



**Immer entspannt
Dank bestem Service.**

Ihre neue Datenbank für Fundraising und CRM

Die Benefit AG

Bereits seit den frühen neunziger Jahren sind wir einer der führenden Anbieter für Fundraising-Lösungen. Unsere Kunden schätzen den hohen Funktionsumfang von OpenHearts, die unkomplizierte Systemeinführung und den hervorragenden Service. Viele Referenzen aus unterschiedlichen Umfeldern belegen das nachdrücklich (siehe Auszüge auf unserer Homepage). Unser Team besitzt langjährige Erfahrungen in diesem Umfeld und arbeitet mit Begeisterung und großer Kontinuität für eine gute Sache – Ihre gute Sache.



Hier die wichtigsten Gründe für Ihre Entscheidung:



Die **Handhabung** einer neuen Software sollte von Anfang an „vertraut“ wirken. Im Detail birgt jede große Applikation eine Fülle von Funktionen, so dass sich Anwender übersichtliche und möglichst bekannte Abläufe wünschen. Wir haben die Navigation an bekannten Office-Anwendungen orientiert, damit Sie sich schnell und sicher zurechtfinden.



Integration ist entscheidend, um große Effizienzsteigerungen zu erreichen. Wir integrieren OpenHearts mit Office, Ihrer Homepage (Spenden Widgets), Newsletter-Diensten und natürlich mit Ihrer Hausbank und der Finanzbuchhaltung. Auf diese Weise erreichen Sie Ihre Ziele in wenigen Schritten und es entstehen keine redundanten Arbeiten.



Jede Spendendatenbank lebt von den **Auswertungen**, die Ihnen neue Potenziale aufzeigen. OpenHearts stellt Ihnen im Standard bereits Reporting-Tools bereit, mit denen Sie immer neue Sichten auf Ihre Datenbank erschließen können. Auswertungsergebnisse können für Folgeprozesse genutzt werden (Zielgruppen etc.).



Neben den klassischen Funktionalitäten des Fundraisings bilden wir weitere Kernprozesse unserer Kunden ab, wie **Mitglieder**, **Patenschaften**, **Projektadministration**, oder **Anträge**. Alle Module nutzen ein gemeinsames Adress- und Kontaktmanagement und sind über diese zentralen Funktionen und das Nebenbuch miteinander vernetzt.



Kurzfristige Termine, wechselnde Mitarbeiter, selten genutzte Funktionen, Änderungen der Infrastruktur etc. - Es gibt viele Situationen, in denen eine schnelle und kompetente Hilfe wertvoll ist. Ein guter **Support** Ihres Dienstleisters ist ebenso wichtig, wie Umfang und Qualität der eingesetzten Software. Sie erhalten per Telefon ganz einfach zielgerichtete Hilfe und wir nutzen Ihr Feedback für ständige Optimierungen.

Vertraute Handhabung

Der Spender steht im Mittelpunkt des Geschehens. Die Darstellung in Form des Adressetiketts ist von Anfang an vertraut. Der Anwender kann die in der Spenderübersicht dargestellten Bereiche weitgehend nach seinen Bedürfnissen einstellen.

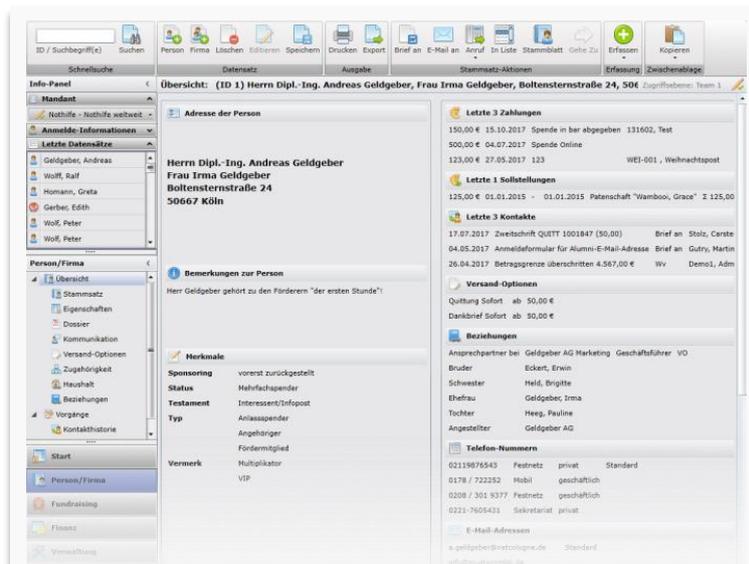
Von hier aus erreichen Sie mit einem einzigen Klick Detail-Übersichten zu Zahlungen, die Kontakthistorie, Merkmale, Verteiler, Mitgliedschaften, verbundene Personen u.v.m. sowie alle wichtigen Funktionen zur Spenderbearbeitung wie Anschreiben per E-Mail oder Brief. Außerdem steht links, wie in anderen Office-Anwendungen, ein Side-Menü zur Verfügung, mit dem Sie weitere Detail-Sichten oder andere Arbeitsbereiche erreichen.

Auch der Einsatz von MS Word als Textverarbeitung vereinfacht die Eingewöhnung in unser Umfeld.

Auf Wunsch können Sie die Funktionsvielfalt für bestimmte Benutzergruppen ganz einfach reduzieren, damit sich jeder Anwender auf seine Kernaufgaben konzentriert.

Recherche und Zielgruppenermittlung

Mit einer einzigen Suchfunktion können Sie gleichzeitig auf Spendermerkmale, Verteiler, Zahlungs- und Aussendungshistorie zugreifen und diese Kriterien beliebig kombinieren (wer hat zu einer bestimmten Aktion mehr als x gespendet o.ä.). Diese sehr komfortable Suche wird bspw. durch unsere Vollabfrage, Umkreis- und Jubiläums-Recherchen ergänzt. Aber auch Reporting-Ergebnisse können zur Zielgruppenermittlung genutzt werden.



Beispiel: Person/Firma Navigation

Über eine vertraute Navigation wechseln Sie die Sichten auf eine Person, haben alle wichtigen Funktionen sofort im Zugriff und wechseln per Klick auf die zuletzt bearbeiteten Personen oder Firmen.

Auswertungen

Umfangreiche Reporting-Werkzeuge sind im Standard bereits enthalten.

- ▶ Sie variieren Aufbau der Listen und Auswahl des Analyse-Umfangs flexibel und nach eigenen Bedürfnissen
- ▶ Ergebnisse werden aussagefähig dargestellt
- ▶ Sie navigieren „durch die Grafiken“: ZOOM-DOWN von Monat auf Woche oder ZOOM-UP auf Quartal; Bewegung auf der Zeitachse u.v.m.

Die Darstellung von Auswertungen ist jeweils auf die Kernaussage der Fragestellung ausgerichtet, beispielsweise:

- ▶ Mit dem Aktionsvergleich visualisieren Sie Kontakte und Zahlungen von bis zu drei Aktionen im Zeitverlauf.
- ▶ Der sogenannte Buchungsbeleg bietet Ihnen frei konfigurierbare Zahlungslisten.
- ▶ Der Periodenvergleich stellt die Entwicklung von Zahlungseingängen ausgewählter Spender je Monat, Quartal, Jahr dar.

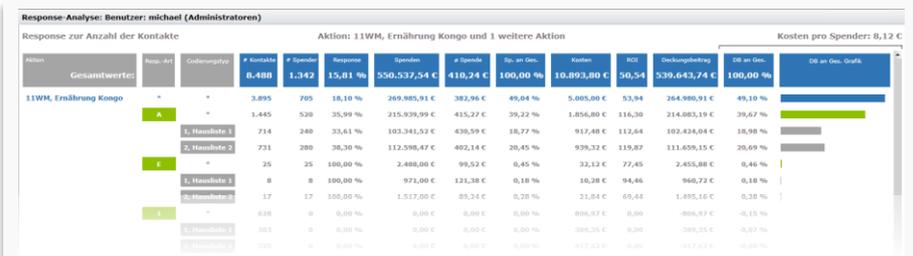


Beispiel: RFM-/Pareto-Analyse

Anschauliche Darstellung der Analyseergebnisse

Die Ergebnisse der RFM-Analyse werden in ABC-Clustern in den RFM-Dimensionen aufbereitet. Dahinter finden Sie die dazugehörigen Spender mit Ihren Kennzahlen und können diese Gruppen nahtlos für folgende Prozesse weiterverwenden.

- ▶ Die RFM-Analyse ist ein strategisches Instrument. Sie bewertet alle Spender nach den Kriterien Aktualität der letzten Spende (Recency), Häufigkeit ihrer Zahlungen (Frequency) und ihrem absoluten Spendenbeitrag (Monetary Value). Gleichzeitig ordnet OpenHearts diese drei Dimensionen in je drei Klassen (ABC-Analyse). Dieses Werkzeug zeigt Ihnen auf Knopfdruck, welche Ihrer wichtigen Spender schon länger nicht mehr reagiert haben oder welche Gruppen sich mehr oder auch weniger kontinuierlich engagieren.
- ▶ Die Response-Analyse ist das vielleicht wichtigste Instrument: Sie stellt Ihnen den Erfolg einzelner Werbemaßnahmen detailliert dar. Sie können das Gesamtergebnis flexibel auf einzelne Spendergruppen herunterbrechen.



Beispiel: Response-Analyse

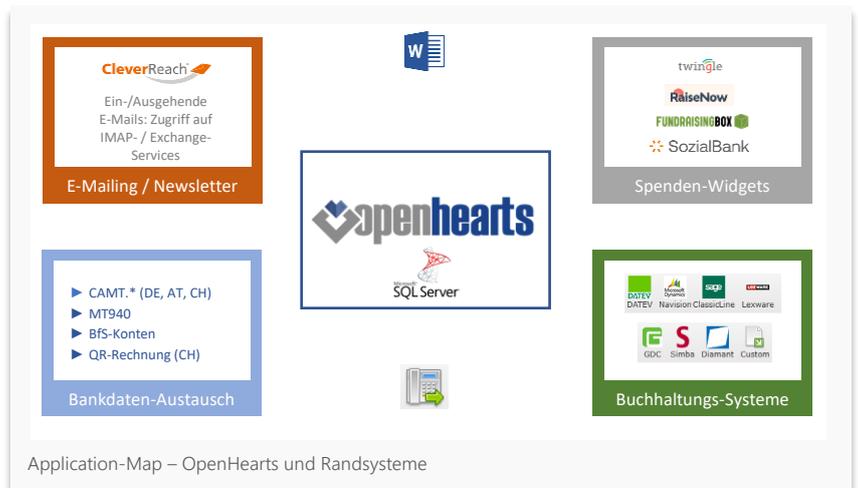
Flexible Auswertekriterien

Aus dem Verhältnis von Aussendungen zu Spendeneingängen kann OpenHearts auf Knopfdruck nicht nur eine Response-Quote ermitteln, sondern alle relevante Kennzahlen flexibel nach Stammdaten-Merkmalen wie Alter, Region etc. differenzieren.

Integration von Kommunikation und Finanzen

OpenHearts vernetzt sich mit Ihrer Infrastruktur und allen wichtigen Randsystemen und vermeidet dadurch Doppelarbeit der Anwender:

- ▶ Als Textverarbeitung wird MS Word von OpenHearts angesteuert. Die bearbeiteten Vorlagen und Dokumente werden in der Datenbank abgelegt und über diesen Weg gesichert.
- ▶ Über komfortable Funktionen erstellen Sie Papier-Mailings oder Exporte an Ihren Lettershop. Dabei werden Ansprache-Regelungen für Partner, Haushalte und Firmenstrukturen automatisch berücksichtigt.
- ▶ Über die Windows-TAPI-Schnittstelle können Sie aus OpenHearts heraus direkt Ihre Telefonanlage ansprechen und Anrufe initiieren.



Application-Map – OpenHearts und Randsysteme

- ▶ E-Mails an einzelne Spender können genauso wie Serien-E-Mails an Spendergruppen über integrierte Funktionen aus OpenHearts heraus versandt werden. Dafür wird eine direkte Verbindung zu Ihrem E-Mail-Service (IMAP/ Exchange) hergestellt.
- ▶ Die so erstellte Korrespondenz wird sofort in der Spenderhistorie abgelegt.
- ▶ Außerdem können Sie E-Mails aus Outlook einfach per Maus an die Spendenverwaltung übergeben (drag & drop). OpenHearts recherchiert dann selbstständig die richtige Person und legt die E-Mail dort ab.



Übernahme von E-Mails einfach per Drag&Drop

- ▶ Dankbriefe und Zuwendungsbescheinigungen werden maschinell erzeugt und ebenfalls alternativ gedruckt, per E-Mail versendet oder an Ihren Lettershop zur externen Verarbeitung übergeben.

Newsletter-Versand

Für den elektronischen Massen-Versand steht eine Anbindung an das Newsletter-System CleverReach bereit. Sie synchronisieren Ihre E-Mail-Verteiler oder Aktionen mit den Versand-Gruppen des Newsletter-Systems und nutzen dessen Gestaltungsmöglichkeiten für das Layout. Erfolgsmeldungen über den Versand werden an OpenHearts zurückgemeldet und in der Kontakthistorie des Spenders gesichert.

Bank-Integration - Verarbeitung Ihres elektronischen Kontoauszugs / Lastschriften

Von Ihrer Hausbank erhalten Sie elektronische Auszüge für Ihr Spendenkonto. Lesen Sie diese Dateien bequem in OpenHearts ein. Der Import ordnet Spender anhand erkannter IBAN-Nummern zu und nutzt im Zweckfeld übergebene Informationen für automatische Kontierungen wie Werbe-Aktion und Kostenstelle. Außerdem können Sie Spendenzusagen in Form von Sollstellungen verwalten und diese regelmäßig an Ihre Bank zum Einzug übergeben. Für die Schweiz werden die vorgeschriebenen QR-Codierungen berücksichtigt.

Online-Spenden über Ihr Spenden-Widget

Online-Spenden werden immer wichtiger. Dabei spielen die sogenannten Spendenformulare eine herausragende Rolle (twingle, RaiseNow, Fundraising-Box u.a.). Sie binden diese Dienste auf den Seiten Ihrer Homepage ein und bewerben so ganz unmittelbar Ihre aktuellen Projekte. Diese Widgets bieten verschiedenste Zahlarten, wie PayPal, Kreditkarte, Lastschrift, twint etc. und wickeln diese über den jeweiligen Zahlungsdienstleister ab.

OpenHearts verfügt über API-Interfaces zu den marktgängigen Spenden-Widgets. So können Sie per Knopfdruck die aktuell über Ihre Homepage eingegangenen Zahlungsverprechen von diesen Tools abrufen. Diese Informationen werden ebenfalls anhand der Projekt- oder Zweck-Informationen kontiert und ggf. bereits bekannten Spendern anhand E-Mail-Adresse oder IBAN zugeordnet. Bis zum Eingang der Zahlung auf Ihrem Spendenkonto werden Spenden-Versprechen dieser Art als Zahlungs-Avis zum Spender hinterlegt und beim Zahlungseingang automatisch freigegeben.

Übergabe an Ihr Buchhaltungssystem

Schlussendlich sind die in OpenHearts vorbereiteten Zahlungsinformationen über die oben genannten Abläufe so weitgehend qualifiziert worden, dass Sie nun über ein Interface an Ihr Buchhaltungssystem übergeben werden können und dort keine weitere manuelle Bearbeitung mehr erforderlich ist. OpenHearts verfügt bereits über eine Vielzahl gängiger Buchhaltungs-Schnittstellen wie Datev, Diamant, Lexware, Abacus, GDC, MS Dynamics, Simba und viele mehr, sowie einen konfigurierbaren Zahldaten-Export.

Betrieb im Hosting

Auf Wunsch stellen wir auch Server-Kapazitäten bereit und betreiben die Anwendung für Sie in einem gesicherten Rechenzentrum. Dabei können Sie aus unterschiedlichen Leistungsstufen wählen, jeweils mit oder ohne ISO-Zertifizierung. Zu unseren Leistungen gehören:

- ▶ Aufbau und Einrichtung Ihrer Server-Instanz, sowie Öffnung für den Zugriff durch Ihre Anwender
- ▶ Wartung von Betriebssystem, SQL-Server und anderen Software-Komponenten, Update von OpenHearts nach Ankündigung
- ▶ Nächtliche Datenbanksicherungen und Snapshots des gesamten Systems
- ▶ Verschlüsselung und Übertragung der Sicherungen auf redundante, entfernte Speichersysteme
- ▶ Überwachung von Betrieb und Sicherungsprozessen



Rechenzentrum (Symbol-Bild)

Eigenbetrieb

Selbstverständlich können Sie OpenHearts auch auf eigenen (OnPremise) oder von Ihnen angemieteten Servern betreiben. Auf unserer Homepage finden Sie die allgemeinen Systemvoraussetzungen für OpenHearts. Im Rahmen der Produktionsvorbereitung erhalten Sie von uns einen Installationsleitfaden für Ihre Systemtechniker.

In drei Schritten zur Inbetriebnahme von OpenHearts

OpenHearts versteht sich als sogenannte Branchenlösung, die für die Nutzung durch NGO's optimiert und vorbereitet ist. Im Gegensatz zu den sogenannten Plattform-Systemen, die ein aufwändiges Projekt voraussetzen, kann unsere Standardsoftware mit wenigen Schritten in Betrieb genommen werden. Wir wenden dazu ein bewährtes Vorgehen an.

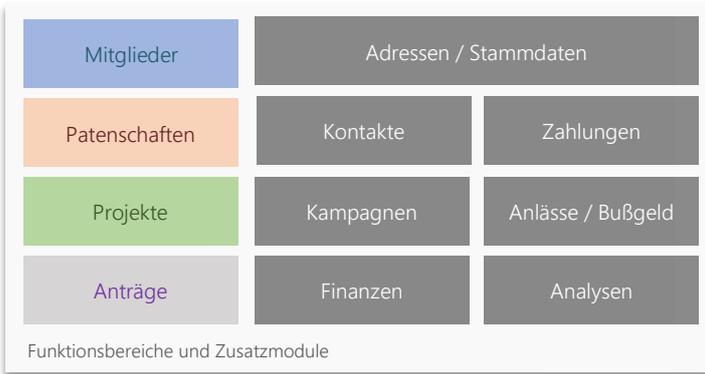
Stellen wir uns kurz vor, die Vertriebs- und Vertragsphase seien abgeschlossen und sie hätten sich für OpenHearts mit einem bestimmten Leistungsumfang entschieden:



Bereits direkt nach Ihrer Beauftragung können wir feste Termine für dieses Vorgehen vereinbaren, so dass ein verbindlicher Fahrplan für alle Beteiligten gegeben ist und wir gemeinsam sicher ins Ziel kommen. Aufgrund der umfangreichen Erfahrungen unseres Teams mit Datenübernahmen aus unterschiedlichsten Systemen können wir in vielen Fällen einen Festpreis anbieten.

Mehr als Fundraising

Neben den klassischen Funktionen des Fundraisings werden viele weitere Kernprozesse typischer NPO's abgebildet:



- ▶ **Mitglieder**
Ihre Förderer können auch Mitglieder in einer oder mehreren Vereinsstrukturen sein. OpenHearts ermöglicht Standard- und Gruppentarife, zentrale Tarifierpassungen und vieles mehr. Für die Kommunikation mit Ihren Mitgliedern stehen übergreifende Funktionen, wie Serienbrief, Serien-E-Mail etc. zur Verfügung.
- ▶ **Patenschaften**
Patenschaften können reserviert, Paten und Patenschaften gebündelt werden. Wiedervorlagen stellen die kontinuierliche Betreuung sicher. Sogenannte Arbeitsvorräte sorgen dafür, dass Sie den Überblick über alle Patenschaften behalten.

- ▶ **Projekte**
Großförderer und Projektpartner werden über die Planung, Steuerung und Überwachung von Zahlungsflüssen und Aufgaben mit Ihrer Organisation vernetzt; Projekte können wie Aktionen mit Plan-Informationen hinterlegt und als Kontierungsobjekt genutzt werden. Um alle Vorgänge zu einem Projekt thematisch oder nach verantwortlichen Projektpartnern clustern zu können, erlaubt OpenHearts eine zweistufige Projektstruktur für Planung und Kontierung.
- ▶ **Anträge**
Mit dem Antragsmodul können Stiftungen Anfragen Bedürftiger aufnehmen, über den Genehmigungsprozess steuern und schließlich Zahlungen anweisen. Damit wird sichergestellt, dass es ein Verzeichnis aller gestellten Anträge mit einer aussagefähigen Statusverwaltung gibt, die auch alle erforderlichen Nachweise und die zugehörige Kommunikation aufnimmt.

Unsere Zusatzmodule bieten Ihnen viele Möglichkeiten, sich im Laufe der Zeit weite Funktionsbereiche zu erschließen.

Support und Flexibilität

Wir sind für Sie da!

Termine, wechselnde Mitarbeiter, selten genutzte Funktionen, Änderungen in der Infrastruktur etc. – es gibt viele Situationen, in denen schnelle Hilfe wertvoll ist.

- ▶ Sie müssen kein Ticketsystem bedienen, rufen sie uns einfach an.
- ▶ Unsere Hotline ist in die Entwicklung integriert. Sie erhalten schnelle und gezielte Unterstützung.

„Und Dank des sehr guten Supports bei der Hotline und in den Workshops sind wir auch bei Fragen jederzeit sehr gut beraten.“

R. Bukowski, Diakonie Bremen

- ▶ Sie können Formulare bzw. Vorlagen für Ihre Korrespondenz ganz einfach mit Word gestalten und bearbeiten.
- ▶ Durch Konfigurationen kann OpenHearts von Ihnen oder mit Hilfe unserer Hotline einfach an Ihre Abläufe angepasst werden.

„Ein kompetenter und kundenfreundlicher Support ist jederzeit gewährleistet. Kurz: OpenHearts ist ein rundes Gesamtpaket mit einem fairen Preis-Leistungs-Verhältnis.“

T. Müller, WBZ

„Das Team von OpenHearts arbeitet sehr professionell und hält, was es verspricht.“

M. Kutz, Stiftung Michaelis

- ▶ Wir führen ein wöchentliches Review der Hotline-Aktivitäten durch und steuern darüber die weiteren Entwicklungen.

Viele weitere Stimmen finden Sie auf unserer Homepage.

Der Fundraising-Markt ist klein. Unser Support macht den Unterschied und ist für unsere Kunden seit Jahren immer wieder der wichtigste Grund uns weiterzuempfehlen. Falls Sie Interesse an einem tiefergehenden Austausch haben, stellen wir gerne einen Kontakt zu Referenzkunden her.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage oder in einer persönlichen Präsentation (Web oder vor Ort).

Wir freuen uns darauf, Sie von unserer Lösung zu begeistern.

C. Lang, Benefit Informationssysteme
c.lang@benefit.de
+49 173 7055865



Wasserstraße 3-7
45468 Mülheim an der Ruhr
+49 208 30193 - 0



www.benefit.de