

Referenzkunde



CAS genesisWorld
CRM + AIA® für den Mittelstand



Gemeinsam die passende Lösung finden.

Das Hilfswerk Niederösterreich unterstützt Familien in schwierigen Lebenslagen mit einem maßgeschneiderten Angebot, damit sie wieder Sicherheit und Orientierung finden, ihren Alltag meistern und die kritische Lebensphase positiv bewältigen können.

Egal wo Sie in Niederösterreich wohnen – bis zum nächsten Hilfswerk ist es bestimmt nicht weit. Über 20.000 Kundinnen und Kunden werden von rund 3.000 MitarbeiterInnen und 2.800 Ehrenamtlichen in den unterschiedlichsten Bereichen betreut.

Datendrehscheibe

Das Ziel bei der Einführung eines CRM-Systems war eine zentrale Datendrehscheibe für Kundendaten aus mehreren Verwaltungssystemen zu schaffen, welches CAS genesisWorld ermöglichte. Eine weitere wichtige Anforderung war der direkte vor Ort Kontakt und die technische Betreuung in der Nähe, welche das Hilfswerk Niederösterreich mit SALDO EDV-Beratung aus St. Pölten gefunden hat.

Enge Zusammenarbeit

CAS genesisWorld wurde als Lösung gewählt, da es eine umfassende CRM-Lösung ist, die alle Aspekte der Kundenbeziehung abdeckt, inklusive Anbindungen. Die Lösung wurde von SALDO implementiert, die eng mit den Mitarbeitern von Hilfswerk Niederösterreich zusammenarbeiteten, um sicherzustellen, dass alle Anforderungen zur höchsten Zufriedenheit erfüllt werden.

Die funktionalen Kriterien der Hilfswerk Niederösterreich Betriebs GmbH waren die Datenverwaltung, die Anbindung an vorhandene Verwaltungssysteme, der Dubletten-abgleich, ein Spenderbewertungsmodell (RFM Analyse), eine Historie, die Verwaltung ehrenamtlicher Vereine und Mitglieder und die automatische Erstellung von Mailings.

Die eingeführte CRM-Lösung ermöglicht es dem Hilfswerk Niederösterreich alle Kriterien abzudecken. Alle Kundenkontakte werden in einer zentralen Datenbank gespeichert und verwaltet. Die Mitarbeiter können schnell und einfach auf Kundeninformationen zugreifen, um deren Bedürfnisse besser zu verstehen und passende Lösungen anzubieten. Darüber hinaus können sie Kundenanfragen, Aufgaben, Marketingaktionen und Mailings in Echtzeit verfolgen und bearbeiten.



Hilfswerk Niederösterreich

Branche

Erbringung sozialer Dienstleistungen, wie mobile Pflege, Kinderbetreuung, psychosoziale Beratung und Begleitung aller Generationen, in jeder Lebensphase und in allen Regionen des Landes Niederösterreich

Ziele/Anforderungen

- Adressverwaltung → Dubletten-Abgleich, formale Korrektheit der Adresse, Rückläuferbearbeitung, Restriktionen (möchte der Kunde Post oder die Rechnung per E-Mail, etc.)
- Zusammenführung der Kundendaten aus mehreren Verwaltungssystemen zu einem Master-Datensatz
- Historie muss zwingend vorhanden sein & bleiben → Datenübernahme aus bestehender Datenbank
- Einspielen der Ergebnisse von Spendenaktionen
- Verwaltung von Vereinen und deren Mitgliedern
- Versand von elektronischen Rechnungen und Newsletter
- Personen in der Datenbank können zu beliebig vielen Gruppen hinzugefügt werden
- Selektionstools für Kampagnen

Nutzen und Vorteile

- Zentrale und stets aktuelle Kundenakte mit 360°-Sicht für einen transparenten Überblick
- Automatischer Abgleich von Kundendaten in alle angebundenen Backend-Systeme
- Erheblich verbesserte Datenqualität
- Umfangreiche Filtermöglichkeiten für zielgruppenorientierte Kampagnen
- Steigerung der Effizienz
- Hohe Zeitersparnis bei intuitiver Bedienbarkeit
- Vereinfachung der Prozesse durch automatisierte Workflows



Sicherstellung der Qualität

Der Dublettenabgleich war ein wichtiger Schritt, um sicherzustellen, dass Kunden- und Kontaktinformationen sauber und korrekt sind. Für die Durchführung wurde das Modul Duplicate Finder pro von CAS genesisWorld verwendet. Doppelte Datensätze wurden so identifiziert und zusammengeführt. Dadurch wurde die Datenkonsistenz und -qualität deutlich verbessert.

Spenderbewertungsmodell (RFM Analyse)

Das Spenderbewertungsmodell ist ein Ansatz zur Segmentierung von Spendern und zur Identifizierung von Spendergruppen basierend auf ihrem Spenderverhalten. Die Abbildung wie lange es her ist, seit ein Spender das letzte Mal gespendet hat, wie oft ein Spender gespendet hat, wie viel ein Spender in der Vergangenheit gespendet hat, erfolgt in CAS genesisWorld.

Die Vorteile sind, dass das Hilfswerk Niederösterreich nun ihre Spenderbasis transparent abgebildet hat, gezielte Aktionen setzen und die Beziehung zu den Spendern steigern kann.

Gezielte Marketingkampagnen

CAS genesisWorld dient für das Hilfswerk als Selektionstool für zielgruppenorientierte Kampagnen. Personen in der Datenbank können zu beliebig vielen Gruppen hinzugefügt werden: spezielle Wünsche, Regionen, Sperrungen, Personengruppen, Kundengruppen, etc. und gezielt entsprechend ihrer Historie (Kontakte, Themen, Spenden) behandelt werden.

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium Edition
- CAS SmartDesign View
- Module: Duplicate Finder pro, Report, Form & Database Designer, Meso Connect
- Anbindungen: WINLine, Fundraising Studio, Vivendi, MOCCA, HELP2000
- seit 2021 im Einsatz

Kunde

- Hilfswerk Niederösterreich
- www.noehilfswerk.at
- Hilfswerk Niederösterreich ist eine der fünf größten Sozialorganisationen des Landes
- 1978 gegründet
- über 60 Standorte in ganz Niederösterreich
- rund 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Projektpartner

- SALDO EDV-Beratung GmbH, St. Pölten, AT
- www.saldo.at

CAS genesisWorld

- Unternehmensweite kundenzentrierte Plattform unterstützt durch mitdenkenden Assistenten (AIA®)
- Professionelles Kundenmanagement optimiert interne Prozesse, steigert Effizienz
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtssystem

Automatisierte Prozesse

Vollautomatisierte Prozesse sorgen dafür, dass Änderungen von Kundendaten, egal in welchem Backend-System sie passieren, umgehend über das CRM an alle anderen Systeme übergeben werden. Dadurch ist sichergestellt, dass es zu keinen Dateninkonsistenzen mehr kommt.

Tagesaktuelle Reportings

Das eingesetzte Modul Report von CAS genesisWorld ermöglicht dem Hilfswerk Niederösterreich tagesaktuelle und flexible Reportings zu den gewünschten Kennzahlen, wie Cross Selling-Potentiale, Anzahl der Vereinsmitglieder, Mitgliedsbeiträge, Spendensumme, Anzahl der Spender, Durchschnittsspende zu erhalten. Weiters können rasch und einfach Jahresvergleiche gemacht werden.

Interaktion zwischen Verwaltungssystemen und CAS genesisWorld

SALDO hat für das Hilfswerk Niederösterreich Schnittstellen zu WINLine, Fundraising Studio, Vivendi, MOCCA, HELP2000 und CAS genesisWorld entwickelt, sodass Daten wie Kundeninformationen, verrechnungsrelevante Daten, Spenderinformationen, Spendenhistorie und Interaktionen zwischen Kunden und dem Hilfswerk nahtlos zwischen CAS genesisWorld und den Verwaltungssystemen ausgetauscht werden können.



„Mit der CRM-Lösung von CAS genesisWorld haben wir eine zentrale Übersicht über alle unsere Kundendaten geschaffen, egal aus welchem System sie kommen.“

Thomas Wagner

Leiter Betriebsorganisation



Kontakt & Beratung



SALDO EDV-Beratung GmbH
3100 St. Pölten
+43 2742 / 751 10 0
www.saldo.at



www.cas-mittelstand.de