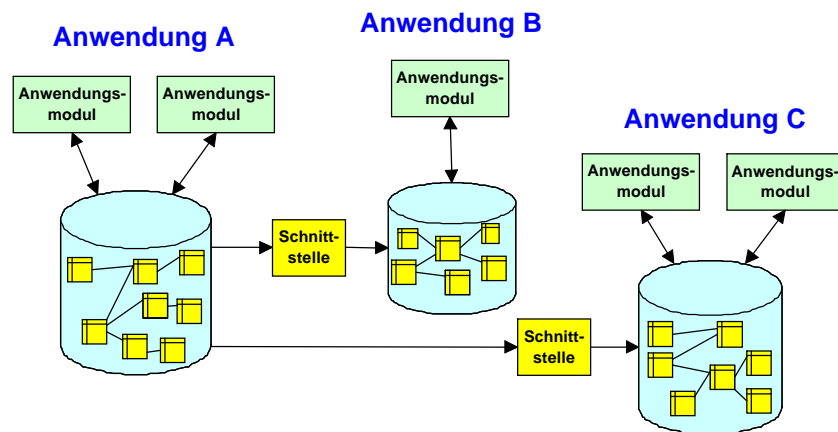

Vorschlag

für eine

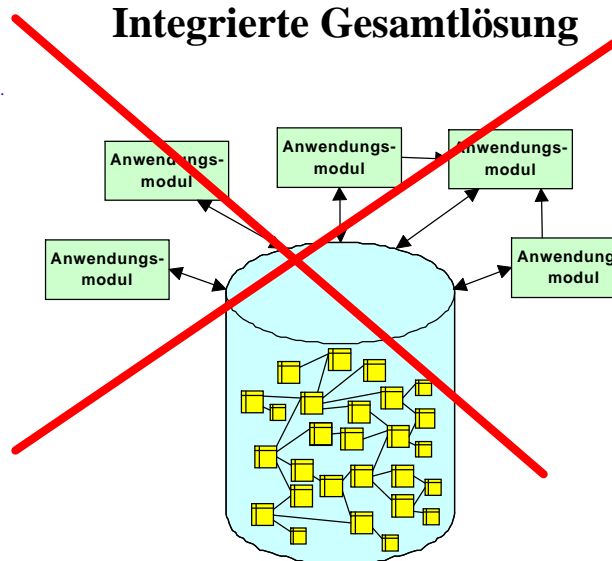
alternative Fundraising-Lösung

Föderalistische Lösung



anstatt

Integrierte Gesamtlösung



Vorschlag für die zukünftige Architektur Ihrer Fundraising-Lösung

Zwei Architekturen im Vergleich

Auf dem Markt gibt es Hersteller von integrierten Gesamtlösungen aber auch solche, die sich auf ein bestimmtes Anwendungsgebiet konzentriert haben. Sie können, wie bei den Produkten des täglichen Bedarfs, alles beim „Grossverteiler“ einkaufen oder in bestimmten Bereichen „Spezialgeschäfte“ berücksichtigen.

Wenn Sie Ihre Anwendersoftware bei verschiedenen Herstellern beziehen, können (müssen) Sie mit folgenden Vorteilen und Nachteilen rechnen:

Föderalistische Lösung	
<p>Das Diagramm zeigt drei separate Anwendungskomplexe. Anwendung A besteht aus zwei Anwendungsmodulen, die auf einer eigenen Datenbank basieren. Anwendung B hat ein Anwendungsmodul auf einer eigenen Datenbank. Anwendung C besteht aus zwei Anwendungsmodulen auf einer eigenen Datenbank. Zwischen den Datenbanken sind Schnittstellen (gelbe Boxen) eingezeichnet, die den Datenfluss zwischen den Anwendungen ermöglichen.</p>	<p>Merkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anwendungen von verschiedenen Softwareherstellern ▪ Jede Anwendung hat ihre eigene Datenbank ▪ Datenaustausch zwischen Anwendung über einfache Schnittstellen (möglichst nur für grosse Datenmengen)
<p>Vorteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Die beste Lösung für das jeweilige Anwendungsgebiet einsetzbar ➤ Ersatz einer einzelnen Anwendung ist (einfacher) möglich ➤ „Teile und herrsche“ – <ul style="list-style-type: none"> ▪ keine Abhängigkeit von einem Softwarehersteller, ▪ Gesamtsystem (einfacher) beherrschbar, ▪ klare Abgrenzung der Kompetenzen bezüglich Systemverwaltung und Datenpflege möglich ➤ Kontrollierte Datenflüsse zwischen den Anwendungen (durch Schnittstellen) 	<p>Nachteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aufwand für Erstellung und Pflege der Schnittstellen ➤ Gewisse Daten müssen doppelt geführt (resp. synchronisiert) werden

Wenn Sie Ihre Anwendersoftware beim Gesamtanbieter beziehen, können (müssen) Sie mit folgenden Vorteilen und Nachteilen rechnen:

Integrierte Gesamtlösung	
	<p>Merkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ein Softwarehersteller ▪ Eine Datenbank für alle Anwendungsgebiete
<p>Vorteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ „Ein“ Gesprächspartner ➤ Keine redundanten Daten (bei gutem Datenbankdesign) ➤ Einheitliche Bedienerführung 	<p>Nachteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grosse Abhängigkeit von einem Softwarehersteller ➤ Möglicherweise zweitklassige Lösungen in gewissen Anwendungsgebieten ➤ Hohe Komplexität des Gesamtsystems (Probleme bei Datenqualität und Auswertungen) ➤ Hoher Investitionsschub bei Ablösung

Empfehlung

Integrierte Standardsoftware ist zu einem Dogma geworden: Je mehr Funktionen, desto besser. Durch diese Vielzahl integrierter Funktionen entstehen unübersichtliche Software-Ungetüme. Ein (Kosten-) Risiko für Kunden – und Hersteller.

Als Alternative zu dieser Entwicklung empfehlen wir Ihnen den **Wechsel zu einer föderalistischen Lösungsarchitektur**: Die Komplexität reduziert sich durch Aufteilung des Gesamtsystems in lose gekoppelte Teilanwendungen.

Ihr Nutzen:

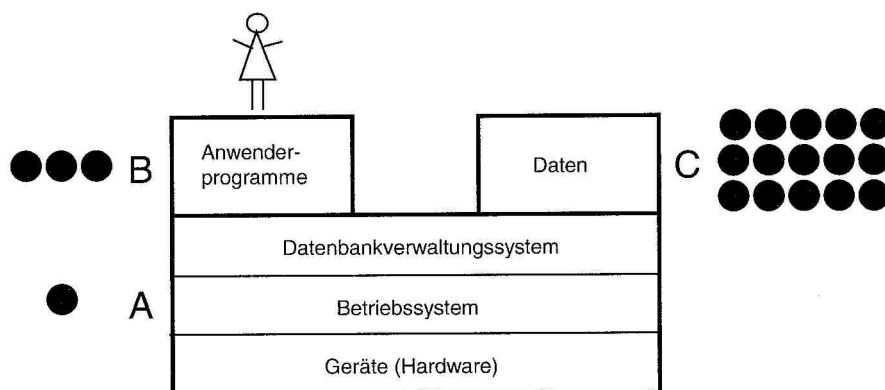
- ✓ Neue Lösungen können schneller und kostengünstiger eingeführt werden
- ✓ Tiefere Abschreibungskosten durch längere Nutzungsdauer der Teilanwendungen (Gesamtlösung muss nicht ersetzt werden, wenn einzelne Module oder Hersteller nicht mehr befriedigen)
- ✓ Höhere Produktivität durch beherrschbare Lösungen
- ✓ Konkurrenzvorsprung durch einfacheren Einsatz individueller Lösungen (z.B. zur Unterstützung einzigartiger Dienstleistungen)

Vorgehenskonzept

Prioritäten

Dass Anwenderprogramme (B in Figur M.1) wichtiger für die Organisation sind, als die Technologie (A in Figur M.1) auf der sie betrieben werden, ist heute jedem klar. Der **überragenden Bedeutung der Daten** (C in Figur M.1) wird jedoch noch zu wenig bedacht. Die Lebensdauer der Daten übertrifft die der Anwenderprogramme und Technologie bei weitem. So werden in der Regel die Daten bei der Ablösung der alten Anwendung mit übernommen. Die Spenderadressen und die zugehörigen Informationen stellen den wichtigsten Aktivposten jeder Organisation dar.

Darum haben Investitionen in Pflege und Qualität der Daten und die effiziente Nutzung der darin verborgenen Informationen höchste Priorität.



Figur M.1: Komponenten und deren Gewicht bei einer grösseren Informatiklösung im Dienstleistungsbereich.

Quelle: Carl August Zehnder, Informatik-Projektentwicklung

Schrittweise Umsetzung

Der empfohlene Wechsel zu einer föderalistischen Lösungsarchitektur bedeutet nicht, dass die bestehende integrierte Gesamtlösung auf einmal abgelöst werden sollte. Das wäre mit unnötigen Kosten verbunden. Nach unseren Erfahrungen können die Funktionen Adresspflege und Spendererfassung oft noch lange befriedigend genutzt werden. Jedoch sind (individuelle) Auswertungen, Datenanalysen und Selektionen durch die integrierten Gesamtlösungen oft ungenügend unterstützt.

Verlängern Sie die Lebensdauer der vorhandenen Lösung, indem Sie als ersten Schritt die Auswerte- und Selektionsfunktion in eine spezialisierte Anwendung auslagern. Durch die Auslagerung dieser wichtigen Fundraisingfunktionen reduzieren Sie die einseitige Herstellerabhängigkeit entscheidend. Und wir konnten den Beweis erbringen, dass die Zielsetzung „höhere Spendeneinnahmen bei tieferen Kosten“ auf diesem Weg erreichbar ist.

Dagegen führt ein vollständiger Ersatz der bestehenden Lösung zuerst einmal zu höheren Kosten und reduzierter Produktivität. Und es ist ungewiss, ob Sie diese Einbussen durch die neue Software in nützlicher Zeit wieder hereinholen können.

Weitere Anwendungsteile ersetzen Sie nach Bedarf. Da Sie durch die Auswerteanwendung Ihre Daten viel besser kennen lernen, wird die Anbindung weiter Anwendungen wesentlich einfacher.

Informatikstrategie / Informatiksystemplanung

Die obigen Überlegungen und die empfohlene Architektur bedingen wahrscheinlich eine grundsätzliche Änderung Ihrer Informatikstrategie. Darum erscheint es uns angebracht, diese neuen Ideen vorgängig in Form einer Informatikstrategie und Informatiksystemplanung zu konkretisieren.

Erster und wichtigster Schritt: Kontrolle über die Daten gewinnen

Datenstruktur Spendensoftware – für Auswertungen ungeeignet

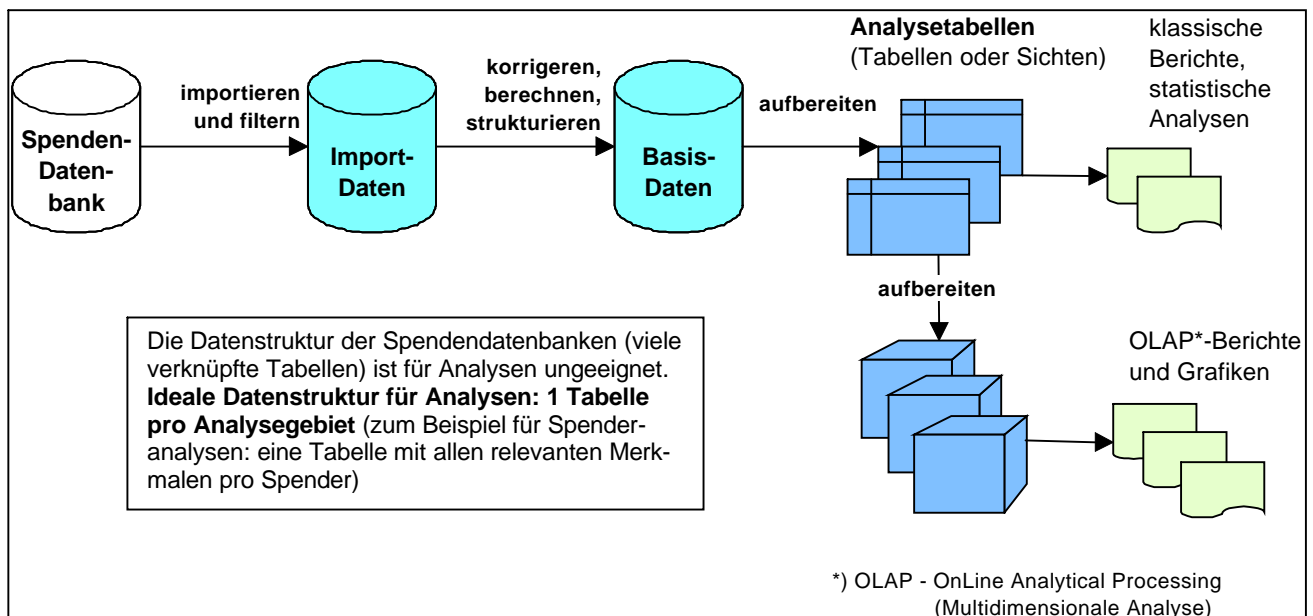
Operationelle Datenbanken sind für hohe Leistungen beim Erfassen und Mutieren optimiert. Diese Datenbanken sind normalisiert, die Daten auf unzählige Tabellen verteilt. Durch diese Struktur müssen bei der Erfassung einer Spende nur sehr wenige Werte in die Datenbank geschrieben werden.

Diese normalisierte Datenstruktur ist aber eine Katastrophe für Auswertungen: Erstens sind diese Strukturen schwer zu verstehen (auch für Informatiker). Aufwendige und fehlerhafte Auswertungen sind die Folge. Zweitens müssen Sie bei Auswertungen, die mehrere und grössere Tabellen betreffen, meistens sehr lange auf die gewünschten Resultate warten.

Analysedatenbank – Daten für Auswertungen, Analysen und Selektionen in konsumgerechter Verpackung

Diese Analysedatenbank funktioniert wie ein *Kaufhaus für Daten*. Die benötigten Daten werden in „konsumgerechten Verpackungen“ präsentiert. Diese anwenderfreundlichen Strukturen (Analysetabelle, OLAP-Würfel) machen die Daten auch für jeden Fundraiser geniessbar.

Bevor die Daten konsumiert werden können, durchlaufen sie mehrere Verarbeitungsschritte.



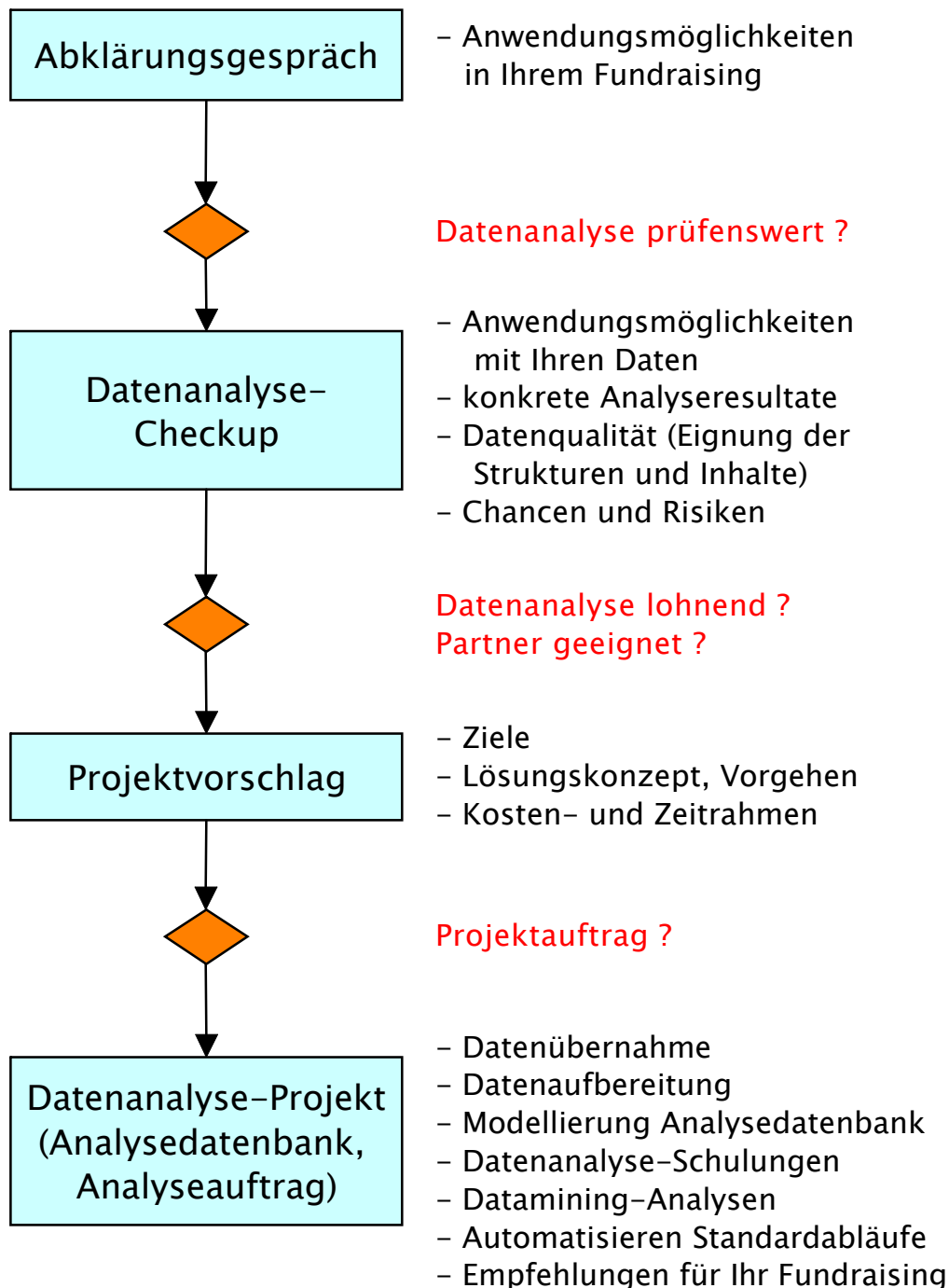
Analysedatenbank: Architektur und Datenflüsse

Um die Vorteile von OLAP zu nutzen, müssen Sie keine Spezialsoftware kaufen. Mit **Excel** (Funktion Pivottable) haben Sie ein vertrautes und mächtiges Werkzeug für OLAP (multidimensionale Analysen) schon auf Ihrem PC installiert.

Ihr Nutzen aus der Anaysedatenbank

- Den ersten Nutzen, den Sie mit einer Analysedatenbank gewinnen, ist die nachhaltige Verbesserung der Qualität Ihrer Daten. Sie können sich auf die Informationen aus Ihrer Datenbank verlassen.
- Sie sparen Zeit und Kosten für die Erstellung von konventionellen Auswertungen und Berichten ein. Eine gut aufgebaute Excel Pivottable enthält in der Regel schon vorgefertigt alle konventionellen Auswertungen, die mit den entsprechenden Daten überhaupt möglich sind.
- Vor allem können Sie individuelle Analysen jetzt kostengünstig und schnell (zeitgerecht) durchführen.
- Damit können Sie die in der Datenbank schlummernden Informationen für Ihr Fundraisings besser nutzen.
- Sie reduzieren Ihre Abhängigkeit vom Lieferant der Spendensoftware.
- Sie haben volle Sicht auf Ihre Daten und müssen sich nicht mehr mit den „Gucklöchern“ (Masken, Standardauswertungen) begnügen, die Ihnen der Programmier zur Verfügung gestellt hat.
- Sie gewinnen einen Konkurrenzvorsprung gegenüber anderen Spenden sammelnden Organisationen, die sich mit dem Standard der Spendensoftwarehersteller begnügen müssen.
- Sie gewinnen eine bessere Kontrolle über Ihre „Adressen“, die eigentlich der wichtigste Aktivposten Ihrer Organisation sind.

Vorgehensplan



Wir empfehlen Ihnen das obige schrittweise Vorgehen. Nach jedem Schritt ist ein Abbruch oder Zwischenhalt möglich. Da sich bei Informationssystemen wichtige Erkenntnisse oft schon während der Entwicklung ergeben, ist es sinnvoll die Ziele und Schwerpunkte vor dem Start der nächsten Phase zu überdenken und gegebenenfalls anzupassen.

Vorstellung DiaSys Marketing Engineering AG

Firma

- 1997 Gründung
- Entwicklung *DiaBase* (Database Marketing Software, eingesetzt bei / für Spendenorganisationen, Kundenclubs, Konsumgütermarketing)
- Ab 2002 Konzentration auf Datenanalyse-Lösungen und -Dienstleistungen für Spendenorganisationen

Personen	Aufgaben bei DiaSys	Erfahrungen vorher	Aus- / Weiterbildung
Thomas Peter 	Entwicklung und Automation von OLAP - Lösungen Datenübernahmen, Programmierung Schnittstellen Datenbank - Design	Informatiker Direktmarketing-Rechenzentrum Datenbankentwickler bei Softwarehersteller	Betriebsfachmann, Betriebsinformatiker
Werner Zürcher 	Entwicklung von OLAP - Lösungen Statistische Datenanalysen, Prognosemodelle, Datamining Schulung, Beratung Geschäftsführung, Verkauf	Informatikleiter Industriefirmengruppe Geschäftsführer und technischer Leiter Direktmarketing-Rechenzentrum Erwachsenenbildung	Dipl. Ing. ETH, Betriebswissenschaft, Informatik, Angewandte Statistik