



## Microsoft Dynamics CRM Kundenreferenz



Universitätsklinikum  
Hamburg-Eppendorf

### Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Gesundheitswirtschaft  
**Mitarbeiter:** 5800

#### Unternehmen

Mit 1500 Betten gehört die Universitätsklinik Hamburg-Eppendorf zu den größten Hamburger Krankenhäusern.

#### Ausgangssituation

Für die Neuausrichtung des Fundraisings fehlte die passende Software. Die Kontaktdaten der Spender und Förderer waren im Klinikum verteilt. Es gab keine systematische Kommunikation. Die Datenbestände waren lückenhaft und teilweise veraltet.

#### Lösung

Das Klinikum entschloss sich, Microsoft Dynamics CRM einzuführen. Ausschlaggebend waren die leichte Anpassbarkeit, der große Funktionsumfang und die an Outlook angelehnte Benutzeroberfläche.

#### Nutzen

Mit Microsoft Dynamics CRM gelang es, das Fundraising entscheidend zu verbessern. Heute sind alle Details zu Förderern und Spendenaufkommen bekannt. Trotz des automatisierten Schriftverkehrs ist sichergestellt, dass auch Personen mit komplexen Titeln korrekt angeschrieben werden.

Thema: Customer Relationship Management (CRM)

## CRM-Software unterstützt professionelles Fundraising

„Die Qualität unserer Prozesse hat sich deutlich verbessert. Wir arbeiten mit den aktuellen Daten und treten nach außen professionell auf. Das ist für das Fundraising die wichtigste Grundlage.“

Alexander Busl, Leiter Fördererbetreuung und Fundraising,  
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Das Universitätsklinikum Eppendorf zählt zu den größten Hamburger Krankenhäusern und ist gleichzeitig eine wichtige Stätte für die medizinische Forschung und Lehre. Herausragende Leistungen verzeichnet das Universitätsklinikum unter anderem bei der Organ- und Knochenmarktransplantation. Doch um die Aufgaben in der Forschung dauerhaft erfüllen zu können, sind die Mediziner auf Spenden angewiesen. Zwar haben Fördervereine und Einzelspender bislang großzügig gespendet, doch ein systematisches Fundraising wurde nicht betrieben. Erst 2008 richtete das Klinikum eine entsprechende Stabsstelle ein. Für das Fundraisingteam galt es zunächst, Grundlagenarbeit zu leisten: Verteilte Datenbestände waren zu konsolidieren sowie eine Software für Spendenverwaltung und Beziehungsmanagement einzuführen. Auf Basis einer professionellen CRM-Software gelang es, das Vorhaben umzusetzen. Seitdem kennt das Universitätsklinikum seine Förderer genau und kann sie gezielt ansprechen.



eCONNEX AG



„Ist ein Förderer plötzlich nicht mehr aktiv, können wir die Gründe hinterfragen. Früher haben wir das nicht einmal bemerkt.“

Alexander Busl, Leiter Fördererbetreuung und Fundraising, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Zum Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf gehören mehr als 80 Kliniken, Polikliniken und Institute. Für zahlreiche Therapien ist das Klinikum die einzige Anlaufstelle in Hamburg. Vor allem bei Organ- und Knochenmarktransplantationen leisten die Mediziner herausragende Arbeit. Die jährliche Auslastung liegt bei etwa 50 000 stationären Patienten. Hinzu kommen über 70 000 ambulante Therapien und 43 000 Notfälle.

Seit 2009 verfügt Hamburg-Eppendorf über das technisch modernste Klinikgebäude Europas. Von den 5800 Beschäftigten sind fast 1100 Ärzte und Naturwissenschaftler. Hinzu kommen mehr als 2100 Pfleger und Therapeuten. Schwerpunkte der Forschung sind Neurowissenschaften, Onkologie und Versorgungsforschung.

### Großzügige Förderer

Wie viele öffentliche Einrichtungen ist das Universitätsklinikum auf Spenden der Hamburger Bürger angewiesen. Glücklicherweise waren die Hamburger in der Vergangenheit großzügig. „Viele ehemalige Patienten lassen uns Geld zukommen. Hinzu kommen Stiftungen und Vereine, die in Eigeninitiative zweckgebunden Gelder für Vorhaben einbringen – zum Beispiel für den Neubau der universitären Kinderklinik“, erklärt Alexander Busl, Leiter Fördererbetreuung und Fundraising, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf.

Die Zahlungsströme wurden jedoch kaum kanalisiert. Es fehlte eine zentrale Anlaufstelle für Firmen, Stiftungen, Vereine und Spender. Die Kontaktdaten waren überall in der Klinik verteilt und wurden nicht weiterverwendet – abgesehen vom obligatorischen Dankeschreiben.

Das Universitätsklinikum entwickelte daher eine neue Strategie und richtete eine Stabsstelle für Fundraising ein, die organisatorisch dem Ärztlichen Direktor zugeordnet ist. „Ziel war es, den Kontakt zu unseren Förderern aufzubauen und zu intensivieren“, betont Busl. „Wichtig war uns auch die

Zusammenarbeit mit den Fördervereinen. Ein Netzwerk leistet einfach mehr als ein einzelner Verein.“

### CRM statt Branchenlösung

Doch der Abteilung „Fundraising“ fehlte das richtige Werkzeug: Die Kontakte waren im gesamten Klinikum auf Microsoft Excel-Tabellen oder in Microsoft Outlook-Kontaktordnern verteilt. Weil geordnete Strukturen fehlten, war weder zu erkennen, welche Themen den Spendern am Herzen lagen, noch wann es den letzten Kontakt gab. Ein systematisches Fundraising war auf dieser Basis kaum möglich.

„Zunächst galt es, unsere Kontakte in einer Datenbank zu konsolidieren, um später Mailings durchführen oder Berichte erstellen zu können“, erklärt Fundraisingleiter Busl. Die Frage im Frühjahr 2008 lautete also: welche Datenbank? Eine spezielle Fundraisingsoftware wollte das Universitätsklinikum nicht einführen. „Die meisten dieser Lösungen sind auf große Organisationen wie Greenpeace oder Unicef ausgerichtet und setzen völlig andere Schwerpunkte“, erläutert Busl.

Daher wandten sich die Hamburger den CRM-Lösungen zu. Positiv fiel Microsoft Dynamics CRM auf. „Dynamics CRM erfüllte beim Kontaktmanagement die meisten unserer Anforderungen“, blickt Busl zurück. „Uns gefiel vor allem die tiefe Integration in Outlook. Damit konnten unsere Mitarbeiter im gewohnten Umfeld weiterarbeiten.“ Der Zuschlag für die Implementierung ging an den Microsoft-Partner eCONNEX, der Erfahrung aus ähnlichen Projekten mitbrachte und seinen Sitz in der Nähe hat.

### Gründliche Vorbereitung

Das Projekt startete nach gründlicher Vorbereitung im August 2008. Um den Projektumfang zu bestimmen und die Abläufe zu definieren, nutzte eCONNEX die Projektmethodik „Microsoft Sure Step“. Das Implementierungsverfahren basiert auf Abläufen und Vorgehensweisen, die sich als „Best

Mit Microsoft Dynamics CRM kann das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf nun gezielt Spender, beispielsweise für das neue Klinikgebäude, bewerben

## Technik im Überblick

### Microsoft Dynamics CRM

Seit Mai 2009 arbeitet die Stabsstelle Fördererbetreuung und Fundraising beim Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf mit Microsoft Dynamics CRM. Eine Schnittstelle besteht zur Kliniksoftware auf Basis von SAP. Die eingehenden Spenden werden mehrmals wöchentlich zwischen beiden Anwendungen übertragen und den Kontakten automatisch zugeordnet. Die Arbeitsplätze sind mit PCs und Notebooks von Dell ausgestattet. Microsoft Dynamics CRM arbeitet auf Basis des Datenbanksystems Microsoft SQL Server. Der Server wird zentral vom Rechenzentrum des Universitätsklinikums betreut.

### Microsoft Office Professional 2003

Die Mitarbeiter des Universitätsklinikums erstellen mit Microsoft Office Word gezielte Mailings auf Basis der Kontaktdaten aus Microsoft Dynamics CRM. Auch Dankeschreiben zu Spendenbescheinigungen werden mithilfe der Textverarbeitung aufgesetzt. Mit Microsoft Office Excel importieren die Mitarbeiter neue Adressen. In umgekehrter Richtung werden Berichte aus Microsoft Dynamics CRM in Microsoft Office Excel grafisch ausgewertet.

Foto: Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf



Practice“ in vielen internationalen Softwareprojekten bewährt haben. Auf dieser Basis legte das Projektteam zunächst die Aufbau- und Ablauforganisation des Fundraisings fest. „Mit Sure Step konnten wir die Strukturen bis ins kleinste Detail auffächern. Damit war sichergestellt, dass wir keine relevanten Parameter übersehen“, erklärt Christian Michalowski, Projektmanager Vertrieb bei eCONNEX.

Das Projekt ließ sich damit in einzelne Phasen gliedern und mit Checklisten begleiten, wodurch das Risiko in Bezug auf Umfang, Zeit und Kosten erheblich sank. Das war auch für das Universitätsklinikum zu erkennen. „Anfangs war ich skeptisch. Doch im Verlauf des Projekts hat Sure Step seine Effizienz bewiesen. Wir bekamen nicht nur einen exakten Überblick über den Projektumfang, sondern konnten auch zusätzliche Anforderungen, die sich im Projektverlauf ergaben, klar abgrenzen“, bestätigt Busl.

### Neues Beziehungsmanagement

Wegen des Umzugs in ein neues Klinikgebäude verzögerte sich das Projekt um ein halbes Jahr, im Frühjahr 2009 begann die

Implementierung der Spendenverwaltung. Im Mittelpunkt stand zunächst der Aufbau der Kontaktdatenbank. Dabei nutzte das Projektteam die Rohdaten der Förderer aus der Kliniksoftware von SAP. „Die Adressen reicherten wir mit Informationen aus zusätzlichen Quellen an. Soweit es möglich war, ordneten wir auch den vorhandenen Schriftverkehr zu“, erläutert Busl.

Damit eingehende Spenden künftig automatisch den richtigen Kontakten zugeordnet werden, kam eine Schnittstelle zu SAP hinzu. Die übergebenen Buchungen werden anhand der Bankinformationen aus den Stammdatensätzen eindeutig und fehlerfrei angehängt. Sie erscheinen anschließend in der Spendenhistorie. „Heute können wir rund 30 Prozent der Spenden direkt zuordnen. Wenn man bedenkt, dass wir es meist mit einmaligen Spenden zu tun haben, ist das ein sehr hoher Wert. Förderer, die mehrfach spenden, erkennt die Lösung fast zu 100 Prozent“, lobt Busl. Auch die zugehörige Spendenbescheinigung erstellen die Mitarbeiter direkt in Microsoft Dynamics CRM, somit entsteht eine lückenlose Dokumentation.

## Weitere Informationen

### Microsoft-Partner

eCONNEX AG  
Siemensstraße 8  
24118 Kiel  
Tel.: 0431 59369-0  
Fax: 0431 59369-19  
E-Mail: sales@econnex.com  
www.econnex.com

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**

Partner

### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
E-Mail: btob@microsoft.com

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;  
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:

[www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)

Die technische Umsetzung der Spendenabwicklung war eine Seite der Medaille. Die zweite Aufgabe betraf den Aufbau professioneller Beziehungen. Die Basis bildete hier das Kontaktmanagement von Microsoft Dynamics CRM, das an entscheidenden Stellen verfeinert wurde. Wichtig war die korrekte Ansprache der Spender und Förderer. „Das haben wir mit zusätzlichen Seriendruckfeldern sowie angepassten Workflows und Regeln erreicht“, unterstreicht Busl. Die neue Lösung gibt beispielsweise Adelstitel korrekt in der Anrede wieder oder schreibt akademische Titel, die im Adressblock abgekürzt werden, voll aus.

Als ebenso nützlich erweisen sich die Textbausteine: Gab es früher einen Dankesbrief für alle Spender, gehen die Mitarbeiter des Fundraisings heute mit hochpersonalisierten Schreiben auf die jeweiligen Sachverhalte und Hintergründe ein.

### Gezielt kommunizieren

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf arbeitet seit Mai 2009 mit der CRM-Software. Die Veränderungen waren rasch spürbar. „Die Qualität unserer Prozesse hat sich deutlich verbessert. Wir arbeiten mit aktuellen Daten und treten nach außen pro-

fessionell auf. Das ist für das Fundraising die wichtigste Grundlage“, betont Busl.

Einzelne Vorgänge sind nun transparent und nachvollziehbar. „Wir wissen heute viel mehr über unsere Förderer und können sie gezielter ansprechen“, ergänzt er. Die Spendenhistorie hilft beispielsweise, die Bedeutung einzelner Personen einzuschätzen. Weihnachtsgrüße oder Einladungen zu Veranstaltungen werden jetzt vor allem an Förderer verschickt, die dem Universitätsklinikum stark unter die Arme greifen. Das senkt den Verwaltungs- und Zeitaufwand, um neue Spenden zu generieren.

Unterstützung kommt aus dem Berichtswesen: Microsoft Dynamics CRM liefert den Mitarbeitern der Universitätsklinik zum Beispiel Zahlen zum Spendenaufkommen der einzelnen Abteilungen oder zum Spendenverhalten. „Ist ein Förderer plötzlich nicht mehr aktiv, können wir die Gründe hinterfragen“, sagt Busl. „Früher haben wir das nicht einmal bemerkt.“ Er kann sich gut vorstellen, Microsoft Dynamics CRM in weiteren Bereichen des Universitätsklinikums einzusetzen. Schließlich würden auch die Sekretariate oder die Pressestelle umfangreiche Adressbestände verwalten und Beziehungen pflegen.

## Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Office Professional 2003

## Partner

- eCONNEX AG