

Benchmark-Portal für Direktmarketing



Rolf Pfister, MSc ETH
 Dynelytics AG
www.dynelytics.com



Andreas Cueni, M.A.
 Projektleiter Swissfundraising
www.swissfundraising.org

Den Erfolg von Direktmarketing-Aktionen mit demjenigen der «Konkurrenz» verglichen? Swissfundraising realisiert diesen Wunsch mit dem «Direct-Mail-Panel»-Portal. Alle, die dieses Benchmark-Tool nutzen möchten, müssen dieses aber auch mit Informationen über die eigenen Spendenaktionen «füttern».

Mailings sind nach wie vor das wichtige Instrument für die Kommunikation und das Fundraising von Non-Profit-Organisationen. Der Vergleich mit einem relevanten Benchmark sagt viel aus über die Effizienz der verschiedenen Aktionen, für die immerhin Spendengelder eingesetzt werden. Das Direct-Mail-Panel von Swissfundraising erlaubt es, NPO-Aktionen und deren Erfolge im Vergleich mit den Mitbewerbern und aktuellen Kennzahlen besser zu beurteilen. Sehr viele gemeinnützige Organisationen – über 50 in der Schweiz sowie je mehr als ein Dutzend in Deutschland und Österreich – nutzen inzwischen dieses Portal. Durch Sponsoren wie die Schweizer Post und die Deutsche Post sind die Kosten für die Nutzung des Portals sogar (noch) billiger geworden. Da sich die Zahl der Teilnehmenden stetig erweiterte und diese ihrerseits Anregungen einbrachten, wurde nun von Dynelytics ein neues Portal mit noch intuitiverer Bedienbarkeit und mit zusätzlichen inhaltlichen und interaktiven Funktionen entwickelt.

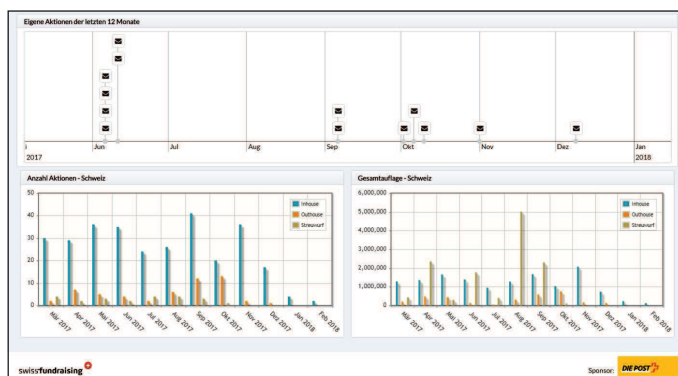
Swissfundraising bildet die Plattform zur Interessenvertretung

Laut Zewo-Spendenstatistik haben gemeinnützige Non-Profit-Organisationen in der Schweiz im Jahr 2016 rund 1,79 Milliarden Franken Spenden erhalten. Der Spenden- und Image-Barometer von Swissfundraising kommt zum Schluss, dass die Spendenstimmung positiv und die Bereitschaft zum Spenden hoch sind. Dabei gilt, dass die privaten Haushalte den grössten Teil des Aufkommens leisten. Swissfundraising wurde als Verband der Fundraiserinnen und Fundraiser 1994 gegründet und

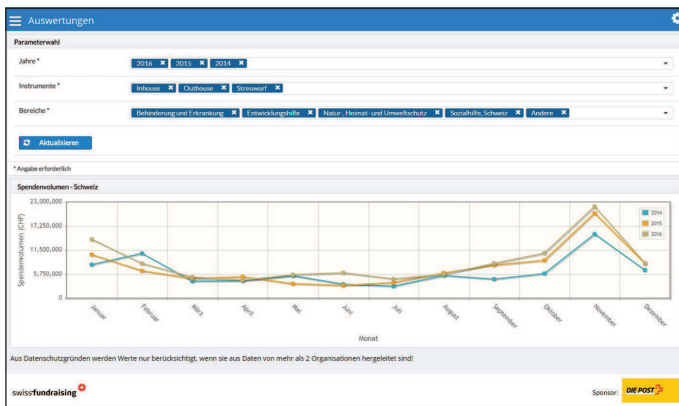
ist im Bereich Mittelbeschaffung für Non-Profit-Organisationen in der Schweiz massgebend sowie anerkannt in Europa. Ihm gehören über 700 Mitglieder an. Der Verband ist führend in der beruflichen und persönlichen Aus- und Weiterbildung der Fundraiserinnen und Fundraiser und bietet auch Fachtagungen und Austausch in Erfahrungsguppen.

Vergleichbarkeit von Direktmarketing-Aktionen

Um einen besseren Überblick über den Schweizer Spendenmarkt zu erhalten, entwickelte Swissfundraising zusammen mit Dynelytics AG 2009 das Direct-Mail-Panel. Die teilnehmenden gemeinnützigen Organisationen liefern für dieses Portal monatlich über eine verschlüsselte Web-Schnittstelle Daten zur Anzahl der von ihnen kontaktierten Adressen, zur «Response»-Quote, zur



In der neuen Version des DM-Panels wurden eine «Timeline» der Aktionen und interaktive Auswertungen eingeführt.



Interaktive Grafiken lassen eine explorative Datenanalyse zu.

Durchschnittsspende und zu weiteren Merkmalen. Das Direct-Mail-Panel anonymisiert die Daten, fasst sie zusammen und stellt die Resultate der Analyse als Grafiken und Tabellen dar. Aus den von jeder teilnehmenden Organisation zwingend vorgeschriebenen Dateneingaben werden so brauchbare Informationen, die es zulassen, Spendengelder noch effizienter einzusetzen.

Das Panel erlaubt die Darstellung der Entwicklung des Marktes für Spendenaktionen per Post für die Privathaushalte und gibt Antworten auf Fragen wie zum Beispiel:

- Wie entwickelt sich das Aussandvolumen?
- Wie entwickeln sich die Antwortquoten?
- Wie entwickelt sich das Spendenvolumen?

Vergleichsmöglichkeiten

Wichtig sind vor allem auch die Vergleichsmöglichkeiten: Die beteiligten Organisationen können ihre Werte in Bezug auf Rückläufe und durchschnittliche Spendenbeträge mit den gemittelten Werten der jeweiligen Mitbewerber – etwa gefiltert nach Betätigungsfeld der Mitbewerber-Organisationen – vergleichen. Und spannend sind natürlich auch die Vergleiche zwischen den verschiedenen Marketingmassnahmen wie Streuwurf und adressierte Mailings mit eigenen oder gekauften Adressen und zwischen den Landesteilen. So zeigte sich beispielsweise im bisher erfassten Zeitraum, dass Personen aus dem Tessin am häufigsten spenden, dafür aber geringere Beträge überweisen.

Die Lösung von Dynelytics zur Dateneingabe und Fallverwaltung

Dynelytics entwickelte eine individuelle, webbasierte Lösung für Swissfundraising. Die Eingabe und Abfrage der Werte erfolgt passwortgesichert und verschlüsselt. Die User benötigen dazu nur einen der gängigen Browser. Es ist keine lokale Installation von Software nötig.

Die Web-Schnittstelle läuft auf den Servern von Dynelytics und erlaubt die folgenden Funktionen:

- Individuelle Anmeldung und Identifikation der User.
- Eingabe der gewünschten Werte durch die beteiligten Organisationen.
- Automatischer E-Mail-Versand an die User mit Erinnerungen, etwa zur Eingabe der Kennzahlen nach Abschluss einer Aktion.
- Abruf der aufbereiteten Resultate inklusive Aufschlüsselung nach diversen Kriterien und in verschiedenen Dateiformaten.

- Erfassen und Verwalten von teilnehmenden Organisationen und einzelnen Usern durch die Geschäftsstelle von Swissfundraising bzw. die Partnerverbände in Deutschland und Österreich.

Da bei dieser Lösung vertrauliche und sensible Daten ausgetauscht werden, kommen der Datensicherheit und dem Datenschutz grösste Bedeutung zu. Verschiedene technische Vorkehrungen beugen dem Risiko eines Missbrauchs vor:

- Zugang zur Web-Schnittstelle haben nur berechtigte Personen mit einem gültigen Benutzernamen und Passwort. Der Zugang zu den verschiedenen Aktivitäten und den Daten ist über die dem Benutzer zugeordnete Rolle geregelt (Berechtigung zur Dateneingabe und -abfrage oder nur Abfrage, Administrator, Sponsor).
- Die Lösung beinhaltet SSL-Verschlüsselung für den Datenverkehr. Mit dieser Technik ist auszuschliessen, dass es nicht autorisierten Personen gelingt, die ausgetauschten Daten zu lesen.
- Die ganze Lösung ist durch geeignete Massnahmen sehr gut geschützt.
- Die Lösung ist auditfähig. Es kann jederzeit nachverfolgt werden, wer welche Änderungen angebracht hat und zu welchem Zeitpunkt eingeloggt war.

Laufend aktualisierte Ergebnis-Reports erlauben ein Benchmarking in Echtzeit

Dynelytics erstellte innerhalb derselben Webschnittstelle eine Auswertungslösung, welche die Daten automatisch aufbereitet, anonymisiert, monats- und jahrweise aggregiert und laufend aktualisiert darstellt. Standardmässig sehen die berechtigten User die monatlich zusammengefassten Werte wie zum Beispiel Anzahl Aktionen und ausgesendete Exemplare pro Monat, Antwortquoten und Durchschnittsspende, je aufgeschlüsselt nach Adresstyp, Landesteil und Themenbereich der durchführenden Organisationen. Die Ergebnisse werden mit den aktuell vorhandenen Daten in Echtzeit neu berechnet und wahlweise als HTML-Seite sowie als PDF- oder Excel-File zur Verfügung gestellt. Neu können auch präsentationsreife PowerPoint-Folien erstellt werden.

Zunehmende Akzeptanz und ein neues Release

Die Lösung von Dynelytics stiess auf eine sehr positive Resonanz und wird seit dem Jahr 2015 auch von Organisationen in Deutschland und Österreich rege genutzt. Deshalb entschloss sich Swissfundraising, die Lösung überarbeiten zu lassen und ein neues sowie technologisch modernisiertes Release zu entwickeln. Dieses neue Release wird im 2. Quartal 2018 produktiv werden. Es beinhaltet nicht nur eine noch intuitivere Bedienung, sondern auch zusätzliche Auswertungsmöglichkeiten wie Kosten und Nettoerträge von Aktionen sowie interaktive Elemente. Ausserdem kann das Direct-Mail-Panel nun genauso gut wie auf dem PC auch auf dem Handy oder Tablet genutzt werden. 🔗