

CONSENT & PREFERENCE MANAGEMENT

FÜR LANGFRISTIGE UND VERTRAUENSVOLLE BEZIEHUNGEN

STATUS QUO



Auf ihrer Mission, Kinder auf der ganzen Welt zu schützen, sind für UNICEF UK zwei Dinge besonders wichtig: vertrauensvolle Beziehungen sowie der Schutz und die Sicherheit der Daten ihrer Unterstützer.

UNICEF UK stand vor der Aufgabe, unterschiedlichen Wünschen und Anforderungen gerecht zu werden: die Marketingteams verlangten Klarheit in Bezug auf Einwilligungen und Präferenzen von Unterstützern, die Compliance-Abteilungen mussten sichergehen, dass Änderungen leicht prüf- und nachweisbar sind, und für das technische Team war eine nahtlose Integration in die vorhandene Infrastruktur – inklusive Salesforce – wichtig. Die Lösung: DataGuards Consent- und Preference-Management-Plattform.

HERAUSFORDERUNG



UNICEF UK hat seinen Unterstützern schon immer Optionen zu Einwilligungen und Präferenzen angeboten. Doch nach vielen Jahren, in denen sich das System verändert, die Geschäftsstrategie weiterentwickelt und neue Gesetze zu Datenschutz und -sicherheit geschaffen wurden, war es an der Zeit für eine gründliche Überprüfung.

ZIELE



- **1** Opt-out-Rate reduzieren; Unterstützern transparente Auswahloptionen, Klarheit und Kontrolle darüber geben, was sie wirklich wollen und wann sie es wollen
- **2** Dem Service-Team ermöglichen, Änderungsanfragen durch Unterstützer unkompliziert und einheitlich zu managen, mit einfacher Unterstützung durch die Marketingteams
- **3** Einwilligungen und Präferenzen über alle Touchpoints mit Unterstützern hinweg erfassen – zentral, einheitlich und kontrolliert
- **4** Datenschutz und Informationssicherheit konsequent in den Fokus stellen



Durch die Flexibilität der DataGuard-Lösung erhalten wir bei UNICEF UK von unseren Unterstützern je nach Kanal deutlich mehr Einwilligungen für Marketingzwecke.



Vicky Johnson, Head of Supporter Care

UNSERE DATAGUARD-LÖSUNG

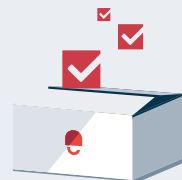
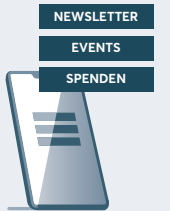


Data Governance

Auswählen eines Modells für Einwilligungen und Präferenzen

Marketing

Analysieren vorhandener Mechanismen zum Erfassen von Daten, Erkennen redundanter und potenziell widersprüchlicher Optionen und Festlegen eines Modells zur Maximierung des Engagements seitens der Unterstützer



Unterstützer-Service

Sofort einsatzbereite Salesforce-App von DataGuard zur einfachen CRM-Integration mit einer benutzerfreundlichen Oberfläche zum rechtskonformen Erfassen von Einwilligungen und Präferenzen

Fundraising-Compliance und Datenschutz

Festlegen einer passenden Rechtsgrundlage für die Kommunikation sowie eines gültigen Zeitrahmens mit Define+; vollständige Prüfung aller Änderungen mit Comply+ in Übereinstimmung mit den ICO-Richtlinien zum Sammeln und Verwalten von Einwilligungen



Systementwickler

Anbinden des Salesforce CRM und Lösen bestehender Systemherausforderungen und -konflikte mit der Salesforce-App von DataGuard; Funktion Sync+ zum Beheben von Zeitverzögerungen und zur Synchronisierung über mehrere Touchpoints

WAS KOMMT ALS NÄCHSTES?

Unterstützer erhalten zukünftig Self-Service-Funktionen, um ihre Marketingpräferenzen über Collect+ und Personalise+ selbst aktualisieren zu können.

Dank der optisch ansprechenderen Oberfläche der Consent- und Preference-Management-Plattform von DataGuard erhalten unsere Mitarbeiter schnell und einfach einen Überblick über alle Marketingeinwilligungen, mit Informationen zu unserer Rechtsgrundlage und einem detaillierten Verlauf aller Änderungen.

Katie Wood, Head of Fundraising Quality and Compliance