



funtrade

Das erste mitwachsende  
CRM-Fundraising-Tool der Schweiz

aren:e

Gemeinsam besser werden.

funtrade, ein Produkt der

**Arenae Consulting AG**

Freiestrasse 18

CH-8032 Zürich

+41 44 247 70 00

[hallo@funtrade.ch](mailto:hallo@funtrade.ch)



# Entscheidungsweg zum eigenen CRM-Fundraising-Tool



## Wie finde ich die passende Spenderdatenbank für meine Nonprofit-Organisation?

Stehst du aktuell vor der Situation, für deine Nonprofit-Organisation eine neue Spenderdatenbank (CRM) einzuführen? Die Suche nach der passenden Plattform gestaltet sich oft wie die sprichwörtliche Suche nach der Nadel im Heuhaufen. Die Auswahl und Einführung eines neuen CRM-Systems gehört schliesslich nicht gerade zu den alltäglichen Aufgaben einer Nonprofit-Organisation. Sie erfordert deshalb sorgfältige Planung und Durchführung. Wir von funtrade stellen uns diesen Herausforderungen mit Herz und Köpfchen und haben einen Prozess etabliert, der dich bei der Implementierung unterstützen soll. Das 3-Phasen-Modell gibt dir einen ersten Überblick über die dazu notwendigen Schritte.



## Warum dieser Leitfaden?

Es gibt nichts Gutes. Ausser man tut es. Frei nach Erich Kästner haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, unsere Kunden in ihrer Mission zu unterstützen – so, dass wir alle noch besser darin werden, Gutes zu tun. Uns treibt die Frage, wie unsere Kunden mehr aus ihrer Arbeit herausholen können. Daher ist es uns weniger wichtig, dass du dich für UNSERE, wohl aber für die RICHTIGE Spenderdatenbank entscheidest. Und wenn UNSERE dann gleichwohl die RICHTIGE CRM-Plattform ist, freuen wir uns umso mehr, einen weiteren Kunden mit einer weiteren Mission gewonnen zu haben. **Denn so können wir unseren Teil dazu beitragen, die Welt ein Stück weit besser zu machen.**





# Entscheidungsweg zum eigenen CRM-Fundraising-Tool

## Phase 1: Bestandsaufnahme

- **Ziele**

Wo will deine Organisation in 5 Jahren stehen und wie kann das CRM dazu beitragen, dies zu erreichen? Bestimme klare Ziele für die Einführung und für das Daily Business eines neuen CRM-Systems.



- **Ist-Zustand**

Was ist gut an deinem bestehenden CRM, was nicht? Was davon sollte auch mit dem neuen CRM möglich sein? Erstelle eine Liste mit deinen bisherigen Anforderungen an das bestehende CRM-System.



- **Anforderungen**

Welche Funktionalitäten benötigst du in deinem neuen CRM? Hier geht es nicht um das WIE, sondern um das WAS. Erweitere deine zuvor erstellte „Ist-Zustand-Liste“ und gliedere die Anforderungen nach Muss-, Soll- und Wunsch-Kriterien. Überlege dir sogenannte Use Cases – also Anwendungsfälle, um das WAS noch klarer zu definieren. Wir begleiten dich gerne durch den Prozess mit unserem Anforderungskatalog.

- **Pflichtenheft**

Fasse alles zusammen: deine Ziele und Anforderungen sowie die möglichen Anwendungsfälle (Use Cases), die zu verarbeitenden Mengen, der Budgetrahmen und auch die Vorgaben für die Offertenstellung.

### Form follows function!

Wichtig ist in dieser Phase, dass sie technologieunabhängig erfolgt, d.h. es geht um die Bedürfnisse und Anforderungen deiner Organisation an ein CRM. Erst wenn du und deine Organisation genau festgelegt habt, was ihr braucht und was ihr euch leisten möchtet, wird geschaut, was das CRM können muss, um die definierten Anforderungen zu erfüllen.





# Entscheidungsweg zum eigenen CRM-Fundraising-Tool



## Phase 2: Auswahl

- **Vorauswahl**

Jetzt geht es ans recherchieren. Am besten tauschst du dich auch mit anderen Nonprofit-Organisationen aus, die vielleicht sogar eine ähnliche Grösse und/oder ein ähnliches Aufgabengebiet haben.

- **Ausschreibung**

Versende das Pflichtenheft mit der Bitte, eine Richtofferte bis zu einem bestimmten Datum einzureichen. Du solltest mindestens 4 Wochen Zeit geben, um seriöse Richtofferte zu erhalten.

- **Bewertung**

Vergleiche und bewerte die Inhalte der erhaltenen Offerten bezüglich Funktionalitäten, Erfüllung der Anforderungen des Pflichtenheftes, Kosten (Anschaffungs-, Projekt- sowie Betriebskosten) und Terminen. Du solltest auch überprüfen, ob sich das favorisierte CRM-System nahtlos in deine bestehende Systeme (z.B. Buchhaltungssoftware) integrieren lässt oder an die spezifischen Bedürfnisse und Prozesse deiner Organisation angepasst werden muss – und zu welchen Kosten.

- **Demos & Referenzen**

Führe nach der Bewertung Präsentationen durch, um die verschiedenen Lösungen genauer kennenzulernen. Ein guter Weg, den Anbieter noch besser kennenzulernen, ist es auch, sich bei seinen bestehenden Kunden Referenzen einzuholen.

- **Zuschlag & Debriefing**

Stimmt die Chemie? Und die Technologie auch? Dann ist es Zeit für den Zuschlag an deinen ausgewählten Partner in Crime. Fair ist es auch, ein Debriefing an ALLE CRM-Anbieter zu senden. Konstruktives Feedback ist wichtig, um zu wachsen und so freut sich jeder zu erfahren, womit man überzeugen konnte und auch welche Punkte vielleicht weniger gut gefallen haben.





# Entscheidungsweg zum eigenen CRM-Fundraising-Tool



## Phase 3: Einführung

Ab hier können wir die Phase nur so wiedergeben, wie sie bei uns ablaufen würde.



- **Kick-Off Meeting**

Ein Hip Hip Hooray auf unseren neuen Kunden! Im Kick-Off Meeting lernen wir uns genauer kennen, setzen Meilensteine und besprechen den weiteren Ablauf.

- **Detaillkonzeption**

Wir schauen uns die Prozesse und Abläufe deiner Organisation ganz genau an und definieren, wie diese in deinem funtrade abgebildet werden. Gemeinsam stellen wir sicher, dass wir deine Organisation wirklich verstanden haben.

- **Migration**

Die Migration der Daten nimmt viel Zeit in Anspruch und bindet Ressourcen und Kapazitäten. Daher ist es wichtig, dass die Migration aus dem alten in das neue System sorgfältig geplant wird.

- **Installation & Tests**

Dein neues CRM-Fundraising-Tool funtrade ist konfiguriert und installiert und alle Daten sind erfolgreich in die neue Spenderdatenbank migriert. Jetzt testen wir das System auf Herz und Nieren: Funktionieren alle Abläufe wie definiert? Werden alle Daten korrekt wiedergegeben? Gut für dich zu wissen: wir setzen für jede Organisation unser CRM-System dauerhaft gleich zweimal auf: einmal als Testdatenbank mit den Daten aus der Produktivdatenbank für Versuche und Schulungen unter Praxisbedingungen und einmal als Produktivdatenbank für dein Tagesgeschäft.

- **Schulung**

Dein funtrade ist bereit – bist du es auch? Wir führen mit dir und deiner Organisation Schulungen zu allen Modulen durch. So können wir und du sicher sein, dass alle Abläufe und Prozesse von allen verstanden wurden.

- **Go Live!**

Der Tag X ist da und deine Organisation geht mit funtrade live. Ab jetzt folgt eine partnerschaftliche Zusammenarbeit, regelmässige Release, Schulungen und ein professioneller Support, der dir und deiner Organisation gerne zur Seite steht. **Gemeinsam werden wir besser.**

- 





Unsere Vision  
Gemeinsam besser werden

„Es gibt nichts Gutes. Ausser man tut es.“

Frei nach Erich Kästner ist es an uns, unsere Auftraggeber in ihrer Mission zu unterstützen – so, dass wir alle noch besser darin werden, Gutes zu tun. Wir wirken mit unseren IT- und Fundraising-Kompetenzen dort, wo Organisationen einen guten Zweck verfolgen.



**Kultur**  
Sinnstiftend

Wir verstehen uns als Bewahrer traditioneller Werte und blicken gleichzeitig nach vorne. So haben wir den Mut, neue Wege auszuprobieren.



**Umgang**  
Partnerschaftlich

Wir handeln wahr und ehrlich. Denn Fehler sind erlaubt und unsere Devise: No Trouble! Gegenseitiger Respekt gehört bei uns zur Selbstverständlichkeit.



**Arbeitsweise**  
Transformant

Wir lieben Veränderungen und führen professionell durch bewegte Zeiten. Denn unsere Lösungen halten, was sie versprechen.



**Lösungen**  
Einfach

Wir mögen es effizient und keine Umwege. Daher denken wir Dinge konsequent zu Ende und finden smarte Lösungen – auch für spezielle Bedürfnisse.

								
								
								



Viele unserer Kunden begleiten uns bereits fast ein halbes Leben lang. Darauf sind wir stolz und sagen Danke!



# Die Eule bringt dich zum Ziel.

Mit funtrade bekommst du alles, was du für dein Kundenbeziehungsmanagement und Fundraising benötigst, und das, als Software-as-a-Service-Lösung, an einem einzigen Ort. Unsere Eule steht dir dabei immer gerne beratend zur Seite. Hast du überall Daten, aber keine Einsicht? Beseitige Adress-Dubletten, schaffe Transparenz und passe Prozesse an die individuellen Bedürfnisse deiner Organisation an. Egal ob noch kleiner Goldfisch oder schon grosser Blauwal – gemeinsam wachsen wir und bringen deine Vision voran. Für eine bessere, nachhaltige Welt. funtrade ist gemacht für die Ewigkeit.

## Unsere Leistungen für dich und deine Organisation.



### Community und Schulungen

Unsere Eule hat viele Freunde, die gerne ihr Wissen in regelmässig stattfindenden Webinaren und Schulungen teilen.



### Individualisierbare CRM-Lösungen

Unsere Eule hilft dir dabei, funtrade so aufzusetzen, dass es bis ins Detail zu deiner Organisation passt



### Technischer Support

Unsere Eule ist kein Einzelgänger. Der technische Support von funtrade überzeugt – persönlich, charismatisch, erfahren und deutschsprachig.



### Analyse, Strategie und Beratung

Unsere Eule steht dir dank über 30 Jahren funtrade-Erfahrung mit Rat und Tat zur Seite.



## Wir sind gute Zuhörer. Und gute in IT Übersetzer.

Wir haben funtrade speziell für Schweizer NPO entwickelt und bieten damit eine auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Standardsoftware an. Die erste Version entstand 1992 im Auftrag des WWF Schweiz. Seither haben wir funtrade im engen Austausch mit zahlreichen Organisationen stetig weiterentwickelt.



### CRM

Die zentrale Sammelstelle deiner Daten. Pflege den Austausch mit deinen Spender:innen und baue nachhaltige Beziehungen auf.

### Fundraising

Organisiere deine Massnahmen für die Mittelbeschaffung und setze sie in deinem funtrade direkt um.

### Verwaltung

Behalte den Überblick über deine Kontakte, Massnahmen, Projekte und über die Verwendung der erhaltenen Mittel.

### Community

Profitiere vom Wissen unserer erfahrenen Community, tausche dich mit Expert:innen aus und nimm an unseren Webinaren und Schulungen teil.

### Mitwachsend

funtrade ist das erste CRM-Fundraising-Tool der Schweiz, das mit dir zusammen gross wird. Mit unserer Eule steht dir eine treue, vorausschauende und wegweisende Begleiterin für viele Jahre mit Rat und Tat zur Seite.





# 5 gute Gründe, warum wir gut zusammen passen.

## Deine Spezialisierung ist auch die unsere

Wir bieten über 30 Jahre Erfahrung in der Schweizer Fundraising Branche und unterstützen alle unsere Kund:innen in den Fachspezifischen Prozessen: digitale und analoge Kampagnen, Verdankungen, Spendenbescheinigungen, Projektfinanzierungen, Key Accounting mit Major Donors, etc.

**#01**

### Gemeinsam besser werden

Als Zeichen gelebter Solidarität und im Sinne unserer Unternehmenskultur erhalten unsere Kunden 5% Community-Rabatt auf die Initialen Kosten und Lizenzgebühr des ersten Jahres, exkl. externer Kosten. Das ist unser Beitrag für eine bessere Welt.

**#05**

## **#02** Wie für dich gemacht

funtrade ist modular aufgebaut und beliebig skalierbar. Die Software lässt sich nach deinen Bedürfnissen individualisieren und exakt auf deine Prozesse anpassen. Ebenso bieten wir erprobte Standardprozesse an, um dir den Einstieg zu erleichtern.

**#03**

## Faire und transparente Preise

Alle Module und Schnittstellen kosten für alle Organisationen gleich viel. Wir kalkulieren ausschliesslich die Anzahl der aktiven Kontakte. So können kleine und grosse Organisationen gleicheremassen von funtrade profitieren und zu fairen Konditionen nutzen.

## **#04** Zusammen stark mit #funtradetogether

In Workshops arbeiten wir mit unseren Kund:innen und unseren Spezialist:innen zusammen an der Weiterentwicklung von funtrade. In Schulungen informieren wir über Neuerungen und Best Practices. Und in unseren Webinaren lassen wir jeweils einen Kunden zu aktuellen Fundraising-Themen zu Wort kommen und zeigen die praktische Anwendung in funtrade.

## Ein CRM-Fundraising-Tool, wie für dich gemacht.

funtrade verfügt über vorkonfigurierte Prozesse, die von vielen Organisationen in der Praxis des Fundraisings so eingesetzt werden. Dies ermöglicht kleinen Organisationen schnell und kostengünstig zu starten, erlaubt aber auch eine individuelle Konfiguration und Parametrisierung für spezielle Bedürfnisse.

# Unsere Module



### Personenverwaltung

Halte deine Adressen aktuell, hinterlege Merkmale und Ereignisse, und nutze Segmentierungen und Filter für deine Ansprachen.



### Fremdadressen

Nutze angemietete Adressen, lasse sie mit deinen Stammdressen abgleichen und versee sie via Filter oder manuell mit Ereignissen.



### Buchhaltung

Zeichne all deine Vorgänge lückenlos und korrekt auf: inklusive Fakturierung, Mahnwesen, Kostenstellen sowie automatisierte Buchungsprozesse.



### Veranstaltungen

Versicke Einladungen und verwalte Teilnehmerlisten, inklusive An- und Abmeldungen und weise Teilnehmenden spezifische Rollen zu.



### Dokumente

Erstelle personalisierte Dokumente für Print und E-Mail, versende und verwalte sie mit unseren umfangreichen Features.



### Adressaktualisierungen

Sorge für einen manuellen, halbautomatisierten oder automatisierten Abgleich mit externen Adressverzeichnissen wie "Die Post" oder „Crif“.



### Zusagenverwaltung

Behalte den Überblick über Patenschaft, Mitgliedschaften oder Geschenkmitgliedschaften, Inkl. Fakturierung via QR-Rechnung und LSV.



### Projektfinanzierung

Manage deine Aktionen und Projektfinanzierungen, sowie deinen Austausch mit Kunden- und Partnerorganisationen bzw. mit Major Donors.



### Nachlass, Legate

Wickle alle Schritte zentral ab, erfasse den zuständigen Nachlassverwalter, weitere berücksichtigte Organisationen oder Verfügungen.



### Verkauf und Logistik

Verwalte Artikel und Aufträge, Lieferanten, Konditionen, Lagerpartien und Lagerorte. Erfasse, fakturiere und versende Waren (Lieferscheine).



### Plus über 30 Partnerlösungen

Über Schnittstellen arbeitest du weiterhin mit all den Anwendungen, die du bereits hast oder haben möchtest, wie zum Beispiel deine Buchhaltungssoftware oder Tools wie Mailchimp, und erhältst so deine individuelle Gesamtlösung mit einer einzigen zentralen Datenbank.



# Warum zu uns?

Wir sind ein bewährtes und interdisziplinäres Team von Spezialist:innen und bereit für die nächste Erfolgsgeschichte: deine.



Vielen Dank  
für dein Interesse...

**...und hoffentlich bis bald.**

Wir würden uns freuen, dir funtrade in einem persönlichen Gespräch vorstellen zu dürfen.

Silvio Gardoni beantwortet dir gerne weitere Fragen. Bis dahin, im Namen des gesamten Teams der arenae, Herzliche Grüsse.

+41 44 247 70 04  
[hallo@funtrade.ch](mailto:hallo@funtrade.ch)

**Silvio Gardoni**

Geschäftsführung, Beratung, Verkauf  
[silvio.gardoni@arenae.ch](mailto:silvio.gardoni@arenae.ch)

**funtrade, ein Produkt der  
ARENAE CONSULTING AG**  
Freiestrasse 18 | 8032 Zürich

[www.funtrade.ch](http://www.funtrade.ch)  
[www.arenae.ch](http://www.arenae.ch)

