlos berücksichtigen. Umgekehrt laden aber gedruckte Programmhefte zum Durchblättern ein, wodurch Interessenten auch auf Kurse stoßen, nach denen sie nicht dezidiert gesucht haben. Das digitale Programmheft berücksichtigt dies, indem es ausgehend von den durch die Nutzer gesuchten Angeboten und Themen in einer Endlosliste davon zunehmend abweichende Kurse anzeigt. So bekommen die Interessenten einen Gesamteindruck des vhs-Angebots ähnlich wie im gedruckten Programmheft. ✓ Erhöhte Zugänglichkeit für alle Nutzer: Ein barrierefreier Internetauftritt stellt sicher, dass auch Menschen mit Behinderungen (z.B. Seh- oder Hörbehinderungen) Zugang zu den Angeboten der Volkshochschule haben. Dies fördert Inklusion und ermöglicht es einer breiteren Zielgruppe, die Angebote wahrzunehmen. ✓ Verbesserte Benutzerfreundlichkeit und Reichweite: Ein responsives Design passt sich an verschiedene Endgeräte an, sei es auf dem Smartphone, Tablet oder Computer. Dies bedeutet, dass Kunden flexibel und von überall auf das | Keine Zusatzkosten | Ca. 202 € | Template-Anpassung |

| | | | | |
|--|---|---------------------------|--------------|-----------------------------|
| | <p>Programm zugreifen können, was die Nutzerzufriedenheit erhöht und potenziell zu mehr Anmeldungen führt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Effizientere Verwaltungsprozesse: Ein digitales Programmheft mit Stöberfunktion und ein Online-Anmeldesystem entlasten die Verwaltung, da manuelle Prozesse wie die Bearbeitung von Anmeldungen per Post oder Telefon reduziert werden. Zudem können Aktualisierungen der Kurse oder Informationen sofort online vorgenommen werden, ohne neue Druckversionen erstellen zu müssen. ✓ Umweltfreundlichkeit und Kosteneinsparungen: Durch die Verringerung des Umfangs eines gedruckten Programmhefts bis hin zum Verzicht auf gedruckte Programmhefte können Druck- und Versandkosten eingespart werden. Zudem trägt es zu einer Reduzierung des Papierverbrauchs bei und unterstützt so nachhaltiges und gemeinwohlorientiertes Handeln in der Volkshochschule. | | | |
| <p>Kommunikations- und Vorgangssystem</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zeitersparnis: Erhebliche Zeitersparnis für die Verwaltung durch die Automatisierung von Routineaufgaben in der Kommunikation mit Teilnehmenden und Kursleitungen. ✓ Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Steigerung der Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit durch die automatisierte regelmäßige Kommunikation innerhalb der Verwaltungsprozesse. ✓ Geringere Fehlerquoten in der Kommunikation. | <p>Keine Zusatzkosten</p> | <p>306 €</p> | <p>Mitarbeiter-schulung</p> |

| | | | | |
|---|---|--------------------|-------|------------------------|
| Interner Bereich des Internetauftritts zu Anbindung der Honorarkräfte, Teilnehmende und Außenstellen | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Digitale (papierlose) Abwicklung der Honorarverträge einschl. Abrechnung der Honorare und Nebenkosten ✓ Automatisierte Kommunikation bei der Veranstaltungsplanung / Semesterplanung mit Honorarkräften, Außenstellen ✓ Digitale Bereitstellung von Unterlagen für Honorarkräfte, Teilnehmende, Außenstellen ✓ Digitale Veranstaltungsverwaltung (Nachmeldung von TN, Bereitstellung von TN-Bescheinigungen etc.) | Keine Zusatzkosten | 77 € | Einrichtung, Schulung |
| Trigger inkl. Nachrichtenvorlagen, Bestätigung der Anmeldung und Statuswechsel in Anmeldung | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zeitersparnis: Erhebliche Zeitersparnis für die Verwaltung durch die Automatisierung von Routineaufgaben in der Kommunikation mit Teilnehmenden und Kursleitungen. ✓ Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Zusätzlich Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch die automatisierte regelmäßige Kommunikation innerhalb der Verwaltungsprozesse. ✓ Geringere Fehlerquoten in der Kommunikation. | Keine Zusatzkosten | 459 € | Einrichtung, Anpassung |
| Trigger inkl. Nachrichtenvorlagen, Statuswechsel in Veranstaltung | | | 357 € | |
| Empfehlungsmanagement inkl. Nachrichtenvorlagen | Automatisierte Kundeninformationen zur Stimulierung von Veranstaltungsbuchungen, z.B. Alternativen bei Kursabsagen, Alternativen für Kunden auf Wartelisten, allgemeiner Hinweis auf Veranstaltungsalternativen, -ergänzungen, -wiederholungen oder Veranstaltungsvoraussetzungen. | Keine Zusatzkosten | Keine | --- |

| | | | | |
|--|---|-------------------------------|--------------|----------------------------------|
| <p>Vollautomatischer Gutscheinverkauf über den Internetauftritt</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Erweiterte Reichweite: Der Online-Verkauf ermöglicht es, Kunden zu erreichen, die sich nicht in der unmittelbaren Nähe des Geschäfts befinden. Dadurch erweitert sich der potenzielle Kundenkreis erheblich. ✓ 24/7-Verfügbarkeit: Gutscheine können rund um die Uhr verkauft werden, unabhängig von den Öffnungszeiten der vhs. Das erhöht die Verkaufschancen, insbesondere in Stoßzeiten wie Feiertagen. ✓ Einfacher Kaufprozess: Kunden können den Gutschein bequem von zu Hause aus oder unterwegs kaufen. Dies reduziert Barrieren und führt oft zu spontanen Käufen, insbesondere als Last-Minute-Geschenk. ✓ Einfache Handhabung: Der Kauf erfolgt digital, der Gutschein kann direkt heruntergeladen und z.B. als Geschenk verwendet werden. Dies spart Kosten für den Druck und den Versand physischer Gutscheine und erleichtert den administrativen Aufwand. ✓ Erhöhte Liquidität: Gutscheine bieten sofortige Einnahmen, auch wenn die Dienstleistung oder das Produkt erst zu einem späteren Zeitpunkt eingelöst wird. Das kann besonders in Zeiten mit weniger direktem Umsatz helfen. ✓ Förderung von Neukundengewinnung: Oft werden Gutscheine als Geschenke gekauft, was dazu führt, dass neue Kunden vhs-Veranstaltungen ausprobieren. Dies kann zu wiederkehrenden Kursbuchungen führen, wenn sie mit der Leistung zufrieden sind. ✓ Marketing- und Kundenbindungsinstrument: Gutscheine sind eine gute Möglichkeit, die Kundenbindung zu fördern, indem sie als Anreiz für zukünftige Käufe genutzt werden. | <p>Keine Zusatzkosten</p> | <p>816 €</p> | <p>Einrichtung, Schulung</p> |
|--|---|-------------------------------|--------------|----------------------------------|

| | | | | |
|---|--|---------------------------|--------------|------------|
| <p>Weitermeldung im Internetauftritt</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Erleichterter Anmeldeprozess: Durch eine Weitermeldemöglichkeit können Teilnehmer ohne großen Aufwand direkt vom abgeschlossenen Kurs zum nächsten Kurs wechseln. Das spart Zeit und senkt Barrieren, da keine erneute manuelle Anmeldung nötig ist. ✓ Erhöhte Kursbindung: Teilnehmer, die bereits zufrieden mit einem Kurs sind, werden durch die einfache Weitermeldung eher motiviert, sich direkt für einen Anschlusskurs anzumelden. Das stärkt die Kundenbindung und fördert kontinuierliches Lernen. ✓ Steigerung der Kursbuchungen: Wenn es einfach ist, sich nach einem Kurs für den nächsten Kurs anzumelden, wird die Wahrscheinlichkeit einer erneuten Kursbuchung erhöht. Das führt zu einer besseren Auslastung von Folgekursen oder thematisch verwandten Kursen. ✓ Gezielte Kursvorschläge: Mit der Weitermeldemöglichkeit können direkt passende Anschlusskurse vorgeschlagen werden, die inhaltlich auf den bereits abgeschlossenen Kurs aufbauen. Das verbessert das Lernerlebnis und macht den Bildungsweg für die Teilnehmer übersichtlicher. ✓ Optimierung des Kundenservice: Eine Weitermeldemöglichkeit gibt den Teilnehmern das Gefühl, dass ihr Lernfortschritt unterstützt wird. Es zeigt, dass die VHS den Bildungsweg der Teilnehmer ernst nimmt und ihnen eine nahtlose Fortsetzung ermöglicht, was die Zufriedenheit steigert. | <p>Keine Zusatzkosten</p> | <p>Keine</p> | <p>---</p> |
|---|--|---------------------------|--------------|------------|

| | | | | |
|---|---|---------------------------|------------------|------------------------------|
| <p>Rabattcodes inkl. Formular-template</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anreiz zur Buchung: Rabattcodes bieten einen direkten finanziellen Vorteil für Teilnehmer und können als starker Anreiz dienen, sich schneller für einen Kurs anzumelden. Besonders für preissensible Kunden können solche Rabatte der entscheidende Faktor sein, einen Kurs zu buchen. ✓ Förderung der Kundengewinnung: Rabattcodes können gezielt eingesetzt werden, um neue Kunden anzusprechen. Zum Beispiel könnten Erstbucher durch einen Rabattcode dazu ermutigt werden, das VHS-Angebot auszuprobieren, wodurch die Neukundengewinnung gefördert wird. ✓ Erhöhte Auslastung von weniger beliebten Kursen: Wenn bestimmte Kurse weniger gut ausgelastet sind, können Rabattcodes gezielt für diese Kurse angeboten werden, um die Nachfrage zu steigern und Leerstände zu vermeiden. Das hilft, die Kursauslastung insgesamt zu optimieren. ✓ Verstärkung der Kundenbindung: Bestandskunden könnten durch exklusive Rabattcodes motiviert werden, erneut einen Kurs zu buchen. Dies fördert die Bindung an die VHS und steigert die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden mehrere Kurse belegen. ✓ Marketing- und Promotion-Tool: Rabattcodes eignen sich hervorragend für Marketingkampagnen, z.B. in Newslettern, Social Media oder Partnerschaften mit lokalen Unternehmen. Sie steigern die Sichtbarkeit der VHS und schaffen einen messbaren Erfolg, da die Einlösung von Rabattcodes nachvollzogen werden kann. | <p>Keine Zusatzkosten</p> | <p>Ca. 202 €</p> | <p>Einrichtung, Schulung</p> |
|---|---|---------------------------|------------------|------------------------------|

| | | | | |
|---|--|---------------------------|------------------|------------------------------|
| <p>Anmeldung zu einer Beratung bzw. Buchung von Einzelterminen (z.B. bei Nachhilfe) inkl. Formulartemplate</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Erhöhte Flexibilität für Kunden: Wenn Kunden die Möglichkeit haben, spezifische Termine auszuwählen, können sie ihre Beratungs- oder Nachhilfestunden besser in ihren persönlichen Zeitplan integrieren. Das erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sie sich anmelden und regelmäßig teilnehmen. ✓ Bessere Auslastungsplanung: Die vhs kann ihre Kapazitäten besser planen und verwalten, wenn sie genau weiß, wann Termine gebucht sind. Das hilft, Engpässe zu vermeiden und Ressourcen wie Beratungspersonal oder Nachhilfelehrkräfte effizienter einzusetzen. ✓ Reduzierung von Terminüberschneidungen: Durch ein klar strukturiertes Buchungssystem werden doppelte Buchungen oder Terminüberschneidungen vermieden. Dies führt zu einem reibungsloseren Ablauf und einer besseren Organisation sowohl für die Anbieter als auch für die Kunden. ✓ Verbesserte Kundenbindung und Zufriedenheit: Wenn Kunden ihre bevorzugten Zeiten direkt buchen können, steigt ihre Zufriedenheit. Sie haben das Gefühl, dass ihre Bedürfnisse ernst genommen werden, was die Kundenbindung stärkt und die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass sie den Service weiterhin nutzen. ✓ Erhöhte Verbindlichkeit und Planbarkeit: Eine feste Terminbuchung erhöht die Verbindlichkeit auf beiden Seiten. Kunden sind eher geneigt, den gebuchten Termin wahrzunehmen, während Anbieter einen klaren Überblick über anstehende Termine haben, was die Planbarkeit und Vermeidung von Leerzeiten verbessert. | <p>Keine Zusatzkosten</p> | <p>Ca. 202 €</p> | <p>Einrichtung, Schulung</p> |
| <p>GAST-Importschnittstelle</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zeitersparnis durch Automatisierung der Meldeverfahren beim BAMF und bei GAST | <p>Keine Zusatzkosten</p> | <p>Keine</p> | <p>---</p> |

| | | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------|--------------------|
| <p>Cronjobs "Erinnerungsmail"</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reduzierung von Nichterscheinen (No-Shows): Automatisierte Erinnerungen stellen sicher, dass Teilnehmer den Kurs nicht vergessen. Besonders bei Kursen, die weit im Voraus gebucht wurden, hilft eine Erinnerung dabei, die Anwesenheit zu erhöhen und Ausfälle zu minimieren. ✓ Verbesserung der Kundenkommunikation: Regelmäßige, automatisierte Erinnerungsmails verbessern die Kommunikation mit den Teilnehmern und schaffen Vertrauen. Die Teilnehmer fühlen sich gut informiert und betreut, was die Kundenzufriedenheit und -bindung stärkt. ✓ Effizienzsteigerung für die Verwaltung: Durch die Automatisierung des Erinnerungsprozesses spart die Verwaltung Zeit und Ressourcen. Manuelle Erinnerungen entfallen, und die Teilnehmer werden zuverlässig an ihre Kurstermine erinnert, ohne dass zusätzliche organisatorische Schritte nötig sind. | <p>Keine Zusatzkosten</p> | <p>Ca. 102 €</p> | <p>Einrichtung</p> |
|---|--|-------------------------------|------------------|--------------------|