



Corris
Ein Tablet hilft, Spenden zu sammeln

Ein Tablet hilft, Spenden zu sammeln

Anstelle einer Präsentationsmappe auf Papier zeigen die Spendensammler von Corris heute Bilder und Filme auf einem iPad. Auf demselben Gerät erfassen sie Adresse und Kontodaten der Spender. Die App muss den Datenschutz gewährleisten, falls ein Gerät abhanden kommen sollte, und auch offline im Untergrund von Bahnhöfen und Unterführungen funktionieren.

Sie stehen am Ausgang des Bahnhofs oder auf dem belebten Platz in der Innenstadt: Junge Leute, die Passanten ansprechen, um Spenden für ein Hilfswerk zu sammeln. In der Regel sind sie nicht vom Hilfswerk direkt angestellt, sondern von Corris oder einer anderen Unternehmung, die sich aufs Sammeln von Spenden spezialisiert hat. Baldwin Bakker erinnert sich, wie er 1995 bei Corris als sogenannter Dialoger begann: «Wir waren die ersten, die die Leute auf der Strasse direkt ansprachen.» Heute ist Bakker Geschäftsführer von Corris Schweiz und die Firma sammelt für rund 30 Non-Profit-Organisationen wie Helvetas, WWF oder Pro Infirmis.

Tablet statt Präsentationsmappe

Bis vor kurzem arbeiteten die Dialoger mit einer Präsentationsmappe, die sie den Passanten zeigten. Sobald sich jemand bereit erklärte, etwas zu spenden, füllte der Dialoger ein Formular aus und liess den Spender unterschreiben – um bei der Bank ein Lastschriftverfahren (LSV) auszulösen. Im Backoffice von Corris wurden die Daten der Spender elektronisch aufgenommen. «Dabei gab es immer wieder Fehler, weil beispielsweise die Schrift vom Regen verwischt wurde oder der Dialoger unleserlich schrieb», sagt Bakker.

Mit dem Aufkommen der Tablet-Computer überlegte sich deshalb das Management, die Daten direkt vor Ort elektronisch aufzunehmen: «Die Datenqualität stand im Vordergrund. Natürlich wollten wir auch einen zeitgemässen Auftritt. Mit einem Tablet lassen sich Informationen vielfältiger und interaktiver vermitteln als mit einer Präsentationsmappe», erklärt Bakker.

Es gab bereits entsprechende Lösungen auf dem Markt. Eine Herausforderung bestand allerdings: In der Schweiz verlangen die Banken eine Unterschrift auf Papier, um ein LSV auszulösen. Die verfügbaren Softwareapplikationen hingegen basierten alle auf elektronischen Unterschriften, wie sie in Europa üblich sind. Hinzu kam, dass alle Applikationen auf eine Internetverbindung angewiesen waren. Offline konnten keine Daten erfasst werden.

Corris beschloss, eine eigene Applikation entwickeln zu lassen. Vier Firmen reichten eine Offerte ein, darunter Ergon. Bakker erinnert sich: «Die meisten Offerten waren sehr vage. Ergon hingegen zeigte konkret auf, wie die Software entwickelt werden könnte. Sie hatte eine konkrete Lösung für unsere Anforderungen parat.»

Android, iOS oder HTML5?

Im Oktober 2013 begann Ergon mit der Umsetzung. In einem ersten Schritt musste entschieden werden, auf welcher Plattform die Lösung basieren sollte. Zur Diskussion standen die drei Plattformen Android, iOS oder HTML5. Ergon hat das Know-how für alle drei Systeme und stand Corris bei der Wahl beratend zur Seite. Corris entschied sich für iOS von Apple. «Die Android-Hardware ist zwar wesentlich günstiger – zum damaligen Zeitpunkt erschienen aber jährlich ein bis zwei neue Generationen des Betriebssystems, die nicht unbedingt mit der bestehenden Hardware zusammen spielten. Das schreckte uns ab», erklärt Bakker den Entscheid. «Heute haben wir mit den iPads ein zuverlässiges System, das sich im Alltag auf der Strasse bewährt.»



«Für uns war es ein grosses IT-Projekt. Wir schätzen die Firma Ergon als erfahrene, zuverlässige Partnerin, die uns während dem ganzen Projekt auch beratend zur Seite stand.»

Baldwin Bakker, Geschäftsführer Corris AG

Mobiler Drucker

Die Vorschrift der Banken, das Spendenformular auf Papier zu unterschreiben, war eine zentrale Herausforderung im Projekt und wurde mit dem Einsatz eines mobilen Druckers gelöst. Der erste Prototyp war in einem Koffer untergebracht, der sich jedoch als zu gross und sperrig im Transport und Umgang erwies. Corris hatte Glück: «Kurz nachdem wir das System im Sommer 2014 testeten, brachte Canon einen mobilen Drucker mit Akku auf den Markt, der die AirPrint-Schnittstelle von Apple unterstützt», so Bakker. Heute tragen die Dialoger das System in einem kleinen Rucksack mit. Ein batteriebetriebener Accesspoint baut jeweils am Stand ein geschütztes WLAN auf, über das die Tablet-Computer mit dem Drucker kommunizieren. Der Accesspoint hat eine GSM-Verbindung zu den Servern von Corris. Dort werden die Daten der Spender gespeichert und die Präsentationen für die Dialoger geholt.

Online- und Offline-Modus

Eine weitere Anforderung an Ergon war, eine Lösung zu bauen, die den Dialogern die Arbeit im Online- und Offline-Modus ermöglicht: Wenn der Accesspoint keinen Internetzugang hat, speichert die App die Daten lokal auf dem Tablet. Dies kommt vor, wenn die Dialoger in einer Unterführung oder im Untergrund eines Bahnhofs arbeiten. Sobald das Internet wieder zur Verfügung steht, sendet die Software die Daten an die Server.



Datenschutz und Synchronisation

Täglich sammeln in der Schweiz rund 100 Dialoger von Corris Spenden. Dabei kann es vorkommen, dass ein iPad verloren geht oder gestohlen wird. Um die Daten, die sich auf dem Tablet befinden, optimal zu schützen, werden diese nach Eingabe sofort an die Corris-Server übertragen und anschliessend lokal gelöscht. Dabei kommuniziert das Tablet nur verschlüsselt mit den Servern. Zudem läuft die App in einer abgeschirmten Umgebung (Sandbox). So sind die Daten besonders geschützt und gegenüber anderen Applikationen abgeschottet. Bei einer Synchronisation prüft die App die Änderungen und stellt damit sicher, dass nur neue Dateien übertragen werden.

Datenqualität und Optimierungen

Mittlerweile arbeiten alle Dialoger mit den Tablets. Die Applikation bewährt sich: «Wir sammeln zwar nach wie vor etwa gleich viele Spenden – entscheidend ist das persönliche Gespräch des Dialogers – aber die Datenqualität ist wesentlich besser», so Bakker. Die App ergänzt beispielsweise die Adressfelder bei der Eingabe und kontrolliert, ob eine gültige Konto- oder IBAN-Nummer eingegeben wird. Die Effizienzgewinne sieht Bakker vor allem bei den internen Prozessen. So läuft heute auch die Arbeitszeiterfassung der Dialoger über die App. Des Weiteren werden interne Dokumente wie beispielsweise Standbewilligungen elektronisch aufs Tablet geschickt, um Informationen zentral zu halten und Papier einzusparen.

Schritt in die digitale Welt

«Für uns war dies ein grosses IT-Projekt. Die Anwendung hört sich auf den ersten Blick einfach an, ist aber nicht trivial, wenn man beispielsweise den Offlinebetrieb anschaut. Wir schätzen die Firma Ergon als erfahrene, zuverlässige Partnerin, die uns während dem ganzen Projekt auch beratend zur Seite stand», meint Bakker.

Die App ist für ihn der Schritt von der analogen in die digitale Welt. «Wir können nun sogar Spenden über das Mobiltelefon entgegennehmen. Der Dialoger gibt die Nummer in die App ein und der Spender muss den Betrag nur noch per Telefon quittieren.» Weiter wurde eine erste Verbindung zu den Social Media geschaffen, indem Spender mit Hilfe des Dialogers aus der App personalisierte Fotos für die Weiterempfehlung der Hilfsorganisation erstellen können.

Digitalisierung beim Spendensammeln

Interview mit Birgit Erdtner, Projektleiterin Ergon

Welche Chancen bietet die Digitalisierung beim Spendensammeln?

Die internen Prozesse werden vereinfacht und viele Fehlerquellen sind eliminiert. Die Tablet-Präsentationen mit Fakten, Bildern und Filmen auf dem Tablet sind zeitgemäss und lebendig. Es tauchen immer wieder neue Ideen auf, wie beispielsweise die personalisierten Fotos der Spender, die diese als persönliche Empfehlung ins Social Web stellen können.

Das hört sich nach Spielerei an.

Gamification ist ein wichtiges Element moderner Softwareapplikationen. So können Spender und die Dialoger von Corris motiviert werden – indem beispielsweise ein digitales Infoboard in Echtzeit anzeigt, an welchem Standort wieviel gespendet wird. Das weckt den Spieltrieb. Jeder will mehr erreichen.

Konnten alle Ideen umgesetzt werden?

Um das Budget einzuhalten, mussten wir unseren Kunden eher bremsen. Corris hatte wirklich viele Ideen. Wir priorisierten sie. Einige sind bereits umgesetzt, andere sind für eine spätere Phase vorgesehen.

Spielte der Plattformscheid zwischen Android, iOS oder HTML5 eine Rolle für Ergon?

Eigentlich nicht, denn wir haben Erfahrung mit allen drei Plattformen. Das Know-how transferieren wir intern über die entsprechenden Experten ins Projektteam. Beim Entscheid waren wir vor allem beratend tätig. Und da wir nicht auf ein bestehendes System Rücksicht nehmen mussten, war es schön, auf grüner Wiese zu beginnen und die beste Lösung anzubieten. Aus Ergon-Sicht ist uns das gemeinsam mit Corris bestens gelungen.



Ergon Informatik AG
Merkurstrasse 43
CH-8032 Zürich

+41 44 268 89 00
www.ergon.ch
twitter.com/ErgonAG

Copyright Notice

Copyright © 2015 Ergon Informatik AG. All Rights Reserved. All technical documentation that is made available by Ergon Informatik AG is the copyrighted work of Ergon Informatik AG and is owned by Ergon Informatik AG. Ergon, the Ergon logo, «smart people smart software» and Airlock are registered trademarks of Ergon Informatik AG. Other products or trademarks mentioned are the property of their respective owners.

smart people – smart software

Ergon Informatik AG ist schweizweit führend in der Herstellung von individuellen Softwarelösungen und Softwareprodukten. Die Mitarbeitenden sind hochqualifizierte IT-Spezialisten mit Fokus auf den Kundennutzen. Sie antizipieren Technologietrends und entwickeln Lösungen, die Wettbewerbsvorteile bringen.

Das Unternehmen mit 235 Mitarbeitenden wurde 1984 gegründet. Ergon belegt den 2. Platz bei «Beste Arbeitgeber der Schweiz 2014». 2012 wurde das Unternehmen mit dem «Swiss Arbeitgeber Award» und dem «ICT Education and Training Award» ausgezeichnet, 2008 als erste Firma mit dem «SwissICT Champion Award».

Weitere Informationen unter www.ergon.ch