cobra® CRM

schneller erfolgreich

TISCHLEIN DECK DICH
Lebensmittelrettung – Lebensmittelhilfe

cobra® CRM-LÖSUNG BEI

Tischlein deck dich

Ein gemeinnütziger Verein für Lebensmittelrettung und Lebensmittelhilfe

‹Tischlein deck dich› ist eine Organisation, die Lebensmittel vor der Vernichtung rettet und sie schweizweit an armutsbetroffene Menschen verteilt. Jede Woche werden so rund 20'000 bedürftige Menschen erreicht. Gleichzeitig wird ein ökologisch nachhaltiger Beitrag für einen respektvollen Umgang mit Lebensmitteln geleistet. cobra CRM unterstützt ‹Tischlein deck dich› bei Spendenaufrufen, der Spendenverwaltung, der Koordination der Lebensmittelverteilung und Logistik sowie bei vielen weiteren administrativen Tätigkeiten.

Anfang 2019 blickt Mina Dello Buono, Leiterin Kommunikation bei ‹Tischlein deck dich›, sehr zufrieden auf die Integration des Fundraising-Tools in cobra zurück: «Im Herbst 2018 haben wir die ersten Spendenaufrufe über unser neues Fundraising-Tool in cobra durchgeführt. Die positive Resonanz war und ist sehr gut!»

Fundraising mit cobra CRM

Im Sommer 2018 hatte ‹Tischlein deck dich› seinem langjährigen cobra-Partner INORGA den Auftrag erteilt, ein Fundraising-Tool zu bauen, welches perfekt in die bestehende cobra-Lösung integriert ist. Ziel war es, den Spendenvorgang für die Spendenden individualisierter und einfacher zu machen – mit einer sprachlichen Anpassung (in Deutsch oder Italienisch), einem beiliegenden Einzahlungsschein mit Referenznummer (ESR) und einer Überweisung an die jeweilige Bank in der Region anstatt an eine schweizweit zentrale Bankverbindung. ‹Tischlein deck dich› profitiert von der Automatisierung der administrativen Abwicklung. Das bedeutet: Zeitliche Ressourcen werden gewonnen. Festangestellte und freiwillige Mitarbeitende sind weniger mit administrativen Tätigkeiten beschäftigt und können an anderen Stellen unterstützen. Zudem wird durch die automatisierten Abläufe die Fehlerquote in der administrativen Abwicklung gesenkt: Mit Blick auf die hohe Anzahl an freiwilligen und Teilzeitkräften, die in Vorgänge immer wieder neu eingelernt werden müssen, werden Datenkonsistenz und -qualität ohne automatisierte Prozesse zu einer echten Herausforderung.

Fundraising-Prozess

Adressen werden in cobra CRM via Excel-Import automatisiert eingespielt. Je nach Region des Adressaten werden das Anschreiben und der beiliegende ESR-Schein angepasst (Sprache, Bankverbindung etc.). cobra stellt diese Druckdaten automatisiert zusammen, sodass sie anschliessend an eine Druckerei übermittelt und von dieser versandt werden können.

Im Überblick

Organisationsprofil
- Gemeinnützige Einrichtung im Lebensmittelbereich
- Geschäftsstelle: Winterthur

Anforderungen an CRM
- Flexibel und anpassbar für künftige Anforderungen
- Darstellung aller Daten in EINEM System
- Office-Anbindung
- Schnittstellen zu Logistik-Software sowie zum BK-Online-System

Entscheidungsgründe für cobra
- Geringe Anpassungs- und Update-Kosten
- Concurrent-User-Lizenzmodell
- Passende Zusatzmodule und Schnittstellen
- Erfahrung und Prozessverständnis des cobra-Partners INORGA

Einsatzbereiche bis heute
- Fundraising und Spendenverwaltung
- Adressmanagement
- Zielgruppensegmentierung
- Dokumentenverwaltung
- Marketing
- Reports

Betreuender cobra-Partner
INORGA Informatik- und Organisationsberatung in Kreuzlingen

Bildquellen: ©Tischlein deck dich | www.tischlein.ch; ©Matthias Käser | www.matthiaskaeser.ch

Der Spendenstatus wird fortan in cobra abgebildet: Wurden die Druckdaten exportiert, wurde der Versand durchgeführt? Hat der Adressat auf den Spendenaufruf reagiert respektive eine Spende getätigt? All diese Informationen sind auf einen Blick in cobra ersichtlich.

cobra berücksichtigt auch, dass Adressaten, die nicht reagieren, nicht mehr angeschrieben werden düfen. Das bedeutet: Wer kein Interesse am Spendenaufruf zeigt, wird aus dem Fundraising-Vorgang entfernt.

Im Fall einer Spende erhält der Spender einen Verdankungsbrief und eine Spendenquittung. Zudem kann der ESR-Schein via PostFinance-Import in cobra hinterlegt werden.

Langjährige Zusammenarbeit und umfangreiche Funktionalität

Bereits 2008 führte ‹Tischlein deck dich› cobra Adress PLUS ein – die «kleinste» cobra-Lösung für eine professionelle Adressverwaltung. Diese beinhaltet neben dem Adressmanagement bereits weitere wichtige Funktionen wie eine Office-Anbindung, die Möglichkeit der Mail-Zuordnung in Outlook zu cobra, Word-Vorlagen für die Briefausgaben und ein integriertes Serien-E-Mail-Tool.

2012 folgte dann das Upgrade auf eine cobra CRM-Lösung, die weitere Funktionen sowie zu verschiedenen Herstellern standardisierte Schnittstellen bietet.

> Wir haben mit INORGA und cobra keine CRM-Verkäufer an unserer Seite, sondern vielmehr einen **guten Prozess-Berater** und **CRM-Spezialisten**
>
> **MINA DELLO BUONO**
> Leiterin Kommunikation ‹Tischlein deck dich›

Begleitet, betreut und beraten wurde ‹Tischlein deck dich› dabei immer vom cobra-Partner INORGA. «Wir schätzen den direkten Draht zu INORGA sehr! Die langjährige Zusammenarbeit hat sich bei jedem weiteren Projekt bewährt. Wir haben mit cobra und INORGA keine CRM-Verkäufer an unserer Seite, sondern vielmehr einen guten Prozess-Berater und CRM-Spezialisten», beschreibt Dello Buono die langjährige Zusammenarbeit.

Spendenverwaltung mit cobra

Das zahlt sich aus: Noch vor der Einführung des Fundraising-Tools wurde in cobra eine Spendenverwaltung realisiert, mit der Geld- und Lebensmittelspenden verwaltet werden und auch hier direkt ein Dank an den Spender versandt wird. Wichtig dabei ist, dass Spenden weiter eindeutig den Projekten von ‹Tischlein deck dich› zugeordnet werden können. Grosser Vorteil dabei ist die vielseitige cobra-Recherche. Mit ihr werden Zielgruppen genau segmentiert und anschliessend direkt weiterverarbeitet.

Schnittstellen zu Logistiksoftware und BK-Online-System

Wer an einer der über 130 ‹Tischlein-deck-dich›-Abgabestellen Lebensmittel beziehen möchte, benötigt eine Bezugskarte der Organisation. Diese werden von privaten und öffentlichen Sozialfachstellen ausgestellt.

«Im Gespräch und Austausch mit anderen Organisationen erfahre ich immer wieder, dass hier vielfach noch immer Insellösungen eingesetzt werden. Mit cobra sind wir bereits einen grossen Schritt voraus: Durch die Anbindung unserer weiteren Softwarelösungen, dem Logistiksystem und dem BK-Online-System, können alle Daten in cobra ‹zusammenlaufen›. Wir haben unsere Daten und Informationen dadurch in einem System im Blick», erklärt Dello Buono.

Ausblick: Projekte in Planung

Die Prozesse im Bereich Fundraising sollen weiter verbessert werden, dafür soll das Fundraising-Tool in cobra weiter optimiert und auf die Bedürfnisse von ‹Tischlein deck dich› angepasst werden. Ulrich Jordi, Geschäftsführer der INORGA, erklärt: «Mit unserer cobra-Lösung liefern wir einen Beitrag für die Gemeinschaft. Das gibt uns ein gutes Gefühl und motiviert uns weiter, die cobra-Lösung und damit die Prozesse der Organisation ‹Tischlein deck dich› stetig zu verbessern.»