

IM GESPRÄCH MIT

CLAUDIA MEYER, LEITERIN MARKETING UND EVENTS

SRG Deutschschweiz

SRG Deutschschweiz nutzt die Software OM von Creativ Software AG als zentrales CRM für die Mitgliederverwaltung.

Die SRG SSR ist ein Verein. Dieser besteht aus vier Regionalgesellschaften mit rund 24 000 Mitgliedern. Die SRG Deutschschweiz - als grösste Regionalgesellschaft der SRG SSR – mit ihren sechs Mitgliedergesellschaften arbeiten seit Frühling 2018 mit der Software OM von Creativ Software. Seither nutzt der Verein OM als zentrales CRM für die Mitgliederverwaltung.

Frau Meyer, weshalb waren Sie auf der Suche nach einer neuen Software-Lösung?

Claudia Meyer: Dazu muss ich etwas ausholen. Früher nahm jede unserer Sektionen die Daten unserer Mitglieder in Excel-Listen auf. Alle Adressen wurden dezentral geführt, doppelte und dreifache Daten waren an der Tagesordnung. Vor einigen Jahren vereinten wir über ein Tool alle Daten von Mitgliedern aus der Deutschschweiz. Diese Software wurde jedoch nicht weiterentwickelt. Deshalb entschieden wir uns, eine neue, zeitgemässe Software zu suchen, die Schnittstellen zulässt und den Trend der Zeit berücksichtigt. Vor gut zwei Jahren stellten wir einen Anforderungskatalog zusammen und machten uns aufgrund dessen auf die Suche nach einer Standard-Software-Lösung.

Wie kam es dazu, dass sich die SRG Deutschschweiz für eine Zusammenarbeit mit Creativ Software entschied?

Claudia Meyer: Der Fall war schnell klar. Für uns war es wichtig, auf ein Tool zu setzen, das breit verankert ist und auch grosse Kunden als Referenz vorweisen kann. Creativ Software ist führend bei Non-Profit-Unternehmen in der Schweiz. In diesem Bereich sind auch wir daheim, weil auch wir als Verein keinen Gewinn schreiben müssen. Ich suchte nach einem Tool, das nah am Markt ist, mächtige Kunden hat und somit gezwungen ist, sich ständig weiterzuentwickeln. Auf dieser Welle wollten wir mitreiten.

«Das Tool kann was! Das beruhigt.»

Claudia Meyer, SRG Deutschschweiz

Welches Ziel hatten Sie mit der Einführung einer neuen Software?

Claudia Meyer: Wir wollten weg von einer reinen Mitgliederdatenbank hin zu einem CRM. Es war höchste Zeit, unsere Stakeholder-Gruppen besser und differenzierter anschreiben zu können. Wir kämpfen mit dem Problem der Überalterung unserer Mitglieder, weil wir historisch gewachsen sind. Es ist wichtig, dass wir unser Marketing ausbauen und neue Mitglieder erreichen.

Ausserdem wollten wir unsere Prozesse bereinigen, Abläufe vereinfachen und auf Trends Rücksicht nehmen können. Ich kann unser Ziel in drei Punkten zusammenfassen:

- Modernisierung und Automatisierung
- Prozessangleichung
- Nah am Markt zu sein

Diese Punkte deckte Creativ Software besser als alle andern Mitbewerber ab und hat mich deshalb überzeugt. In allen relevanten Punkten.

«Ich glaube, dass Creativ Software am Puls bleibt und weiterhin Lösungen anbietet, von denen alle profitieren.»

Claudia Meyer, SRG Deutschschweiz

Was hat sich seit der Einführung von OM verändert?

Claudia Meyer: Heute haben wir den Überblick über unsere Daten. Wir haben Zugriff auf Adressen und Informationen aus allen Sektionen. Das bringt uns einen riesigen Vorteil. Die Geschäftsstellen der einzelnen Mitgliedergesellschaften haben massiv weniger administrativen Aufwand. Wir passen unsere Prozesse an und ziehen Gewinn aus optimierten Abläufen.

Welchen Nutzen ziehen Sie aus der Verwendung von OM?

Claudia Meyer: Wir können unsere Mitglieder gezielter bedienen, ihnen spezifischer Informationen zukommen lassen und pflegen damit eine bessere Beziehung zu ihnen. Ausserdem ist die Planung von Events massiv einfacher, da Online-Anmeldungen möglich sind. Events werden über OM geführt, Teilnehmende sind hinterlegt. Das ist ein riesiger Vorteil. Wir haben auf alle Daten Zugriff und können davon profitieren.

Aber wir sind erst am Start. Es ist noch vieles möglich. Zum Beispiel den Zukauf von spannenden Adressen über OMselect.

Wie funktioniert die Kommunikation mit Creativ Software?

Claudia Meyer: Während der Projektphase haben wir viel kommuniziert. Ich war zufrieden, weil unsere Anliegen ernst genommen wurden. Es gab gewisse Unstimmigkeiten in der Zusammenarbeit mit dem Webanbieter – aber da sind wir jetzt auf einem guten Weg.

Wie sehen Sie die künftige Zusammenarbeit mit Creativ Software?

Claudia Meyer: Wir bleiben eng im Gespräch. Wir als SRG Deutschschweiz sind interessiert an der Weiterentwicklung von OM. Meine Vision: SRG SSR mit einem CRM! Wenn das möglich ist, soll das CRM OM heissen.

«Jetzt sind wir live. Wir sind happy.»

Claudia Meyer, SRG Deutschschweiz