

Case Study | Ärzte ohne Grenzen, Schweiz

Mehr Effizienz in der Verwaltung, mehr Mittel vor Ort:
Besser helfen mit dem richtigen Partner



01



DIE HERAUSFORDERUNG

Spenderdaten optimal verwalten

Die Schweizer Sektion der Ärzte ohne Grenzen will die Verwaltungsprozesse für ihre Spenderdatenbank optimieren und die Daten für Spendenkampagnen immer auf dem neuesten Stand halten. Durch die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister sollen die Verwaltungskosten gesenkt und die Bearbeitungszeiten im Spendermanagement, insbesondere bei Spenderkampagnen, verkürzt werden, um mehr Ressourcen vor Ort zur Verfügung zu haben. Ebenso wird eine laufende Pflege und Bereinigung der Spenderstammdaten gewünscht.

Médecins Sans Frontières/Ärzte ohne Grenzen (MSF) ist die größte unabhängige Organisation für medizinische Nothilfe in Krisen- und Kriegsgebieten. Die gemeinnützige Organisation betreibt Hilfsprojekte in mehr als 70 Ländern und bildet teilweise auch Mitarbeiter vor Ort aus. Die Tätigkeit von Ärzten ohne Grenzen umfasst ein breites Spektrum, das von der akuten Nothilfe über die Bereitstellung von Trinkwasser und Latrinen bis zur medizinischen Aufklärung der Bevölkerung reicht.

Zentrale Herausforderungen

Optimierung des Verwaltungsprozesses

Reduktion der Kosten für die Spenderverwaltung

Regelmäßige Bereinigung und Pflege der Spenderstammdaten

Aufnahme von neuen Spendern inkl. Dublettenabgleich

02



DIE LÖSUNG

Outsourcing an den Inbound-Experten

Für das Outsourcing der Spenderdatenbankpflege dokumentierte die Schweizer Sektion von Ärzte ohne Grenzen zunächst die Verwaltungsprozesse. Im nächsten Schritt wurde Paragon in einer Schulung über die Nutzung der Spenderdatenbank sowie die Verwaltung aller spenderspezifischen Daten einer Hilfsorganisation informiert. Auf dieser Grundlage optimierte Paragon die Prozesse und automatisierte, wo immer möglich, die Abläufe. Paragon übernimmt nun einen Teil der Verwaltung der Spenderdatenbank und arbeitet dabei direkt in das Kernsystem von Ärzte ohne Grenzen. Zunächst werden die bestehenden Datensätze auf Dubletten geprüft und bereinigt. Neue Spender werden aus verschiedenen Kanälen (Call Center, Mailing, Face-to-Face-Aktionen usw.) in die Datenbank aufgenommen. Dabei wird eine Dublettenprüfung der Neuanträge durchgeführt. Ebenso werden die zahlungsrelevanten Daten sowie sämtliche Kommunikationsdaten auf Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft und gegebenenfalls korrigiert. Anschließend wird eine eindeutige Spender-ID zugewiesen und eine Indizierung des entsprechenden digitalen Antragsimages vorgenommen. Im Kernsystem wird zudem ein Spendenplan angelegt. Änderungen in den Spenderstammdaten werden ebenfalls im Kernsystem erfasst.

03



DAS ERGEBNIS

Mehr Effizienz in der Verwaltung

Das Outsourcing der Spenderdatenbankverwaltung an Paragon sorgt für eine signifikante Verkürzung der Bearbeitungszeit und eine spürbare Optimierung der Verwaltungsprozesse. Mit der verbesserten Spenderdatenqualität werden außerdem Folgekosten aus Marketingkampagnen reduziert:

- Weniger Dubletten und unzustellbare Mailings
- Niedrigere Gebühren für Rücklastschriften
- Umgehende Bearbeitung von Spender-Feedback
- Reduktion von Spendernachfragen
- „Dankeschön-Schreiben“ werden ohne Verzögerung an die Geldgeber verschickt

Zusätzlich ermöglicht der optimierte Verwaltungsprozess mehr Flexibilität in der Nachbearbeitung von nationalen Kampagnen mit hoher Spitzenlast.

04



DIE VORTEILE

- Verkürzte Bearbeitungszeiten, z. B. bei neuen Spenderaufnahmen
- Verbesserung der Daten-Qualität und dadurch niedrigere Folgekosten bei Spendenkampagnen
- Hohe Flexibilität in der Nachbearbeitung von Spendenkampagnen



**Kosten runter, Projektbudgets rauf?
Sprechen wir darüber:**

T: +49 9431 620-194

E: dialog@paragon-cc.de

www.paragon.world/de