



MIT DER BI-STRATEGIE DAS FUNDAMENT FÜR DATENGETRIEBENES MARKETING LEGEN

IT-Logix unterstützte die Heilsarmee bei der Erarbeitung einer BI-Strategie für ihr Fundraising.

Die Abteilung Fundraising der Heilsarmee hat sich zum Ziel gesetzt, in der Spenderakquise und Spenderbetreuung mittels datengetriebenen Erkenntnissen eine grössere Wirkung zu erzielen. Durch eine optimierte Kundenansprache sollte in dem sehr umkämpften Markt der Spendengelder-Beschaffung der Streuverlust reduziert und die Effektivität der Kundenbindungs- und Rückgewinnungs-Massnahmen verbessert werden – und so letztlich ein grösserer Anteil des Spendenfrankens den

Bedürftigen zukommen. Entscheide sollten künftig konsequent auf Daten abgestützt, Spender basierend auf statistisch aufbereiteten Erkenntnissen möglichst individuell angesprochen werden. Zur Erreichung dieses Ziels wurden als erstes ein Masterplan, Leitplanken sowie Rahmenbedingungen und eine gemeinsame Sprache definiert. In nur zehn Wochen erarbeitete die Heilsarmee gemeinsam mit IT-Logix eine BI-Strategie, um diese Vision zielgerichtet umzusetzen.



Die Heilsarmee hilft in Not geratenen Menschen mit ihren rund 2000 Angestellten in 56 Heilsarmee-Gemeinden und 36 Sozialeinrichtungen mit der Ausgabe von 800'000 Mahlzeiten, 20'000 Beratungsgesprächen und 400'000 Übernachtungen jährlich. Neben den Leistungsaufträgen der Öffentlichen Hand wird rund ein Viertel der dafür notwendigen Gelder durch

Fundraising erwirtschaftet. Traditionell wurden die Spenden mittels Topfkollekte durch die Aussenstellen gesammelt. Vor rund 15 Jahren wurde das Fundraising zentralisiert und seither die Spender mit Direct-Marketing-Kampagnen beworben. Mit den seither gesammelten Transaktionsdaten hat man einzelne Tests gemacht, umfassende Analysen zum Spenderverhalten waren jedoch nicht möglich.

Aus Daten lernen

Auf strategischer Ebene wurde deshalb entschieden, die vorhandenen Daten besser zu nutzen und die Mittelbeschaffung durch einen datengetriebenen Ansatz zu optimieren. Die Heilsarmee erhofft sich in dem Verdrängungsmarkt durch die Reduzierung der Streuverluste einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber einer Vielzahl an Mitbewerbern. Das Marketingbudget soll mittels gezielter und personalisierter Kundenansprache effizienter und effektiver eingesetzt werden, sodass ein noch grösserer Anteil der generierten Spenden den Bedürftigen zu Gute kommt.

Strukturiertes Vorgehen

Rasch war klar, dass der Weg zum Ziel irgendwo im medial sehr präsenten Themenkomplex von Business Intelligence, Big Data und Data Science liegt. Diese Themen sind jedoch in der Praxis schwer fass- und abgrenzbar. Um die Herangehensweise so stringent und zielorientiert wie möglich zu gestalten, entschied Holger Steffe, Leiter Fundraising der Heilsarmee, IT-Logix als erfahrenen Partner hinzuzuziehen. IT-Logix brachte zu diesem Zweck das nötige Rüstzeug in Form eines praxiserprobten Gesamtkonzepts und Vorgehensmodells in das dafür definierte Projekt ein.



„Durch die enge Zusammenarbeit mit IT-Logix konnten wir von Anfang an von einem erheblichen Know-how-Transfer profitieren. Die komplexe Materie wurde dank des schrittweisen Vorgehens für uns fassbar, sodass wir unsere eigene Strategie – in Begleitung mit IT-Logix – erarbeiten konnten.“

Holger Steffe, Leiter Fundraising der Heilsarmee

Zunächst wurde das Projekt in zwei Phasen strukturiert: Strategieerarbeitung und Entwicklung BI-System. Die vorliegende Success Story befasst sich in erster Linie mit der ersten Phase.

Phase I: Erarbeitung einer BI-Strategie

In dieser **ersten Phase** wurde mit der BI-Strategie das grundlegende Element erarbeitet, um einen klaren Rahmen abzustecken, wie, wo und in welcher Form in Zukunft Business Intelligence das Fundraising der Heilsarmee unterstützen kann. Eine BI-Strategie nach dem Modell von IT-Logix gliedert sich in eine Dachstrategie mit Anforderungsmanagement und drei Teilstrategien.

Im Bereich der **Dachstrategie** wurden in gemeinsamen Workshops folgende Grundlagen geschaffen:

- ▶ Gemeinsam wurden wichtige **BI-Grundbegriffe** definiert. Das vereinte Vokabular diente fortan als zentrale Grundlage für die weiteren, möglichst Missverständnis freien Fortschritte.
- ▶ Zur Beantwortung der Frage, wo man in Zukunft stehen will, wurden die durch BI in der Mittelbeschaffung zu erreichenden **Ziele** definiert und ausformuliert.
- ▶ Mit der Erarbeitung von **Vision und Mission** konnte anschliessend kurz und prägnant eine auf diese Ziele ausgerichtete Marschrichtung bestimmt werden.



Success Story Heilsarmee BI-Strategie

Im Anforderungsmanagement wurde gemeinsam mit IT-Logix definiert, nach welcher Methodik die Heilsarmee künftig fachliche und technische Anforderungen an das BI-System erhebt und strukturiert. Die Heilsarmee hat sich hierbei stark an dem von IT-Logix entwickelten und praxiserprobten Framework IBIREF (IT-Logix BI Requirements Engineering Framework) orientiert.

Auf dieser Basis wurden die drei Teilstrategien ausgearbeitet:

- Organisation und Prozesse: Hier wurde beispielsweise festgelegt, dass BI-Projekte wenn immer möglich agil umgesetzt werden. Weiter definierte man die zur Umsetzung und zum späterem Betrieb nötigen Rollen und Prozesse.
- Daten: In dieser Teilstrategie wurden grundlegende Richtlinien zum Umgang mit internen und externen Daten bestimmt (Data Governance). Unter anderem hat die Heilsarmee hier festgelegt, dass Datenqualitätsprobleme jeweils auf Ebene der Quellsysteme behoben werden.
- BI-Applikation: Für die Heilsarmee war die Möglichkeit der Kommentierung von Kennzahlen von grosser Bedeutung ebenso wie die stringente Darstellung nach einem Notationskonzept auf der Grundlage von IBCS (www.ibcs-a.org). Als weiteres Prinzip hat man hier den „BI Self-Service“-Gedanken verankert.



Vorgehen nach IT-Logix BI-Strategie-Framework.

Mit der **Teilstrategie BI-Applikation** wurde zudem der Grundstein für die Auswahl des zukünftigen BI-Tools gelegt. Dabei bildeten die Fachanforderungen an die BI-Lösung und die daraus abgeleiteten Prinzipien das Fundament für die erfolgreiche Tool-Evaluation und -Selektion.



„Bei der Erarbeitung der BI-Strategie sowie bei der Tool-Auswahl haben wir von der systematischen und pragmatischen Vorgehensweise von IT-Logix profitieren können. Der Prozess war herausfordernd, zielgerichtet und produktiv zugleich. In der aktuellen Umsetzungsphase sind wir immer wieder mit Themen aus der BI-Strategie konfrontiert und orientieren uns an den erarbeiteten Grundsätzen. Abschliessendes Fazit: Die Reise hat sich definitiv gelohnt!“

Holger Steffe, Leiter Fundraising der Heilsarmee

Phase 2: Umsetzung mit Data Science – ein Ausblick

Auf Grundlage der in Phase I erarbeiteten Strategie und Roadmap ist die Heilsarmee heute in der Umsetzungsphase des BI-Vorhabens. Durch die definierten Prozesse und den Einsatz des ausgewählten BI-Tools konnten bereits kurz nach Abschluss der Strategiephase Entscheidungen datengetriebener getroffen werden. Für die Kundenakquise beispielsweise wurden bereits wenige Wochen nach Abnahme der BI-Strategie A/B-Tests durchgeführt, um so die Ansprache zu optimieren.

Das Projekt in Kürze

Ausgangslage

Bei der Heilsarmee wurden Daten aus der Mittelbeschaffung gesammelt, umfassende Analysen waren jedoch nicht möglich. Um die Spender gezielter zu bewerben, beschloss man 2015, einen datengetriebeneren Ansatz zu verfolgen.

Lösung

Um Ziele und Vorgehensweise für dieses Vorhaben zu definieren, wurde als grundlegendes Element gemeinsam mit der IT-Logix eine BI-Strategie erarbeitet. In einem ersten Teilprojekt evaluierte man zudem ein für die Anforderungen der Heilsarmee passendes BI-Tool.

Nutzen

Die Heilsarmee verfügt nun über eine BI-Strategie, die als Grundlage für alle BI-Vorhaben im Bereich Fundraising dient. Das Vorgehen war pragmatisch und äusserst gut auf die Organisation abgestimmt. Die BI-Strategie hat eine hohe Relevanz im Alltagsgeschäft und erleichtert damit die Umsetzung des BI-Vorhabens.

Highlights

- Erarbeitung einer Dachstrategie, Anforderungsmanagement und drei Teilstrategien für BI
- Ausformulierung der Anforderungen und Priorisierung konkreter Umsetzungsschritte auf einer Roadmap
- BI-Tool-Entscheid mittels Erarbeitung einer Shortlist und Durchführung eines Proof of Concept

Standards und Lieferobjekte

- IT-Logix BI-Strategie-Framework und Templates
- IT-Logix Business Intelligence Requirements Engineering Framework (IBIREF)

IT-LOGIX AG

Schwarzenburgstrasse 11
3007 Bern

T +41 (0)848 848 058

F +41 (0)848 848 059

www.it-logix.ch

