

CIVICRM



Leonard König, Benedikt Rathgeb, Martin Paatsch

HITWK

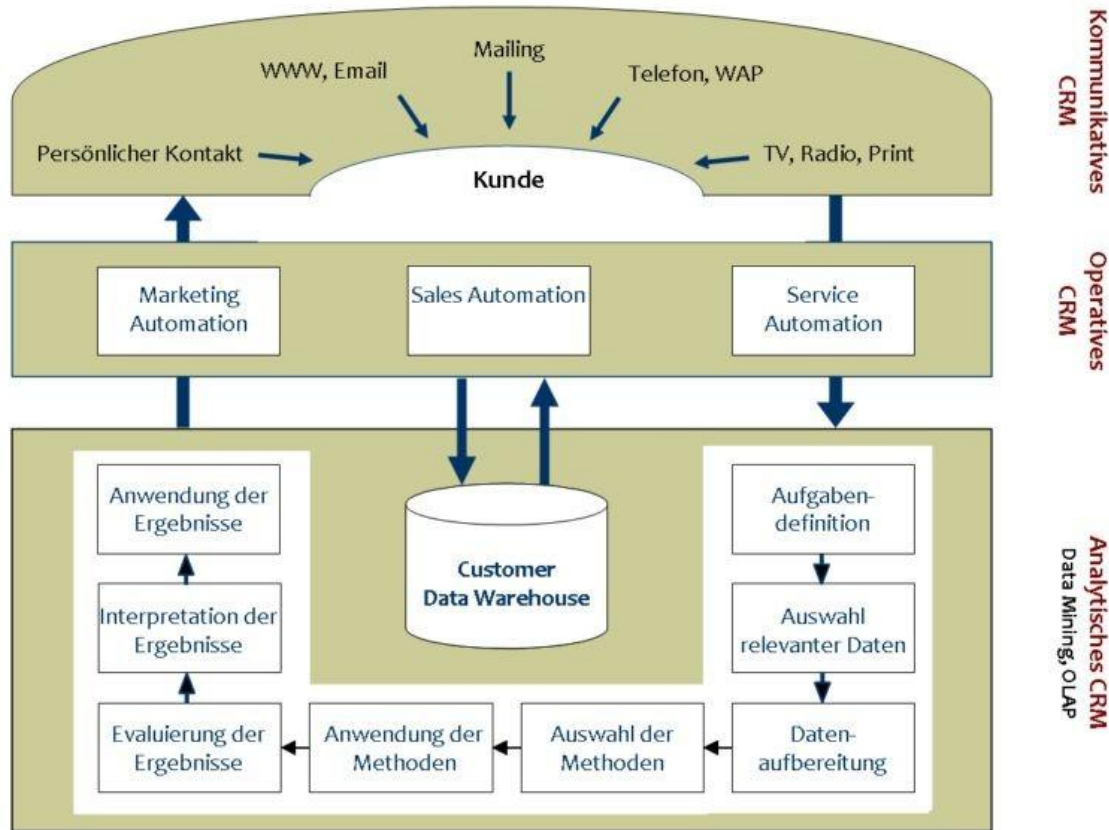
Inhalt

- Grundlagen
- CiviCRM
- Installation/Konfiguration
- Demonstration
- Ausblick

Was ist CRM?

- Customer-Relationship-Management
- Strategie die einen Kundenorientierter Ansatz verfolgt
 - Außenkommunikation des Unternehmens voranbringen
→ bestehende Beziehungen pflegen bzw. potenzielle Neue Kontakte zu gewinnen
 - Optimierung der inneren Verwaltung
→ reduziert Prozesse im Arbeitsalltag und Arbeitsaufwand
- Konzepten aus dem Marketing, Verkauf und Service (Front Office) + moderner IT

Architektur von CRM-Systemen



- Schnittstelle zum Kunden (inbound & exbound)
- Verwaltung und Bereitstellung aller Kommunikationskanäle

- Informationen gewinnen
- Kundenkontakte schließen
- Vernetzung aller Informationen und Interaktionen der Kunden

- Analyse der Kundendaten
- → individuelle Kundenbeziehungspflege
- → Reports für die strategische Ebene

Abb. 1: Architektur von CRM-Systemen
(in Anlehnung an [Hippner, Wilde 2001])

CRM Ebenen

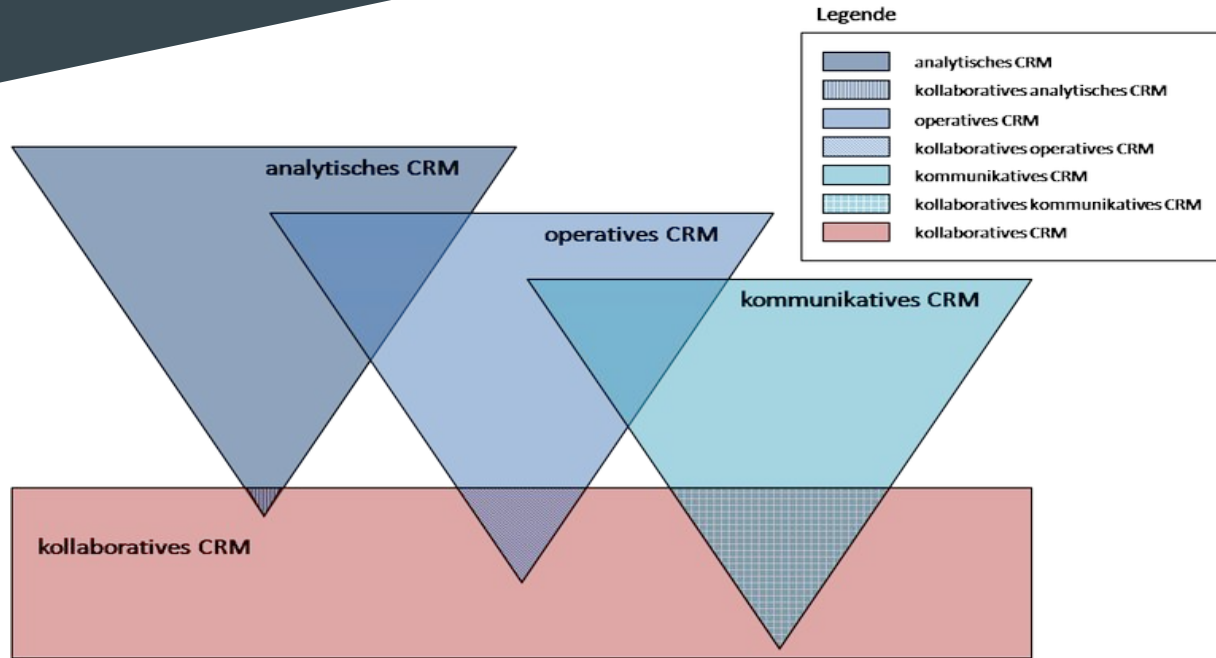


Abb. 1: Einordnung von kollaborativem CRM in das Gesamtkonzept des Customer Relationship Managements

kollaboratives CRM

- Zusammenarbeit von allen Akteuren, entlang der Wertschöpfungskette (interne Abteilungen & externe Partner)
- Kundenorientierung optimieren

CRM - Integration

- **horizontale Integration**
 - entlang der Wertschöpfungskette werden Teilsysteme (Front Office) verknüpfen

- **vertikale Integration**
 - Kundendatenanalyse
 - Reports an die Managementebene als Entscheidungshilfe
 - Bedürfnisse der Kunden besser anzusprechen
(z.B. Produktauswahl, Rabatte anpassen)

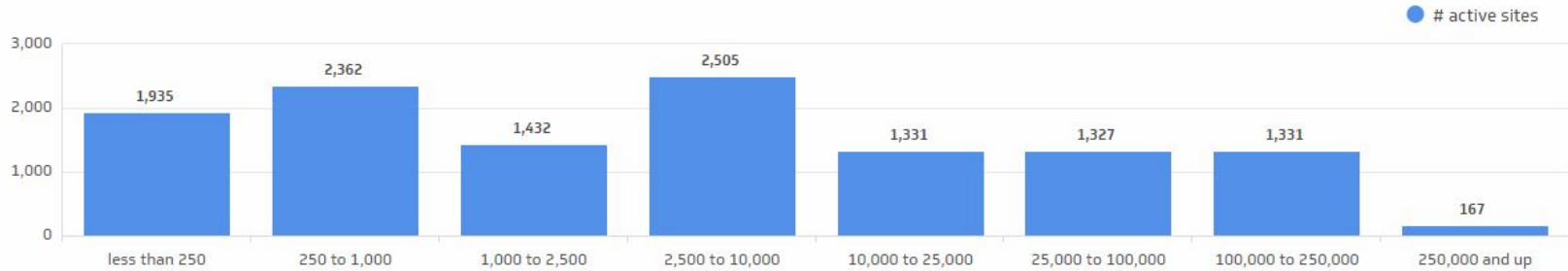
Was ist CiviCRM?

- ist ein web-basierendes, Open Source - CRM
- Ziel:
 - verbessert die Kommunikation unterschiedlicher Kontaktgruppen
 - hilft bei der materielle und nichtmaterielle Unterstützungen von Organisationen

- Entwicklung von der Free Software Foundation verfügbar seit 2005
- GNU AGPL 3
- CiviCRM LLC
- lebendige Community

- Bekannte Anwender
 - Free Software Foundation
 - Wikimedia Foundation
 - Amnesty International
 - Linux Foundation

Installations by number of contacts



CiviCRM installations

11,438

Active installations

274,407,851

Managed contacts

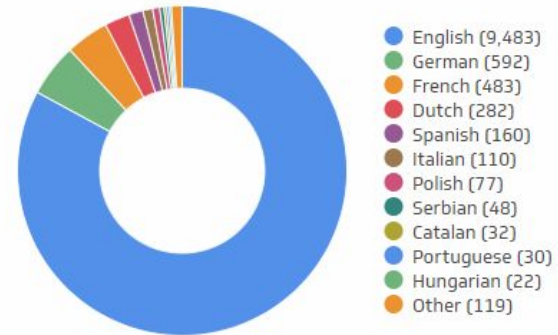
223,377,329

Donations or payments

54,390,593

Event registrations

CiviCRM default language



Warum CiviCRM ?

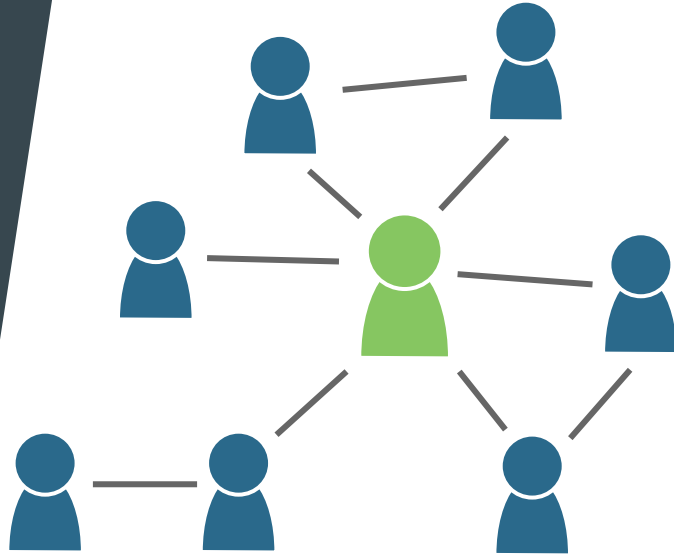
- speziell für NGOs, NPOs, politische Kampagnen, Stiftungen und Vereine
- CiviCRM ist ein Constituents-Relationship-Management-System
- Kontakte sind z.B.: Spender, Mitarbeiter, Freiwillige Helfer, Veranstaltungsteilnehmer, Medien, Newsletter-Abonnenten, Gewählte Beamte, Regierungsbehörden, etc.

- typische Funktionen eines CRM-Systems
- Schwerpunkt, Spenden sammeln
- Motivierung ehrenamtlicher Tätigkeiten bzw. Verantwortungen übernehmen.





Kontakte

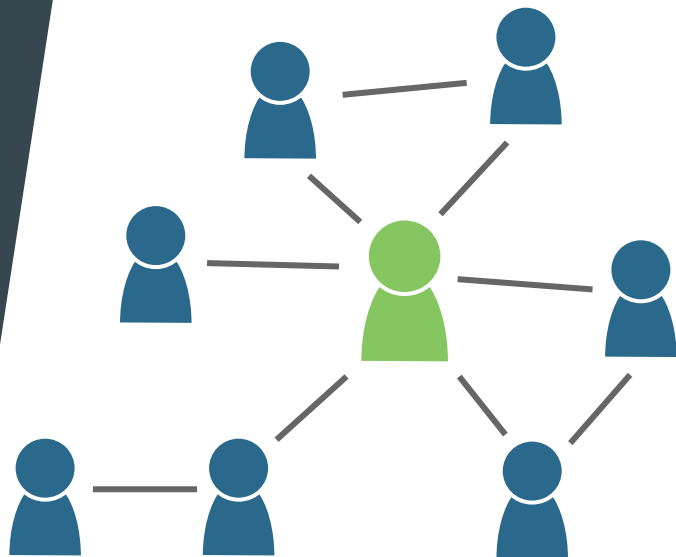


CiviContribute

- Zuwendungen
- Quittungen
- Zusagen



Kontakte



CiviContribute

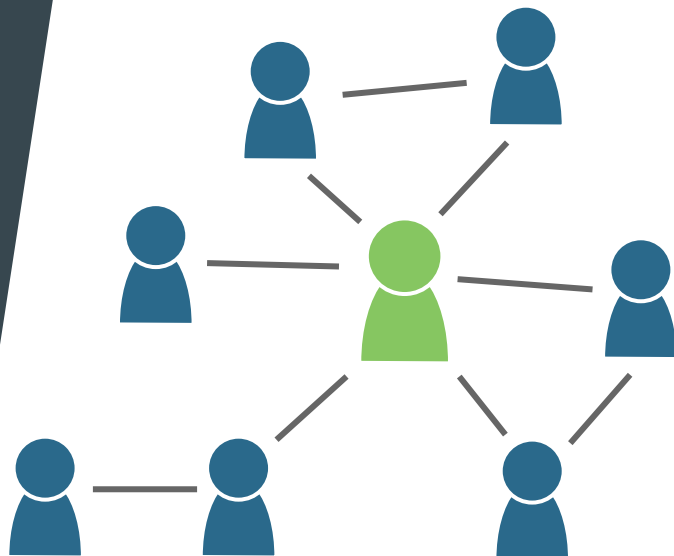
- Zuwendungen
- Quittungen
- Zusagen

CiviMember

- Anmeldung
- Erneuerung
- Kündigung
- Stufen



Kontakte



CiviContribute

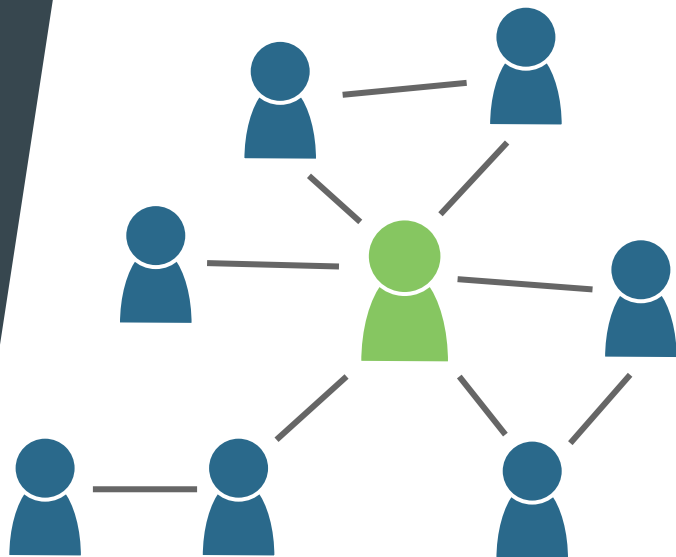
- Zuwendungen
- Quittungen
- Zusagen

CiviMember

- Anmeldung
- Erneuerung
- Kündigung
- Stufen



Kontakte



CiviEvent

- Teilnahme
- Preispolitik
- Aktualisierungen

CiviContribute

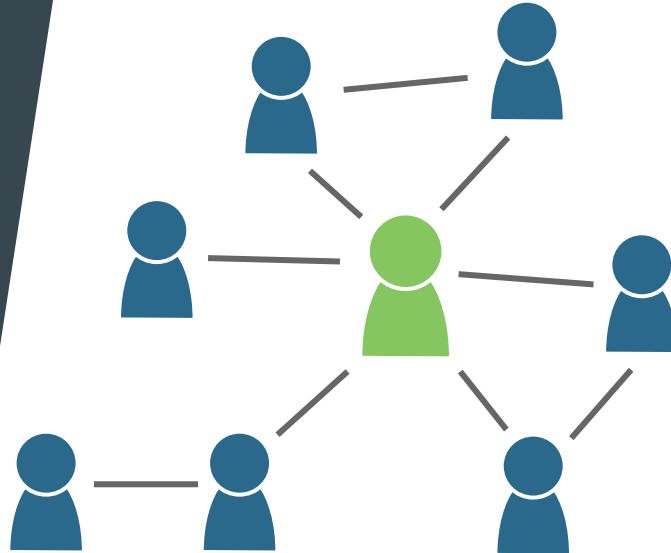
- Zuwendungen
- Quittungen
- Zusagen

CiviMember

- Anmeldung
- Erneuerung
- Kündigung
- Stufen



Kontakte



CiviEvent

- Teilnahme
- Preispolitik
- Aktualisierungen

CiviMail

- Massen-E-mails
- Statistiken
- Opt-out
- Abonnements

CiviContribute

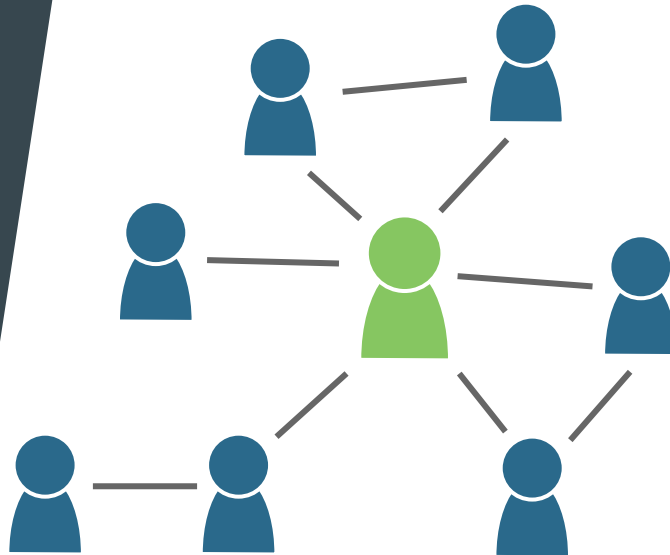
- Zuwendungen
- Quittungen
- Zusagen

CiviMember

- Anmeldung
- Erneuerung
- Kündigung
- Stufen



Kontakte



CiviEvent

- Teilnahme
- Preispolitik
- Aktualisierungen

CiviMail

- Massen-E-mails
- Statistiken
- Opt-out
- Abonnements

CiviReport

- Evaluation
- Planung

Technische Grundlagen

CiviCRM		CiviCRM 5.33.2
CMS		WordPress 5.6
PHP		PHP 7.4
Webserver	DB	Apache 2 / Maria DB
OS		Ubuntu 20.04.01
Hardware		VServer KVM, 2 CPUs i7 4770, 4 GB RAM

Installation **LAMP** Server

Linux - Betriebssystem

Apache - Webserver

Maria DB - Datenbank

PHP - Verarbeitung

```
$ apt-get install apache2 libapache2-mod-php-curl php-gd \
php-mbstring php-mysql php-zip mariadb-server
```

Hinweis: Falls MySQL zuvor installiert war, muss es sauber entfernt werden und einige verbliebene Dateien angepasst werden

Konfiguration Apache

- Standardverzeichnis `/var/www/html` (kann auch geändert werden)
- empfehlenswert pro Projekt ein Virtual Host und Unterordner

```
$ mkdir /var/www/html/projekt1
```

Rewrite Module aktivieren

```
$ a2enmod rewrite
```

Konfiguration Apache

Virtual Host anlegen:

```
$ nano /etc/apache2/sites-available/projekt1.conf
```

```
<VirtualHost *:80>
    ServerAdmin webmaster@localhost
    DocumentRoot /var/www/html/
    <Directory /var/www/html/projekt1>
        Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
        AllowOverride None
        Require all granted
    </Directory>
    ErrorLog /var/log/apache2/projekt1/error.log
    LogLevel warn
    CustomLog /var/log/apache2/projekt1/access.log combined
    ServerSignature Off
</VirtualHost>
```

Konfiguration aktivieren und Apache neu starten:

```
$ a2ensite projekt1.conf
$ systemctl restart apache2
```

PHP Konfiguration

PHP Konfiguration bearbeiten

```
$ nano /etc/php/7.4/cli/php.ini
```

```
memory_limit = 256M  
file_uploads = On  
allow_url_fopen = On  
allow_url_include = Off  
upload_max_filesize = 64M  
short_open_tag = On  
max_execution_time = 300  
default_charset = "UTF-8"  
extension=mcrypt.so
```

safemode und open_basedir dürfen nicht aktiviert sein:

```
php -i | grep -i safemode
```

```
php -i | grep -i open_basedir  
open_basedir => no value => no value
```

Datenbank Konfiguration

mit root einloggen:

```
$ mysql -u root -p
```

Benutzer erstellen, Rechte zuweisen, Datenbanken erstellen:

```
MariaDB > CREATE USER 'wpuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password';  
MariaDB > CREATE DATABASE wpdb;  
MariaDB > GRANT ALL PRIVILEGES ON wpdb.* TO 'wpuser'@'localhost' \  
IDENTIFIED BY 'sicheresPasswort';  
  
MariaDB > CREATE DATABASE civicrmdb;  
MariaDB > GRANT ALL PRIVILEGES ON civicrmdb.* TO 'wpuser'@'localhost' \  
IDENTIFIED BY 'sicheresPasswort';  
MariaDB > FLUSH PRIVILEGES;  
MariaDB > EXIT;
```

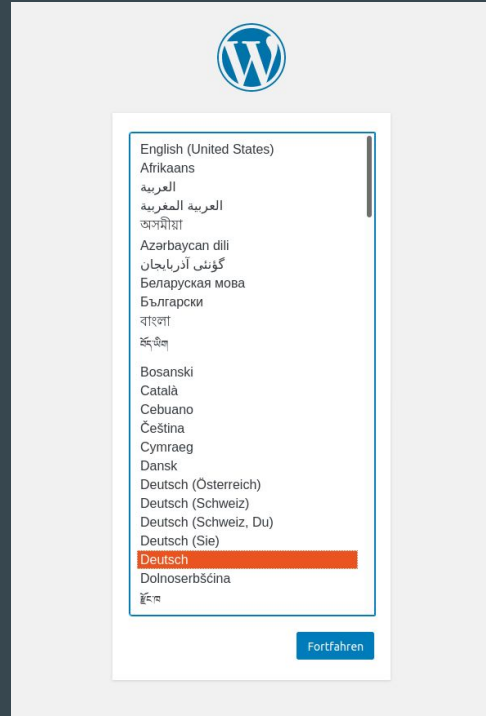
Installation CMS - WordPress

- Download Installationsdateien
- Verschieben in das Website Verzeichnis
- Rechte anpassen

```
$ cd /opt/  
$ wget https://wordpress.org/latest.zip  
$ unzip latest.zip  
$ mv /opt/wordpress/* /var/www/html/projekt1/  
$ chown -R www-data:www-data /var/www/html/projekt1  
$ rm -r latest.zip wordpress/
```


Installation CMS - WordPress

- im Browser <http://servername.org/projekt1/wp-admin> öffnen
- WordPress Installation abschließen



Installation CMS - WordPress

- im Browser <http://servername.org/projekt1> öffnen
- WordPress Installation abschließen

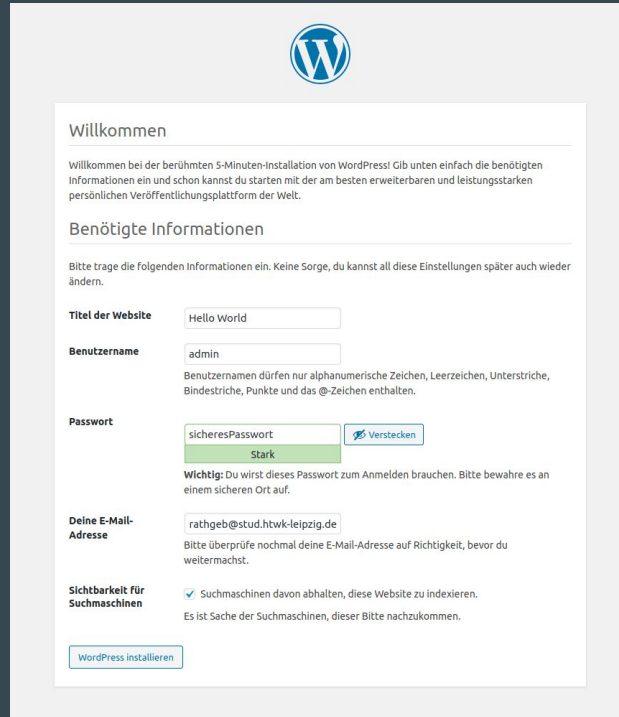


Hier sollten die Zugangsdaten zu deiner Datenbank eingetragen werden. Im Zweifel frage bitte beim Support deines Webhostings nach.


Datenbank-Name	<input type="text" value="wpdb"/>	Der Name der Datenbank, die du für WordPress verwenden möchtest.
Benutzername	<input type="text" value="wpuser"/>	Dein Datenbank-Benutzername.
Passwort	<input type="text" value="sicheresPasswort"/>	Dein Datenbank-Passwort.
Datenbank-Host	<input type="text" value="localhost"/>	Sollte localhost nicht funktionieren, erfrage bitte den korrekten Wert beim Support deines Webhostings.
Tabellen-Präfix	<input type="text" value="wp_"/>	Falls du mehrere WordPress-Installationen innerhalb einer Datenbank aufbauen möchtest, ändere diesen Eintrag.

Installation CMS - WordPress

- im Browser <http://servername.org/projekt1> öffnen
- WordPress Installation abschließen



The image shows the WordPress installation 'Willkommen' (Welcome) screen. At the top center is the WordPress logo. Below it, the heading 'Willkommen' is followed by a paragraph of introductory text. The main section is titled 'Benötigte Informationen' (Required Information). It contains several form fields: 'Titel der Website' (Hello World), 'Benutzername' (admin), 'Passwort' (sicheresPasswort, Stark, with a 'Verstecken' button), 'Deine E-Mail-Adresse' (rathgeb@stud.htwk-leipzig.de), and 'Sichtbarkeit für Suchmaschinen' (checked). A 'WordPress installieren' button is at the bottom.



Willkommen

Willkommen bei der berühmten 5-Minuten-Installation von WordPress! Gib unten einfach die benötigten Informationen ein und schon kannst du starten mit der am besten erweiterbaren und leistungsstarken persönlichen Veröffentlichungsplattform der Welt.

Benötigte Informationen

Bitte trage die folgenden Informationen ein. Keine Sorge, du kannst all diese Einstellungen später auch wieder ändern.

Titel der Website

Benutzername
Benutzernamen dürfen nur alphanumerische Zeichen, Leerzeichen, Unterstriche, Bindestriche, Punkte und das @-Zeichen enthalten.

Passwort
Stark

Wichtig! Du wirst dieses Passwort zum Anmelden brauchen. Bitte bewahre es an einem sicheren Ort auf.

Deine E-Mail-Adresse
Bitte überprüfe nochmal deine E-Mail-Adresse auf Richtigkeit, bevor du weitermachst.

Sichtbarkeit für Suchmaschinen Suchmaschinen davon abhalten, diese Website zu indizieren.
Es ist Sache der Suchmaschinen, dieser Bitte nachzukommen.

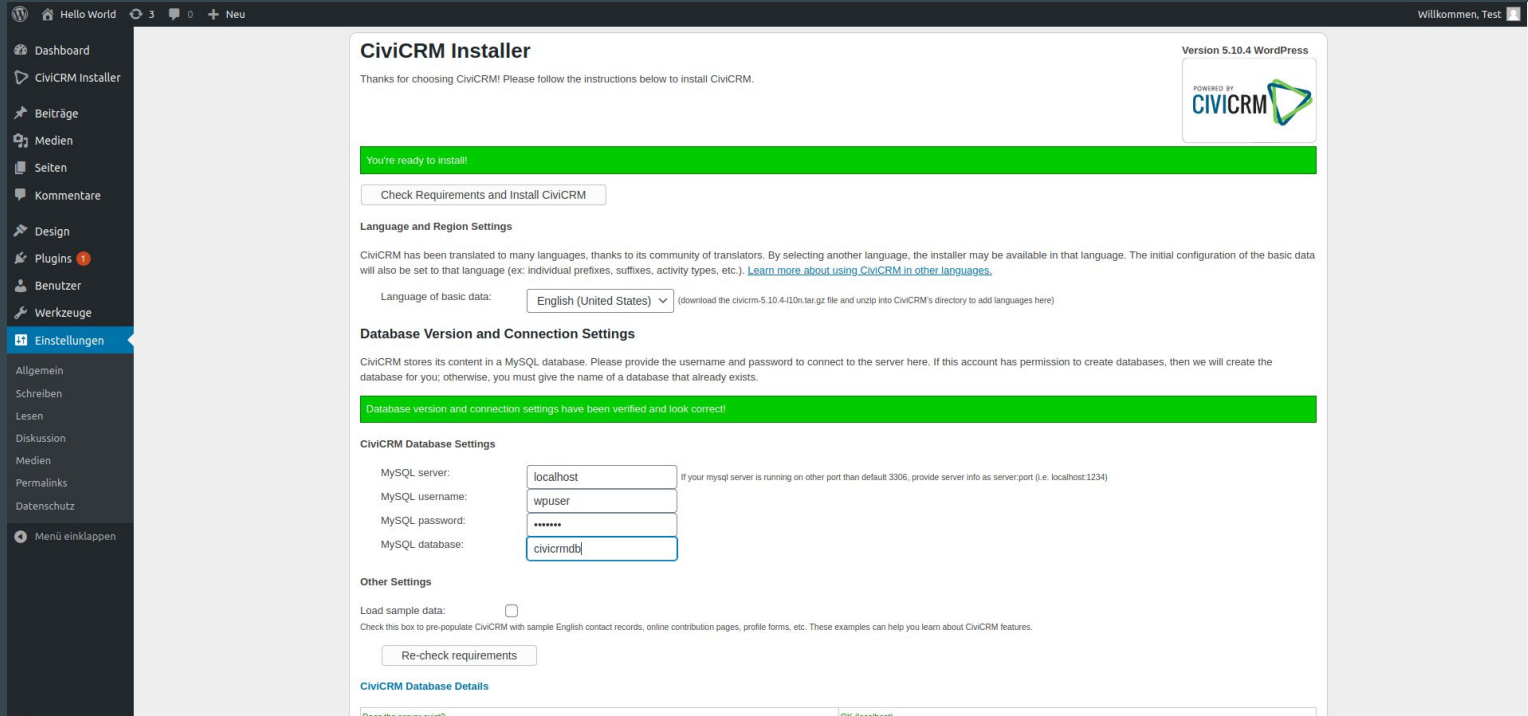
Installation CiviCRM

- Download Installationsdateien
- Rechte anpassen
- Verschieben in das Plugin Verzeichnis von WordPress

```
$ cd /opt
$ wget https://download.civicrm.org/civicrm-5.33.2-wordpress.zip
$ unzip civicrm-5.33.2-wordpress.zip
$ chown www-data:www-data -R /opt/civicrm/
$ mv /opt/civicrm/ /var/www/html/projekt1/wp-content/plugins/
```

Installation CiviCRM

- Im WordPress Admin Bereich den CiviCRM Installer ausführen



The screenshot shows the WordPress admin dashboard with the CiviCRM installer active. The left sidebar contains navigation menus for Dashboard, CiviCRM installer, Beiträge, Medien, Seiten, Kommentare, Design, Plugins (1), Benutzer, Werkzeuge, and Einstellungen (highlighted). The main content area displays the CiviCRM installer interface. At the top right, it indicates 'Version 5.10.4 WordPress' and 'POWERED BY CIVICRM'. A green success message states 'You're ready to install!'. Below this is a button 'Check Requirements and Install CiviCRM'. The 'Language and Region Settings' section shows 'Language of basic data' set to 'English (United States)'. The 'Database Version and Connection Settings' section includes a green message: 'Database version and connection settings have been verified and look correct!'. Under 'CiviCRM Database Settings', there are input fields for MySQL server (localhost), MySQL username (wpuser), MySQL password (masked with dots), and MySQL database (civicrm_db). The 'Other Settings' section has a checkbox for 'Load sample data' which is currently unchecked. At the bottom, there is a 'Re-check requirements' button and a section for 'CiviCRM Database Details'.

Webserverversicherheit

- Verschlüsselung HTTPS / SSL
- Zugriffsrechte für einzelnen Verzeichnisse anpassen
- Dateisystemweite Benutzerrechte anpassen
- WebserverSignatur ausschalten
- Datenbankerreichbarkeit nur lokal und nicht nach außen offen, ansonsten verschlüsselte Verbindung
- Regelmäßige Sicherheitsupdates aller Komponenten

Demonstration

Search | Contacts | Contributions | Events | Mailings | Memberships | Reports | Administer | Support

CiviCRM

CiviCRM Home

+ 1 Available Dashlet

Top Donors

Contact Name	Aggregate Amount	Donations	Average
Ms. Marge Simpson	\$ 1,200.00	1	\$ 1,200.00
Mr. Homer Simpson	\$ 50.00	1	\$ 50.00

Membership Summary

Month Beginning	Membership Type	Member Count	Total Payments Made
April 2016	General	1	\$ 100.00
	Subtotal	1	\$ 100.00
July 2016	General	1	\$ 100.00
	Subtotal	1	\$ 100.00
August 2016	General	1	\$ 100.00

Event Income Summary

Event Summary

- Rain-forest ..(3)
- Fall Fundrai..(1)
- Summer Solst..(2)
- Leonard zock..(7)
- React.js vs...(8)

Event	Count
Rain-forest ..	3
Fall Fundrai..	1
Summer Solst..	2
Leonard zock..	7
React.js vs...	8

Demonstration

CiviCRM » View Contact

👤 Mr. Homer Simpson

☰ Actions ✎ Edit 🗑️ Delete Contact

📄 Summary 📄 Contributions 1 📄 Pledges 1 📄 Memberships 0 📄 Events 1 📄 Activities 4 📄 Relationships 5 📄 Groups 1 📄 Notes 0 📄 Tags 0 🔄 Change Log 2

➕ Add Relationship

Current Relationships

Permissions: 👁️ This contact can be viewed by the other. ✎ This contact can be edited by the other.

Show 25 entries

First Previous 1 Next Last

Relationship	Start	End	City	State/Prov	Email	Phone	
Employee of			Springfield	IL	mr.burn@example.org		View Edit more
Parent of			Springfield	IL			View Edit more
Parent of			Springfield	IL			View Edit more
Parent of			Springfield	IL			View Edit more
Spouse of			Springfield	IL	marge.simpson@example.com	0123456789	View Edit more

Demonstration

Mailing Attachments Publication Responses Tracking Header and Footer

Mailing Name*

Template

From*

Recipients* No Recipients

Subject*

▼ HTML

Quellcode | Undo | Paste | Bold | Italic | Underline | Link | Unlink | Bulleted List | Numbered List | Indent Left | Indent Right | Quote | Table | Image | Table Border | Font Color | Background Color | Paragraph | List Group | Table | Full Screen

B **I** **U** **S**

Still | |

body

► Plain Text

▼ Preview

(No content to preview)

Send test email to:

Send test email to group:

► Next

Access Keys:

Ausblick

Ausblick

- COVID-19 sorgt für zusätzliches Interesse an modernen CRM-Systemen

Ausblick

- COVID-19 sorgt für zusätzliches Interesse an modernen CRM-Systemen
 - Notwendigkeit einer zentralen Plattform
-

Ausblick

- COVID-19 sorgt für zusätzliches Interesse an modernen CRM-Systemen
- Notwendigkeit einer zentralen Plattform
- Echtzeit Kommunikation

Ausblick

- COVID-19 sorgt für zusätzliches Interesse an modernen CRM-Systemen
- Notwendigkeit einer zentralen Plattform
- Echtzeit Kommunikation
- Social CRM bzw. das Einbinden sozialer Kanäle

Ausblick

- COVID-19 sorgt für zusätzliches Interesse an modernen CRM-Systemen
- Notwendigkeit einer zentralen Plattform
- Echtzeit Kommunikation
- Social CRM bzw. das Einbinden sozialer Kanäle
- Unterstützung durch KI

Ausblick

- COVID-19 sorgt für zusätzliches Interesse an modernen CRM-Systemen
- Notwendigkeit einer zentralen Plattform
- Echtzeit Kommunikation
- Social CRM bzw. das Einbinden sozialer Kanäle
- Unterstützung durch KI
- Cloud-Technologien und Mobile CRM



Fragen?

Literatur

Mertens, Peters; Bodendorf, Freimut; König, Wolfgang; Schumann, Matthias; Hess, Thomas; Buxmann, Peter: Grundzüge der Wirtschaftsinformatik (12. Aufl.) Springer-Verlag, 2017

Hippner, Hajo; Wilde, Klaus D.: CRM - Ein Überblick. In: Helmke, S.; Dangelmaier, W. (Hrsg.): Effektives Customer Relationship Management. Gabler : Wiesbaden, 2001

Murray, Joseph; Shaughnessy, Brian P.: Using CiviCRM PaktPublishing Birmingham, 2011

<https://enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/>

<https://civicrm.org/>

<https://stats.civicrm.org>

<https://www.it-daily.net/it-management/erp-sap/26886-das-sind-die-crm-trends-2021>

<https://www.crmmanager.de/crm-trends-2019-was-bringt-die-zukunft/>

<https://digitaleweltmagazin.de/2019/02/11/zukunft-des-kundenmanagements-die-crm-trends-2019/>