

CRM – ein zentraler Erfolgsfaktor für effektive Verbandsarbeit

Diagnose, Auswahl, Einführung

Die Problemstellung

Die Anforderungen an eine effektive Verbandsarbeit entstehen aus den Erwartungen der Mitglieder an die Leistungen des Verbandes (was ist der Mehrwert aus einer Mitgliedschaft?) und an seine Fähigkeiten zu Repräsentanz und Einflussnahme im politischen und wirtschaftlichen Umfeld der vertretenen Branche bzw. Berufsgruppe (Wie behauptet sich der Verband im Wettbewerb um Image und Einfluss?).

Die Anforderungen zielen auf eine konsequente Mitgliederorientierung und ein darauf ausgerichtetes Mitgliedermanagement. Die Kernfrage lautet: Welches sind die zentralen Geschäftsprozesse für ein effektives Mitgliedermanagement und wie lassen sich diese effizient unterstützen?

Die Lösungen liegen in CRM-Software-Systemen, die die Kernaufgaben und Kernprozesse eines Verbandes abbilden können.

Viele Verbände tun sich schwer, die wesentlichen Elemente - Aufgaben / Prozesse - eines systematischen Mitgliedermanagements zu definieren. Demgemäß scheuen viele davor zurück, sich mit dem Angebot an unterstützenden CRM-Systemen intensiv zu befassen. Zumal der Markt eher intransparent ist. Beim Abgleich von Anforderungen an ein CRM-System und die Beurteilung von CRM-Angeboten besteht das Risiko, die eigenen Anforderungen an die Funktionalitäten des angebotenen CRM-Systems anzupassen.

Drei Aufgaben sind zu erfüllen, wenn das Mitgliedermanagement durch ein CRM-System unterstützt werden soll:

1. Definition der Ziele und Anforderungen
2. Ausschreibung und Auswahl
3. Implementierung (Test und Go-Live)

Auf Seiten des Verbandes muss ein hierauf bezogenes funktionsfähiges Projektmanagement eingerichtet werden.

CRM – ein zentraler Erfolgsfaktor für effektive Verbandsarbeit

Diagnose, Auswahl, Einführung

Hauptschritte der CRM-Systemauswahl



Unser Service für Sie

Wir begleiten Sie mit unseren Projekt-Erfahrungen und der Kenntnis aller wesentlichen Systeme in Ihrem Such- und Entscheidungsprozess.

Wir unterstützen den Prozess:

- von der gemeinsamen Erarbeitung der Zielsetzung,
- über die Erstellung des Lastenhefts,
- der Ausschreibung und Auswahl,
- bis zur Implementierung

Sprechen Sie uns an. Wir werden in einem für Sie unverbindlichen Gespräch Ihre Belange und Erwartungen aufnehmen und einen Projektvorschlag skizzieren.