

# Digi-Dienstag

am 16. Mai 2023.

Tools & Technik: CiviCRM



Input: Kai Kulschewski, ASB SH

Moderation: Lilly Oesterreich, Protokoll: Kay Schulze, jeweils Projekt #GleichImNetz

*Ihr möchtet Eure Klient\*innen / Mitglieder / Kund\*innen systematischer ansprechen? Kontaktdetails und wichtige Infos in einer gemeinsamen Datenbank ablegen? Infos, Spendenaufrufe etc. einfach und zielgruppengenau abfeuern? Dabei helfen sogenannte Customer Relationship Management (CRM)-Systeme. Kai Kulschewski vom [ASB Schleswig-Holstein](#) zeigt uns, was die Open-Source-Software CiviCRM kann, wie sie funktioniert und was bei der Einführung beachtet werden muss.*

## Einführung

Kai Kulschewski ist seit 2018 beim Arbeiter-Samariter-Bund Schleswig-Holstein zuständig für Fundraising. Er hat für seine Arbeit eine Spender\*innendatenbank auf Basis von CiviCRM mit aufgebaut.

Kai bringt Folien zur Einführung und ein Demosystem (ohne echte Daten) zum Anschauen mit. Zuletzt hatte er das System an einem ganzen Workshoptag vorgestellt, 1,5 Stunden sind eigentlich etwas knapp 😊. Die untenstehenden Notizen ergänzen die [Präsentation](#) (steht ebenfalls zum Download zur Verfügung).

Ein Demozugang kann bei Systopia beantragt werden.

## Was ist ein CRM?

CRM = Customer Relationship Management - nicht nur Kund\*innen / Spender\*innen, sondern auch z.B. Mitglieder, Freiwillige, Eltern von Kita-Kindern o.ä.

Mit einem CRM pflegt man Kontakte so, dass man Beziehungen aufbauen kann. Z.B. für Infos an Mitglieder, was mit ihren Mitgliedsbeiträgen passiert ist, Story dazu etc. Oder Infos an Spender\*innen, wie viele Spenden zusammen gekommen sind, was damit passiert ist, erneute Spendenansprache etc.

Social Media lässt sich dort nicht einbinden (Social Media-Netzwerke sind closed shop).

Facebook & Co bringen eigene Tools mit zur Kontakteverwaltung

CiviCRM ist ein Open Source-System, was durchaus Stolpersteine mit sich bringen kann - können vorher aus dem Weg geräumt werden.

## Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

Zur Kommunikation mit Freiwilligen könnten z.B. Einsatzzeiten, Interessengebiete etc. eingepflegt werden, um bspw. zu informieren, wann mal wieder eine Fortbildung nötig wäre, was es sonst noch für Einsatzmöglichkeiten gibt etc.

Eltern von Kita-Kindern könnten organisatorische Hinweise gegeben, zum Geburtstag der Kinder gratuliert, zu Versammlungen eingeladen, auf Beitragszahlungen hingewiesen werden etc.

Voraussetzung ist, dass das CRM-System entsprechend eingerichtet und gepflegt wird.

**Ein gutes CRM benötigt auch gute Pflege**

## CiviCRM beim ASB Schleswig-Holstein

Einsatzgebiete u.a. Mailings, Dank/Informationen, Anlassspenden, Spendenaktionen etc. Auch z.B. Großspenden - Kontaktpflege. System sorgt bspw. für Wiedervorlage (Telefonat, Einladung o.ä.)

System kann außerdem noch: Eventmanagement, Fallmanagement, Mitglieder-, Freiwilligenmanagement

## CiviCRM als Open Source-Software

Kein fertiges Produkt zum Kaufen, sondern modulare Lösung - nur jene Funktionen einrichten bzw. aktivieren, die nötig sind. Vielseitig einsetzbar, insbesondere für den Einsatz in gemeinnützigen Organisationen und für politische Kampagnen entwickelt.

CiviCRM kann in CMS (Content Management Systeme) wie Wordpress oder Drupal integriert werden. Benötigt sie als Nutzer\*innenoberfläche. Typo3-Integration allerdings nicht vorhanden.

CiviCRM basiert auf gemeinschaftlicher Entwicklung. D.h. System kann und soll anhand der User\*innenwünsche weiterentwickelt werden. Allerdings gibt es keine zentralen

Ansprechpartner\*innen: Anpassung erfordert Kommunikation mit User- und Entwickler\*innen-Community (mitunter auch "Übersetzungstätigkeit" von Wünschen auf Implementationsbelange). In dieser Community kümmern sich die sog.

"Implementierer\*innen" um die Software-Weiterentwicklung (Ansprechpartner\*innen in D siehe Präsentation). Software ist umsonst, aber Implementierer kosten was.

← IT-Abteilung muss Lust haben auf diese Art der Community-Kommunikation und Co-Creation. Wenn das nicht der Fall ist, CiviCRM lieber sein lassen.

Allerdings gibt es viele gute Argumente für CiviCRM, etwa dass kein kommerzieller Softwaregigant dahinter steht und die Daten bei der Organisation bleiben.

## CiviCRM - Community

"Software für Engagierte" - Communityseite und Diskussionsplattform für CiviCRM

<http://community.software-fuer-engagierte.de>

Erlaubt bspw. Fragen einzustellen - Peer-Austausch zu möglichen Lösungen.

## Budget

Kosten für Implementierung, ggf. Anpassung / Programmieren, Migration, Hosting / Wartung

Je mehr Daten, desto stärker muss der Server sein. Implementierer geben Tipps bzw. haben schon Hosts an der Hand (ASB SH hostet selbst)

Aufgrund der Open-Source-Charakteristik sind spezielle Anliegen prinzipiell problemlos umsetzbar

Datenmigration aus anderen Systemen kann aufwändiger werden oder (bei geschlossenen Systemen) auch nicht immer gelingen.

Umsetzung hatte beim ASB SH damals 25.000 Euro gekostet, kann auch mit 5.000 Euro gelingen. Aber: Andere Systeme sind auch nicht gerade günstig und ein ordentliches CRM rechnet sich bald.

## Blick ins System

The screenshot shows a user interface for a CRM system. At the top, the user's name 'Nora Abel' is displayed. Below it are navigation buttons: 'AKTION', 'BEARBEITEN', 'KONTAKT LÖSCHEN', and 'WEITER'. The main content area is divided into several sections:

- Zusammenfassung:** A central area with tabs for 'Arbeitsgeber', 'privat E-Mail', 'Onlinepräsenz', 'privat Adresse', and 'Privatsphäre'. The 'Arbeitsgeber' tab is active, showing fields for 'Funktion', 'Akronym', and 'Bezugsquelle'.
- Tags:** A section on the right with fields for 'Kontaktart' (Person), 'CiviCRM ID' (1334), and 'Externe ID'.
- privat Festnetz** and **privat Mobilfunk:** Fields for phone numbers, with values like '(05116) 4895350' and '+49-1691-57383413'.
- Sofortnachrichtendienst:** A field for instant messaging services.
- Geschlecht:** A field for gender.
- Geburtsdatum:** A field for birth date, with the value '18.01.2018'.
- Alter:** A field for age, with the value '5 Jahre'.
- More Greetings:** A section for additional greetings.

At the bottom, there are buttons for 'Alle anzeigen' and a browser address bar showing a URL.

Screenshot oben (1): Blick auf einen Beispiel-Datensatz. Standardfelder werden mitgebracht, es können individuelle Felder angelegt werden (Beispiel in Präsentation: Zweite(r) Vorname(n); oder mehrere Mailadressen, qualifiziert für verschiedene Anliegen). Datensätze bieten zahlreiche (konfigurierbare) Zusatzinformationen wie bspw. in folgenden Screenshot (2), linke Spalte.

The screenshot shows a user interface for a CRM system, focusing on a contact profile. The top section contains fields for 'Onlinepräsenz' (with a dropdown for 'Webseitenart' set to 'geschäftlich'), 'Weitere Website hinzufügen', 'Bezugsquelle', 'Externe ID', and 'CiviCRM ID' (1334). Below these fields is a 'Kontaktbild hochladen' section with a 'Datei auswählen' button and a 'Keine ausgewählt' message. A blue button labeled 'SUCHE NACH ÄHNLICHEN KONTAKTEN' is visible. The main content area is a list of expandable sections:

- > More Greetings
- > Hochschulstudium
- > Zusatzinformationen
- > Adresse
- > Kommunikationspräferenzen
- > Demografische Informationen
- > Tags und Gruppen

At the bottom, there are buttons for 'SPEICHERN', 'SPEICHERN UND NEU', and 'ABBRECHEN'.

Wichtige Rubrik: Tags und Gruppen. In Gruppen werden Kontakte mit wichtigen Merkmalen zusammengezogen, etwa "erhalten regelmäßig Newsletter". Gruppen und Tags lassen sich auch hierarchisieren (z.B. "Newsletter für Ehrenamtliche").

Bereich Kennzahlen: dort sind bspw. wichtige Informationen zum Spendenverhalten aufgeführt, etwa Anzahl Zuwendungen, Summe Zuwendungen, Datum letzter Zuwendung, Datum des letzten Dankeschön-Schreibens etc.

System ermöglicht über SEPA-Mandate auch Zahlungsabwicklung.

Weitere Bereiche, siehe dazu linke Spalte im Screenshot 1: Mitgliedschaften, Veranstaltungen (sehr mächtiges Veranstaltungsmanagement!), Aktivitäten (etwa Versand von Mails oder PDFs aus dem System; aber auch Anrufe, Treffen etc., sofern diese aktuell gehalten werden), Beziehungen (des jeweiligen Kontakts: Arbeitgeber, Verwandtschaften, deren Kontakte etc.), etc.

## Fazit

System ist nicht immer überall perfekt, kann aber angepasst werden. Oder man baut sich einen Workaround.

Ihr solltet Euch klar werden, was Ihr mit dieser Software machen wolltet und das herunterbrechen auf konkrete Prozesse (Bsp.: fünfmal im Jahr Spenden-Anschreiben rausschicken, dabei unterscheiden zwischen Erst- und Regelspender\*innen). Diese Prozesse aufschreiben / visualisieren! Denn damit tritt man an die Implementierer\*innen heran. Diese antworten, ob die Bordmittel das mitbringen, es Zusatzmodule gibt oder ein weiteres Modul entwickelt werden muss.

System erfordert viel Learning by doing.

## Fragen der Teilnehmenden

### Wie konsequent ist die Übersetzung systemweit durchgezogen?

CiviCRM kommt aus dem englischsprachigen Raum. In manchen Modulen ist die deutsche Übersetzung (Sprachdatei) noch nicht erstellt bzw. aktuell gehalten.

### Wo bekomme ich einen guten Überblick über geplante Aktivitäten etc.?

Es gibt ein Dashboard, das sich nach Bedarf zusammenstellen lässt.

### Gibt es auch die Möglichkeit, Media Daten zu speichern?

Etwa für Storys, Reels etc .... Händisch ja, lassen sich aber nicht gut einsetzen. U.a. haben Instagram, Facebook etc. keine Schnittstellen - Übertragung müsste also per Hand geschehen und in CiviCRM dokumentiert werden.

## Welche Routinen bringt CiviCRM, um Gruppen automatisch vollständig zu halten?

Es gibt statische Gruppen, es können aber auch dynamische Gruppen angelegt werden, die die Datensätze fortlaufend nach bestimmten Kriterien durchsuchen und ausgeben (z.B. Erstspender\*in + vollständige Postadresse vorhanden).

## Wie sieht es mit Datenschutz aus? Gibt es eine bestimmte Frist, nach der personenbezogene Daten automatisch anonymisiert werden?

Es gibt ein DSGVO-Modul, das noch nicht optimal ist, aber nach einer Weile anonymisiert. Es gibt auch eine Abfrage zu vorhandenen Daten von [Kontakt], die die Datenauskunft an User\*innen vereinfacht.

## Wieviel Zeit sollte man für eine Umstellung zu CiviCRM einplanen?

Kai hat ein Jahr gebraucht, bis alles zu seiner Zufriedenheit lief (dabei waren allerdings auch programmierte Schnittstellen etc.). Geht auch schneller. Üblicherweise nutzt man zwei Installationen parallel, ein Produktivsystem und eine zum Testen.

## Dokumentation der Prozesse

Idealerweise legt man in einem Mediawiki die gewünschten und auch die entwickelten Prozesse ab, um Abläufe zu verstetigen und Qualität der Eingabe zu sichern. Kann sehr nützlich sein, um dort schon vor Einführung von CiviCRM die gewünschten Prozesse zu entwerfen, die an die Implementierer\*innen weitergereicht werden.

## Gibt es eine Schnittstelle zum Mailprogramm?

Es gibt ein Outlook-Modul. Mails können auch in CiviCRM abgelegt werden. Löst nicht die Frage, ob Mail über Outlook oder über CiviCRM beantwortet werden muss. Entscheidung beim ASB SH: Nur die wichtigsten Infos in Aktivitätenliste, nicht jede einzelne Mail. CiviCRM kann auch Massenmailversand (Newsletter), ist aber nicht vergleichbar mit professionellen Newslettertools. Es gibt wohl einzelne Integrationen, z.B. Mailchimp - Erfahrungsberichte siehe Community.

## Wie zufrieden ist Kai mit der Lösung?

Wollte ursprünglich eine Lösung mit weniger Zuarbeitsbedarf, ist jetzt aber zufrieden. Kai bringt sich stark in die Community ein. Entscheidende Argumente für CiviCRM waren: Datenhoheit bei der Organisation; gute Erfahrungen mit Open Source vorhanden; schlechte Erfahrungen mit proprietärer Software gemacht.