

Digi-Dienstag 18.5.



Erfolgsgeschichte: Einführung eines CRM-Systems

Vortrag Monica Klein (Weekendschool Deutschland e.V.)

Moderation: Kay Schulze, Co-Moderation: Lilly Oesterreich, Protokoll: Lena Plaut

- Customer-Relationship-Management, kurz CRM, ist ein Datenbanksystem, das hilft, Mitglieder, Ehrenamtliche, Netzwerk etc. zu verwalten: z.B. Spenderdaten, Mailingdaten, Personaldaten, Projekte
- These des Vortrags: Auch für kleinere Organisationen lohnt es sich bereits, über ein CRM-System nachzudenken (statt mit einer Vielzahl klassischer Excel-Tabellen zu arbeiten)
- Wichtigstes Argument pro CRM: Es ist *ein* einzelner Ort für alle Daten einer Person / Organisation, die man verknüpfen und auswerten und DSGVO-konform verarbeiten kann
- Weekendschool nutzt die Daten in seinem CRM System für: Abfragen, Strategien finden, Mitglieder gewinnen, um Spender*innen kümmern, Verknüpfung mit Kontaktformularen auf der Website (Daten laufen direkt ins System), Mitgliederverwaltung, Pressekontakte, Veranstaltungsorganisation
- Empfohlener Ablauf beim Einführen einer CRM Datenbank:
 - Ziel / Strategie definieren (Wie ist meine Organisation aufgebaut?, Wie sind die Arbeitsabläufe?)
 - Alle Nutzer*innen der Datenbank einbinden (Scheu vor neuem System nehmen, Einwände ernstnehmen und mitdenken)
 - Organisation durchleuchten (Arbeitsabläufe festhalten und optimieren, vereinfachen, zusammenführen)
 - Markt scannen, aussuchen, einführen
 - CRM nutzen

Weekendschool online:

<https://www.facebook.com/weekendschool.deutschland>

<https://www.weekendschool-deutschland.org/>

<https://www.instagram.com/weekendschool.deutschland/>

Fragen der Teilnehmer*innen

- Was sind die Kosten eines CRM Systems?
 - Sehr unterschiedlich
 - es gibt fertig programmierte Systeme, in die man seine Daten einfach einpflegen kann (z.B. für Kitas), fertige Varianten z.B. für Sportbereich. Diese sind kostenpflichtig.
 - es gibt aber auch Open Source Programme, eine offenen Struktur, die kostenlos ist und die man auf die eigenen Bedürfnisse anpassen kann (Weekendschool nutzt CiviCRM)
- Ist die Einführung aufwändig?
 - Nur dann, wenn man alle Prozesse auf ein Mal einführen will und alle Optionen direkt nutzen will. Mit individuellem Arbeitsprozess starten und dann Stück für Stück mit dem Programm und den Erfahrungen wachsen

- Externe Beratung zu einem solchen System kann von Vorteil sein, muss aber nicht. Arbeitsprozesse müssen so oder so durchleuchtet werden.
- Googeln "CRM Systeme Vereine" hier findet man Tests, Vergleiche, Beispiele, Anbieter
- Ist steuerbar welche Nutzer*innen der Datenbank auf welche Daten Zugriff haben?
 - Ja, hier können verschiedene Rechte vergeben werden.
- Wie viele PC-Kenntnisse muss man haben? Vor allem für Open Source CRM-Programme?
 - Es gibt viele Hilfsangebote, die man online findet z.B. hier <https://www.gute-tat.de/>
 - Umsetzer, Beratung und Hilfe für CiviCRM <https://www.systopia.de/civicrm> oder auch <https://civiservice.de/>
- Sind Systeme kompatibel?
 - Daten können übertragen werden in ein anderes CRM System (Kosten können hier anfallen)
 - Tipp: Zeit nehmen, um ein klares Bild zu bekommen, was wirklich bzw. für den Anfang benötigt wird - erst dann ein System anschaffen. Aber: Lieber ein umfangreicheres System aussuchen und dann weniger Optionen nutzen und ggf. später aufstocken, als später auf ein System mit den dann benötigten Optionen umwechseln zu müssen
- Wo unterscheiden sich Systeme grundsätzlich?
 - Im Schwerpunkt des Aufbaus (Datenbanken für Spenden, oder Newsletter, oder themenbezogen wie z.B. Sport)
 - Tipp: 8-10 Systeme anschauen, bevor man sich für eines entscheidet
- Wer sich einen Überblick verschaffen will, welche Datenbanken es gibt: https://shop.fundraiser-magazin.de/home/product/marktuebersicht-fundraising-software-2020.html#p_643-0
- Kann ein CRM System Tools wie Outlook ersetzen?
 - Ja und Nein. Mails könnten aus CRM gesendet und empfangen werden. Frage ist, ob man alle Mails in der Datenbank haben will, oder es doch einfacher ist die Mails in einem separaten System zu haben. Wichtige Mails mit Fakten und Daten können dann trotzdem im CRM System gespeichert werden.
- Anja Schenkel (Familienzentrum Radebeul) kann diese Beratung empfehlen: <https://www.cloud-und-rueben.org/>