

A photograph of a group of people at a party. In the foreground, a man in a white shirt and green tie is smiling and holding a large green balloon. Behind him, a woman in a gold dress is also smiling and holding a green balloon. To the right, another man in a white shirt and glasses is smiling and holding a green balloon. The background is slightly blurred, showing other people and more balloons. The overall atmosphere is festive and celebratory.

CRM IST MITGLIEDER- MANAGEMENT

Teil 2 der Serie: CRM im Verband oder „Wenn der Verband wüsste, was der Verband tatsächlich weiß“

Wie in meinem Einführungsartikel (CRM ist Wissensmanagement, oder? Im Verbände-report, Ausgabe 6/2016, Seite 42 ff.) ausgeführt, möchte ich mit dieser Artikelserie in die technischen und organisatorischen Zusammenhänge eines Verbands-CRM-Systems einführen. Insbesondere aber auch darauf hinweisen, was der Verband von einem modernen Verbands-CRM zu erwarten hat und worauf man bei der Einführung eines Verbands-CRM achten sollte.

Wolfgang Holler

Starten will ich mit der Adressverwaltung, dem Fundament und Herzstück eines jeden CRM-Systems.

BESONDERHEITEN EINER MITGLIEDERVERWALTUNG

CRM steht für Customer Relationship Management also dem „Kundenbeziehungsmanagement“. Wie der Name sagt, werden in diesem Kunden aber auch beliebige Kontakte wie Lieferanten, Dienstleister, Pressevertreter, Partnerverbände, Politikvertreter u. v. m. verwaltet. Für einen Verband wäre eigentlich passender das ganze MRM für 'Member Relationship Management' zu benennen, da hier nicht Kunden sondern die Mitglieder im Fokus stehen. Da sich CRM als Begriff auch in der Verbandswelt etabliert hat, bleibe ich in der Folge bei diesem Kürzel. Das Hauptaugenmerk gilt aber der Mitgliederverwaltung und den besonderen Anforderungen eines Verbands.

POTENZIAL UND INTERESSENT

Abhängig vom Verbandstyp, beginnt der Lebenszyklus eines Mitglieds als Potential bzw. Interessent. Damit sind alle

Adressen gemeint, die kein Mitglied sind, aber dafür potenziell infrage kommen. Zur Unterscheidung von den anderen Kontakten werden diese im CRM-System entsprechend gekennzeichnet.

Der darauf aufbauende Vorgang zur Mitgliedergewinnung ist recht unterschiedlich. Er geht von regelmäßigen Rundschreiben, Veranstaltungseinladungen, Telefonmarketing bis hin zu Besuchs- und Kontakt-Management. Dies sind typische Eigenschaften der meisten Standard-CRM-Systeme und brauchen deshalb hier nicht weiter betrachtet zu werden.

GEWINNUNG EINES NEUEN MITGLIEDES

Die Besonderheiten eines Verbandes starten beim Eintritt eines Mitglieds. Der einfache Teil beginnt mit der Pflege des Eintrittsdatums, der Vergabe der Mitgliedsnummer und der entsprechenden Zuordnung zum verantwortlichen Verband, sofern Sie mehrere Interessengruppen repräsentieren.

Komplex wird es im Regelfall im Anschluss, aufgrund der vielfältigen Tätigkeiten. Aber vor allem durch die Verwendung verschiedener IT-Systeme:

- Für die Abrechnung ist das Mitglied im Fakturierungsprogramm erneut zu pflegen
- Der Zugriff auf das Verbandsportal ist im Contentmanagement freizugeben
- Die Personen sind in spezifische Rundschreiben-Verteiler aufzunehmen
- Eventuelle Gremienmitgliedschaften sind zu pflegen
- etc.

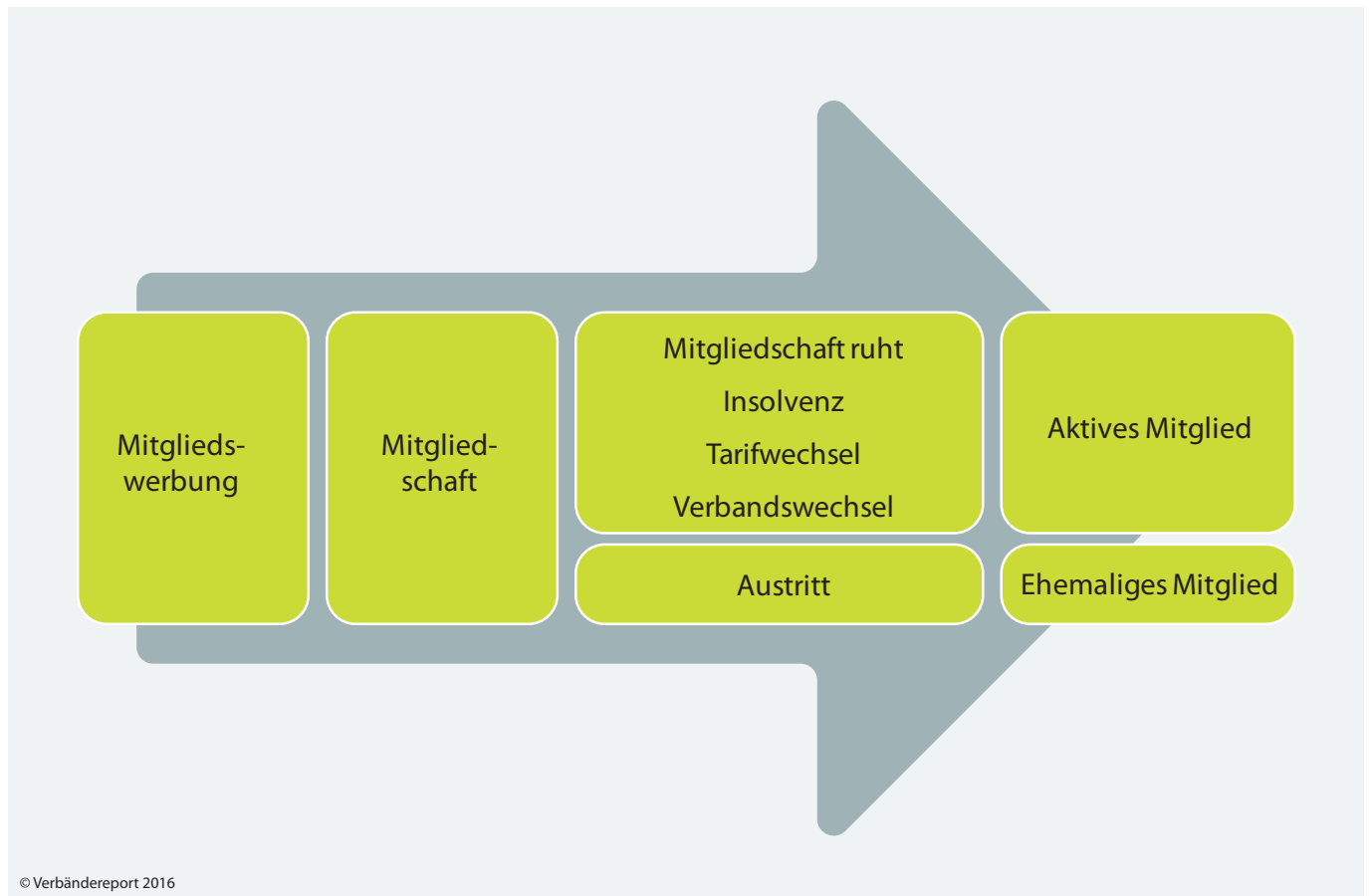
Optimal ist an dieser Stelle ein integriertes System. Da dies aber nicht immer vorliegt und sich das Know-how meistens auf wenige Köpfe konzentriert, ist ein probates Mittel die Pflege von Checklisten. Diese können zum Beispiel direkt bei der Mitgliedergewinnung eingebunden und entsprechend gepflegt werden. Perfekt ist die Verwendung eines Workflowsystems, das aber in der Umsetzung durchaus umfangreich und damit kostenintensiv werden kann. Somit ist es nicht immer die erste Wahl.

VERÄNDERUNGEN DER MITGLIEDERSCHAFT

In der gleichen Form sollte bei Veränderungen wie einer ruhenden Mitglied-

ABBILDUNG 1:

Lebenszyklus eines Mitgliedes im Verband



schaft, Insolvenz, Tarif- bzw. Verbandswechsels sowie der Beendigung einer Mitgliedschaft verfahren werden.

Bei der Beendigung sind dann noch organisatorische Maßnahmen zu berücksichtigen, wenn das Mitglied beispielsweise verschiedene Aufgaben in Gremien oder Ausschüssen innehatte.

ANSCHREIBEN UND MAILINGS

Auch beim Versand von Anschreiben, Serien-Briefen, E-Mails oder Serien-E-Mails haben Verbände spezielle Bedürfnisse. Hier wird besonderer Wert auf eine korrekte Ansprache des Empfängers mit Titel, Ehrenbezeugungen, exakter Jobtitel, Adelstitel, Gremientitel ... gelegt. Dies erfährt dann noch eine Steigerung, da die korrekte Ansprache und die Empfangs-

anschrift abhängig vom Rundschreiben sind. Die Person kann hierbei in der Rolle als Mitglied, Unternehmens- oder Verbandsvertreter, politische Institution, Gremiumsleiter, Privatperson usw. angeschrieben werden. All diese Informationen werden zu diesem Zwecke in der Mitgliederverwaltung benötigt.

VERSCHIEDENE ABSENDER

Auch die Verbandsmitarbeiter verwenden unterschiedliche Adressen. Dies kann im einfachsten Fall der Versand durch die Assistenz im Namen des Vorgesetzten sein. Die komplexe Variante benötigt unterschiedliche Verbandsabsender und abweichende E-Mail-Adressen. Je nachdem, welche Interessengruppe gerade angesprochen wird.

GREMIEN, SCHÖFFENRICHTER UND PERSONALSTATISTIKEN

Die Adressverwaltung ist bei den Verbänden auch das probate Medium zur Pflege von Auszubildenden-, Personal- und sonstigen Statistiken. Ebenso werden Gremienzugehörigkeit und Tätigkeiten als Schöffengerichter aufgezeichnet. Dies gewinnt vor allem Bedeutung, wenn ein Mitglied für seine Tätigkeiten geehrt wird. Im Verband ist dies heute nicht selten ein aufwendiger, manueller Suchprozess, bis alle Informationen für die Ehrung zusammengetragen sind.

MITGLIEDSPORTAL

In der eng vernetzten Welt gewinnt die Einbindung des Mitgliedes in den Verband eine immer höhere Bedeutung.

ZUSAMMEN MIT ALLEN DATEN, DIE INTERN IM VERBAND ENTSTEHEN, SIND DIE VOM MITGLIED SELBST PRODUZIERTEN EIN WICHTIGER INFORMATIONSSCHATZ, DEN ES ZU BERGEN GILT. ZIEL DES VERBANDES SOLLTE ES DESHALB SEIN, DIE IT-WELT DES VERBANDES LANGFRISTIG DARAUFGESICHT ZURICHTEN.

Schwerpunkt ist dabei, neben der eigenen Adresspflege durch das Mitglied, das Abonnieren von Rundschreiben. Dazu gehören auch die Freischaltung von Informationsportalen wie Gremien, Wissen, Recht sowie die Buchung und Pflege der Teilnahme an Veranstaltungen. Diese Informationen werden aber leider noch sehr häufig getrennt und im Rahmen des Internetauftrittes verwaltet. Damit gibt es keinen Bezug zum Mitglied, weshalb diese Informationen mit der Adressverwaltung synchronisiert werden sollten. Optimal ist es, wenn die ganzen Log-in-Informationen und Berechtigungen direkt in der Adressverwaltung gepflegt werden und in das Mitgliederportal integriert ist.

LÜCKENLOSE MITGLIEDERINFORMATION

Zusammen mit allen Daten, die intern im Verband entstehen, sind die vom Mitglied selbst produzierten ein wichtiger Informationsschatz, den es zu bergen gilt. Ziel des Verbandes sollte es deshalb sein, die IT-Welt des Verbandes langfristig darauf auszurichten und die verschiedenen Elemente zu integrieren. Nur so sind zielgerichtete Ansprachen, Auswertungen und eine optimale Mitgliederbindung möglich.

Haben Sie Fragen oder Anregungen, so möchte ich Sie herzlich einladen, mir an wolfgang.holler@verbaende24.de zu schreiben. Gerne beantworte und diskutiere ich diese mit Ihnen. ■

AUTOR

WOLFGANG HOLLER



ist seit den Anfängen der PC-Revolution im Jahre 1981 mit Betriebswirtschaft, EDV- und Software-Technologie vertraut. Im Jahre 1985 ist er Mitbegründer der Firma Haus Weilgut GmbH, der er bis heute als Geschäftsführer und Inhaber vorsteht. Mit der Fokussierung auf IBM Domino im Jahre 1989 stellte er die strategischen Weichen des Unternehmens konsequent in Richtung Standardprodukte für Informations- und Team-Management.

→ www.verbaende24.de



www.verbaende.com/fachartikel (geschützter Bereich für Abonnenten und DGVM-Mitglieder)



Weilgut Verband

Weilgut Verband ist eine modulare Softwarelösung, zugeschnitten auf Mitglieds- und Non-Profit Organisationen.

- CRM für Mitgliedsorganisationen
- Veranstaltungen, Gremien und Planung
- Datei-, E-Mail und Formular Verwaltung
- Rundschreiben, Mitgliederportal und Internetauftritt
- Rechtsbeistand, Abrechnung, Verträge u.v.m.

Kontakt: info@verbaende24.de ■ Tel.: +49 (7243) 54 66-0 ■ Fax: +49 (7243) 54 66-66
Hauptsitz: Haus Weilgut GmbH ■ Marie-Curie-Straße 6 ■ 76275 Ettlingen