

Kriterienkatalog Fundraising Software

1 Fragen zum Produkt

Hersteller combit Software GmbH

Adresse Bücklestr. 3-5, 78467 Konstanz

Tel: +49 (0) 7531 90 60 10

Fax: +49 (0) 7531 90 60 18

Email service@combit.net

www.combit.net/crm-software/

Produktbezeichnung

combit CRM

Kurzbeschreibung

combit CRM ist die unschlagbar flexible Software-Lösung für Non-Profit Organisation und ein echter Alleskönner. Keine Excel-Tabellen und Insellösungen mehr, stattdessen alle Infos und Funktionen in einem intuitiven System. Egal ob Spendenverwaltung & Fundraising, Mitgliederverwaltung, Kommunikation oder Eventplanung – alles kann, nichts muss. Mit combit CRM erhalten Stiftungen, NGOs, Vereine, Akademien und Verbände den Schlüssel zu modernem und zeitsparendem Wirken. Natürlich DSGVO-ready.

2.1 - Organisations-Struktur

Kann die Hierarchie einer Organisation in der Software abgebildet werden (z.B. Bundesverband, Landesverband, Ortsverband, ...)?

Ja, es lassen sich beliebige Organisations- oder Firmenverknüpfungen darstellen, auch grafisch.

Können Parallelstrukturen einer Organisation in der Software abgebildet werden (z.B. Verein, Stiftung, Förderverein, ...)?

Ja, siehe oben.

Wie können mehrere Organisationen bzw. Mandanten verwaltet werden?

Über eigene Projekte mit jeweils eigener Datenbank. Alternativ über die Zuordnung der jeweiligen Organisation zur Spende/Zuwendung.

2.2 - Adressen

Zwischen welchen Typen von Adressen wird unterschieden?

Standard: Firmenadresse und Privatadresse. Gegen Mehraufwand: beliebig viele.

Kann eine Person oder Institution mehrere postalische Adressen besitzen?

Standard: eine Adresse. Gegen Mehraufwand: beliebig viele.

Kann eine Person oder Institution mehrere elektronische Adressen besitzen?

Ja, beliebig viele.

Welche Adressprüfungen sind vorhanden?

Der Adresseingabe-Assistent prüft bereits bei der Adresseingabe die Korrektheit der Adresse für die Länder D-A-CH-LI-LU. So werden Adressen einheitlich und korrekt geführt.

Zusätzlich ist auch die Anzeige derjenigen Adressen möglich, die nicht in der regelmäßig aktualisierten Adressdatenbank gefunden werden.

Welche Dublettenprüfungen gibt es?

Frei auf Feldebene konfigurierbar, z.B. PLZ + Straße.

2.3 - Kommunikation und Kontakthistorie

Verfügt die Software über eine integrierte Dokumentenverwaltung?

Ja. Zusätzlich sind auch Anbindungen an diverse Dokumentenmanagementsysteme integriert: Docuware, EloOffice, ELOprofessional, easy.Enterprise, windream. Außerdem gibt es eine standardisierte DMS-Schnittstelle zur Anbindung weiterer DMS.

Wird die ausgehende Korrespondenz automatisch gespeichert?

Word-Dokumente werden bei der Erstellung automatisch abgelegt. Ein- und ausgehende Mails werden über das Outlook/Thunderbird/David-AddIn manuell abgelegt.

Eine vollautomatische Ablage aller eMails ist über den Outlook-Connector möglich.

Werden alle von der Software erstellten Kontakte automatisch hinterlegt?

Ja.

Können alle Kontakte manuell erfasst werden?

Ja.

Werden eingehende E-Mail-Kontakte über die Mailadresse zugeordnet?

Eingehende E-Mails werden über die E-Mailadresse zugeordnet.

2.4 – Kampagnenmanagement

Welche Ebenen einer Spendenkampagne werden abgebildet?

Kampagne, Aussendung, Werbecode.

Werden 1:n-Beziehungen unterstützt?

Ja.

Können zu Fundraising-Maßnahmen Plan-Erlöse und –Kosten hinterlegt werden?

Ja.

Welche Prüfungen bzw. Unterstützung gibt es für Kampagnen-Kennzeichen?

Automatische Zähler, Dubletten-Check, bei Nutzung der Mailingtool-Schnittstelle Öffnungs- und Klickraten, durch eigene Felder beliebig erweiterbar.

Welche Prüfungen bzw. Unterstützung gibt es für Aktions-Kennzeichen?

Automatische Zähler, Dubletten-Check, bei Nutzung der Mailingtool-Schnittstelle Öffnungs- und Klickraten, durch eigene Felder beliebig erweiterbar.

Welche Prüfungen bzw. Unterstützung gibt es für Werbecode-Kennzeichen?

Automatische Zähler, Dubletten-Check, bei Nutzung der Mailingtool-Schnittstelle Öffnungs- und Klickraten, durch eigene Felder beliebig erweiterbar.

2.5 – Spendenbuchung

Erfüllt die Software die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung?

Nein.

Welche Möglichkeiten bestehen zur Buchführung?

-

Ist die Software SEPA-fähig?

<SEPA ist ein Standard, kein Prozess.>

2.6 - Selektionen und Auswertungen

Sind spezielle IT-Kenntnisse wie zum Beispiel SQL für die Durchführung von Selektionen notwendig?

Nein. Benutzerfreundlicher Filter-Assistent.

Können alle Fundraising-relevanten Felder selektiert / abgefragt werden?

Ja.

Können die Selektionskriterien gespeichert werden?

Ja.

Können die Suchergebnisse gespeichert werden?

Ja, auch eine Suche ist eine Selektion.

Stehen Suchergebnisse für weitere Bearbeitungsschritte zur Verfügung?

Ja.

Welche Auswertungen gibt es in der Software standardmäßig? (Geben Sie bitte einen Überblick; eine Einzelaufzählung aller Analysen ist nicht möglich.)

Kampagnenauswertungen (Geöffnet, Gelesen, Bounce etc.)

Zuwendungssummen beim Kontakt pro Jahr

Einzel-Spendenbescheinigung mit jahresspezifischem Anschreiben

Sammel-Spendenbescheinigung mit jahresspezifischem Anschreiben

Auswertung Herkunft nach Eintrittsjahr

Auswertung Herkunft nach Neuspender

Auswertung nach Cluster, Typ, Konto, Werbe-code, Herkunft, Häufigkeit, Alter, Geodaten

3 - Datenschutz und –Sicherheit

Ist der Zugang zum System Passwort-geschützt?

Ja.

Können auf Mandanten-Ebene Berechtigungen eingestellt werden?

Ja.

Gibt es ein Berechtigungskonzept auf User-Ebene (Adressen, Buchungen, Funktionen)?

Ja.

Werden alle „internen“ (d.h. durch Anwender des Systems verursachten) Datenzugriffe und -änderungen protokolliert?

Es ist frei definierbar, welche Feldänderungen protokolliert werden sollen.

Bietet die Datenhaltung Schutz vor unberechtigten Zugriffen ohne Nutzung der Anwendung?

Ja, durch Zugriffsberechtigung auf Datenbanksystemebene und Datenbankverschlüsselung.

4 - Kommunikation mit / Schnittstellen zu anderen Systemen

Welche Datenfelder können von den Usern (je nach Berechtigung) exportiert werden?

Adressdaten – ohne Einschränkung

Kontaktdaten – ohne Einschränkung

Kampagnendaten – ohne Einschränkung

Kann der Daten-Gesamtbestand in Textdaten exportiert werden (Z.B. beim Wechsel der Datenbank bzw. der Software)

Ja.

Welche Dateiformate werden beim Export unterstützt?

Excel, Text (csv), ODBC-Schnittstelle, Outlook u.v.m.

Welche Formate werden beim Import unterstützt?

Excel, Text (csv), Access-Datenbank, ODBC-Schnittstelle, Outlook u.v.m.

Es gibt Schnittstellen zu folgenden Bereichen:

Onlinespenden: Fundraisingbox

Lastschrifteneinzug: camt.054 (SEPA definiertes einheitliches XML-Datenübertragungsformat für den Austausch zwischen Banken und Kunden.)

Bankdatenträgeraustausch: <Hier verstehen wir die Frage nicht>

Office-Integration Word: Ja

Office-Integration Excel: Ja

Gibt es eine integrierte Textverarbeitung?

Anbindung an Microsoft Word, OpenOffice und LibreOffice

Können Mails aus dem System heraus verschickt werden?

Ja. Über ein Mailprogramm (z.B. Outlook) oder direkt.

Können Serienmails aus dem System heraus verschickt werden?

Ja. Alternativ über die integrierte Anbindung an Mailchimp, CleverReach oder Inxmail.

5 - Weitere Produktinformationen

Können einzelne Module des Systems durch Konfiguration für den jeweiligen Kunden aktiviert bzw. deaktiviert werden?

Ja.

Verfügt das System über eine Bußgeldverwaltung?

Ja, Bußgelder werden als Zuwendung verbucht, entsprechend kategorisiert und zusätzlich einem Kontakt am Gericht zugeordnet.

Verfügt das System über ein Verfahren und die Verwaltung von Lastschriftinzügen?

Ja, camt.054.

Verfügt das System über eine Mitgliederverwaltung inkl. Mahnverfahren?

Mitgliederverwaltung: Ja. Mahnverfahren: nein.

Verfügt das System über eine Verwaltung von Patenschaften? Wenn ja, welche? (Projekt-, Kind-, Tier-Patenschaft?)

Ja, Patenschaften werden als Zuwendungen verbucht und entsprechend kategorisiert.

Verfügt das System über eine Verwaltung von Legaten bzw. Versprechen von Legaten?

Ja, Legate werden als Zuwendungen verbucht und entsprechend kategorisiert.

Verfügt das System über eine Freiwilligen-Verwaltung?

Neben Organisationen oder Firmen können natürlich auch Freiwillige (mit verschiedenen Merkmalen oder Kategorisierungsmöglichkeiten) angelegt werden. Diese können dann bspw. Aktionen oder Events zugeteilt werden oder frei definierbare Zusatzmerkmale für die Art des Einsatzes erhalten.

Gibt es ein anderes, für das Fundraising relevantes Modul?

Ein professionelles Mailingtool, wie z.B. CleverReach, Inxmail oder Mailchimp.

Verfügt die Software über einen barrierefreien Zugriff?

Nein.

Ist das System mehrsprachig?

Ja, die Oberfläche kann auf Englisch umgestellt werden. Die Lösung ist jedoch deutsch. Eine Umstellung auf komplett englische Sprache ist mit Zusatzaufwand möglich.

Welche Datenbank(en) liegt/liegen dem System zugrunde?

Microsoft SQL Server 2008-2019 oder PostgreSQL 9.4-12

Welche Programmiersprache wird verwendet?

C#, .NET

Welche Möglichkeiten gibt es, mit dem System zu arbeiten?

Windows-Client mit zentralem und eigenem Server (empfohlener Zugriff)

Mobiler Zugriff über Web-App und Online-Verbindung

Offline-Zugriff auf dem Notebook mit Datenabgleich

Zugriff über das Internet auf eine bei combit gehostete Lösung

Ist ein externer Zugriff über das Internet (z.B. für Supportzwecke) möglich?

Ja, z.B. über TeamViewer oder Blizz.

Jahr der Erstinstallation

2004

Anzahl bisheriger Installationen

Ca. 2.000 combit CRM - Installationen.

Sind individuelle Anpassungen möglich?

Ja, Datenbankstruktur, Oberfläche, Ausgaben und die Beziehungen der Daten miteinander sind frei definierbar.

6 – Systemvoraussetzungen

Welche Technik und Hardware wird benötigt? (Festplatte – Server/Client; Arbeitsspeicher – Server/Client; etc.)

Anwendungsserver.

- Prozessor: Mindestens Doppelkernprozessor mit 1,5 GHz, empfohlen 4 Kerne.
- Arbeitsspeicher: Mindestens 4 GB RAM, empfohlen 8 GB RAM. Mindestens 10 GB freier Festplattenplatz.
- Festplattenplatz: Für den Zeitraum der Installation werden mindestens 6 GB benötigt.
- Sonstige Voraussetzungen: .NET Framework 4.7.2.
- Prozessor: Mindestens Doppelkernprozessor mit 1,5 GHz

Datenbankserver:

- Arbeitsspeicher: Mindestens 4 GB RAM, empfohlen wird die Hälfte der Datenbankgröße als RAM.
- Mindestens 5 GB freier Festplattenplatz. Ein separater Datenbankserver wird ab 50 Benutzern empfohlen.
- Unterstützte Datenbankmanagementsysteme:
- Microsoft SQL Server 2008 – 2019 (inkl. Express-Edition),
- PostgreSQL 9.4 – 12.

Client

- Prozessor: Mindestens Doppelkernprozessor mit 1 GHz
- Arbeitsspeicher: Mindestens 1 GB RAM.
- Festplattenplatz: Für die Installation werden mindestens 8 GB benötigt.

Gibt es bestimmte Voraussetzungen an die Systemumgebung (z.B. Betriebssystem)

Auf dem Server wird ein von Microsoft Windows unterstütztes Netzwerk benötigt (Windows 7 SP1 – Windows 10 Version 1709 - 2004, Windows Server 2008 R2 – 2019, Linux/Samba, Novell).

Sind weitere Lizenzen notwendig (Software / Datenbank)?

Über das combit CRM-Setup kann eine kostenfreie SQL Server Express-Instanz installiert werden. Eine Übersicht über die Unterschiede zwischen Express Edition und den anderen Editionen finden Sie hier: <https://docs.microsoft.com/de-de/sql/sql-server/editions-and-components-of-sql-server-2017?view=sql-server-ver15>

Für eine SQL Server Replikation (z.B. Datenabgleich bei Offline-Zugriff auf dem Notebook) ist auf dem zentralen Server die Standard Edition oder Enterprise Edition erforderlich.

7 - Service und Support

Gibt es Support per Mail?

Ja, die Support-Möglichkeiten sind umfangreich. Siehe <https://www.combit.net/crm-software/service/>

Umfasst der Support auch die Datenbank?

Ja.

Werden individuelle Schulungen angeboten?

Ja.

Gibt es regelmäßige System-Updates?

Hauptversion ca. alle 2 Jahre, Feature-Updates mehrmals während dieser Laufzeit.

8 – Kosten

Welche Kauf- / Mietvarianten gibt es?

Kauf, Miete, Hosting. Siehe auch <https://www.combit.net/crm-software/crm-editionen/>

Auf welcher Basis berechnen sich die Lizenzkosten?

Anzahl gleichzeitige Zugriffe.

Sind System-Updates in den Supportkosten enthalten?

Im Wartungsvertrag inklusive.

9 - Beispiel: Musterverein XY

Der Musterverein hat folgende Rahmenbedingungen:

- FR-Software für 5 Arbeitsplätze; inkl. notwendiger sonstiger Lizenzen
- 20.000 Adressen
- Kauf der Software; kein Hosting
- alle Arbeitsplätze in der Geschäftsstelle der Organisation; Hardware vorhanden
- Einführungsschulung: 3 Tage für 5 MitarbeiterInnen; Schulung bei der NPO (Inhouse)
- mindestens ein jährliches Update
- Telefon-Support: montags-freitags von 8-17h

Gesamte Investitionskosten

Professional Edition Kauflizenz inkl. 1 Jahr Softwarewartung

Rabatt: 30% für Non-Profit-Organisationen im Lizenzpreis enthalten.

Preis für 5 Arbeitsplätze = 2.555,-

Supportvertrag 1-Jahr Basis Level: 660,-

Einführungsschulung 3 Tage: 4050,- zzgl. Anreisekosten, Reisezeit und Spesen

Datenübernahmekosten 3 Tage: 4050,-

Gesamtkosten: 11.315,-

laufende Kosten pro Jahr

Softwarewartung: 612,50,-

Supportvertrag: 660,-

zusätzliche Angaben

Alle Preise sind Netto-Angaben. Adressanzahl nicht limitiert. Bei den Schulungen sind die Reisekosten und Spesen nicht berücksichtigt. Datenübernahmekosten mit 3 Tagen vorveranschlagt. Updates/Releases in den laufenden Kosten enthalten.

Gibt es telefonischen Support?

Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:00 und 14:00 bis 17:00

Wie berechnen sich die monatlichen Wartungs- / Supportkosten?

Supportkosten: Bei der Kauflizenz gibt es entweder einen Supportvertrag mit jährlicher Abrechnung oder Support nach Aufwand mit minutengenaue Abrechnung.

Wartungskosten sind jährlich.

Wie hoch sind die monatlichen Wartungs- / Supportkosten?

Wartungskosten: 122,50,-/Jahr pro Lizenz

Supportvertrag Basis Level: 660,-/Jahr

Support Abrechnung pro Minute: 2,50,-/Minute

Wie hoch sind die Kosten für eine Datenmigration?

Dies kann nicht pauschal beantwortet werden, erfahrungsgemäß zwischen 8 und 40 Stunden.

Wie werden die Schulungskosten berechnet?

€180,-/Stunde bei Online-Schulung

€1350,- bei vorOrt-Training zzgl. Anreisekosten, Reisezeit und Spesen (6 Stunden reine Schulungszeit).

Wie hoch sind die Schulungskosten pro Abrechnungseinheit?

Stundenweise zu 180€/Stunde oder 1.350€/Tag (6 Stunden, plus Anreisekosten)