Pro Senectute organisiert Spendenverwaltung mit Abacus – Software-Gesamtlösung für NGO

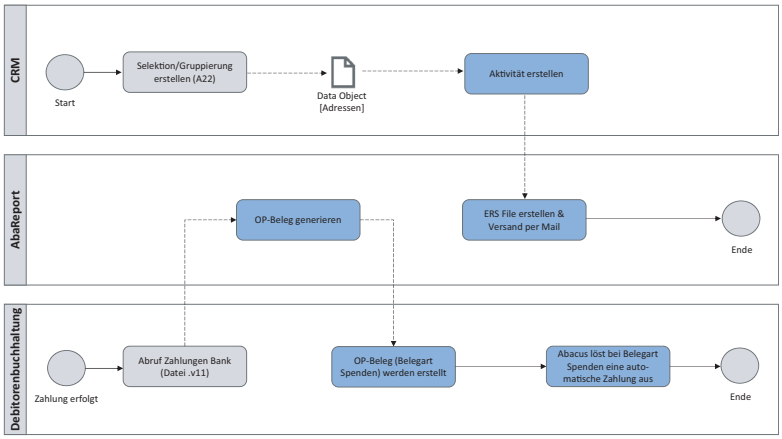
Ein Wechsel des Abacus-Beratungsteams führte zu einer angestrebten Effizienzsteigerung bei der Administration von Pro Senectute Region Bern wie etwa bei der Spendenverwaltung und beim Mahlzeitendienst. So hilft das System nun auch den Mahlzeitendienst besser abzuwickeln. Zudem bietet es eine klare Übersicht über die Spenden.

PRO SENECTUTE
GEMEINSAM STÄRKER

Es dürfte wohl schweizweit keine Beratungsstelle der Pro Senectute geben, die in einem so prachtvollen Gebäude untergebracht ist wie diejenige der Region Bern. Beim dreistöckigen, in der ersten Hälfte des 18. Jahrhundert aus Sandstein erbauten Stadtpalast handelt es sich laut Kenner um den wohl schönsten Barockbau Berns, wozu auch ein grosser Innenhof und eine Kapelle gehören. Dort, wo heute Kinder spielen, ältere Menschen plaudernd zusammensitzen und Geschäftsleute Projekte besprechen, befand sich während mehreren Jahrhunderten das Burgerspital. Nach einer umfangreichen Renovation und Umnutzung sind darin seit 2014 Teile der Burgerverwaltung, eine Alterseinrichtung mit 35 Pflegeplätzen und das sogenannte Berner Generationenhaus untergebracht.

Die Abacus Business-Process-Engine überprüft, ob bereits ein dem Spender entsprechender Debitor in der Software erstellt ist.

Letzteres vereint zwölf soziale Institutionen wie mehrere unabhängige Organisationen für die Kinder- und Jugendförderung sowie Gemeinwesenarbeit in der Stadt Bern, eine Bibliothek, der Sorgentelefondienst Die Dargebotene Hand und die Pro Senectute Region Bern. Das Generationenhaus spiegelt die Aktivitäten der Pro Senectute Region Bern gut wider, das als Kompetenz- und Dienstleistungszentrum in den Bereichen Alter, Altern und Generationenbeziehungen fungiert. Ihre Geschäftsführerin Ruth Schindler umschreibt die Ziele folgendermassen: "Persönliche Beziehungen zu Mitmenschen aufzubauen und zu pflegen, ist für junge und ältere Menschen gleichermassen wichtig." Allerdings brauche die Welt prinzipiell, so die gelernte Sozialpädagogin, Supervisorin und Betriebswirtin, nicht nur soziale, sondern auch technologische Innovationen. Doch sie ergänzt nicht ohne Sarkasmus, dass sich heute ohne erhöhten administrativen Aufwand die gestiegenen Anforderungen auf die einzelnen Geschäftsstellen von Pro Senectute nicht mehr erledigen liessen. Da diese vom Bund nicht mehr, sondern tendenziell immer weniger finanzielle Mittel erhalten, zwingt das die Regionalstellen der Pro Senectute, also auch diejenige



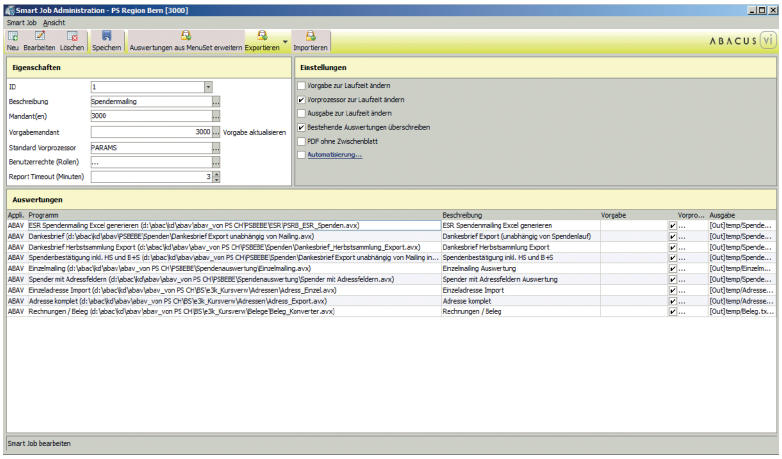
Die Verbuchung von Spendenzahlungen erledigt die Debitorenbuchhaltung auch bei einem noch nicht im System vorhandenen Spender vollautomatisch.

der Region Bern dazu, erstens effizienter zu werden und zweitens selber zusätzliche finanzielle Mittel über Spenden und Sponsoring zu generieren. Zurückzuführen ist dies auf den neuen Leistungsvertrag mit dem Bund und der Forderung nach einer genaueren Dokumentation der Leistungserbringung.

Besser den Partner als die Software wechseln

Als Schindler ihre Stelle bei der Geschäftsstelle Bern in Angriff nahm, liessen sich über das bereits implementierte Abacus-System keine Kosten für Dienstleistungen eruieren, die für die Klientel erbracht wurden. Weder bot es einen Überblick über die finanzielle Situation, noch lieferte es präzise Informationen über Einnahmen und Ausgaben. Da Schindler Abacus aus einer ihrer früheren Stellen bei der Spitex Bern schätzen gelernt hat, entschied sie, anstelle der Lösung den Abacus-Partner zu wechseln. Auf Empfehlung der Pro Senectute Schweiz fragte sie die Spezialisten von Customize um Beistand. Ihr Auftrag bestand darin, den ganzen Betrieb in der bereits bestehenden Abacus-Software finanziell abzubilden, um zu den bisher fehlenden Führungskennzahlen zu kommen. Schindler wünschte sich das System ohne Schnittstellen, damit alle Bereiche der NGO mit derselben Lösung abgedeckt werden können. Ausserdem sollte die häufig durch Störungen beeinträchtigte Systemumgebung durch Auslagerung der Serverinfrastruktur an einen externen Provider professionalisiert und störungsfrei werden.

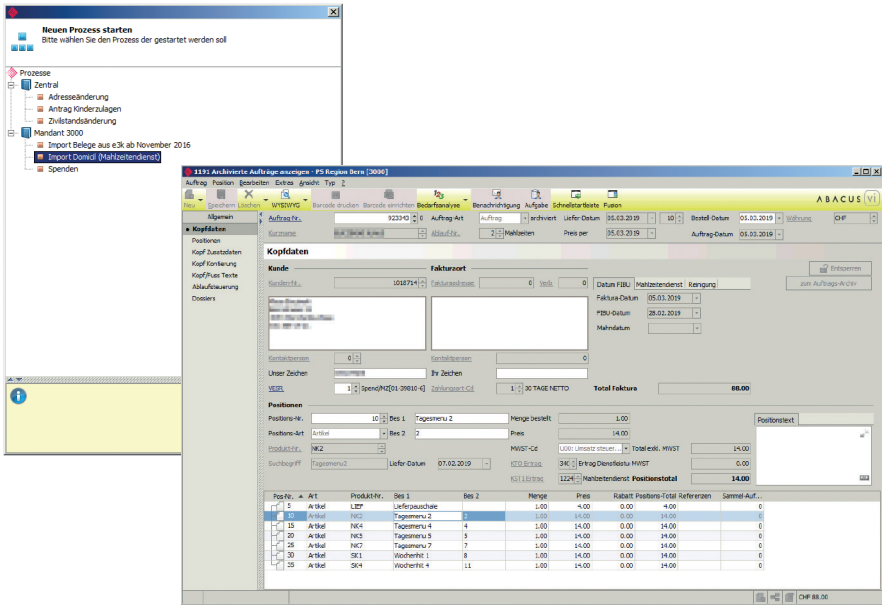
Dank der Elimination der manuellen Prozesse konnten Fehler minimiert und Zeit eingespart werden.



Mit den Automatisierungstools SmartJob und Business-Process-Engine werden die einzelnen Schritte für ein Spendenmailing von der Erstellung des Adress-Excels, bis zum Einlesen der Zahlungen und die Verbuchung in der Finanzsoftware gesteuert.

Pragmatismus hilft bei Vorgehen

Als erstes führten die Customize-Berater eine Geldflussrechnung ein. Anschliessend sollten durch Abbildung administrativer Prozesse in Abacus gewisse Abläufe wie die Spendenverwaltung effizienter gemacht und Fehler bei der Mahlzeitenauslieferung reduziert werden. Die Berner Regionalstelle verschickt per Mail dreimal jährliche Spendenaufrufe an rund 20'000 Adressaten. Für die Adressen mussten vorher manuell Excel-Dateien kopiert und miteinander kombiniert sowie die Spendenrechnungen in MS-Word geschrieben werden. Das war sehr aufwändig und fehleranfällig. Jetzt lassen sich Adressen im Abacus-CRM verwalten, woraus sich Adressdateien erzeugen und automatisch einem externen Dienstleister für den Druck der Spendenbriefe inklusive Einzahlungsschein übergeben lassen. Nach Eingang von Spendengeldern werden in einem regelmässigen Turnus die entsprechenden Zahlungsdateien heruntergeladen. Dabei überprüft die Abacus Business-Process-Engine selbstständig, ob bereits ein dem Spender entsprechender Debitor in der Software vorhanden ist. Existiert noch keiner, wird dieser automatisch angelegt, um die Verbuchungen vornehmen zu können. Dieser Prozess erfolgt ebenfalls komplett selbstständig, was laut Schindler einen "Riesengewinn" für sie und ihre Mitarbeitenden darstellt, da dank der Elimination der manuellen Prozesse auch Fehler minimiert und Zeit eingespart werden konnten.



Nach dem Import der Daten des Mahlzeitenlieferanten via Process-Engine werden in der Auftragsbearbeitungssoftware automatisch entsprechende Aufträge für die anschliessende Verrechnung angelegt.

Für die Abwicklung des Mahlzeitendienstes wurde eine spezielle Lösung in der Auftragsbearbeitung entwickelt. Klienten können ihr Essen weiterhin über Formulare auf Papier direkt beim Lieferanten für das nächste Mal oder online auf einer dedizierten Webseite bestellen. Die Auftragsdaten werden regelmässig als CSV-Schnittstelle vom Mahlzeitenlieferanten in die Abacus-Auftragsbearbeitung übertragen, wonach einmal im Monat ein Verrechnungslauf durchgeführt wird.

Vereinfacht wurde auch die Rapportierung der Leistungen der Mitarbeitenden, welche in der Leistungs-/Projektabrechnungssoftware AbaProject ihre Stunden nach Kostenstellen erfassen. Dadurch hat Ruth Schindler immer einen aktuellen Überblick, welche Dienstleistung welchen Aufwand bewirken.

Ausblick und Fazit

Alle von Customize durchgeführten Verbesserungen und Anpassungen bei Pro Senectute Region Bern führten dazu, dass sie auch auf die übrigen Berner Regionalzentren übertragen wurden und sich somit "nebenbei" eine Vereinheitlichung und Vereinfachung der Rechnungslegung erzielen liess. Bis zu diesem Zeitpunkt gestaltete sich das Reporting bei der kantonalen Geschäftsstelle ziemlich aufwändig, da die Rechnungslegung nicht einheitlich war. Bis dahin nutzte nämlich jede Region dafür ein eigenes Software-System oder wie in einem Fall sogar ausschliesslich Excel-Tabellen.

2021 steht ein eigentliches Fusionsprojekt zur Zusammenlegung der vier NGO Organisationen und der Geschäftsstellen zu einer einzigen für den Kanton Bern bevor. Die bis-

PRO SENECTUTE

Pro Senectute Region Bern

Pro Senectute ist die Fachorganisation für alle Altersfragen. Sie wird im Kanton Bern von diversen Beratungsstellen in den vier Regionen Berner Oberland, Biel-Seeland, Emmental-Oberaargau und der Stadt Bern mit Umgebung betrieben, die von einer gemeinsamen Geschäftsstelle unterstützt wird. Die regionale Sektion Bern ist wie alle übrigen eine gemeinnützige Organisation im Dienste der älteren Menschen. Sie ist Kompetenz- und Dienstleistungszentrum in den Bereichen Alter, Altern und Generationenbeziehungen. Der Betriebsertrag betrug letztes Jahr knapp fünf Millionen Franken, der sich durch Erträge aus Leistungsverträgen mit dem Bund, dem Kanton, aus dem Verkauf von Dienstleistungen, von Zuwendungen und Sponsoring finanzierte. Die Dienstleistungen umfassen Sozialberatung, Bildung und Sport mit Kursen und Ferien-/Freizeitangeboten sowie Services wie Administration, Steuererklärungsunterstützung und Mahlzeitendienste. Diese werden von 29 festangestellten Mitarbeitenden sowie 340 Freiwilligen und 280 freien Mitarbeitenden im Bereich Bildung und Sport mit Kursen und anderen Freizeitangeboten wie etwa gemeinsames Wandern erbracht.

https://be.prosenectute.ch/de

herigen fünf Mandanten werden in einen überführt. Das soll dazu beitragen, dass die Rechnungslegung und auch das Reporting gegenüber Pro Senectute Schweiz weiter vereinfacht wird.

Alle angestrebten Umstellungen im Rechnungswesen seien erfolgreich umgesetzt worden, bilanziert Schindler die Tätigkeiten von Customize. Beeindruckt habe sie vor allem, wie schnell und pragmatisch die Customize-Berater Lösungen gefunden und in der Software umgesetzt hätten wie etwa die Integration der Spendenverwaltung. Dank der Optimierung verfügt nun Schindler und ihr Team über tagesaktuelles Wissen betreffend den Stand des Spendenvolumens. ◆

Abacus Business Software bei Pro Senectute Bern

- 10 Programmbenutzer
- Leistungs-/Projektabrechnung, Auftragsbearbeitung, Finanzsoftware, Lohnbuchhaltung, CRM, AbaNotify, AbaReport, Business-Process-Engine

Ruth Schindler, Geschäftsführerin

"Wir haben zusammen mit Customize unsere Prozesse effizient gestalten können und verfügen heute über alle notwendigen Führungskennzahlen. Die Abacus-Software bietet unserer NGO noch viele Rationalisierungsmögichkeiten."

Für Auskünfte zum realisierten Software-Projekt wenden Sie sich an:

Christoph Iten, Managing Partner

customize

Customize AG
Neuwiesenstrasse 20
CH-8400 Winterthur

Gessnerallee 28
CH-8001 Zürich

Bärenplatz 2
CH-3011 Bern

Oberer Graben 22
CH-9000 St. Gallen

info@customize.ch
www.customize.ch