

# CUSTOMER CASE

## *Dyne Business Services*

### Swissfundraising Direct Mail Panel: Den Spendenmillionen auf der Spur

Die beteiligten gemeinnützigen Organisationen können ihre Direct Mail-Kampagnen in bezug auf Rückläufe und die durchschnittlichen Spendenbeträge mit den Mittelwerten anderer Organisationen vergleichen. Die Erfahrungen der User fallen sehr positiv aus. Sie bezeichnen die Lösung als gut programmiert und sehr angenehm in der Bedienung.

#### swissfundraising

Das geschätzte Schweizer Spendenvolumen der Privathaushalte stieg im Jahr 2010 auf 1.2 Milliarden Franken. Swissfundraising, der Schweizerische Verband der Fundraiserinnen und Fundraiser, entwickelt das Fundraising im Sinne einer ethischen und professionellen Mittelbeschaffung für Nonprofit-Organisationen weiter. Er fördert die Aus- und Weiterbildung von Fundraisern unter anderem durch Fachtagungen und den Austausch in Erfahrungsgruppen.

#### Vergleichbarkeit von Direct Mail-Aktionen

Um einen besseren Überblick über den Schweizer Spendenmarkt zu erhalten, gab Swissfundraising bei Dynelytics den Aufbau und Betrieb eines Direct Mail Panels in Auftrag. Der Zuschlag erfolgte nach einer Präsentation bei der zuständigen Swissfundraising-Arbeitsgruppe, bestehend aus Vorstandsmitgliedern und Geschäftsführer Roger Tinner.

Die teilnehmenden (bisher 22) gemeinnützigen Organisationen liefern für dieses Direct Mail Panel monatlich via eine verschlüsselte Web-Schnittstelle Daten zur Anzahl der kontaktierten Adressen, zur Responsequote, zur Durchschnitts-

spende und weiteren Merkmalen. Die Daten werden anonymisiert und zusammengefasst und die Resultate in attraktiver und übersichtlicher Form via Web-Reports den berechtigten Organisationen zur Verfügung gestellt.

Das Panel erlaubt so die Darstellung der Entwicklung des Direct Mail-Marktes im Bereich NPO und gibt Antworten auf Fragen wie z.B.:

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

Wichtig ist vor allem auch die Vergleichsmöglichkeit: Die beteiligten Organisationen können ihre Werte in bezug auf Rückläufe und durchschnittliche Spendenbeträge mit den (gemittelten) Werten der Konkurrenz vergleichen. Und spannend sind natürlich auch die Vergleiche zwischen den verschiedenen Marketingmassnahmen wie Streuwurf und Massenmailings und zwischen den Landesteilen. So zeigt sich (im bisher erfassten Zeitraum), dass Personen aus dem Tessin am häufigsten spenden, dafür aber geringere Beträge überweisen.

Die Datensicherheit und der Datenschutz haben höchste Priorität



## CUSTOMER CASE

### Dyne Business Services & Software

#### Die Lösung von Dynelytics zur Dateneingabe und Fallverwaltung

Dynelytics erstellte eine individuelle webbasierte Lösung für Swissfundraising, die auf modernsten Standards und Java (J2EE) basiert. Die Eingabe der gewünschten Werte erfolgt Passwort-gesichert 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, z.B. zur Eingabe der Spendensumme nach Abschluss einer Aktion.
- Abruf der aufbereiteten Resultate inklusive Aufschlüsselung nach diversen Kriterien.
- Erfassen und Verwalten von teilnehmenden Organisationen und einzelnen Usern durch die Geschäftsstelle von Swissfundraising.

Da bei dieser Lösung vertrauliche und sensible Daten ausgetauscht werden, werden der Datensicherheit und dem Datenschutz grösste Bedeutung zugemessen. Mit verschiedenen technischen Vorkehrungen wird dem Risiko eines Missbrauchs vorgebeugt:

- Zugang zur Web-Schnittstelle haben nur berechtigte Personen mit einem gültigen Benutzernamen und Passwort. Der Zugang

zu den verschiedenen Aktivitäten und den Daten sind über die dem Benutzer zugeordnete Rolle geregelt.

- Die Lösung beinhaltet SSL-Verschlüsselung für den Datenverkehr. Mit dieser Technik ist auszuschliessen, dass es nicht autorisierten Personen gelingt, die zwischen den Computern ausgetauschten Daten zu lesen.
- Die Lösung ist durch geeignete Massnahmen wie Firewall und Proxyserver sehr gut geschützt.

#### Ergebnis-Reports erlauben den Organisationen ein Benchmarking in Echtzeit

Dynelytics erstellte innerhalb derselben Webschnittstelle eine Auswertungslösung, welche die Daten automatisch aufbereitet, anonymisiert, monatsweise aggregiert und laufend aktualisiert darstellt. Standardmässig sehen die berechtigten User die monatlich zusammengefassten Werte wie z.B. Anzahl Aktionen und Aussendungen 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 als HTML-Seite sowie als PDF- oder Excel-File zur Verfügung gestellt.

#### Das Direct Mail Panel stösst auf positive Akzeptanz

Nur Dynelytics hat als unabhängige Stelle vollen Zugang zu den eingegebenen Daten. Nach den ersten Monaten im Aktivbetrieb hat Dynelytics eine Plausibilisierung der

Daten vorgenommen. Ende 2010 wurde zudem ein Workshop mit den Benutzerinnen und Benutzern aus den teilnehmenden Organisationen wie z.B. dem WWF, dem Roten Kreuz und Pro Juventute durchgeführt, um deren Erfahrungen und Anliegen zu diskutieren. Diverse Anregungen und Verbesserungen konnten dadurch bereits aufgenommen und umgesetzt werden. Die Erfahrungen der User fallen - wie sie an diesem Workshop berichteten - sehr positiv aus. Sie bezeichnen die Lösung als gut programmiert und sehr angenehm in der Bedienung. Was sich bei den Anwendern noch etwas einspielen muss, ist jedoch ein besseres Gefühl für die Aussagekraft und die Vergleichbarkeit der angezeigten Vergleichswerte. ●

#### MEHR INFOS

### → Business Analytics-Lösungen

Dynelytics Ansprechpartner für (Online-) Business Analytics-Lösungen: **Simon Birnstiel**, [s.birnstiel@dynelytics.com](mailto:s.birnstiel@dynelytics.com)