PRAXISBERICHT

Das Kolpingwerk Deutschland realisiert als einer der ersten Verbände in Deutschland die Verschmelzung komplexer Prozesse in der Verwaltung mit dem kompletten Internetangebot unter Einsatz des Softwaresystems GRÜN VEWA. Synergieeffekte erhöhen die Mitgliederbindung.

Kolping vereinigt Verwaltung und Internet zu höherer Mitgliederbindung

AUTOR > **DR. OLIVER GRÜN**

Im Kolpingwerk Deutschland ist als einer der größten katholischen Sozialverbände eine Vielfalt an IT-Unterstützung notwendig, um alle Geschäftsprozesse zeitnah abzuarbeiten. Über das Bundessekretariat in Köln wird die zentrale Abrechnung mit den 2.700 Kolpingsfamilien als „Ortsvereinen" des Kolpingwerkes durchgeführt. Über die Kolpingsfamilien sind 270.000 Mitglieder zentral in Köln erfasst. In der Bundesrepublik Deutschland gibt es zudem mehr als 450 Kolpinghäuser und Einrichtungen der Kolping-Bildungswerke. In diesen unterschiedlichsten und heterogen ausgeprägten Untergliederungen des Kolpingwerkes sind insgesamt mehrere Tausend Mitarbeiter beschäftigt.

Als sich das Kolpingwerk mit der Ausschreibung zu einer neuen Software zur Unterstützung der Prozesse aufmachte, arbeitete der Verband bereits seit Jahren mit einer Individual-Softwarelösung, die eigens zur Abbildung der individuellen Geschäftsprozesse erstellt und immer wieder erweitert worden war.

Die neue Software sollte den maßgeschneiderten Komfort der Individuallösung mit sich bringen, jedoch die Vorteile einer Standard-Software bieten. Besonders wichtig waren auch Verbesserungen in der Effizienz der Geschäftsprozesse. So sollten die Umfänge der quartalsweise zu versendenden 2.700 Pakete an die Kolpingsfamilien mit diversen Ausdrucken, Mitgliedsausweisen, Listen und Nachweisen ebenso stark zurückgefahren werden wie der zentrale Erfassungsdienst aller Mitgliedsänderungen in Köln nach manueller Anforderung jeder einzelnen Kolpingsfamilie.

Updatefähigkeit, Betreubarkeit, die Möglichkeit zur eigenen Administration und eine hohe Verfügbarkeit sollten ebenso gegeben sein wie ein Lieferant mit viel Erfahrung und Stetigkeit im Markt.

Die GRÜN Software AG wurde als Partner ausgewählt, weil mit der VEWA-Familie eine Standardsoftware mit 1.000 Installationen im Markt angeboten wurde, die zudem stark an individuelle Bedürfnisse anpassbar ist. Durch eine strategische Ausrichtung des Softwarepartners, auch internetbasierte Software zum direkten und zentralen Online-Zugriff durch Kolpingsfamilien anbieten zu können und über die integrierte Agentur giftGRÜN GmbH auch kreative Impulse geben zu können, fiel die Wahl abschließend auf GRÜN.

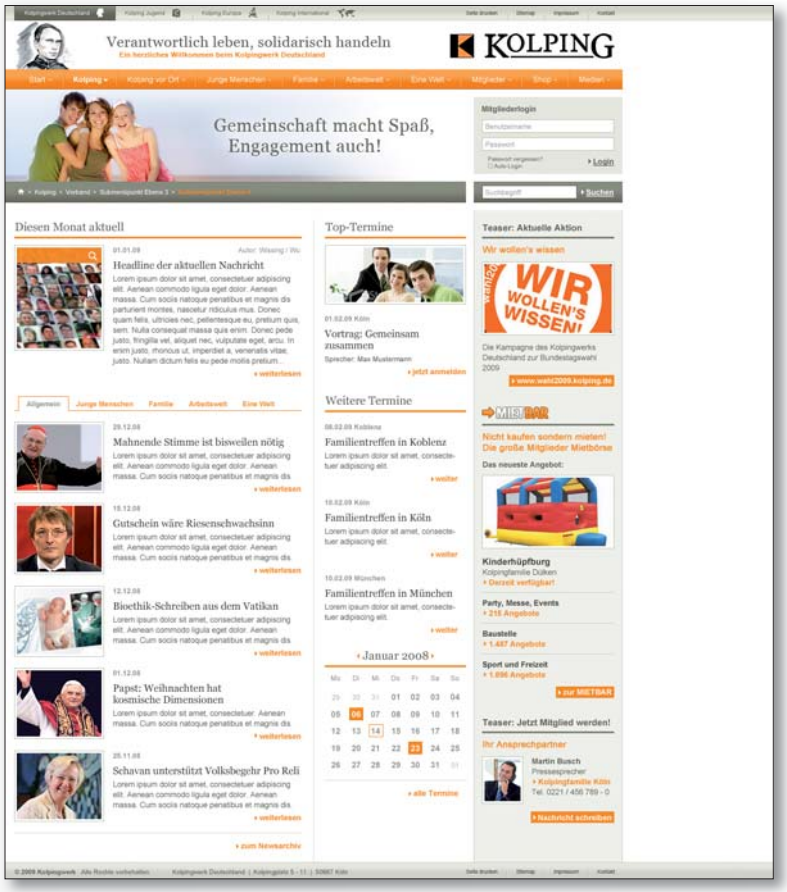
ZENTRALES MITGLIEDERMANAGEMENT

Die Abteilung Mitgliederbetreuung im Bundessekretariat des Kolpingwerkes nutzt heute VEWA, um alle 270.000 Mitglieder in den etwa 2.700 Kolpingsfamilien zu verwalten.

Das kaufmännische Beitragswesen mit einer komplexen Abrechnungslogik für die Kolpingsfamilien und Diözesanverbände unterstützt die Mitarbeiter des Kolpingwerkes in ihrer täglichen Arbeit. Das Zeitschriftenmanagement erfolgt vollautomatisch und führt direkt zu einer Auslieferung der Zeitungen an mehrere Hunderttausend Empfänger. Genau dieser Bereich ist bei Kolping sehr komplex, gibt es doch drei Printmedien für drei Zielgruppen von dem Jugendmagazin X-MAG bis zum Kolpingmagazin für die Erwachsenen. Zusätzlich sind im Zeitschriftenmanagement beim Kolpingmagazin noch vier Regionalausgaben zu berücksichtigen. Durch die weitestgehende Automatisierung des Zeitschriftenmanagements ist mit der Softwareumstellung ein deutlicher Zeitvorteil in der Abwicklung entstanden.

Weiterhin wird mit dem System das komplette Mandatsträger- und Gremienwesen des Kolpingwerkes und all seiner Verbandsgliederungen abgebildet. Alle kaufmännischen Sollstellungen laufen direkt in die Hauptbuchhaltung über eine integrierte Schnittstelle.

Das Kolpingwerk setzt auch auf die Gesamtlösung, wenn es um die Betreuung der Spender und um die kaufmännische Verbuchung der Spendeneingänge mit anschließender Bestätigung und Bedankung geht.



www.kolping.de – das Internetportal des Kolpingwerkes Deutschland

INTERNET-VERWALTUNG DER KOLPINGSFAMILIEN

Aktuell nutzen etwa 500 der insgesamt 2.700 Kolpingsfamilien mit steigender Tendenz den Service des Kolpingwerks Deutschland, über das Internet mit der Lösung eVEWA ihre eigenen Mitgliederdaten verwalten zu können. Mehr als einen Internetzugang braucht es nicht, um als Verantwortlicher aufseiten einer Kolpingsfamilie seine eigenen Mitglieder in der „Verwaltungs-Community" einzusehen, Ein- und Austritte zu erfassen und in Kommunikation mit den Mitgliedern zu treten.

Durch die Einführung der internetbasierten Mitgliederverwaltung für einzelne Gliederungen des Kolpingwerkes ist ein erheblicher Effizienzvorteil gegenüber der früheren manuellen Lösung entstanden. Der zentrale Erfassungsdienst in Köln auf Zuruf der Kolpingsfamilien konnte reduziert und Kosten eingespart werden. Kolpingsfamilien vor Ort können durch direkten Datenzugriff ihre Betreuungsqualität und die Mitgliederbindung erhöhen.

INTERNET-RELAUNCH UND WEB 2.0

Gemeinsam mit GRÜN und der Agentur giftGRÜN hat das Kolpingwerk Deutschland jüngst sein Internetportal www.kolping.de relauncht und um eine leistungsfähige Community erweitert, die allen 270.000 Mitgliedern zur Verfügung steht. Vielfache Mehrwerte wie Profiländerungen der eigenen Daten, Kontaktmanagement zu anderen Mitgliedern, Blogs, Mediathek, Kommentarmöglichkeiten etc. stehen den Mitgliedern zur Verfügung.

Die Dienstleistungsqualität des Verbandes wird somit weiter verbessert. Der Unterschied der Kolping-Community zu anderen Web-2.0-Communitys ist aber, dass es real bereits 270.000 Menschen gibt, die sich nun zusätzlich im Internet treffen können – nicht nur virtuell.

Guido Mensger, Leiter Finanzen und Verwaltung des Kolpingwerkes Deutschland, sieht insbesondere die Zukunftstauglichkeit bestätigt: „Überzeugt hat uns, dass sämtliche Prozesse von der Verwaltung im ‚Backoffice' bis hin ins Internet praktisch lückenlos umzusetzen sind. Die interdisziplinären Teams bei GRÜN mit Ingenieuren, Entwicklern, Designern und Kaufleuten ermöglichen erst ein solch breit angelegtes Projekt. Im Ergebnis sparen wir insbesondere Zeit und bieten unseren Mitgliedern noch bessere Dienstleistungen an." ■

WEITERE INFOS

Kolpingwerk Deutschland
Kolpingplatz 5–11, 50667 Köln
Telefon: (02 21) 20 701–0
→ info@kolping.de
→ www.kolping.de

GRÜN Software AG
Augustastraße 78–80, 52070 Aachen
Telefon: (02 41) 18 900
→ kontakt@gruen.net
→ www.gruen.net

PRAXISBERICHT

Im Februar 2010 ging das „Chirurgen-Netzwerk" des Berufsverbandes der Deutschen Chirurgen, eine interaktive Web-2.0-Plattform für die Mitglieder des Verbandes, online. Mit der finanziellen Unterstützung von Partnern des Verbandes realisierte der BDC diese exklusiv den Mitgliedern vorbehaltene Vernetzungs- und Austauschplattform auf Basis von Standardtechnologie. Diese lizenziert der Verband von einem „Software-as-a-Service"-Anbieter, der die Software auch in die bestehende Systemlandschaft integrierte und die Weiterentwicklung im Rahmen der Lizenz gewährleistet.

Aufbau und Betrieb des Chirurgen-Netzwerks (cNetz.org) als exklusives Online-Netzwerk für BDC-Mitglieder

AUTOREN > **DR. JÖRG ANSORG UND JENS BENDER**

Special Software

Der vor 50 Jahren gegründete Berufsverband der Deutschen Chirurgen (BDC) ist heute ein Verband mit fast 16.000 Mitgliedern und somit seit mehr als zehn Jahren der mitgliederstärkste Chirurgenverband in der Europäischen Union. Die Aufgaben des BDC lassen sich dabei im Wesentlichen in drei Kernaufgaben zusammenfassen. Zum einen ist der BDC die berufspolitische Interessenvertretung aller deutschen Chirurgen in Klinik und Praxis. Er vertritt die Interessen der Mitglieder gegenüber Öffentlichkeit, Körperschaften und Politik. Weiterhin berät der BDC seine Mitglieder in Kernfragen der Berufsausübung von der Weiterbildung über die Karriereplanung bis hin zu Versicherungen und Niederlassung. Großen Raum in der Routinetätigkeit des BDC nimmt die Rechtsberatung ein. Hierzu gehören auch diverse Dienstleistungen wie das Aushandeln von Rahmenverträgen und Sonderkonditionen für BDC-Mitglieder. Der BDC hat es sich zudem schon früh zur Aufgabe gemacht, jedes Jahr weitere Service-Leistungen und Angebote für seine Mitglieder zu generieren. Die dritte Kernaufgabe des Berufsverbandes besteht in der Förderung der chirurgischen Weiter- und Fortbildung.

In der Informationsgesellschaft fällt dem BDC als größter Chirurgenvereinigung Deutschlands zusätzlich die Aufgabe zu, seine Mitglieder untereinander zu vernetzen und den Wissens- und Erfahrungsaustausch zu fördern.

Der BDC-Geschäftsstelle und der BDC Service GmbH fallen bei der Umsetzung der genannten Ziele und Aufgaben vielfältige Tätigkeiten zu, um die ehrenamtlich tätigen Funktionäre des Berufsverbandes zu unterstützen. Dabei ist die Arbeit der BDC-Geschäftsstelle darauf ausgerichtet, den Ehrenamtlern den Rücken frei zu halten, damit sie sich mit ganzer Kraft auf ihre berufspolitischen Aufgaben konzentrieren können.

DIE IDEE: CHIRURGEN-NETZWERK (CNETZ.ORG) – VERNETZUNG UND WISSENSAUSTAUSCH IN DER CHIRURGISCHEN GEMEINSCHAFT

Um der Aufgabe gerecht zu werden, seinen Mitgliedern in der Informationsgesellschaft eine Plattform zur Vernetzung untereinander und zum Wissens- und Erfahrungsaustausch zu bieten, werden vom BDC Mitte 2009 erste Ideen und Ansätze zum Aufbau einer interaktiven Web-2.0-Plattform entwickelt. Dabei will der Verband bewusst dezentrale Netzwerke unter den Mitgliedern stärken, um das vorhandene Wissen aus dem Mitgliedernetzwerk zu nutzen und so in der Wissensgesellschaft des 21. Jahrhunderts konkurrieren zu können. Über den Aufbau des Chirurgen-Netzwerks – so der Titel des Projekts und der Online-Plattform – sollen die Meinungen und Interessen der Verbandsmitglieder transparent gemacht werden und über die Einbindung der Landesverbände auch in der Region ihre Wirkung entfalten.

Neben der Möglichkeit für Mitglieder im Chirurgen-Netzwerk, persönliche Kontakte unter Kollegen aufzubauen und zu pflegen (als berufliches Kontaktnetzwerks unter Chirurgen), soll Mitgliedern zudem ermöglicht werden, in zahlreichen Bereichen selbst Inhalte beizusteuern („User Generated Content"). Dabei sollen Mitglieder diese Informationen zugleich in einem Netzwerkkontext mit interessierten Kollegen austauschen können („soziales Netzwerk").

DIE ANFORDERUNGEN: HOHE BENUTZERFREUNDLICHKEIT GEPAART MIT MODERNER TECHNOLOGIE

Wichtigste Anforderungen an das Chirurgen-Netzwerk sind eine hohe Benutzerfreundlichkeit (Usability) und eine

moderne Technologie, die neueste Entwicklungen im Web 2.0 beinhaltet und auch zukünftig berücksichtigt. Für die Geschäftsstelle soll die Plattform geringen zusätzlichen Administrations- und Verwaltungsaufwand mit sich bringen und daher möglichst gut in die bestehende Systemlandschaft des BDC eingebettet werden. Dazu gehört neben der Synchronisation der Zugangsdaten (identisch zu den bereits vorhandenen Online-Angeboten BDC|Online und eCME-Learning Plattform) auch der Abgleich von Profilinformationen, Seminardaten und der automatische Import aktueller Verbandsneuigkeiten. Anhand der Profilinformationen sollen die Mitglieder automatisch ihren jeweiligen Landesverbänden im Chirurgen-Netzwerk zugeordnet werden und so die Organisationsstruktur des Verbandes nachgebildet werden. Anmeldungen zu einzelnen Seminarangeboten und Themengebieten sollen ebenfalls mit dem Chirurgen-Netzwerk abgestimmt werden, um Teilnehmern die Möglichkeit zu geben, die Seminare vor- und nachzubereiten und sich mit anderen Teilnehmern zu vernetzen.

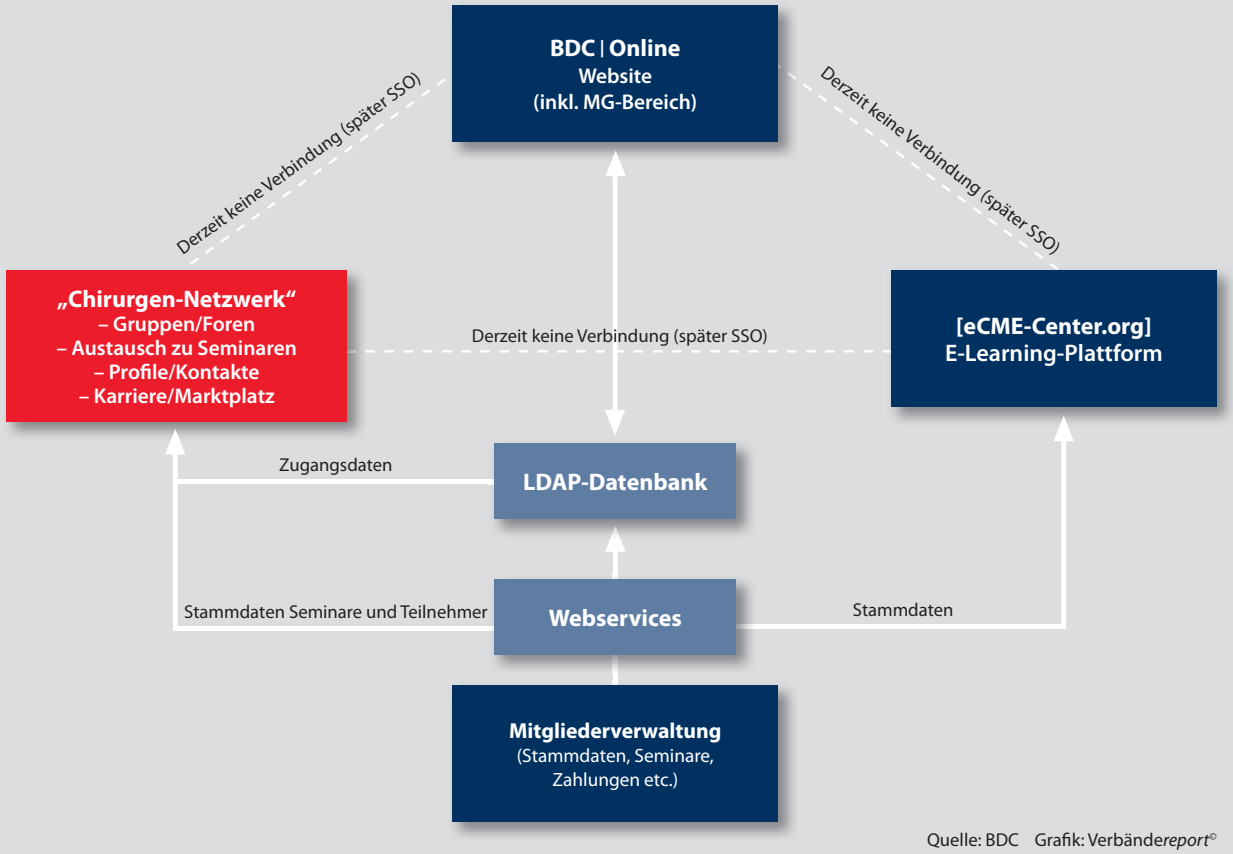
Eine weitere wichtige Anforderung des Verbandes sind das Design und das Layout des Netzwerks, das den bestehenden Angeboten des Verbandes sowie dem allgemeinen Verbandsauftritt entsprechen soll. Das Chirurgen-Netzwerks soll unter einer eigenen Domain (www.cnetz.org) betrieben werden, aber nach Anmeldung eindeutig als BDC-Angebot erkennbar sein. Datensicherheit und Datenschutz spielen – gerade wenn man aktuelle Diskussionen über die Datensicherheit in offenen Netzwerken wie Facebook oder studiVZ verfolgt – ebenfalls eine wichtige Rolle, weswegen sämtliche Informationen im Netzwerk verschlüsselt ausgetauscht werden sollen (SSL-Technologie).

Perspektivisch soll das Chirurgen-Netzwerk zusätzlich um ein Karrierenetzwerk sowie weitere inhaltliche Komponenten ergänzt werden und zugleich technologisch auf dem neuesten Stand bleiben, um das Interesse der Mitglieder nicht nur beim Launch, sondern auch im Laufe der Zeit zu erhalten. Eine flexible Erweiterung um zusätzliche Funktionen ist also ebenfalls von großer Bedeutung.

ALTERNATIVEN: SOFTWARE „SELBER BAUEN", „KAUFEN" ODER „MIETEN"

Bei der Entscheidung über das Vorgehen bei der Umsetzung werden vonseiten

ABBILDUNG 1
Integration Chirurgen-Netzwerk in bestehende Systemlandschaft des BDC



Quelle: BDC Grafik: Verbände*report*©

PRAXISBERICHT

des Verbandes grundsätzlich drei Alternativen evaluiert: das Chirurgen-Netzwerk selbst zu „bauen“, es zu „kaufen“ oder es zu „mieten“.

Für den BDC kommt die Alternative der internen Umsetzung („selber bauen“) aufgrund unzureichender IT-Ressourcen innerhalb des Verbandes nicht infrage. Die Technologie für das Chirurgen-Netzwerk in Zusammenarbeit mit einer Agentur komplett erstellen zu lassen und zu übernehmen („kaufen“), stellt sich als ein sehr kostspieliger und langwieriger Ansatz heraus, selbst wenn vonseiten der Agentur zum Teil auf bereits vorhandene Frameworks oder Technologien aufgesetzt werden kann. Dieser Ansatz bringt den Vorteil mit sich, dass sämtliche Details des Chirurgen-Netzwerks genau nach den Anforderungen des BDC erstellt werden können. Zugleich ist aber mit diesem Ansatz auch verbunden, dass sämtliche neuen Standards – die sich im Bereich des Webs 2.0 rasant ergeben – laufend als Weiterentwicklung und Anpassung zu finanzieren sind. Als dritte Alternative wird die Lizenzierung und kundenspezifische Konfiguration beziehungsweise Anpassung bereits vorhandener Standard-Software evaluiert. Im Vergleich zum „Kauf“ ist diese Alternative deutlich kostengünstiger und fortschrittliche Anbieter dieser Technologie garantieren zudem auch die Weiterentwicklung und Bereitstellung von Updates im Rahmen der Lizenzgebühren. Zugleich ist allerdings bei Standard-Software die Anpassungsmöglichkeit an kundenspezifische Bedürfnisse auf die in der Software integrierte Flexibilität begrenzt.

Nach reiflicher Überlegung der Vor- und Nachteile der verschiedenen Varianten entscheidet sich der BDC dazu, die Software vom Software-as-a-Service-Anbieter IntraWorlds zu „mieten“ (Anwendungsüberlassungsvertrag). Bei diesem Software-as-a-Service-Ansatz – der sich auch in anderen Bereichen von Software (beispielsweise CRM, ERP etc.) als Standard durchsetzt – erwirbt der Betreiber der Software eine Lizenz zur Nutzung, nicht aber die Software selbst. Der Technologiepartner übernimmt in dieser Alternative – im Normalfall – sämtliche technischen Aspekte von Implementierung über Hosting, Datensicherheit und Wartung sowie die Bereitstellung von Aktualisierungen.

www.bdc.de – das Internetportal des Berufsverbandes der Deutschen Chirurgen e.V.

Die wichtigsten Gründe für die Entscheidung, die Technologie zu lizenzieren, sind für den BDC die folgenden:

- Die Nutzung einer bereits von zahlreichen anderen Institutionen erprobten und erfolgreich eingesetzten nutzerfreundlichen Technologie
- Die klar kalkulierbare Kostenstruktur (Implementierung, laufender Betrieb)
- Die minimale Beanspruchung interner Ressourcen bei Einrichtung und Wartung etc.
- Die flexible Anpassung an BDC-spezifische Designanforderungen
- Die auf Basis von Standard-Schnittstellen realisierbare Anbindung bestehender Systeme
- Die vergleichsweise schnelle Umsetzung (etwa drei Monate)
- Die garantierte und regelmäßig stattfindende Weiterentwicklung der Technologie

DAS ERGEBNIS

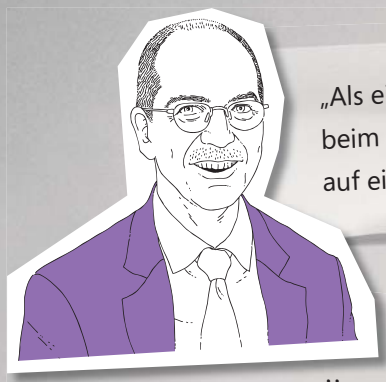
Die Implementierung wurde in enger Zusammenarbeit mit IntraWorlds im zuvor festgelegten Zeitplan durchgeführt. Dabei stellte der BDC Layout- und Designanforderungen sowie ausgefüllte Implementierungslisten für die Konfiguration und Einrichtung durch den Software-Anbieter zur Verfügung. Das Chirurgen-Netzwerk steht nach einer Testphase nun seit Ende Februar 2010 exklusiv den Mitgliedern des BDC als Vernetzungs- und Austauschplattform zur Verfügung. Bisher sind die in den Anforderungen beschriebenen Funktionen sowie die Anbindung an die bestehenden Verbandssysteme realisiert. Die Technologie wird mehr und mehr von Mitgliedern und Landesverbänden angenommen und in die Arbeitsprozesse des Verbandes integriert. ■

WEITERE INFOS

Berufsverband der Deutschen Chirurgen e.V. (BDC)
Luisenstraße 58/59, 10117 Berlin
Telefon: (030) 28 004–100
→ mail@bdc.de
→ www.bdc.de

IntraWorlds GmbH
Balanstraße 73, 81541 München
Telefon: (089) 20 00 412–00
→ info@intraworlds.com
→ www.intraworlds.com

Microsoft

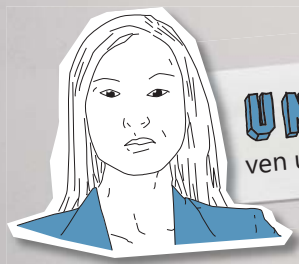


„Als einer der großen Bildungsträger Deutschlands müssen wir uns beim Bildungswerk der Niedersächsischen Wirtschaft – BNW – auf ein standortübergreifendes Controlling verlassen können ...

Dr. Bernd Brauckmüller – Vorsitzender der Geschäftsführung

UND die Wirtschaftlichkeit unserer Geschäftsstellen und Produktbereiche transparent dokumentieren ...

Leiter Unternehmensentwicklung



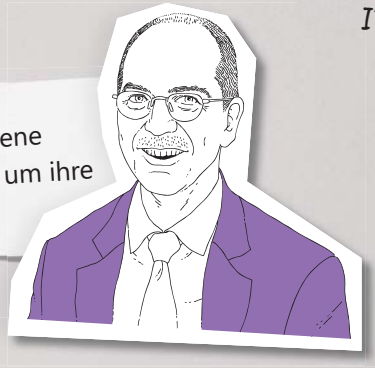
UND über integrierte IT-Lösungen auf alle operativen und kaufmännischen Daten zugreifen können ...

Leiterin Bildungszentrum

UND mit smarter IT über 1.100 Mitarbeiter an rund 70 Standorten einfach in die Geschäftsprozesse einbinden ...

IT-Manager

UND für Jugendliche und Erwachsene ein kompetenter Partner sein, wenn es um ihre berufliche Zukunft geht."



Das Beispiel des Bildungswerks der Niedersächsischen Wirtschaft (BNW) bringt es auf den Punkt: Microsoft Dynamics™ NAV ist speziell für die branchenspezifischen Anforderungen im Bereich Verwaltung konzipiert. Arbeiten Sie auf einer vertrauten Benutzeroberfläche, und nutzen auch Sie diese effiziente Plattform für den Aufbau einer individuellen Controllingstruktur, für Wirtschaftlichkeitsanalysen und die Abwägung von Geschäftsrisiken. Oder kurz: für Ihren Erfolg.

Lesen Sie die vollständige Kundenreferenz, und erfahren Sie Details über die Vorteile von Microsoft Dynamics NAV unter **www.microsoftdynamics.de/verwaltung**

Microsoft Dynamics ERP

Because it's everybody's business

© 2010 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

PRAXISBERICHT

Die steigende Sensibilität für Serviceorientierung und fehlende Leistungstransparenz eines Verbandes beeinflusst in zunehmendem Maße die Mitgliedschaftsbereitschaft potenzieller Interessenten. Dieser Erkenntnis folgend entwickeln zukunftsorientierte Verbände ein neues Selbstverständnis als modern aufgestellter Dienstleister. Das Verbandswesen wird somit dynamisiert und es etabliert sich ein professionelles Kundenbeziehungsmanagement als Basis einer zeitgemäßen Verbandskultur. Im Zuge einer strategischen Neuausrichtung und ihrer operativen Umsetzungen sehen sich jedoch viele Verbände nach wie vor großen Herausforderungen gegenüber. Wie eine erfolgreiche CRM-Modernisierung aussehen kann, zeigt das jüngste Mitgliedermanagement-Projekt des Deutschen Motorsportverbandes (DMV).

CRM als Erfolgsgarant in der modernen Verbandsarbeit

AUTOR > **MANFRED BAUCH**

Der Startschuss fiel im Herbst 2009. Als Interessenvertreter von bundesweit mehr als 20.000 Motorsportbegeisterten hatte der Deutsche Motorsportverband (DMV) nach eingehender Vorplanung final die Umsetzung eines umfassenden CRM-Projektes auf den Weg gebracht. Und damit ein Vorhaben, das in vielen Köpfen des Verbandes bereits seit geraumer Zeit gereift und letztlich als unaufschiebbar erachtet worden war. Unserem Selbstverständnis als serviceorientiertem Partner unserer Mitglieder folgend, sahen wir in diesem Projekt deutliche Chancen und Potenziale für unsere zukünftige Verbandsarbeit. Gleichermaßen wurden Unwägbarkeiten im Rahmen des Entscheidungsfindungsprozesses thematisiert:

Nicht selten sieht man engagierte CRM-Maßnahmen scheitern an mangelndem Spielraum für eine flexible, individuelle Adressatenbetreuung, an schwer reformierbaren Informations- und Kommunikationsstrukturen und nicht zuletzt – an technologischen Restriktionen.

Zwei Faktoren jedoch zogen wir als persönlichen Vorteil für unser Projekt ins Kalkül: Einerseits verfügt der DMV über einen schlanken und damit flexibel „reformierbaren" Verwaltungsapparat. Zum anderen verbindet den Verband ein guter Kontakt zur „Basis", der die individuelle Betreuung der Verbandsmitglieder bis hin zur Breitensport- und Nachwuchsförderung in den Mittelpunkt stellt. Eine grundsätzlich positive Haltung gegenüber Neuerungen, die diesem Aspekt Rechnung tragen würden, sollte das CRM-Projekt entscheidend voranbringen.

Die Problemstellung, mit der sich der DMV bereits seit Langem konfrontiert sah, hatte sich in den vergangenen Jahren weiter verschärft. Basierend auf einer seit mehr als 25 Jahren eingesetzten Datenbank-Applikation erwies sich die Bearbeitung routinemäßiger Verwaltungsaufgaben als zunehmend schwierig. Zahlreiche Kontaktmaßnahmen und Informationsdienste, die heute zum standardmäßigen Kommunikationsrepertoire jedes Unternehmens zählen, konnten weder geplant noch realisiert werden. Da das vom Verband eingesetzte Altsystem keine automatisierte Verarbeitung von E-Mail-Daten ermöglichte, waren beispielsweise thematische Massenmailings oder ein zielgruppenselektierter Informationsversand nicht durchführbar.

Insgesamt erforderte das Datenbanksystem einen überdurchschnittlich hohen Zeit- und Kostenaufwand. Die manuelle Pflege von Daten und Dokumenten gehörte zum unumgänglichen Prozedere im Alltagsgeschäft und führte zu einer redundanten Datenhaltung in mehreren Systemen. Eine Vernetzung vorhandener Datensätze mit anderen Arbeitsfeldern der Verbandsverwaltung war nicht möglich. Aus diesem eingeschränkten Handlungsspielraum heraus ergab sich immer öfter das Erfordernis, externe Dienstleister zur Realisierung zusätzlicher Verwaltungs-, PR- oder Marketingaktivitäten heranzuziehen. Und letztlich verschärfte sich die bestehende Problematik zusätzlich durch die zunehmende Störanfälligkeit des in die Jahre gekommenen Altsystems, das eine reibungslose Prozessbearbeitung kaum noch gewährleisten konnte.

In 2009 hatte beim Deutschen Motorsportverband die dereinst innovative Technologie der 70er-Jahre endgültig ausgedient. Effizienz, Transparenz und Flexibilität setzten wir als neue Maßstäbe für eine zukunftsfähige technologische Neuausrichtung.

AUF DER SUCHE NACH DEM PASSGENAUEN LÖSUNGSKONZEPT

Nach eingehender Marktsondierung und erster Vorauswahl kompatibler Systeme sahen wir im Fuldaer IT-Beratungsunternehmen ECOPLAN den geeigneten Partner zur Umsetzung unseres anvisierten CRM-Projektes. Über 15 Jahre CRM-Projekterfahrung im Verbandswesen fundamentierten ein passgenaues Lösungskonzept, dessen DMV-spezifische Anforderungen in gemeinsamen Gesprächen mit Verbandsleitung und Anwendern final definiert wurden.

SCHNELL, FLEXIBEL, INDIVIDUELL – DER VERBAND ALS BASISNAHER PARTNER

Als Resultat einer ersten Status quo-Analyse ließ sich die grundlegende Zielsetzung der zukünftigen Verbandsarbeit rasch fixieren: Schneller, flexibler, individueller will der Deutsche Motorsportverband seine Rolle als basisnaher Partner seiner Mitglieder stärken und langfristig weiter ausbauen.

Aus dieser strategischen Formulierung heraus konnten bereits erste konkrete Leistungsanforderungen an die zukünftig eingesetzte Software IVIS (Integriertes Verbandsinformations- und Steuerungssystem) abgeleitet werden. Im Fokus stand dabei zunächst die ganzheitliche Prozessoptimierung im Verwaltungsapparat des DMV.

Das neue Mitgliederverwaltungssystem sollte im ersten Schritt bereits etablierte Prozesse vereinfachen und damit deren Effizienz erhöhen. Grundlage hierfür bildete die lückenlose Digitalisierung bis dato manuell bearbeiteter Teilschritte. Insbesondere von dieser Umstellung betroffen waren Abrechnungsprozesse der Mitgliedschaften, die bei einer Größenordnung von rund 20.000 Mitgliedern einen der gewichtigsten Leistungsfaktoren unserer Verbandsverwaltung darstellten. Automatisierte Tarifstaffelungen und -anpassungen ermöglichten nun korrekt personalisierte Abrechnungsverfahren auf Knopfdruck, die alle relevanten Parameter (Mitgliedsart, Anzahl der Leistungsnehmer z. B. bei Familienversicherungen usw.) integrierten. Gleichzeitig flexibilisierte sich der Zahlungsverkehr durch Schaffung neuer Banken-Schnittstellen, die einerseits eine vollautomatisierte Abwicklung aller Abbuchungsvorgänge erlaubten, andererseits alle relevanten Teilschritte im Rechnungsprozess exakt nachvollziehbar und somit kontrollierbar machten. Sofort-Informationen über den Status quo von Buchungen oder die gewählte Zahlungsart schufen hier Transparenz in einem bis dahin nur sehr aufwendig prüfbaren Prozess.

UNMITTELBARE REAKTIONSFÄHIGKEIT ALS KOMPETENZFAKTOR

Ein deutliches Optimierungspotenzial sahen wir als Verband auch im Genehmigungsverfahren für Veranstaltungen. Rund 600 Veranstaltungen unterschiedlichster Disziplinen – vom Clubevent bis zur Weltmeisterschaft – prüft und genehmigt der Deutsche Motorsportverband jährlich. Neben einer turnusmäßigen Informationsdistribution (beispielsweise an die jeweiligen Landesverbände) zählt die Prüfung von Versicherungsleistungen und Ausstellung zugehöriger Policen an die teilnehmenden Mitglieder zu den zentralen Aufgaben des Veranstaltungsmanagements.

Die Umstellung auf ein elektronisches Abwicklungsverfahren per CRM-Applika-

PRAXISBERICHT

tion brachte zwei entscheidende Vorteile mit sich: Zum einen sah sich der DMV nun in der Lage, zeitnah auch auf kurzfristige Anfragen reagieren und damit den Ansprüchen und Wünschen unserer Mitglieder in optimaler Weise entsprechen zu können. Zum anderen reduzierte sich durch die elektronische Ablösung des postalischen Datenversands der Zeit- und Kostenaufwand eines Genehmigungsverfahrens auf ein Minimum. Dem Ziel, unseren Mitgliedern durch Schnelligkeit und Flexibilität einen spürbaren Mehrwert zu bieten, waren wir damit einen bedeutenden Schritt näher gekommen. Ein beschleunigtes Reaktionsvermögen auf die differenzierter werdenden Anforderungen der Mitgliederbasis betraf jedoch nicht nur singuläre Prozessschritte. Als übergeordnete Zielsetzung der gesamten CRM-Reorganisation hatte der DMV eine deutlich verbesserte Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit mit seinen Mitgliedern und mit potenziellen Neumitgliedern von Beginn an in den Mittelpunkt gestellt.

CRM-SYSTEM ERWEITERT DEN KOMMUNIKATIVEN HANDLUNGSSPIELRAUM DES VERBANDES

Mit Einführung des CRM-Projektes justierte der Verband seine Gesamtkommunikation im Sinne einer gezielten Mitgliederbindungs- und -gewinnungsstrategie neu. Für die Umsetzung bot das Integrierte Verbandsinformations- und Steuerungssystem IVIS dabei die optimale Lösung. Hatte das technologische Altsystem in der Vergangenheit zu einer stark restriktiven Verwertung vorhandener Daten geführt, eröffnete sich uns nun ein weiter Handlungsspielraum mit zahlreichen kommunikativen Aktionsalternativen.

IVIS ermöglichte auf Basis vernetzter Prozesse erstmals eine effektive Nutzbarmachung von Daten, Kontakten und Mitgliederhistorien. Selektive Anwendungen (beispielsweise die Klassifikation nach Lizenzstatus) lieferten jederzeit abrufbare Reports, die als Informationsgrundlage für eine differenzierte, zielgruppenspezifische Ansprache herangezogen werden konnten. Unterschiedliche Interessengruppen innerhalb des Verbandes (beispielsweise differenziert nach der jeweils favorisierten Motorsportdisziplin) ließen sich nachfolgend mühelos selektieren. Somit können Mitglieder und Interessierte via maßgeschneiderten Newsletter informiert werden. Individuelle Dienstleistung mit maximaler Relevanz für den Einzelnen etablierte sich damit als wirkungsvolles Instrument der Mitgliederbindung. Parallel wurde der Einsatz bereits bestehender medialer Formate zur Informationsdistribution in einigen Bereichen beibehalten. Mailings, Newsletter und Rundschreiben ergänzten so den postalischen Versand und die systemgestützte Publikation des Verbandsmagazins.

Ein bedeutendes Potenzial zur Neugewinnung von Mitgliedern eröffnete sich fast schon „nebenbei“: Verfügte der Verband zwar in der Vergangenheit bereits über alle mit ihm in Kontakt stehenden Personendaten, so ließen sich diese nun erstmals professionell systematisieren und zur Erstellung von Personenprofilen heranziehen. Spezifiziert werden konnte nun beispielsweise auch, ob ein gelisteter Fahrer einer Veranstaltung gleichzeitig registriertes Mitglied des DMV ist oder nicht. Auf diese Weise konnte der Verband ein bereits vorhandenes, jedoch bislang „unbearbeitetes“ Adressatenfeld für die Mitglieder-Akquise neu erschließen.

Retrospektiv lässt sich resümieren, dass sich der in- wie externen Verbandskommunikation mit Implementierung des neuen CRM-Systems eine ungeahnte Bandbreite neuer Ansätze im Mitgliedermanagement anboten – beginnend mit der Möglichkeit zur zielgerichteten Informationsrecherche über die Ad-hoc-Kommunikation mit Mitgliedern und Dienstleistern bis hin zur professionellen Planung und Abwicklung von Marketing-Aktivitäten und PR-Kampagnen.

KONTINUITÄT IM AUSBAU BEDARFSGERECHTER SERVICE-LEISTUNGEN

Ein gutes Dreivierteljahr nach Einführung des neuen CRM-Systems sehen wir uns heute in unserer Entscheidung für eine strukturelle und technologische Neuausrichtung unseres Mitgliedermanagements bestätigt. Im operativen Tagesgeschäft zeigte die effizientere Prozessbearbeitung schon nach kurzer Zeit sichtbare Erfolge; mittel- bis langfristig ist von einer Optimierung des Verwaltungs- und Kommunikationsapparates auszugehen. Mit Blick auf eine breitere Aufstellung und zukunftsfähige Positionierung eines Verbandes im Wettbewerb ist der konsequente Ausbau bedarfsgerechter Service-Leistungen von entscheidender Relevanz. Für uns als Verband, der sich seinen Mitgliedern als persönlicher und verlässlich ansprechbarer Partner in allen Belangen des Motorsports verpflichtet fühlt, gilt dies besonders. ■

WEITERE INFOS

Deutscher Motorsport Verband e.V.
Manfred Bauch, Projektleiter
Otto-Fleck-Schneise 12
60528 Frankfurt am Main
Telefon: (069) 69 50 020
→ dmv@dmv-motorsport.de
→ www.dmv-motorsport.de

ECOPLAN GmbH
Am Alten Schlachthof 4,
36037 Fulda
Telefon: (06 61) 96 50–0
→ info@ecoplan.de
→ www.ecoplan.de