



Integration ist das Stichwort. Auch könnten wir sagen: Es wächst zusammengehört, was zusammengehört. Dass wir diesen – vormals politischen – Ausspruch in Bezug auf Verbandssoftware anwenden können, zeigt viel Gutes. Die speziellen Anforderungen von Verbänden an die eingesetzte Software haben eine weitere Spezialisierung in den Markt der Verbandssoftware gebracht. Gleichzeitig wächst der Markt und mehr Produkte stehen dem verbandlichen Entscheider zur Verfügung. Drittens verschwimmen die Grenzen zwischen klassischer Software zur Mitglieder- und Verbandsverwaltung und der Zusammenarbeit der Mitglieder untereinander: Über Organisations- und Gremiengrenzen hinweg, integrieren die Lösungen viele Prozesse und vereinfachen die Arbeit in den Geschäftsstellen weiter.

## Software für Verbände 2012: Verbandssoftware goes online

### ANFORDERUNGEN AN VERBANDSSOFTWARE

Mit knapp 60 verschiedenen Produkten ist die diesjährige Produktübersicht „Software für Verbände“ weitaus umfassender und größer als noch in den Jahren zuvor. Diese Breite erwächst auch daraus, dass die vielfältigen Anforderungen in den jeweiligen Organisationen unterschiedliche Softwareprodukte hervorbringen. Diese große Variation macht es wahrscheinlich, dass die „richtige“ Software für jeden dabei ist. Die Kunst für einen Verband liegt darin, genau diese richtige Software für seine Belange zu identifizieren.

Was die Software leisten soll, scheint erst mal klar zu sein. Die Arbeit in der Geschäftsstelle vereinfachen. Von der Mitgliederverwaltung und dem Beitrags-

inkasso über die Abonnentenverwaltung der Verbandszeitschrift bis zur Seminar- und Veranstaltungsverwaltung sollen die wesentlichen Prozesse abgebildet werden. Auch helfen die Produkte, die Kommunikation mit den Mitgliedern zu vereinfachen, indem sie beispielsweise Ausschüssen und Gremien nach vordefinierten Kriterien Dokumente zur Verfügung stellen, diese in einem internen Mitgliederbereich ablegen oder auch Teile des Internetauftritts des Verbandes pflegen.

### DIE INTEGRATION DER VERSCHIEDENEN BEREICHE

Was in den vergangenen Jahren begann, die Integration verschiedener Bereiche, hat sich weiter fortgesetzt. Neh-

men wir ein Beispiel: Die Anmeldung zu einer Verbandsveranstaltung geschieht im internen Bereich des Internetauftritts eines Verbandes online durch das Mitglied, welches bei dieser Gelegenheit seine Stammdaten korrigiert. Stimmt die Telefonnummer noch oder hat sich der Ansprechpartner geändert? Diese Information ist zeitgleich für die Mitarbeiter der Geschäftsstelle einsehbar, die von der Software auf die Änderungen hingewiesen werden und ein Begrüßungsschreiben verschicken, welches – rein automatisch – auf die folgende Mitgliederversammlung hinweist und ein für den Verband aktuelles Diskussionspapier benennt. Dies kann direkt im Mitgliederbereich bearbeitet und diskutiert werden, sodass noch vor der Beginn der Mitgliederversammlung

ein breit akzeptiertes Konzeptpapier zur Verfügung steht. Diese „Eskalationskette“, dass die Änderung von Mitgliedsdaten recht klar abgegrenzte Arbeitsschritte nach sich zieht, kann Verbandssoftware abbilden und damit den Mitarbeiter in der Geschäftsstelle entlasten.

### DIE AUSWAHL DER MODERNEN VERBANDSSOFTWARE

Mit dieser – und das vorherige Beispiel ist einfach – Vorstellung von Möglichkeiten moderner Verbandssoftware rückt die richtige Auswahl noch mehr als in der Vergangenheit in den Mittelpunkt. Fehlentscheidungen bedingen einen hohen Korrekturaufwand und sind kostenintensiv. Gleichzeitig stellt die Einführung einer neuen Verbandssoftware auch einen Motivationsschub dar: Althergebrachte Prozesse können auf den Prüfstand gestellt und verschlankt werden.

Bei jeder Software-Implementierung stehen ganz im Grundsatz zwei Wege offen. Der hausinterne Programmierer erstellt eine hochspezielle „Inselösung“ oder der Verband greift auf Software eines Anbieters zurück. Mit zunehmendem Projektfortschritt entfernen sich beide Wege zunehmend voneinander: Bei einer „Inselösung“ für die sehr konkrete Lage in einer Organisation stellt der notwendige Einarbeitungsaufwand externer Berater und Techniker eine Hürde dar. Diese ist umso höher, je länger das System läuft, Anpassungen am laufenden System vorgenommen wurden und Prozesse innerhalb der Geschäftsstelle sich die Erfordernisse angepasst haben. Auf der anderen Seite: Inselösung bedeutet im Idealfall auch effektive Lösung. Darauf reagieren die verschiedenen Produkte in unserer diesjährigen Übersicht. Neben der Bereitstellung eines Basis-Tools werden unterschiedlichste Module, Erweiterungen, Spezialisierungen angeboten, um so eine Brücke von der passgenauen Inselösung zur klassischen Verbandssoftware zu schlagen.

### CHECKLISTE SOFTWARE

1. Wie strukturiert sich die interne Organisation?	Ja	Nein
Sind Kompetenzen klar geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Greift das Management häufig ein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie sind die Verfahren zur Entscheidungsfindung?		
Welche Gremien sind bei Entscheidungen und bei Kontrollen betroffen?		
Welche Form der Projektorganisation wurde vereinbart?		
2. Wie ist das technische Umfeld?	Ja	Nein
Sind die Arbeitsplätze mit modernen Geräten ausgestattet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stehen komfortable Tools zur Verfügung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie ist die Unterstützung durch das Rechenzentrum?		
Wie stabil sind die Systeme?		
Wie ist die Performance der Systeme?		
3. Welche Personen sind beteiligt?	Ja	Nein
Wie hoch ist der Anteil erfahrener Mitarbeiter, und wie hoch ist der Anteil an „Einsteigern“?		
Ist das Arbeitsklima förderlich für die Effektivität?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie ist die Zusammenarbeit zwischen Menschen aus verschiedenen Bereichen oder Abteilungen?		
Sind ausreichend Mitarbeiter verfügbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie ist die Motivation im Hinblick auf die Aufgabe?		
Wie hoch ist der Anteil externer (unbekannter?) Mitarbeiter/Freelancer?		
4. Wie groß ist das Projekt?	Ja	Nein
Ist die Aufgabe noch für die Beteiligten überschaubar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die Arbeitsgebiete klar gegliedert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie viel Kommunikation ist mit anderen Bereichen und mit externen Stellen zu erwarten?		
Kennen die Mitarbeiter die Bedeutung ihres Arbeitsbereiches für die Gesamtaufgabe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wie lange wird das Projekt dauern?	Ja	Nein
Sind wirtschaftliche oder politische Änderungen mit Einwirkungen auf das Projekt zu erwarten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist mit technischen Änderungen zu rechnen (z. B. neue Rechner, neue Systeme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind personelle Änderungen (z. B. Ruhestand, Beförderungen, Kündigungen) zu erwarten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist mit Änderungen der strategischen Unternehmensziele zu rechnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Spätestens hier wird deutlich, dass die Krux in der Software-Auswahl sowohl in der Auswahl der technischen Lösung als auch der Identifikation des präferierten Anbieters mit dem Angebot an Erweiterungen und Modulen besteht, ebenso wie darüber der menschliche Faktor nicht vergessen werden darf. Es sind die Mitarbeiter, die mit der Software umgehen müssen, es sind dieselben Mitarbeiter, die hilfreich mit Tipps und Erfahrungswerten zur Seite stehen können, es sind auch genau diese Mitarbeiter, die aus einer perfekten Lösung eine Investitionsruine machen können, wenn sie die Nutzung verweigern.

**EINFÜHRUNG EINER NEUEN SOFTWARE**

Der Weg, eine neue Software in der Geschäftsstelle einzuführen, beginnt mit einer sogenannten Umfeld-Analyse. Ein paar Eckdaten aus unserer Erfahrung mögen dabei hilfreich sein: Es gibt einen relevanten Unterschied zwischen Mitarbeiter-Zeit und Kalender-Zeit. Fünf Mitarbeiter-Tage, eine Arbeitswoche, sind kalendarisch mit fünf Arbeitstagen zu jeweils etwa acht Stunden bemessen. Wenn Zeitpläne auf dieser Basis entwickelt werden, vernachlässigt dies die Sicht der Mitarbeiter. Für sie gelten subjektiv andere Zeiten. Eine Woche besteht aus vier Tagen, dieser jeweils aus sechs Stunden. Im besten

Fall. Eine von der Projektleitung mit fünf vollen Arbeitstagen projektierte Aufgabe endet nicht am Freitag, wenn sie montags begonnen wurde. Sondern am Donnerstag der Folgeweche! Zumal bei diesen Zeitkalkulationen immer auch bedacht werden sollte, dass in der Regel kein Mitarbeiter einhundertprozentig sich mit der Einführung einer Software beschäftigen kann. Das Tagesgeschäft kann nicht liegen bleiben und Anfragen von Mitgliedern wollen ebenso beantwortet werden. Insofern sind längere Zeithorizonte immer realistischer und letztlich zielführender als eine Hausruckaktion.

**WICHTIG: KLARE VERANTWORTLICHKEITEN**

Um den komplexen Auswahlprozess auf dieser Entscheidungsebene möglichst schlank zu halten, sind klare Verantwortlichkeiten zu bestimmen und die Beteiligten bereits in dieser Phase einzubinden. Sinnvollerweise sollte sich die Beteiligung nicht nur an der Budgethoheit festmachen, sondern auch den alltäglichen Einsatz berücksichtigen. Zumal regelmäßige Konsultationen der betroffenen Mitarbeiter schon zu Beginn der Einführung das Akzeptanzniveau erhöhen.

Leitfragen, die das Umfeld der Organisation erkunden, fragen daher nach

der internen Organisationsstruktur. Ist sie sehr hierarchisch oder eher flach, wer ist wann und wie an grundsätzlichen Aufgaben beteiligt? In welchem technischen Umfeld bewegt sich der Verband? Wie groß, das heißt, wie personalintensiv ist das Projekt? Wovon schließlich nicht nur abhängt, welche Mitarbeiter vielleicht sogar extra für die Software-Einführung freigestellt werden sollten, sondern schlicht auch die Dauer der Software-Einführung.

Bereits diese kurzen Einsichten machen deutlich, wie wichtig ein ganzheitliches Herangehen an die Einführung einer neuen Software-Umgebung ist, das früher greift als mit der technischen Bewertung. Ob die neue Software sich kompatibel in die bestehende Infrastruktur einpasst, ist eine technisch notwendige Frage. Ob die Software zu den Prozessen in der Geschäftsstelle und zu den Mitarbeitern passt, ist strategisch relevant.

**SIEBEN SCHRITTE UND EINE SOFTWARE**

Der Auswahlprozess einer geeigneten Verbandssoftware gliedert sich in sieben Phasen: von der Orientierung über die Erfassung des Istzustandes bis hin zum Sollzustand.

**1. Orientieren**

Je transparenter dieser Vorgang, desto besser: Oftmals sind Anforderungen an eine Softwarelösung gewissermaßen „versteckt“ – wer regelmäßig von unterwegs auf die Mitgliederdaten und Terminkalender zugreifen möchte oder beispielsweise eine möglichst nahtlose Anbindung mobiler Arbeitsplätze (Laptop, Handheld, Smartphone) nutzen möchte, ist nicht immer auch Hauptansprechpartner für die Pflege der Mitgliederdaten in der Geschäftsstelle. Sich im Umfeld zu orientieren hilft, spätere Fallstricke zu vermeiden und unpraktische Lösungsansätze bereits von Beginn an zu verhindern.



## Online- Verbandsmanagement

# Ihre Zukunft für dynamische Verbandsarbeit



- ★ Sofort einsetzbar
- ★ Persönliche Hotline
- ★ Modularer Aufbau
- ★ Individuell anpassbar
- ★ Nur Internet notwendig

Infos:  
[der-moderne-verband.de](http://der-moderne-verband.de)

See you in Berlin...  
[verbaende.com](http://verbaende.com)  
INFOTAG

Eiko Trausch  
Geschäftsführer  
SEWOBE GmbH

Tel: 0821/455564-145  
[trausch@sewobe.de](mailto:trausch@sewobe.de)

Um den komplexen Auswahlprozess auf der Entscheidungsebene möglichst schlank zu halten, sind klare Verantwortlichkeiten zu bestimmen und alle Beteiligten ab diesem Schritt regelmäßig einzubinden. Sinnvollerweise sollte sich die Beteiligung nicht nur an der Budgethoheit festmachen, sondern auch den konkreten Einsatz berücksichtigen. Zumal regelmäßige Konsultationen der betroffenen Mitarbeiter schon zu Beginn der Einführung das Akzeptanzniveau erhöhen.

### 2. Untersuchen

Spätestens in diesem Schritt werden notwendige Schwerpunkte der Verbandssoftware (Mitgliederverwaltung, Kontaktmanagement (CRM), FiBu, Anbindung

Webseite, Warenwirtschaft, Dokumentenmanagement etc.) identifiziert und Ausschlusskriterien formuliert.

### 3. Funktionen beschreiben

In welche bestehenden Systeme und Arbeitsabläufe soll die Verbandssoftware eingebunden werden? Welche Strukturen des Verbandes sollen überhaupt abgebildet werden? Es wäre mit Kanonen auf Spatzen geschossen, eine Software zu implementieren, deren wesentliche Aufgabe in der detaillierten Ausdifferenzierung von Landes- und Bundesebenen, vielfältigen Gremien und Ausschüssen besteht, wenn eine derartige Tiefe nicht erforderlich ist. Schließlich werden Geschäftsprozesse

### PRODUKTÜBERSICHT 2012 „SOFTWARE FÜR VERBÄNDE“

Es ist bereits gute Tradition, dass der Verbändereport alle zwei Jahre den Markt für Verbandssoftware ausleuchtet und eine Produktübersicht der speziell auf Verbände ausgerichteten Produkte zusammenstellt. Die Produktübersicht gliedert sich dabei in drei Tabellen.

Die erste Tabelle, klassische „Mitglieder- & Verbandsverwaltung“, rückt die Produkte in den Vordergrund, die vor allem die internen Abläufe der Geschäftsstelle verbessern und vereinfachen sollen. Darunter fällt die „klassische Verbandsverwaltung“ wie beispielsweise die allgemeine Verbandsverwaltung, eine Mitgliederverwaltung, das Member Relationship Management und auch internes Gremienmanagement für die Geschäftsstelle.

Die zweite Tabelle richtet den Blick auf Produkte, deren Aufgabe vorrangig darin besteht, die Zusammenarbeit mit und unter den Mitgliedern zu verbessern, und erfasst insofern Produkte aus dem Bereich „(Online-)Zusammenarbeit, Groupware“. Darunter fassen wir Produkte für die Zusammenarbeit in der Geschäftsstelle und auch über Geschäftsstellen und Gremien hinweg (Hauptamt, Ehrenamt) wie z. B. Dokumentenmanagement, Wikis und Online-Zusammenarbeit, Community-Software, Gremienvorbereitung.

Eine dritte Tabelle führt verbandsspezifische Angebote auf, deren Fokus sich auf Content-Management-Systeme für „Internet und Intranet“ richtet, worunter die „Internet-Software“ für Internet- oder Extranet-Lösungen, Content-Management-Systeme oder für Cloud Computing fällt.

Die Produktübersicht finden Sie ab Seite 35.

analysiert, um sicherzustellen, dass das vorhandene Personal den Einsatz als Mittel zur Vereinfachung der bestehenden Arbeitsabläufe erkennt und die Einsatzhürde gering ist.

An dieser Stelle kristallisiert sich eine Funktionsübersicht heraus – geordnet nach Prioritäten werden Anforderungen niedergelegt, die erarbeiteten Lösungen beschrieben und mit den Beteiligten abgestimmt. Diese technische und organisatorische Fundierung bildet die Basis des Pflichtenheftes.

#### 4. Designen

Inwieweit ist die Softwarelösung durch Mitarbeiter in der Geschäftsstelle bedienbar? Nicht zu unterschätzen ist dieser Punkt. Die beste Lösung verfehlt ihr Ziel, wenn die Bedienmasken unübersichtlich sind, wichtige Handgriffe durch unzählige Mausklicks voneinander entfernt liegen oder gar eine unlogische Bedienung den Spaß an der Lösung nimmt. Das Hauptaugenmerk sollte dabei immer

auf dem Grundsatz liegen: Das Werkzeug passt sich der Aufgabe und dem Nutzer an. Niemals der Nutzer dem Werkzeug.

#### 5. Entwickeln

Die mittlerweile gewonnenen Informationen fließen in ein sogenanntes Pflichtenheft, welches transparent die Anforderungen an die Verbandssoftware dar- sowie die technischen Möglichkeiten und Gegebenheiten der Geschäftsstelle vorstellt. Vom Aufbau eines Pflichtenheftes hängt nicht unwesentlich die genaue Beschreibung der Pflichten für den Softwareanbieter ab.

Ähnlich einem klassischen Bewerbungsverfahren zur Besetzung offener Stellen treffen die Verantwortlichen anhand formaler Kriterien aus den Rückmeldungen eine Auswahl von etwa fünf Anbietern. Deren Angebote erfüllen sowohl formale Anforderungen (Erfüllung Grundanforderungen, Abdeckung weiterer Anforderungen, Anpassungsaufwand, erste

Kostenschätzung) wie auch inhaltlich die Eckdaten des Pflichtenheftes. Dieser engere Anbieterkreis wird schließlich um die Abgabe eines detaillierten (kaufmännischen) Angebotes gebeten. Unter Umständen liegt ein aktualisiertes Pflichtenheft vor, welches Basis des Angebotes ist. Gerade in dieser Phase ist ein konformes Pflichtenheft unerlässlich – gegliedert nach klaren Kriterien erfasst es beides: den Ist- und den Sollzustand. Die Brücke zwischen Weg und Ziel schlägt im Idealfall genau ein Angebot der Software-Anbieter.

#### 6. Einführen

Ob es sich um eine Software-Lösung à la carte handelt oder umfangreiche und spezifische Anpassungen eine maßgeschneiderte Lösung hervorbringen, die Einführungsphase ist geprägt von ständigem Auf und Ab. Keine Software ist bei Lieferung oder Installation einsatzbereit. Der Einführungsschritt stellt sicher, dass aus technischer Sicht alle Anforderungen ab-

### VERBAENDE.COM-INFOTAG „SOFTWARE & IT FÜR VERBÄNDE UND ORGANISATIONEN“

Viele Verbände und Organisationen sind auf der Suche nach neuer Software – sei es, um die Vorteile der Neuen Medien im Verband perfekt einzubinden, Gremien- und Arbeitssitzungen zeitsparend zu organisieren oder die Kommunikation mit den Mitgliedern zu verbessern, aber auch bei den Verwaltungsthemen drückt viele der Schuh. Mit der Produktübersicht in dieser Ausgabe des Verbändereport leisten wir einen Beitrag, die Angebote zu sortieren.

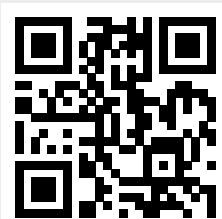


Um Nutzer und Anbieter zusammenzubringen, findet am 27. September 2012 der kostenfreie verbaende.com-INFOTAG „Software & IT für Verbände und Organisationen“ in Berlin statt! Namhafte Anbieter präsentieren dort in einer Fachausstellung und in Vorträgen mit Praxisbeispielen Einblicke in ihre Software- und IT-Anwendungen.

**Der verbaende.com-INFOTAG „Software & IT für Verbände und Organisationen“ findet am 27.09.2012 im dbb forum Berlin (Friedrichstraße 169, 10117 Berlin) statt.**

Teilnehmer können sich schon heute registrieren, um – ausgestattet mit der Produktübersicht aus dieser Ausgabe und ihren Fragen –, mit den Herstellern direkt und einfach in Kontakt zu kommen. Über dreißig Aussteller stehen den Besuchern Rede und Antwort. Die Teilnahme ist für Vertreter von Verbänden und vergleichbaren Organisationen kostenlos! Eine Vorab-Registrierung ist erforderlich.

**Weitere Informationen:** [www.verbaende.com/infotag](http://www.verbaende.com/infotag)



gearbeitet und umgesetzt sind. Vorläufiger Schlusspunkt der Einführung bildet die Endabnahme, die sinnvollerweise nach einer Schulung und Eingewöhnungsphase vorgenommen wird.

### 7. Erfahrungen aufarbeiten

Nicht klar von der tatsächlichen Einführung zu differenzieren, stellt der letzte Schritt, die reflektive Phase, einen wichtigen Grundsatz dar: Wenn alle Beteiligten mit der neuen Software-Lösung arbeiten, die Mitarbeiter in der Nutzung versiert sind, ergeben sich häufig Änderungswünsche, die in der Planung nicht antizipiert wurden. Häufig auch gar nicht hätten bedacht werden können, da umfangreiche Konzepte ein Stück weit „Chaospotenzial“ in sich bergen. Nie läuft immer alles so wie erwartet, technische Hürden oder Inkompatibilitäten versalzen die Suppe. Hier – vor der Endabnahme – gegensteuern zu

können, aus der Praxis zu lernen, wieder auf die Beteiligten zurückzugreifen und Fehlentwicklungen zu korrigieren, macht den letzten Schritt einer erfolgreichen Software-Einführung aus.


Diese sieben Projektschritte finden jederzeit Anwendung – sei es, dass technische Kompetenz im Verband vorhanden ist und eine Eigenlösung programmiert oder auf die professionelle Unterstützung eines Anbieters zurückgegriffen wird. Letztlich unterscheiden sich beide Wege nur in der Ausgestaltung.

### FAZIT

Professionelle Verbandssoftware, die auf die speziellen Bedürfnisse von Verbänden zugeschnitten ist, gibt es am Markt sehr zahlreich. Zudem wächst wahrlich zusammen, was zusammengehört: Die klassische „Mitglieder- & Verbandsverwaltung“ und deren Ausweitung ins Internet zur „(On-

line-)Zusammenarbeit, Groupware und Intranet“ stellen einen nur konsequenten Schritt der Entwicklung dar. Die Auswahl der passenden, den Anforderungen des jeweiligen Verbandes entsprechenden Lösung bedarf einer sorgfältigen Vorbereitung und Planung. Die Größe des Marktes und die Komplexität der Lösungen machen dies dringender denn je: Drum überlege, wer sich (ewig) binde. Der beschriebene systematische Entscheidungsprozess kann die „Brautschau“ nach der richtigen Lösung vereinfachen und helfen, schwer korrigierbare Fehlentscheidungen zu vermeiden. ■ (TR)

### WEITERE INFOS

→ [www.verbaende.com/fachartikel](http://www.verbaende.com/fachartikel)  
(mit  Kennzeichnung: geschützter Bereich für Abonnenten und DGVM-Mitglieder)

### Auszug Agenda:

- Software-Zertifizierung ENTERBRAIN
- SEPA-Umstellung 2013
- ENTERBRAIN 2.0 – neues Design
- u.v.m

Infos und Anmeldung unter:  
[www.enter-services.de](http://www.enter-services.de)



**JETZT ANMELDEN**  
**WORKSHOP**  
**im Bergwerk**  
**Dienstag 18.09.2012**

Tel: 0 60 23 / 96 41-0  
Fax: 0 60 23 / 96 41-11

E-Mail: [info@enter-services.de](mailto:info@enter-services.de)  
Internet: [www.enter-services.de](http://www.enter-services.de)

  
**ENTERBRAIN**  
Programmiert für mehr Möglichkeiten