

REFERENZSTORY

CRMFIRST UND SOS-KINDERDORF e.V.



SOS-Kinderdorf optimiert Eventorganisation und Gästemanagement mit proEVENTS für Microsoft Dynamics 365 von **CRMFIRST**.

Die Arbeit von SOS-Kinderdorf ist vielen bekannt: Die renommierte Hilfsorganisation setzt sich dafür ein, positive Lebensbedingungen für benachteiligte junge Menschen und Familien in Deutschland und aller Welt zu schaffen. Vor 70 Jahren begann alles mit der Gründung des ersten SOS-Kinderdorfs in Tirol, um notleidenden Kindern in der Nachkriegszeit ein familiäres Zuhause zu schenken.

Mittlerweile gibt es davon weltweit über 550, und rund 50.000 Kinder, Jugendliche und Familien profitieren heute auf allen Kontinenten von der Hilfe durch SOS-Kinderdorf.

EVENT-REIHE FÜR UNTERSTÜTZER

Möglich werden die Hilfsprojekte vor allem durch Spenden von Menschen, welche die gemeinnützige Arbeit von SOS-Kinderdorf schätzen und den Verein deshalb finanziell unterstützen. „Wir sind sehr dankbar für die Unterstützung durch unsere vielen, vielen Spender“, sagt Laila Anrich, die sich beim SOS-Kinderdorf e.V. in München um das Veranstaltungsmarketing kümmert. „Unsere Unterstützer in Deutschland laden wir deshalb seit 2015 jedes Jahr zu einer Veranstaltungsreihe ein, wo sie sich vor Ort ein konkretes Bild über die Arbeit von SOS-Kinderdorf machen können.“ Eine große Aufgabe, die in der Vergangenheit ein paar spezielle Herausforderungen beim Einladungs- und Registrierungsmanagement mit sich brachte.

SOS-Kinderdorf verfügte bei einem Großteil seiner Unterstützer zwar über die postalische Adresse, nicht aber über ihren

Email-Kontakt. Deshalb erfolgte die Einladungskampagne zur Event-Reihe in den vergangenen Jahren komplett per Post. Registrierungen und Rückmeldungen darauf kamen ebenfalls per Post oder telefonisch. Diese wurden von einem externen Dienstleister in einem System erfasst, das nicht in der Microsoft Dynamics 365-Umgebung von SOS-Kinderdorf integriert war, in dem die Daten der Unterstützer gespeichert sind. Die Feedback-Daten mussten deshalb per Export und CSV-Datei wieder in das eigene System importiert werden.

„Durch diesen Systembruch hatten wir einen großen manuellen Kontrollaufwand“, erinnert sich Anrich. „Das wollten wir 2019 unbedingt ändern. Außerdem sollten sich unsere Teilnehmer zum ersten Mal auch online für unsere Events anmelden können.“

DAS SAGEN UNSERE KUNDEN:

„Die Zusammenarbeit mit CRMFIRST hat sich für uns wirklich gelohnt. Die Funktionalität von proEVENTS und das Engagement von CRMFIRST haben unser Projekt auch bei ehrgeizigem Zeitrahmen zu einem vollen Erfolg werden lassen.“ **Laila Anrich, SOS-Kinderdorf e.V.**

EFFIZIENTE EVENT-PROZESSE

Mit proEVENTS ein Kinderspiel

ENTSCHEIDUNG FÜR proEVENTS VON CRMFIRST

Aus diesem Grund machte sich SOS-Kinderdorf im Frühjahr 2019 auf die Suche nach einem Eventmanagement-System, das gut in die eigene Microsoft Dynamics-Umgebung mit ClickDimensions als integrierter Marketingautomationslösung passt, das Einladungsmanagement unterstützt und vor allem den Anmeldeprozess über die Kanäle Online, Post und Telefon effizient und durchgängig gestaltet. Die Hilfsorganisation hatte dazu von drei verschiedenen Anbietern Angebote eingeholt. Weil CRMFIRST diese Anforderungen am besten erfüllte, entschied sich SOS-Kinderdorf nach genauer Prüfung im Mai 2019 für den Einsatz der Lösung proEVENTS.

proEVENTS ist eine Eventmanagement-Lösung für Microsoft Dynamics 365, die On-Premise oder in der Cloud eingesetzt werden kann. Sie unterstützt Event-Organisation, Kampagnen-Management sowie Vor-Ort-Prozesse durchgängig und effizient und arbeitet zudem für die Marketingautomation auch nahtlos mit ClickDimensions zusammen. „Das Angebot von CRMFIRST hat auch preislich gestimmt“, erläutert Laila Anrich die Entscheidung. „Außerdem brachte CRMFIRST das nötige Verständnis für unsere Anforderungen als gemeinnützige Organisation mit und berücksichtigte auch alle Anforderungen der DSGVO. Darüber hinaus war uns wichtig, unser bestehendes Microsoft Dynamics-System weiterhin als On-Premise-System nutzen zu können und deutschsprachigen Support zu haben, was bei proEVENTS von CRMFIRST selbstverständlich ist.“



Laila Anrich

Veranstaltungsmarketing SOS-Kinderdorf e.V.

„So einfach waren unsere Anmeldeprozesse noch nie. proEVENTS ist eine gut durchdachte Lösung für das Eventmanagement. Die technischen Prozesse sind sehr auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten, effizient und userfreundlich. Der Formularaufbau ist gut strukturiert und optisch sehr ansprechend, was unsere Arbeit sehr erleichtert. Trotz engem Zeitfenster hat CRMFIRST die für unseren Verein notwendigen Anpassungen vorgenommen und ein für uns optimales Ergebnis geschaffen, das in Microsoft Dynamics 365 eingebunden werden konnte.“



EINFÜHRUNG IN DREI MONATEN ERFOLGREICH GEMEISTERT

„Gemeinsam mit CRMFIRST haben wir uns für die Einführung von proEVENTS einen äußerst ehrgeizigen Zeitrahmen gesetzt“, erinnert sich die Veranstaltungsverantwortliche: Wie in den Vorjahren sollten die Einladungen komplett per Post versandt werden. Alle Rück- und Anmeldungen sollten aber schon direkt und möglichst effizient in das neue System erfolgen – und zwar so, dass jeder Unterstützer dazu alle drei Kanäle nutzen kann: Online per Landingpage, telefonisch oder klassisch per Post.

„Wir mussten also die Einführung von proEVENTS eng mit unserer Einladungskampagne verzahnen. Die Zeit für eine Testphase war knapp. Die neue Lösung musste also ohne viele Nacharbeiten funktionieren.“

Dank ihrer Kenntnisse und Erfahrungen mit Nonprofit Organisationen konnte CRMFIRST zunächst zielgerichtet und schnell einige Anpassungen in proEVENTS vornehmen und erstellte speziell für SOS-Kinderdorf eine Scan-App, mit der postalische Rückmeldungen per QR-Code besonders effizient in das System eingelesen werden können. Schon Anfang Juli wurde proEVENTS dann bei SOS-Kinderdorf implementiert, wo es sich direkt im Live-Betrieb bewähren musste. In den ersten beiden Wochen begleitete CRMFIRST die Hilfsorganisation mit einer intensiven Hypercare-Phase.

Da proEVENTS direkt in dem, von den SOS-Kinderdorf Mitarbeitern bekannten, CRM-System integriert ist, war der Schulungsaufwand sehr gering. Laila Anrich erinnert sich: „Das war eine Zeit mit hohem Engagement auf beiden Seiten. Und das hat sich richtig gelohnt: Die Zusammenarbeit ist wunderbar gelungen und proEVENTS unterstützt uns seitdem einwandfrei.“

3 MONATE



proEVENTS – Teilnehmermanagement

- Überprüfen Sie Ihre Teilnehmer durch Einscannen oder manuelles Eingeben der Einladungen.
- Somit haben Sie einen genauen Überblick über die erschienenen Gäste und können stets Ihre aktuellen Kapazitäten messen.

EFFIZIENTES TEILNEHMERMANAGEMENT

proEVENTS ist nahtlos in das Microsoft Dynamics-System von SOS-Kinderdorf integriert. Im Sommer 2019 ermöglichte das System erstmals Online-Registrierungen über individuelle QR-Codes in den Einladungsschreiben und eine entsprechende Landingpage. Darüber hinaus hatten die eingeladenen Unterstützer von SOS-Kinderdorf auch die Möglichkeit, sich klassisch per ausgefülltem Antwort-Brief oder telefonisch im Dialogzentrum für ein Event anzumelden.

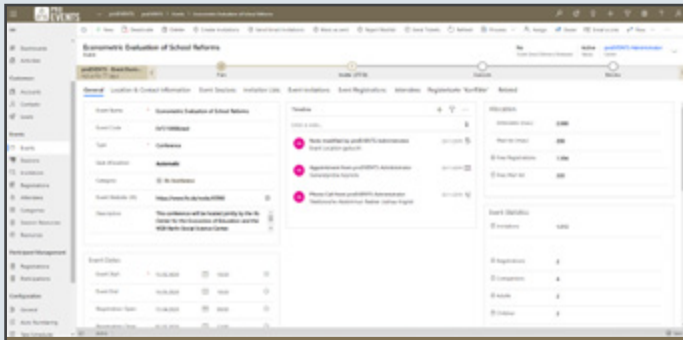
Das System erlaubte für die Rückmeldungen verschiedene Optionen wie: „Teilnahme“, „Teilnahme mit Begleitperson“, „keine Teilnahme“ oder auch „Bitte um Streichung aus der Mailingliste“. Die Antworten via Landingpage landeten direkt in proEVENTS. Die telefonischen Anmeldungen wurden von den entsprechenden Mitarbeitern während des Calls in proEVENTS eingetragen. Und die postalischen Anmeldebriefe wurden zunächst entsprechend ihres Feedbacks gestapelt und dann gesammelt pro Antwort-Option per QR-Code-Scan automatisiert eingelesen.



UMFASSENDES REPORTING FÜR GEZIELTE SPENDERKOMMUNIKATION

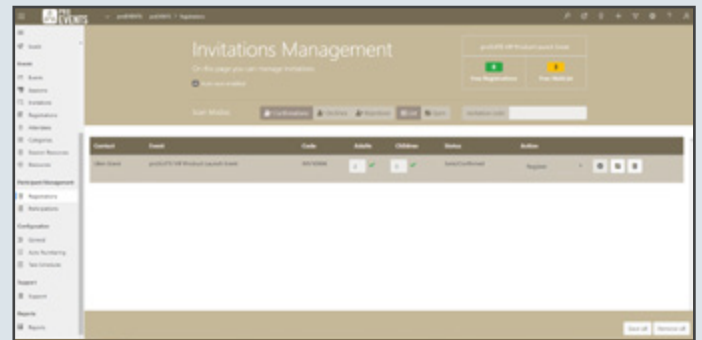
proEVENTS liefert SOS-Kinderdorf nun ein Echtzeit-Reporting mit Grafiken, das jederzeit für jedes Event den Status von Einladungen, Rückmeldungen und Teilnehmern zeigt. Auch vor Ort macht das System für alle Veranstaltungen eine gute Figur: Die Gästeregistrierung wird dank QR-Code zum

Kinderspiel und ermöglicht eine professionelle Betreuung der Teilnehmer. Die Veranstaltungen lassen sich dank proEVENTS detailliert auswerten, so dass Gäste im Nachgang der Veranstaltung nochmals gezielt angesprochen werden können.



proEVENTS – Eventplanung und Organisation

- Mit proEVENTS haben Sie Ihre Veranstaltungen und deren aktuellen Prozesse stets im Blick.
- Erstellen Sie ein Veranstaltungsprojekt mit zu erledigenden Aufgaben für Ihre Veranstaltung.
- Planen Sie Veranstaltungen ganz einfach in Ihrem Microsoft Dynamics 365.



proEVENTS – Registrationsmanagement

- Verwalten Sie Ihre Teilnehmerzahl, indem Sie Zusagen registrieren oder den Einladungscode manuell eingeben.
- Sie haben immer einen Überblick über die bestätigten Einladungen und Ihre Kapazitäten.

HAND IN HAND MIT CLICKDIMENSIONS

„Mit proEVENTS haben wir jetzt endlich eine direkte Verbindung vom Eventmanagement zu unserer Microsoft Dynamics 365 Umgebung“, fasst Laila Anrich zusammen. „proEVENTS arbeitet außerdem perfekt mit ClickDimensions zusammen.“

ClickDimensions ist ein umfassendes System für Multi-Channel-Marketing Automation, das speziell für den Einsatz mit

Microsoft Dynamics konzipiert wurde. proEVENTS ergänzt diese Lösung nahtlos perfekt um alle Funktionen, die man für professionelles Einladungs- und Eventmanagement braucht. Gemeinsam bilden beide ein starkes Doppel für umfassendes Marketing im Microsoft Dynamics-Umfeld, das gleichermaßen On-Premise wie in der Cloud genutzt werden kann.

WEGBEREITER FÜR MEHR MULTI-CHANNEL-MARKETING

„Mit der Einführung von proEVENTS haben wir alle Systembrüche beseitigt und konnten dadurch den manuellen Aufwand signifikant senken, so dass wir nun viel effizienter arbeiten. Außerdem ebnet uns proEVENTS den Weg in eine sanfte Digitalisierung aller anderen Event-Prozesse, die nun automatisiert bearbeitet werden können. Mit der Zeit werden wir beispielsweise die E-Mail-Adressen unserer Spender erfragen und neben dem postalischen auch den digitalen Kommunikationskanal stärken.“ Darüber hinaus bietet

proEVENTS die Möglichkeit, Veranstaltungen komplett digital zu planen – auch inklusive Event Locations, Agenda und Sprecher. Einladungskampagnen können über proEVENTS über alle Kanäle hinweg differenziert geplant und umgesetzt werden. Kurzfristige Reminder-E-mails bei geringem Feedback oder kurz vor den Events sind beispielsweise kinderleicht umzusetzen.

WARUM CRMFIRST?

CRMFIRST ist der auf Microsoft Dynamics 365 spezialisierte Beratungs- und Implementierungspartner für die Einführung von Customer-Relationship-Management-Systemen bei Mittelstands- und Großkunden in der DACH-Region. Wir unterstützen Sie bei der Optimierung der Kundenbetreuung und der Intensivierung ihrer Kundenbeziehungen. Zusammen mit unserem Mutterunternehmen libracon GmbH blicken wir auf eine inzwischen mehr als 17-jährige Erfolgsgeschichte zurück.