



# WIR-QUALITÄTEN IM NETZWERK FÖRDERN

Die Zukunft des Verbandsmanagements im digitalen Zeitalter

Die digitale Vernetzung ändert gerade alles: unsere Kommunikation, unser Vertrauen, unsere Beziehungen. Um Menschen künftig mitzunehmen und für eigene Botschaften zu begeistern, sind Verbände auf Technologien angewiesen, die schnellen Austausch und emotionale Verbundenheit unterstützen. Dies gilt für den Einsatz in der Verbandszentrale genauso, wie für mobile Apps auf Tablets, Smartphones und alles, was künftig einen Internetanschluss haben wird.

Ulrike Rittinger

**G**eht es nach dem renommierten Zukunftsforscher Peter Spiegel, dann befinden wir uns vor einer bedeutenden Kulturwende. War das 20. Jahrhundert noch von einer Ich-Kultur bestimmt, wird das 21. Jahrhundert von einem Megatrend geprägt sein, den die Zukunftsforscher „WeQ“ nennen.

Auch wenn es gegenwärtig nicht auf den ersten Blick so scheint, werden nach und nach unser Denken und Handeln von einer übergreifenden Wir-Kultur beeinflusst sein, so die Forscher. Soziale Innovationen und ungewöhnliche Geschäftsideen werden unser Zusammenleben global verändern. Dabei handelt es sich um eine Wir-Kultur, die den Einzelnen und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellt. Vorboten dieser Wir-Kultur sind die sozialen Medien, die bereits das Teilen von Inhalten zum Grundprinzip unserer täglichen Kommunikation gemacht haben.

Die neue Wir-Kultur dürfte für den Großteil der Verbände eine willkommene Entwicklung sein, orientieren sie

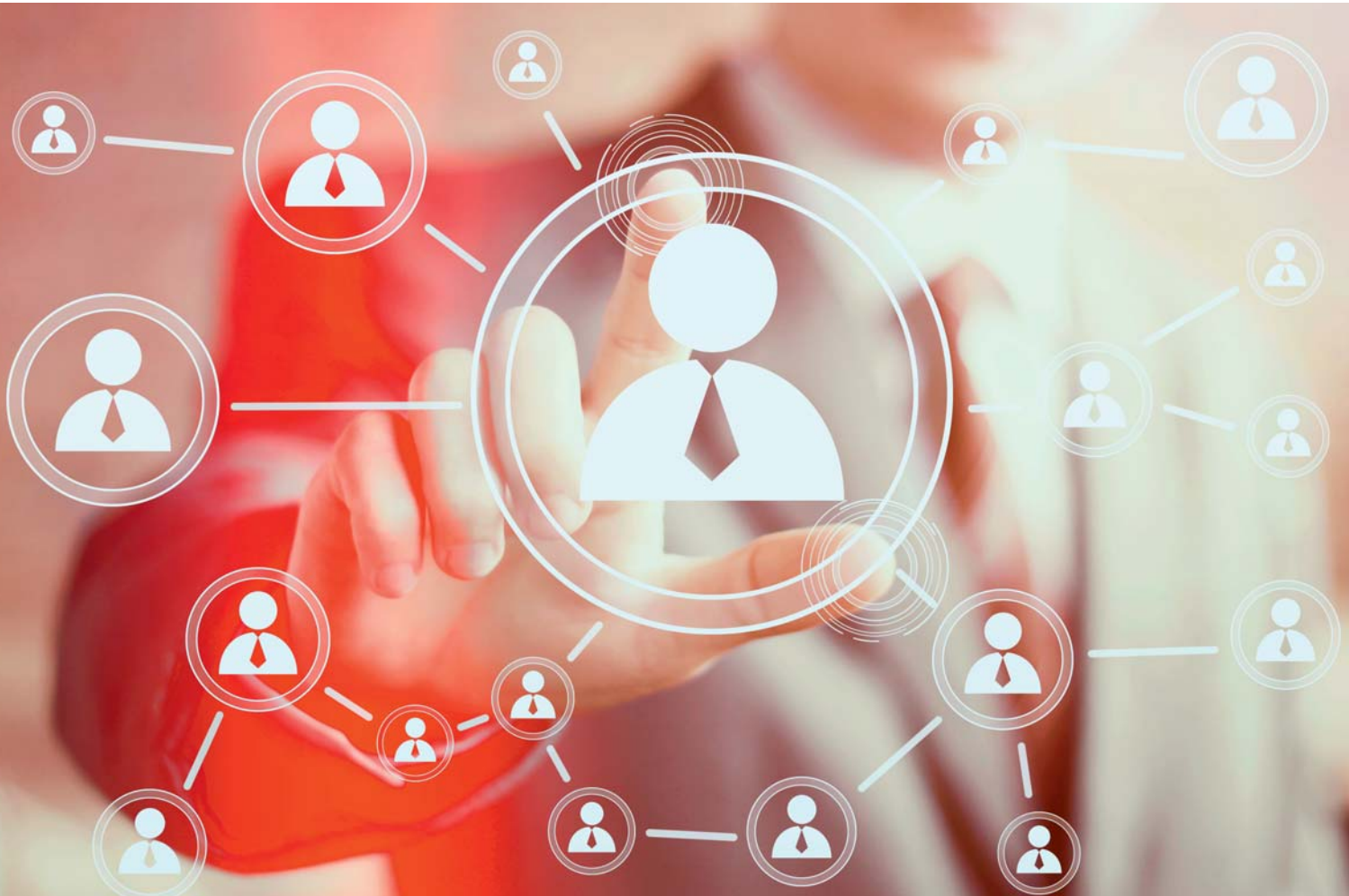
sich doch seit jeher am Gemeinschaftsinteresse ihrer Mitglieder. Gleichzeitig steht fest: Mit dem Abschied von der allgemeinen Ich-Kultur setzt das digitale Informationszeitalter völlig neue Formen der Kollaboration in Gang und schafft neue Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit und den Dialog auf Augenhöhe. Auch die persönlichen Ansprüche verändern sich.

Das Risiko ist eindeutig: Wer den digitalen Wandel verschläft, läuft Gefahr, die Möglichkeiten künftiger Verbandsarbeit zu eliminieren – zum Beispiel aus dem einfachen Grund, den Kontakt zu eigenen Mitgliedern oder anderen Akteuren im Netzwerk zu verlieren.

Doch welche Kriterien spielen bei der Auswahl der passenden digitalen Werkzeuge und Plattformen überhaupt eine Rolle? Welche Eigenschaften unterscheidet beispielsweise eine zukunftsorientierte Verbandsmanagementlösung von antiquierten Programmen? Welche Funktionen sind für einen Verband, einen Verein oder eine gemeinnützige Organisation bereits heute unverzichtbar?

## VERTRAUENSWÜRDIGKEIT IST DIE BASIS

Als Erstes braucht es also vor allen Dingen eines: Vertrauen. Als Folge der jüngsten Affären rund um die digitale Abhörpraxis von Geheimdiensten wird der digital agierende Mensch künftig nur noch Organisationen das Vertrauen schenken, die den vertrauenswürdigen Umgang mit seinen persönlichen Daten gewährleisten. Diese Erkenntnis hat für die Verbände beträchtliche Konsequenzen. Sind die gesammelten Daten der eigenen Mitglieder tatsächlich vor dem Zugriff Dritter sicher? Wo und nach welchen gesetzlichen Richtlinien werden überhaupt die Daten der eigenen Mitglieder gespeichert? In jedem Fall empfiehlt es sich, beim eigenen Dienstleister konkret nachzufragen, wie die Daten verschlüsselt werden, ob für ausländische Geheimdienste Zugang über sogenannte „Backdoors“ besteht und ob die Lösungen über ein ausgefeiltes Rechtssystem verfügen, das Datenmissbrauch effektiv vorbeugt. Verbände können sicher sein, dass ihre Mitglieder früher oder später genau an



dieser Stelle nachhaken werden. Damit bei der Übertragung von sensiblen Mitglieder- und Projektinformationen oder bei Geräteverlust kein Sicherheitsrisiko entsteht, sollte eine Verbandslösung über hohe Sicherheitsstandards verfügen, wie beispielsweise die Verschlüsselungstechnologie SSL und eine gesicherte Benutzerauthentifizierung.

#### WIE VERBÄNDE VERBANDS-MANAGEMENT MOBIL EINSETZEN

Die hohe Verbreitung mobiler Endgeräte beschleunigt die Kommunikationsgeschwindigkeit; immer schnellere Breitbandgeschwindigkeiten tun ihr Übriges. Mitglieder, aber auch Verbandsmitarbeiter erwarten stets schnellere Rückmeldungen. Geschieht dies nicht,

ist oft Unzufriedenheit die Folge. Da sich zudem die Arbeitsweise in den letzten Jahren grundlegend verändert hat, benötigen Mitarbeiter flexiblen Zugriff auf alle wichtigen Informationen – für Termine vor Ort, für die Arbeit in den Regionalgruppen, im Homeoffice oder auf Geschäftsreisen.

Um unter diesen Rahmenbedingungen Mitglieder langfristig begeistern und binden zu können, sind aktive und systematische Maßnahmen notwendig. Hier ist der Einsatz von mobilen Software-Lösungen für Mitgliedermanagement (CRM) elementar, die auf die individuellen Anforderungen des Verbands zugeschnitten und auch von unterwegs intuitiv bedienbar sind. Durch eine Digitalisierung von externen und internen

Prozessen, die auch mobil funktionieren, bleiben Verbände flexibel, um die neuen Anforderungen der Mitglieder an den Verbandsservice zu erfüllen.

#### KLASSISCH ODER MOBIL?

Klar ist: Nach wie vor werden Mitarbeiter in einer Geschäftsstelle ganz klassisch mit ihren vorhandenen Desktop-PCs Verbandsmanagement-Lösungen nutzen und Prozesse steuern. Eine ausgereifte Verbandslösung hat jedoch den Vorteil, dass sie auch mobil funktioniert, und zwar in Form von individuell anpassbaren Apps auf Tablets und Smartphones. So können zum Beispiel unterwegs oder auf einer externen Veranstaltung Kontaktinformationen verwaltet, Daten ausgewertet und erfasst, und es kann mit



Mitgliedern und Mitarbeitern optimal kommuniziert werden – egal, wann und von wo.

Mithilfe von mobilen Apps können sogar ehrenamtliche Mitarbeiter, Regionalleiter, externe Dienstleister oder Außenstellenmitarbeiter ohne großen Aufwand in das bestehende Netzwerk einbezogen werden und die Verbandslösung für ihre Aufgaben nutzen. Die Praxis hat gezeigt, dass für diese Zielgruppe Apps sinnvoll sind, deren Funktionsumfang sich auf die jeweiligen Bedürfnisse schnell und einfach anpassen lässt.

### Mitglieder gewinnen

Eine ausgereifte Verbandslösung vereinfacht die gezielte und individuelle Ansprache von bestehenden und potenziellen Mitgliedern. Wichtig zu beachten: Informationen sollten übersichtlich gebündelt werden und die Mitarbeiter bei der Auswahl der passgenauen Kommunikationswerkzeuge unterstützen, um Mitglieder professionell anzusprechen. Gerade von unterwegs sollten Mitgliederinformationen einfach abrufbar sein, damit Verbandsmitarbeiter und Geschäftsführer bei ihren Vor-Ort-Terminen überzeugen.

### Mitglieder nachhaltig binden

Eine zentrale Verbandslösung kann auch dabei helfen, auf Mitglieder- und Serviceanfragen viel unmittelbarer zu reagieren. Geschäftsprozesse werden effizienter, indem administrative Aufgaben schneller abgewickelt werden können. Telefonnotizen lassen sich direkt im Anschluss an Telefonate in der Mitgliederakte hinterlegen, Termine durch mobilen Zugriff auf verschiedene Kalenderansichten vereinbaren oder neue Aufgaben im Team koordinieren.

### Daten einfacher pflegen

Wichtige Mitglieder- und Projektdaten sollten zentral abgelegt und auch von unterwegs gepflegt werden können. Dies spart Zeit bei der Verwaltung von Informationen und erleichtert die Kommunikation sowohl intern als auch extern.

### Öffentliche Wirksamkeit steigern

Nicht zuletzt profitiert das Verbandsimage durch gut informierte Mitarbeiter und professionellen Service. Ein kompetentes Team, das Hand in Hand arbeitet, sorgt für ein positives Arbeitsklima und eine positive Außenwahrnehmung.

### Autorisierter Zugriff für Externe

Dezentrale Strukturen von Verbänden, wie etwa Bezirksgruppen, regionale Ortsverbände, aber auch die Einbindung von externen Dienstleistern, erfordern eine Mandantenfähigkeit. Der Zugriff auf relevante Daten sollte in jedem Fall gewährleistet sein. Dabei muss klar definiert werden, wer auf welche Daten autorisierten Zugriff hat und wer nicht.

### Anreicherung von Daten – rechtskonform

Die Digitalisierung bietet Verbänden die Möglichkeit, die gesammelten Daten vielfältig zu nutzen, zum Beispiel, um den Erfolg der eigenen Veranstaltungen zu messen oder sogar eigene Daten mit externen Zusatzinformationen anzureichern. War es etwa bis vor Kurzem eine stundenlange Fleißaufgabe, die Adressen der eigenen Verbandskontakte auf dem neuesten Stand zu halten, aktualisieren heute erste Software-Lösungen automatisch die vorhandenen Adressdaten oder stellen bei Bedarf Bonitätsauskünfte, Handelsregisterauszüge oder Social Media News zu einem Unternehmen zur Verfügung. Über die freie Referenzdatenbank unternehmensverzeichnis.org können Nutzer über das Internet Geschäftskontakte auch manuell überprüfen. Entscheidend bei der Anreicherung von Informationen ist neben den technischen Möglichkeiten der Rechts- und Sicherheitsaspekt – nicht alles, was technisch möglich ist, ist auch rechtlich einwandfrei. Eine spezifische Verbandslösung, die ähnlich einer CRM-Lösung als zentrale Lösung im Verband eingesetzt wird, bietet nach wie vor die sicherste Variante, um Daten rechtskonform aufzubewahren.

**Haus Weilgut**  
COMPUTER CONCEPTION GMBH

„Bringen Sie Ihren Verband zu Ihren Mitgliedern!  
Zusammengehörigkeit leicht gemacht.“



## 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](mailto: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



WER DEN DIGITALEN WANDEL VERSCHLÄFT, LÄUFT  
GEFAHR, DIE MÖGLICHKEITEN KÜNFTIGER  
VERBANDSARBEIT ZU ELIMINIEREN – ZUM BEISPIEL AUS  
DEM EINFACHEN GRUND, DEN KONTAKT ZU EIGENEN  
MITGLIEDERN ODER ANDEREN AKTEUREN IM NETZWERK  
ZU VERLIEREN.

---

### Anforderungen überprüfen

Welche Anforderungen sollte eine Verbandslösung noch erfüllen? Die folgenden Punkte fassen weitere Eigenschaften zusammen, die ein zukunftssicheres, mobiles Verbandsmanagement erfüllen sollte.

### Akzeptanz durch intuitive Bedienung

Der Aufbau und die Benutzerführung der Software sollten selbsterklärend sein, damit sich der Nutzer ohne lange Einarbeitung zurechtfindet. Egal, ob mit Tastatur und Maus, per Touch oder Multitouch – wenn die Nutzer einer Software eine positive User Experience haben, dann überträgt sich die Zufriedenheit bei der Anwendung auch auf die Arbeit im Team und das gemeinsame Wirgefühl.

### Bedarfsorientierte Individualisierung

Ein Verbandsgeschäftsführer hat andere Anforderungen an den Funktionsumfang einer mobilen App als ein ehrenamtlicher Mitarbeiter. Und ein Geschäftsstellen-Mitarbeiter greift wiederum auf andere Funktionen zurück als ein Veranstaltungsreferent. Daher ist es notwendig, dass sich die Verbandsmanagement-Lösung an unterschiedliche Bedürfnisse und Nutzertypen individuell anpassen lässt.

### Offline-Zugriff durch Synchronisation

Alle wichtigen Daten wie Adressen oder Termine sollten unterwegs und offline zur Verfügung stehen. Bei Bedarf sollten diese direkt bearbeitet und gepflegt werden können. Ein Datenabgleich zwischen z. B. einem Notebook und der Firmenzentrale sollte per Replikation möglich sein.

### Einheitliches „Look & Feel“ auf allen Betriebssystemen

In Verbänden sind häufig unterschiedliche Endgeräte und Betriebssysteme im Einsatz. Nicht zuletzt deshalb, weil immer mehr Mitarbeiter ihre privaten Smartphones oder Tablets auch zu Geschäfts-



Damit das mobile CRM von den Anwendern akzeptiert und über alle Endgeräte hinweg genutzt wird, sollte das Design der Softwareoberfläche auf jedem Betriebssystem gleich aussehen und sich automatisch an die verschiedenen Displaygrößen der Endgeräte anpassen.

zwecken einsetzen. Egal ob iOS, Android, Windows 8 oder Browser: Damit das mobile CRM von den Anwendern akzeptiert und über alle Endgeräte hinweg genutzt wird, sollte das Design der Softwareoberfläche auf jedem Betriebssystem gleich aussehen und sich automatisch an die verschiedenen Displaygrößen der Endgeräte anpassen.

### DAS WIR GESTALTEN – SINNVOLL UND MITGLIEDERBEZOGEN

Zusammengefasst lässt sich sagen: Eine zukunftsorientierte Softwarelösung unterstützt dann am besten die Verbandsaktivitäten, wenn sie die unterschiedlichen Rollen individuell abbildet, mobil sicher und zuverlässig eingesetzt werden kann und die vielfältigen Prozesse der Verbandsarbeit im Sinne der Mitarbeiter und Mitglieder vereinfacht und beschleunigt. Sind diese Voraussetzungen erfüllt,

gehören die Verbände eindeutig zu den Gewinnern des digitalen Zeitalters und dienen auf diese Weise ihren Mitgliedern als Referenz und Vorreiter. ■

## AUTOR

### ULRIKE RITTINGER



arbeitet als Leiterin Vertrieb für Netzwerkorganisationen beim führenden CRM-Hersteller CAS Software AG. Sie zeigt Ihnen auf, wie Sie mit der passenden Software-Lösung Ihren Verband erfolgreich machen.

→ [ulrike.rittinger@cas.de](mailto:ulrike.rittinger@cas.de)

→ [www.cas-communities.de](http://www.cas-communities.de)



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