

## IM GESPRÄCH MIT URSULA DERUNGS Leiterin Applikations- / Datenmanagement



Die Krebsliga Zürich wechselte von ihrer bisherigen Software auf das OM als zentrales CRM für Marketing, Fundraising sowie für die Mitglieder-, Personen-, Gönner- und Nachlassverwaltung. Dies auch, weil sich eine Angleichung der kantonalen Krebsliga an das System der nationalen Dachorganisation anbot. Damit die neue Software optimal genutzt wird, schuf man in Zürich die Stelle einer Applikations- und Daten-Managerin. Ursula Derungs gibt in diesem Interview Einblick, welche Hürden sie meistern musste und welche Wünsche noch offen sind.

> Wo setzen Sie die Prioritäten damit sich OM als Arbeitsinstrument möglichst schnell bei den Mitarbeitenden etabliert?

Ursula Derungs: Mit dem Stellenantritt verschaffte ich mir zuerst einen Überblick der IST-Situation und führte diverse Gespräche mit Mitarbeitern, die mit dem CRM OM arbeiteten. Danach setzte ich Prioritäten und baute das Fundament auf. Zuerst durch die Verbesserung der Netzwerk-Performance und danach mit einer OM-Grundschulung für alle Mitarbeitenden durch Creativ Software (CSA).

> Gibt es Faktoren, die man etwas unterschätzte oder die gar nicht auf dem Radar waren?

Ursula Derungs: Es bedurfte etwas Sensibilisierungsarbeit für die Tatsache, dass die Daten aus der bisherigen CRM-Applikation möglichst umfassend bereinigt ins neue CRM migriert werden müssen. Wie wichtig eine saubere Datengrundlage ist, haben wir etwas unterschätzt.

> Unterstützung ist bei einer solchen Aufgabe sehr wichtig. Auf welche konnten Sie zählen?

Ursula Derungs: Ich erfuhr sehr viel Unterstützung intern wie auch von der CSA. Das erlebte ich in der Vergangenheit bei anderen Anbietern oft anders.

> Gibt es Prozesse, in denen man aufgrund der neuen Abläufe an Effizienz gewonnen hat?

Ursula Derungs: Durchaus. Zusammen mit meinen Mitarbeitenden habe ich zusätzlich zum Handbuch der CSA eigens ein CRM-OM-Benutzerhandbuch entlang der Bedürfnisse der Krebsliga Kanton Zürich erstellt, welches täglich benutzt, erweitert oder modifiziert wird. Klare Strukturen ermöglichen es uns heute, deutlich effizienter zu arbeiten.

### > Spürt man unter den Mitarbeitenden eine Entlastung durch die Software?

Ursula Derungs: Eine Entlastung und mehr Interesse an den Möglichkeiten der Software. Sie kommen sogar mit neuen Anforderungen und Fragen auf mich zu.

### > Was wünschen Sie sich von Creativ Software AG?

Ursula Derungs: Dass die bisherige sehr gute Zusammenarbeit zwischen Kunde und Software-Lieferant so bleibt und sich weiterentwickelt.

### > Was raten Sie Kolleginnen und Kollegen, die vor einer ähnlichen Herausforderung stehen?

Ursula Derungs: Man muss sich bewusst sein, dass man eine Schnittstellen-Funktion zwischen der Firma und dem Software-Lieferanten hat, und dass entsprechend viele Anforderungen und Fragen auf einen zukommen werden. All diese Anfragen müssen bearbeitet, Dinge geändert, verbessert oder Probleme gelöst werden. Der Zeitaufwand, z.B. für eine Migration wie wir sie umgesetzt haben, sollte gut geplant sein und nicht unterschätzt werden.

### > Was sind für Sie die Erkenntnisse, die «Lessons-Learned», aus dem bisherigen Prozess?

Ursula Derungs: Bevor sich eine Firma entscheidet, die bestehende Applikation zu ersetzen oder eine neue CRM-Applikation einzuführen, muss zwingend die Datenbereinigungen in der bestehenden Applikation durchgeführt werden. Zusätzlich sollte klar definiert werden, welche Felder in der bestehenden Applikation weiterhin genutzt und daher in die neue CRM-Applikation migriert werden. Eine gute Vorbereitung spart anschliessend Zeit, Nerven und auch Geld.

Die Krebsliga Zürich ist eine von 18 kantonalen und regionalen Krebsligen. Zum Verein mit ca. 4400 Mitgliedern gehören in Zürich die Geschäfts- und Beratungsstelle, das «Zentrum für Psychoonkologie und ambulante Onko-Reha» und das Begegnungs- und Informationszentrum «Turmhaus» in Winterthur. Knapp 40 Mitarbeitende setzen sich in Voll- und Teilzeit Pensen für betroffene Menschen und für die Krebsprävention ein. Die Organisation erwirtschaftet fast 90% ihrer Erträge aus Geldsammelaktionen. Dazu zählen Spenden aus Mailings, Erbschaften und Legate, Mitgliederbeiträge sowie Anlass-Spenden.