



Sozialwerke Pfarrer Sieber
auffangen – betreuen – weiterhelfen

Die «Sozialwerke Pfarrer Sieber» arbeiten mit der Software OM von Creativ Software AG

Auffangen – betreuen – weiterhelfen. Die Sozialwerke Pfarrer Sieber (SWS) setzen sich auf Basis des Evangeliums für notleidende Mitmenschen ein. Liebe und Annahme sind oberstes Gebot. Die SWS lindern Nöte rund um Sucht, Krankheit, Gewalt und Obdachlosigkeit.

Weshalb war Ihre Stiftung auf der Suche nach einer neuen Software-Lösung?

Hansueli Gujer: Die letzten Jahre arbeiteten wir mit einem idealen CRM für grosse Mailings. Ein Solution-Provider unterstützte uns im Fundraising. Schon damals wollten wir unsere Gönner individuell anschreiben und Rücksicht auf ihre Wünsche nehmen, was mit unserer früher genutzten Software jedoch nur eingeschränkt möglich war. Das Team des Solution-Providers erledigte viele Arbeiten für uns, verschickte Verdankungsbriefe, erstellte Auswertungen und unterbreitete Fundraising-Tipps. Das CRM war jedoch für das 1:1-Marketing stark limitiert.

Welches Ziel hatten Sie mit der Einführung einer neuen Software?

Hansueli Gujer: Unser Fundraising musste individueller werden. Ein neues CRM sollte uns vertiefte Erkenntnisse über die Spenderbeziehung geben. Nur wer seine Gönner kennt, kann sie gut betreuen. Diesen Zustand wollten wir erreichen.

Wie kam es dazu, dass Sie sich für eine Zusammenarbeit mit Creativ Software entschieden?

Hansueli Gujer: Im Rahmen einer Evaluation präsentierten fünf Anbieter ihre Lösungen. Unser externer Projektleiter Urs Höltschi erstellte gleichzeitig eine Bedarfsanalyse, indem er unseren Fundraising-Zyklus mittels Einzelinterviews erfasste. Er erkannte, welche Prozesse wir verbessern könnten, und erstellte ein Grundlagenpapier mit unseren Anforderungen an ein CRM. Danach präsentierten uns einige Anbieter ihre Lösungen und wir besuchten Referenzkunden. Jeder Anbieter erhielt von uns einen Fragenkatalog. Ich wollte spüren, wie auf Anfragen unsererseits reagiert wird. Herr Schwengeler von Creativ Software AG punktete bei der Präsentation und beantwortete meine Fragen schnell und kompetent.

Selbstverständlich war das aber nicht der Hauptgrund für unsere Entscheidung. Die Produktvorteile von OM waren bestechend. Die Suchfunktion bei OM ist hervorragend. Alle Arten von Auswertungen sind per Mausklick verfügbar, absolut herausragend. Das hat mich beeindruckt.

Seit Mitte August 2017 arbeiten die «Sozialwerke Pfarrer Sieber» produktiv mit OM. Welchen Nutzen zieht Ihre Stiftung daraus?

Hansueli Gujer: Heute ist unsere Spenderbeziehung viel besser abgebildet. Wir können Notizen und Dokumente zu unseren Gönnern hinterlegen und sehen die gesamte Spender-History auf einen Blick. Das ist fantastisch. Genau so muss es sein.

Auch Projektanfragen werden in OM toll abgebildet. Welche Beträge wurden von wem versprochen? Welche Beträge sind noch ausstehend? Mit OM haben wir die gesamte Situation im Überblick.

Auch in Bezug auf unsere Grossspender bietet OM markante Vorteile. Am meisten freut uns, dass wir heute total unabhängig und eigenständig sind. Und ganz persönlich bin ich begeistert, jederzeit über die Wirksamkeit der Kampagnen völligen Überblick zu haben. Absolut fantastisch.

Was war die grösste Herausforderung?

Hansueli Gujer: Als Vollzeit-Fundraiser auch noch Projektleiter zu sein, hat mich persönlich sehr herausgefordert. Man sollte für den Lead eines solch anspruchsvollen Projektes mindestens zu 20 bis 30 Prozent freigestellt werden. Auf der anderen Seite profitierten wir dadurch von extrem kurzen Entscheidungswegen. So erreichten wir Ziele schnell und unkompliziert.

Heute kontrolliert und steuert die Stiftung «Sozialwerke Pfarrer Ernst Sieber» das Fundraising vollkommen eigenständig. Mussten deswegen neue Mitarbeiter/-innen eingestellt werden?

Hansueli Gujer: Ich hatte grossen Respekt, dass ziemlich viel Arbeit auf uns zukommen würde. Aber wir sind personell noch genau gleich besetzt. In einem Pensum von 40 Prozent werden Spendeneingänge bei uns erfasst. Für die Erfassung von handgeschriebenen Spenden auf roten Einzahlungsscheinen haben wir eine gute Lösung gefunden. Wir beanspruchen die Vorerfassung via CAMPT054 von PostFinance. Die gut strukturierten Felder in OM vereinfachen die Zuordnung der Adress-, Kampagnen- und Kontoangaben. Das macht Freude.

Welchen Nutzen ziehen Sie aus der Verwendung von OM?

Hansueli Gujer: Ich bin jederzeit informiert über Spenderbindung, Liegedauer und Anzahl der Neu- und Mehrfachspender. Das ist entscheidend für die Fundraising-Performance. Sogenannte KPI per Mausklick bilden ein wichtiges Steuer-Cockpit. Das Team von Creativ Software geht auf Wünsche ein. Zum Beispiel wurde das gesamte Verdankungsmanagement als Prototyp für uns gebaut. Davon profitieren heute auch andere Nutzer von OM. Das ist nur eines von vielen Beispielen. Wir sind heute rationeller unterwegs dank OM-Workarounds.

Wie funktioniert die Kommunikation mit CSA?

Hansueli Gujer: Das Team von Creativ Software ist sehr offen und hilfsbereit. Das schätze ich. Der Support arbeitet schnell und präzise. Ich spüre ein grosses Interesse an einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unserer Stiftung. Unsere Praxiserfahrung ist erwünscht. Das zeugt von Innovationskraft und ist Merkmal einer fortschrittlichen Unternehmenskultur. Wir haben direkten Kontakt zum Inhaber, kommunizieren auf Augenhöhe und die Fachkompetenz des Support-Teams ist aussergewöhnlich.

Wie sehen Sie die künftige Zusammenarbeit mit Creativ Software?

Hansueli Gujer: Wir bleiben im Gespräch. In einem halbjährlichen Austausch teilen wir unsere Bedürfnisse mit und freuen uns, wenn diese auch in Zukunft motiviert umgesetzt werden.