

NPO SOFTWARE IN DER PRAXIS | 002

MULTICHANNEL-FUNDRAISING INTEGRATION DES ONLINE FUNDRAISINGS IN DIE DATENBANK AM BEISPIEL ÄRZTE OHNE GRENZEN/MSF ÖSTERREICH



SEXTANT
SUPPORTS YOU.

»Einer der größten Vorteile des Projekts war die enge Zusammenarbeit von SEXTANT und RaiseNow. Viele technische Detailfragen lösten die beiden Anbieter untereinander. Das war für uns eine enorme Erleichterung.«



Andreas Plöckinger
Fundraising Director bei Ärzte ohne Grenzen/MSF Österreich



»Wir haben das Projekt „Web Connect“ im Jahr 2011 gemeinsam mit drei weiteren SEXTANT Kunden gestartet. Durch die Bereitstellung standardisierter Webservices ist das Online-Fundraising heute über sichere Schnittstellen voll integriert.«

Thomas Walther
Gründer und Geschäftsführer SEXTANT

MULTICHANNEL-FUNDRAISING

INTEGRATION DES ONLINE FUNDRAISINGS IN DIE DATENBANK AM BEISPIEL ÄRZTE OHNE GRENZEN/MSF ÖSTERREICH

Welche Probleme wurden gelöst?

MSF gehört in Österreich zu den Pionieren im Online-Fundraising. Anfangs wurden die Spenden und Spenderdaten manuell in die bereits eingeführte Software SEXTANT eingepflegt. Später wurde eine Import-Schnittstelle entwickelt. Doch durch die immer komplexer werdenden Anforderungen an die Online-Kommunikation stiegen Aufwand und Fehlerhäufigkeit unverhältnismäßig an.

Online-Fundraising wird zunehmend komplexer

Am Anfang des Online-Fundraisings stand ein Webformular. Im Laufe der Zeit sind die Anforderungen aber gestiegen: Neben einmaligen und regelmäßigen Spenden über verschiedene Zahlungsmittel gehört heute auch die Newsletter An- und Abmeldung sowie die Verarbeitung von nicht zustellbaren E-Mail-Adressen standardmäßig zur Spenderkommunikation. Neue Online-Prozesse wie E-Mail-Versand, Veranstaltungsmanagement oder Kommentarfunktionen müssen integriert werden. Das innovative Fundraising bedingt laufende Änderungen auf der website.

Sicherheit und Performance müssen gewährleistet sein

Online-Fundraisingprozesse stellen hohe Anforderungen an die Datensicherheit auf der Website und an der Schnittstelle zu der zentralen Fundraising Datenbank. Darunter darf aber die Performance nicht leiden. Seitens MSF bestand der Wunsch, Änderungen an der website laufend selbst vorzunehmen. Außerdem sollten aufwändige Abstimmungsprozesse zwischen SEXTANT und dem Anbieter des Online-Portals zukünftig nicht mehr von MSF geleistet werden müssen.

Laufende Integration neuer Online-Instrumente, Newsletter Versand

Weniger Aufwand, mehr Datensicherheit

Wie sieht die Lösung heute aus?

Durch die nahtlose Integration der Online-Plattform mit SEXTANT werden alle relevanten Daten in beide Richtungen synchronisiert. Der Aufwand für den Abgleich entfällt. Neben der besseren Performance und der Erfüllung der hohen Sicherheitsstandards ist MSF heute im Multichannel-Fundraising viel agiler. Jede Zielgruppe kann mit ihrem bevorzugten Kanal angesprochen werden, sei es per Brief, E-Mail, Newsletter oder SMS. Reaktionen lassen sich auch dann einfach nachvollziehen, wenn der Spender den Informationskanal wechselt. Diese Flexibilität schätzen die Online-Fundraiser sehr.

Sichere Synchronisation, Zielgruppenspezifische Ansprache

Was waren entscheidende Faktoren im Projekt?

Ärzte ohne Grenzen/MSF Österreich hat sich nach gründlicher Evaluation für RaiseNow als Online-Plattform entschieden. Die Plattform bietet eine hohe Auswahl an E-Mail-Campaigning-Tools, die standardmäßig schon integriert sind. Die Anbindung an SEXTANT funktioniert aufgrund langjähriger Zusammenarbeit nahtlos. Die Online-Fundraiser bei Ärzte ohne Grenzen schätzen insbesondere, dass sie spontan entscheiden können, welches Tool für einen Prozess besser geeignet ist. Ein Newsletterversand lässt sich beispielsweise besser direkt aus MailChimp automatisieren, das standardmäßig in RaiseNow integriert ist. Bei personalisierten Mailings ist MailChimp nur der Versender, die Aufbereitung erfolgt in SEXTANT. So können Medienbrüche vermieden werden.


Integrierte Online-Plattform






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.




Ärzte ohne Grenzen/Médecins sans Frontières hilft dort, wo die medizinische Versorgung zusammengebrochen ist. Bei Naturkatastrophen, bewaffneten Konflikten und in Flüchtlingslagern sind ihre Teams oft als Erste vor Ort, um medizinische Nothilfe zu leisten. Die Finanzierung der Organisation basiert weitestgehend auf privaten Spenden. Dadurch bewahrt Ärzte ohne Grenzen/MSF seine Unabhängigkeit.



 ANT-Informatik AG
Hufgasse 17
8008 Zürich

 Médecins Sans Frontières / Ärzte ohne Grenzen Österreich
Taborstraße 10
A-1020 Wien

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

 +43 (1) 409 72 76
 office@aerzte-ohne-grenzen.at
 www.aerzte-ohne-grenzen.at