



**Schweizer
Paraplegiker
Stiftung**

Die «Schweizer Paraplegiker-Stiftung» arbeitet mit der Software OM von Creativ Software

Über 1'500 Mitarbeitende aus 80 Berufen bewirken in der Schweizer Paraplegiker-Stiftung (SPS) und ihren sechs Tochter- und zwei Partner-Organisationen täglich Ausserordentliches zum Wohle der Querschnittgelähmten. Rund 1,8 Millionen Menschen in über einer Million Haushalten leisten als Mitglieder der Gönner-Vereinigung der Schweizer Paraplegiker-Stiftung ihren jährlichen Mitgliederbeitrag und ermöglichen so das finanzielle Fundament, um die ganzheitliche Rehabilitation und das integrale Leistungsnetz für Para- und Tetraplegiker nicht nur aufrechtzuerhalten, sondern konsequent weiterzuentwickeln.

Herr Gubser, in Ihrer Funktion als Leiter Gönnermarketing und Fundraising bei der SPS arbeiteten Sie bis März 2018 mit der Software OM von Creativ Software. Wie erlebten Sie die Zusammenarbeit mit Creativ Software?

Dr. Martin Gubser: Wir hatten mit Creativ Software selbst in hektischeren Phasen innerhalb unserer Abteilung stets einen entgegenkommenden, flexiblen und kompetenten Gesprächs-, Planungs- und Lösungspartner, der uns regelmässig auch mit neuen Ideen unterstützte.

Inwiefern hat sich die Beziehung der SPS zu ihren Spendern durch die Nutzung von OM verändert?

Dr. Martin Gubser: Auf Basis von OM haben wir in den letzten zwei, drei Jahren angefangen, neben den 1,8 Millionen Mitgliedern auch eine Spender-Community aufzubauen. Dieser Prozess ist in vollem Gange, die wichtigsten Investitionen in diesem durchaus kostspieligen Prozess sind eine mit den Anforderungen mitwachsende Datenbank und steigende menschliche Ressourcen. Dank verschiedener Funktionen von OM konnten neue Ideen in der Spendengewinnung und -verarbeitung gefördert werden.

Trägt OM zum erfolgreichen Marketing der SPS bei?

Dr. Martin Gubser: Das würde ich in unserem Fall, wenn man die Wachstumszahlen der letzten beiden Jahre anschaut, so sehen, ja. Mit dem gemeinsam mit Creativ Software entwickelten Prozessmanagement sind wir überhaupt erst in der Lage gewesen, Kunden spezifischer und zielgerichteter anzusprechen – d.h., auch qualitativ hat sich dank OM und Creativ Software das Marketing verbessert.

Hatte die Einführung von OM Auswirkungen auf interne Prozesse bei der SPS?

Dr. Martin Gubser: Das ist durchaus ein dialektischer Prozess: OM stellte – wie gesagt – am Anfang einige neue Anforderungen an unser Prozessmanagement – übrigens nicht nur im Marketing, sondern mindestens so sehr auch in der Finanzabteilung. Auf der anderen Seite hatten unsere internen Prozesse und neuen strategischen Konzepte auch Einfluss auf die Entwicklung von OM und haben es noch.

Wie reagiert Creativ Software auf neue Anforderungen Ihrerseits?

Dr. Martin Gubser: Wir haben gemeinsam eine interne OM-Betriebsorganisation aufgebaut und können so in einer Qualität zusammenarbeiten, die wesentlich dazu beiträgt, dass wir Projekte in hoher Kadenz und Komplexität zu realisieren vermögen. Abgesehen davon haben wir auch neben dieser Projektebene und den täglichen Operations einen regelmässigen und guten Austausch mit Creativ Software.

Ist der Gönner-Service bei der SPS zufrieden mit der Nutzung von OM?

Dr. Martin Gubser: Ein CRM für unseren Gönner-Service muss bedienerfreundlich, flexibel und auch unter zeitlichem Druck einfach zu handhaben sein – bei 1'000 Anrufen pro Tag in Spitzenzeiten ist jeder Mausklick weniger ein Vorteil! Mit Creativ Software konnte ein guter Mechanismus gefunden werden, um permanent an der Prozessoptimierung zu arbeiten.

Können Sie uns eine herausragende Stärke von OM nennen?

Dr. Martin Gubser: Im Umfeld der Schweizer Paraplegiker-Stiftung stellt das «Business-Process-Management» von OM mit dem damit verknüpften Output-Management eine Schlüsselfunktion dar. Mit diesen Prozessen sind wir in der Lage, personen-zugeschnittene Prozesse individuell und automatisiert abzuwickeln. So können wir – trotz komplexer Prozesslandschaft – eine überschaubare Abwicklung des Tagesgeschäfts sicherstellen.