

## Kriterienkatalog Fundraising Software

### 1 Fragen zum Produkt

#### Hersteller

##### **Benefit Informationssysteme AG**

Wasserstraße 3-7

45468 Mülheim an der Ruhr

Tel: +49 208 301930

Fax: +49 208 3019349

info@benefit.de

**www.benefit.de**



#### Produktbezeichnung



#### Kurzbeschreibung

Mit unserer Fundraising-Lösung OpenHearts sind wir seit Anfang der 90er Jahre eine feste Größe für Non-Profit-Organisationen in der D-A-CH-Region.

- **Umfassend**

OpenHearts bietet im bereits im Standard Alles, was Sie für Fundraising und CRM benötigen. Zusatzmodule wie Patenschaften, Mitglieder, Projektverwaltung und Anträge ermöglichen Ihnen bei Bedarf auch die Abbildung von weiteren wichtigen Prozessen.

- **Integrativ**

OpenHearts verbindet sich über vorbereitete Schnittstellen mit allen wichtigen Randsystemen für Textverarbeitung, Mailing, Buchhaltung und Online-Bezahlsystemen. Hier laufen alle Informationen für die Überwachung und Steuerung Ihres modernen Fundraisings zusammen.

- **Serviceorientiert**

Unser Team hat sich über viele Jahre auf den Support von Non-Profits ausgerichtet. Sie erwarten ein freundlicher und kompetenter Service mit kurzen Reaktionszeiten. Das beginnt bereits mit einer einfachen Datenübernahme und einem zügigen Produktivstart.

### **Wir sind für Sie da!**

Entwicklung, Integration, Training, Support – wir sind ständig im Gespräch mit unseren Kunden und priorisieren unsere Aktivitäten nach Ihrem Bedarf. Alle Mitarbeiter sind in unserem Haus ausgebildet und darauf fokussiert, ihr Know-How sinnstiftend einzusetzen. Wir vergessen nie, dass wir für Menschen da sind.

### **Das Projekt ist nur der Auftakt.**

Die Einführung einer zentralen Fundraising-Lösung erscheint Ihnen komplex und risikoreich? Wir führen diese Aufgabe wieder und wieder termingerecht durch. Eine Datenübernahme zum Festpreis ist für uns genauso selbstverständlich wie eine individuelle Abstimmung des Trainings. Unser Ziel ist nicht ein hoher Projektumsatz, sondern eine schnelle und problemlose Inbetriebnahme. Unsere Kunden wachsen mit uns und OpenHearts. Jeden Tag.

## **2.1 - Organisations-Struktur**

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

Ja

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

Ja

**Wie können mehrere Organisationen bzw. Mandanten verwaltet werden?**

Wahlweise, je nach rechtlicher Situation; komplett getrennt oder auf einem gemeinsamen Adressbestand.

## **2.2 - Adressen**

**Zwischen welchen Typen von Adressen wird unterschieden?**

- natürliche Personen

- juristische Personen
- Abbildung von Haushalten zur Portooptimierung
- Beliebige Beziehungen zwischen Firmen/ Personen möglich
- Zusätzliche „Beteiligte“, wie Gerichte, Jubilare, Trauerhäuser etc.
- Individuelle Typisierungen können über Merkmale ergänzt werden

**Kann eine Person oder Institution mehrere postalische Adressen besitzen?**

Ja

**Kann eine Person oder Institution mehrere elektronische Adressen besitzen?**

Ja

**Welche Adressprüfungen sind vorhanden?**

- Prüfung auf Vollständigkeit
- Prüfung Postleitzahl und Ort
- Vornamensprüfung mit Geschlecht

**Welche Dublettenprüfungen gibt es?**

- Es gibt eine Funktion zur Überprüfung des gesamten Adressbestandes
- Zusätzlich Qualitätssicherungsfunktion zum Zusammenführen von erkannten Dubletten.
- Eine phonetische Dubletten-Prüfung ist möglich.
- Adressen werden bei der manuellen Eingabe auf Dubletten geprüft.
- Beim Import von Adressen wird auf Dubletten geprüft.
- Prüfung auf Teilmengen möglich.
- Schärfe der Prüfung ist individuell einstellbar.

## 2.3 - Kommunikation und Kontakthistorie

**Verfügt die Software über eine integrierte Dokumentenverwaltung?**

Ja. Vorlagen und Korrespondenz wird in der Datenbank abgelegt; Integration von Microsoft Word

**Wird die ausgehende Korrespondenz automatisch gespeichert?**

Ja

**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?**

Ja

## 2.4 – Kampagnenmanagement

**Welche Ebenen einer Spendenkampagne werden abgebildet?**

Ebene 1: Kampagne

Ebene 2: Aktion / Werbecode (Mediacode u.ä.)

**Werden 1:n-Beziehungen unterstützt?**

Zu einer Kampagne können mehrere Aktionen gehören; jede Aktion gehört zu genau einer Kampagne.

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

Ja

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

Hinterlegung in Tabelle

Eindeutigkeit (bei Definition)

Schreibweise (bei Vergabe)

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

Hinterlegung in Tabelle

Eindeutigkeit (bei Definition)

Schreibweise (bei Vergabe)

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

Hinterlegung in Tabelle

Eindeutigkeit (bei Definition)

Schreibweise (bei Vergabe)

## 2.5 – Spendenbuchung

**Erfüllt die Software die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung?**

ja, ohne Zertifikat

**Welche Möglichkeiten bestehen zur Buchführung?**

doppisch / kaufmännisch

**Ist die Software SEPA-fähig?**

Ja

## 2.6 - Selektionen und Auswertungen

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

nein

**Können alle Fundraising-relevanten Felder selektiert / abgefragt werden?**

ja

**Können die Selektionskriterien gespeichert werden?**

ja

**Können die Suchergebnisse gespeichert werden?**

ja

**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.)**

Mailingstatistiken  
Einnahmen pro Monat  
Einnahmen pro Spender  
Einnahmen pro Spendenzweck  
Spenderanalysen (Alter/Einkommen ..)  
Response-Analyse  
Pareto-Analyse  
Periodenvergleich  
RFM-Analyse, Mehrjahresvergleiche uvm.

## 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?**

Ja, alle relevanten Änderungen

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

Ja, durch Rechteverwaltung abgesichert – mit Protokoll

## 4 - Kommunikation mit / Schnittstellen zu anderen Systemen

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

Adressdaten – mit Einschränkungen

Adressdaten – ohne Einschränkungen

Kontaktdaten – mit Einschränkungen

Kontaktdaten – ohne Einschränkungen

Buchhaltungsdaten – mit Einschränkungen

Buchhaltungsdaten – ohne Einschränkungen

Kampagnendaten – mit Einschränkungen

Kampagnendaten – ohne Einschränkungen

Alle relevanten Daten im System können beliebig exportiert werden.

Filter bzw. Berechtigungen können berücksichtigt werden.

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

Ja. Adressen, Spenden, Sollstellungen und weitere Standardinformationen durch den Kunden selbst, die komplette Datenbank kostenpflichtig durch den Hersteller.

**Welche Dateiformate werden beim Export unterstützt?**

xlsx  
csv  
txt

**Welche Formate werden beim Import unterstützt?**

csv  
xlsx

**Es gibt Schnittstellen zu folgenden Bereichen:**

Finanzbuchhaltung  
Onlinespenden  
Lastschrifteneinzug  
Bankdatenträgeraustausch  
Office-Integration Word  
Office-Integration Excel  
Ausgehende Telefonate – TAPI  
E-Mail: IMAP und MS-Exchange

**Gibt es eine integrierte Textverarbeitung?**

Ja

**Können Mails aus dem System heraus verschickt werden?**

Ja

**Können Serienmails aus dem System heraus verschickt werden?**

Ja; außerdem ist eine Anbindung an CleverReach ist möglich.

## 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, im Standard enthalten

**Verfügt das System über ein Verfahren und die Verwaltung von Lastschrifteneinzügen?**

Ja, im Standard enthalten

**Verfügt das System über eine Mitgliederverwaltung inkl. Mahnverfahren?**

Ja, optional

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

Ja, optional

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

Ja, im Standard enthalten

**Verfügt das System über eine Freiwilligen-Verwaltung?**

Ja, im Standard enthalten

**Gibt es ein anderes, für das Fundraising relevantes Modul?**

Antragsverwaltung

**Verfügt die Software über einen barrierefreien Zugriff?**

Nein

**Ist das System mehrsprachig?**

Nein

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

Microsoft SQL-Server

**Welche Programmiersprache wird verwendet?**

.Net / C#

**Welche Möglichkeiten gibt es, mit dem System zu arbeiten?**

als „Stand-alone“-Lösung (z.B. auf einem Laptop)  
im Netzwerk der Organisation  
via Internet  
im Hosting

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

Ja



### **Jahr der Erstinstallation**

1998 my.OpenHearts; Nachfolgeversion OpenHearts seit 2014

### **Anzahl bisheriger Installationen**

500

### **Sind individuelle Anpassungen möglich?**

Ja – durch Konfiguration; sonstige Erweiterungswünsche gehen in den Standard ein.

## **6 – Systemvoraussetzungen**

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

Aktuelle Anforderungen sind unter [www.benefit.de](http://www.benefit.de) im Bereich Service zu finden; wir senden Ihnen diese und weitere Informationen auf Anfrage gerne zu.

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

Microsoft Windows Clients; Microsoft Word, Excel. Wir senden Ihnen auf Anfrage gerne unsere Systemanforderungen zu.

### **Sind weitere Lizenzen notwendig (Software / Datenbank)?**

Microsoft SQL-Server

## **7 - Service und Support**

### **Gibt es Support per Mail?**

sofort; telefonisch; per TeamViewer/ MS Teams

### **Umfasst der Support auch die Datenbank?**

Ja

### **Werden individuelle Schulungen angeboten?**

Ja

### **Gibt es regelmäßige System-Updates?**

2 große Updates pro Jahr; diverse Patches über das Jahr verteilt!

## **8 – Kosten**

### **Welche Kauf- / Mietvarianten gibt es?**

nur Kauf; Hosting der Datenbank möglich.

### **Auf welcher Basis berechnen sich die Lizenzkosten?**

Anhand der lizenzierten Module und der Anzahl Arbeitsplätze oder Anzahl gleichzeitiger Zugriffe (Concurrent User).

### **Sind System-Updates in den Supportkosten enthalten?**

Ja

## **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**

ca. 16.115 Euro

### **laufende Kosten pro Jahr**

Für 5 Arbeitsplätze 4.500,90 Euro

### **zusätzliche Angaben**

Alle Preise sind Netto-Angaben. Adressanzahl nicht limitiert. 3 Workshops zur Konfiguration; Datenübernahme und Nachbetreuung im Preis inclusive. Projektmanagementkosten nicht berücksichtigt. Bei den Schulungen sind die Reisekosten und Spesen nicht berücksichtigt. Datenübernahmekosten mit 3 Tagen vorveranschlagt. Updates/Releases und unbegrenzter Telefon-Support sind in den laufenden Kosten enthalten.

### **Gibt es telefonischen Support?**

Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 17:00; Freitag von 9:00 bis 16:00 Uhr.

### **Wie berechnen sich die monatlichen Wartungs- / Supportkosten?**

pro Arbeitsplatz gestaffelt /nach Anzahl gleichzeitiger Zugriffe (Concurrent User)

**Wie hoch sind die monatlichen Wartungs- / Supportkosten?**

Für 5 Arbeitsplätze 382,50 Euro (ohne Zusatzmodule).

**Wie hoch sind die Kosten für eine Datenmigration?**

712,00 Euro pro Personentag.

Die Dauer der Datenmigration ist abhängig vom zu übernehmenden Alt-Datenbestand. In der Regel kommen wir mit 3-4 Personentagen aus.

**Wie werden die Schulungskosten berechnet?**

Pro Schulungstag á 6 Stunden. Maximal 10 Teilnehmer. Schulungen beim Kunden vor Ort oder im Schulungsraum der Benefit AG.

**Wie hoch sind die Schulungskosten pro Abrechnungseinheit?**

990,00 Euro netto