

NPO SOFTWARE IN DER PRAXIS | 003

GROSSSPENDEN UND ERBSCHAFTEN IM CRM INTEGRATION DES MAJOR DONOR FUNDRAISINGS IN DIE DATENBANK AM BEISPIEL GREENPEACE SCHWEIZ

GREENPEACE

www.greenpeace.ch



SEXTANT
SUPPORTS YOU.

»Die Abstimmung mehrerer Insellösungen für Großspenden und Erbschaften hat dem High-Value-Team oft Kopfzerbrechen bereitet. Jetzt haben wir alles in einem System vereint und die Daten sind noch sicherer als zuvor.«



Urs Hauser
Senior Database Manager – Teamleiter Fundraising & Innovations bei Greenpeace Schweiz



»Großspenden-Fundraiser wollen keine IT-Pioniere sein – sie konzentrieren sich auf die persönlichen Kontakte und die Beziehungspflege. Die schrittweise Einführung der SEXTANT Module Major-Donor-Marketing und Nachlässe hat sich bewährt. Das Projekt schritt schnell und effizient voran.«

Thomas Walther
Gründer und Geschäftsführer SEXTANT

GROSSSPENDEN UND ERBSCHAFTEN IM CRM INTEGRATION DES MAJOR DONOR FUNDRAISINGS IN DIE DATENBANK AM BEISPIEL GREENPEACE SCHWEIZ

Welche Probleme wurden gelöst?

Bereits 1999 führte Greenpeace Schweiz SEXTANT ein, doch die Integration des Großspenden- und Erbschaftsfundraisings war damals noch kein Thema. Die streng geschützten Daten wurden getrennt erfasst - zunächst auf Papier, später in einer eigenen Filemaker-Lösung. Da der Bereich Großspenden und Legate wuchs und wuchs, wurde die separate Datenhaltung aber zunehmend zu einer zeitintensiven und frustrierenden Aufgabe für die Mitarbeiterinnen der betroffenen Abteilungen.

Zu wenig Zeit für Betreuung und Gewinnung

Die Mitarbeiterinnen im High-Value-Team von Greenpeace wollten vor allem eines: Neue Partner gewinnen und bestehende Partner betreuen. Jedoch führte die doppelte Datenhaltung oft zu Differenzen, die mühevoll abgeglichen werden mussten. Die Abstimmung von unterschiedlichen Qualifikationsmerkmalen und Zahlungseingängen kostete viel Zeit. Vor jedem Versand wurden strenge Kontrollen durchgeführt.

Aufwändige Arbeitsabläufe

Gerade in der Kommunikation mit Großspendern und Legatgebern darf nichts schiefgehen. Sie erwarten eine wertschätzende, individuelle Kommunikation. Der Dank soll zeitnah und persönlich erfolgen. Deshalb hat Greenpeace in der Vergangenheit Informationen zu allen großen Spenden auf Papier ausgedruckt und innerhalb des Hauses weitergeleitet. Dabei bestand immer die Gefahr, dass der Ausdruck am falschen Ort landete und Spenden zu spät bedankt wurden.

Sichere Datenhaltung

Eine Herausforderung im Major-Donor-Fundraising ist die Frage: Wer in der Organisation darf was sehen? Ein zu restriktiver Umgang mit den Daten kann zu einer Behinderung der Prozesse führen, beispielsweise wenn die Telefonistin einen Großspender nicht als solchen erkennt.

Doppelte Datenhaltung,
Insellösungen

Fehleranfälligkeit

Eine Datenbank wie
Fort Knox?

Wie sieht die Lösung heute aus?

Mit der schrittweisen Integration der Insellösungen in SEXTANT fällt die doppelte Datenhaltung auf einen Schlag weg. Die Daten sind innerhalb von Greenpeace Schweiz konsistent. Zusätzlich haben die Fundraiser direkten Zugriff auf alle CRM-Funktionen in SEXTANT. Standardisierte Prozesse wie etwa die Retourenverarbeitung oder der Zahlungseingang können nun zentral erfasst und bearbeitet werden. Damit gehören Informationspannen der Vergangenheit an. Alle Partnerdaten wie Adresse und Qualifikationsmerkmale sowie die Zahlungen sind für jeden in der Organisation sichtbar. Notizen zu persönlichen Kontakten sowie finanzielle Hintergrundinformationen bleiben nur für autorisierte Personen zugänglich. Mit der Einführung automatisierter Workflows wird nun bei jeder Spende eines High-Value-Partners eine Outlook-kompatible Aufgabe generiert, bei Bedarf auch ein Dokument. Diese Workflows sind an die Partnerstufe gebunden und funktionieren auch, wenn der Betrag der Spende an sich nicht auffällig ist.

Konsistente Daten,
Individueller Zugriff,
Workflows

Was waren entscheidende Faktoren im Projekt?

Um den Aufwand für die Fundraiser neben ihrer normalen Tätigkeit zu minimieren, entschied man sich für ein zweistufiges Projekt: Zuerst die Legate und dann die Großspender. In der ganzen Konzeptphase war ANT aktiv eingebunden und konnte mit ihrer Erfahrung aus gleichgelagerten Projekten Input geben. Die schrittweise Umstellung hat sich bewährt. Die erfolgreiche Nachlass-Migration hat die anfängliche Skepsis weggeblasen, die Migration der Major-Donor-Daten war praktisch ein Selbstläufer.


Schrittweise Umstellung,
Gemeinsames Konzept




SEXTANT ist eine maßgeschneiderte Software-Lösung für Fundraising, CRM und Projektmanagement der Firma ANT-Informatik. Sie unterstützt Mitglieds- und Spendenorganisationen sowie Verbände und Stiftungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz bei der Mittelbeschaffung und Mittelverwendung.

Greenpeace Schweiz ist eine unabhängige, internationale Umweltorganisation, die sich seit 1971 weltweit für eine ökologische, soziale und gerechte Gegenwart und Zukunft einsetzt. Die Organisation arbeitet in 40 Ländern: Sie kämpft für den Schutz vor atomarer und chemischer Verseuchung, für den Erhalt der genetischen Vielfalt, des Klimas, der Wälder und Meere.







SEXTANT
SUPPORTS YOU.

 ANT-Informatik AG
Hufgasse 17
8008 Zürich

 +41 44 552 29 13
 thwalther@ant-informatik.ch
 www.sextant-npo.net

GREENPEACE

 Greenpeace Schweiz
Badenerstrasse 171
Postfach 9320
8036 Zürich

 044 447 41 41
 schweiz@greenpeace.org
 www.greenpeace.ch