

Ihr mobiles Verbandsmanagement



CAS netWorks

Die Zukunft der Verbände ist mobil



Warum mobiles Verbandsmanagement so wichtig ist



Modernes Verbandsmanagement ist einem Wandel unterzogen: Die Digitalisierung stellt Verbände vor eine Flut an Informationen. Dies macht es zunehmend anspruchsvoller, Mitglieder gezielt anzusprechen und zu binden. Gleichzeitig beschleunigt die hohe Verbreitung mobiler Endgeräte die Kommunikationsgeschwindigkeit; und immer schnellere Breitbandgeschwindigkeiten tun ihr Übriges: Mitglieder, aber auch Kollegen 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 Home Office oder auf Geschäftsreisen.

CRM schafft Transparenz und Effizienz

Um unter diesen Rahmenbedingungen Mitglieder langfristig begeistern und binden zu können, sind aktive und systematische Maßnahmen notwendig. 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.

Hier ist der Einsatz von mobilen Software-Lösungen für Mitgliedermanagement (CRM) elementar, die auf die individuellen Anforderungen des Verbands zugeschnitten sind und auch von unterwegs intuitiv bedienbar sind. Die professionelle Verbandslösung CAS netWorks bietet den vollen Mehrwert: Die Abbildung des klassischen, vollumfänglichen Verbandsmanagements erfolgt über den Desktop-Client. Die mobilen Lösungen, der Web-Client und die Mobile Apps, erweitern die Einsatzmöglichkeiten um flexibles Arbeiten von unterwegs, was insbesondere für ehrenamtliche Mitarbeiter, Regionalleiter, externe Dienstleister oder Außenstellenmitarbeiter relevant ist. So werden die Verwaltung von Kontaktinformationen, die Erfassung und Auswertung von Daten, die Abbildung von Prozessen und die Kommunikation mit Mitgliedern und Mitarbeitern, egal von wo, zum Stellhebel für eine herausragende Transparenz und Effizienz in Verbänden.

Wie Verbände von mobilem Verbandsmanagement profitieren

Vorteile im Überblick

■ Mitglieder gewinnen

Ein ausgereiftes Kommunikations- und Kampagnenmanagement vereinfacht die gezielte und individuelle Ansprache von bestehenden und potentiellen Mitgliedern. Informationen werden übersichtlich gebündelt und unterstützen die Mitarbeiter bei der Auswahl der passgenauen Kommunikationswerkzeuge zur professionellen Ansprache der Mitglieder. Auch von unterwegs sind diese Mitgliederinformationen einfach abrufbar.

■ Mitglieder nachhaltig binden

Auf Mitglieder- und Serviceanfragen kann unmittelbar reagiert werden. Mit mobilem Verbandsmanagement lassen sich auf die zentrale Datenbank und alle wichtigen Informationen im Handumdrehen zugreifen. So begeistern Sie Ihre Mitglieder.

■ Öffentliche Wirksamkeit steigern

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

■ Effizienter organisieren

Geschäftsprozesse werden effizienter, indem administrative Aufgaben schneller abgewickelt werden können. Telefonnotizen lassen sich direkt im Anschluss an Telefonate in der Kundenakte hinterlegen, Termine durch mobilen Zugriff auf verschiedene Kalenderansichten vereinbaren oder neue Aufgaben im Team koordinieren.

■ Flexibel arbeiten

Die einzigartige Client-Struktur von CAS netWorks bietet jedem Nutzer genau die Funktionen, die er benötigt. Mitarbeiter arbeiten beispielsweise mit vollumfänglichen Powerarbeitsplätzen oder nutzen die fokussierte, mobil einsetzbare Browser-Lösung Web-Client, etwa zur Anbindung von regionalen Strukturen. Individuelle Prozesse werden so bestens abgebildet.

■ Daten einfacher pflegen

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

Darauf gilt es bei der Auswahl einer mobilen Verbandsmanagement-Lösung zu achten

Ihre persönliche Checkliste

Welche Anforderungen sollte eine geeignete Lösung für Verbände erfüllen? Die folgende Checkliste fasst die wichtigsten Punkte zusammen, die CAS netWorks – als ein mobiles Verbandsmanagement – optimal erfüllt:

-  **Bedarfsorientierte Individualisierung**
Ein Verbandsgeschäftsführer hat andere Anforderungen an ein mobiles CRM als ein ehrenamtlicher Mitarbeiter. Und ein Geschäftsstellen-Mitarbeiter greift wiederum auf andere CRM-Funktionen zurück als ein Veranstaltungsreferent. Daher ist es notwendig, dass sich die Verbandsmanagement-Lösung auf unterschiedliche Bedürfnisse und Nutzertypen individuell anpassen lässt.
-  **Einfache und intuitive Bedienbarkeit**
Der Aufbau und die Benutzerführung der Software sollten selbsterklärend sein, damit sich der Nutzer ohne lange Einarbeitung zurechtfindet. Eine gute mobile CRM-Lösung begeistert die Mitarbeiter mit einer intuitiven Bedienbarkeit. Egal ob mit Tastatur und Maus, per Touch oder Multitouch – die Nutzer haben eine positive User Experience, die den Spaß bei der Arbeit fördert.
-  **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 Geschäftszwecken 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.





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 soll gewährleistet sein. Dabei muss klar definiert werden können, wer auf welche Daten autorisierten Zugriff hat.



Hohe Sicherheitsstandards

Damit bei der Übertragung von sensiblen Mitglieder- und Projektinformationen oder bei Geräteverlust kein Sicherheitsrisiko entsteht, sollte die mobile Verbandslösung über hohe Sicherheitsstandards verfügen, wie beispielsweise die Verschlüsselungstechnologie SSL und eine gesicherte Benutzerauthentifizierung. Daten werden in Deutschland gehostet, dafür steht das Siegel Hosted in Germany, mit dem CAS netWorks ausgezeichnet ist.



Offline Zugriff durch Synchronisation

Alle wichtigen CRM-Daten wie Adressen oder Termine stehen Ihnen dank Mobile Sync auch unterwegs offline zur Verfügung. Bei Bedarf können Sie diese auch direkt bearbeiten und pflegen. Einen Datenabgleich zwischen z. B. einem Notebook und der Firmenzentrale ermöglicht Ihnen eine Replikation.



Übersicht der Client-Lösungen

Die Client-Lösungen von CAS netWorks bieten Ihnen die flexibel konfigurierbare Funktionsvielfalt, die Sie benötigen. Der Desktop-Client unterstützt Sie vollumfänglich in allen Bereichen Ihres Verbandsmanagements. Mit dem intuitiv bedienbaren Web-Client steht Ihnen eine schlanke Lösung zur Verfügung, die Sie in den Kernprozessen auch von unterwegs bestens unterstützt. Die Mobilien Apps haben Sie jederzeit auf Ihrem Smartphone oder Tablet griffbereit.

| | Desktop-Client | Web-Client | Mobile Apps |
|------------------------|----------------|------------|-------------|
| Verbands - CRM | | | |
| Cockpit | ✓ | ✓ | ✓ |
| Adressen | ✓ | ✓ | ✓ |
| Adressassistent | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kontakthistorie | ✓ | ✓ | ✓ |
| Terminkalender | ✓ | ✓ | ✓ |
| Aufgaben | ✓ | ✓ | ✓ |
| Projekte | ✓ | ✓ | ✓ |
| Filtersuche | ✓ | ✓ | |
| Dokumente | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mitgliedschaften | ✓ | ✓ | ✓ |
| Beiträge | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gremien | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kommunikation | | | |
| Telefonate | ✓ | ✓ | ✓ |
| Serienbriefe/-Email | ✓ | ✓ | |
| Telefonieanbindung | ✓ | ✓ | |
| Vorlagen | ✓ | ✓ | |
| Fragebögen | ✓ | ✓ | ✓ |
| Veranstaltungen | | | |
| Veranstaltungsplanung | ✓ | ✓ | |
| Teilnehmergmt. | ✓ | ✓ | |
| Seminargebühren | ✓ | | |
| Abrechnung | | | |
| Rechnungsstellung | ✓ | | |
| Mahnläufe | ✓ | | |
| Fibu-Export | ✓ | | |
| SEPA-Lastschrift | ✓ | | |
| Auswertungen | | | |
| Reports | ✓ | ✓ | ✓ |
| Intelligente Suche | ✓ | ✓ | ✓ |
| Dynamische Listen | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kartenansichten | ✓ | ✓ | ✓ |

Mobiles Verbandsmanagement

im Alltagseinsatz

Inspirierende Best Practices

Arbeitsalltag erleichtern, Mitglieder mit bestem Service begeistern und deren Bedürfnisse in den Fokus rücken – das soll eine gute mobile Verbandslösung erreichen. Wie genau kann dies aussehen?

Bei Vor-Ort-Terminen überzeugen

Frau Neumann ist Geschäftsführerin eines Verbands und in dieser Funktion oft unterwegs. Viele Informationen, die sie auf Geschäftsreisen benötigt, werden für sie im BackOffice aufbereitet. Doch oftmals muss sie spontan auf Veränderungen reagieren, wenn sie etwa kurzfristig eine E-Mail erhält oder die Anfahrt zu Terminen effizient nutzen möchte. Dabei unterstützt sie die Mobile App von CAS netWorks.

Die Anreisezeit für Vor-Ort-Termine kann optimal zur Vorbereitung eines Termins genutzt werden.

Frau Neumann ist auf dem Weg zu einem Termin und ihr Zug hat Verspätung. Selbstverständlich möchte sie die anderen Terminteilnehmer darüber informieren. Mit der App hat sie **Adressen** und Kontaktdaten der Teilnehmer im Handumdrehen vorliegen, um diese über die Verspätung in Kenntnis zu setzen. Die Fahrzeit nutzt sie, um wichtige **Dokumente** für den Termin nochmals auf Aktualität zu prüfen und sich die E-Mail-Korrespondenz ins Gedächtnis zu rufen. Bestens für den Termin vorbereitet, lässt sie sich vom Bahnhof aus die genaue Anschrift des Terminstandorts in der Karte anzeigen. Nachdem der Termin erfolgreich zu Ende gegangen ist, vereinbart sie in der App sogleich einen **Folgetermin** mit Kollegen, um diese über die neuesten Entwicklungen auf Stand zu bringen.

Definiertes Rechtesystem zum Anlegen von Mitgliedern

Herr Schulte arbeitet in einer Bezirksgruppe für einen Verband. Dafür benötigt er lediglich beschränkten Zugriff auf die Informationen in CAS netWorks. Der Kompletzzugriff auf das gesamte Expertensystem ist für ihn nicht nötig und mit Schulaufwand verbunden. Dank dem **intuitiven Web-Client** – der Browserlösung von CAS netWorks – kann Herr Schulte genau auf jene Daten Zugriff erhalten, die er benötigt um schnell und effizient arbeiten zu können.

Nehmen wir beispielsweise an, er möchte ein neues Mitglied anlegen. Über die intelligente Search-as-you-Type-Suche – der **SmartSearch** – kann er im Handumdrehen prüfen, ob die Adresse bereits im System ist. Er stellt fest, dass dies nicht der Fall ist. Der **Adressassistent** mit der Auto-Vervollständigen-Funktion hilft ihm nun beim Anlegen der neuen Mitgliedschaft. Einige Wochen später möchte Herr Schulte ausgewählte Mitglieder der Bezirksgruppe zu einem Fachvortrag einladen. Über dynamische Listenansichten lässt er sich alle Mitgliederadressen anzeigen und selektiert seinen Verteilerkreis. Dank Vorlagen für **Serienbriefe oder E-Mails** hat er schnell die passende Einladung verschickt. Drei Tage später ruft ein Mitglied mit Rückfragen zur der Einladung an. Herr Schulte ist in Urlaub und so nimmt ein Kollege den Anruf entgegen. Schnell findet dieser den Kontakt. Beim Klick darauf öffnet sich das kontextsensitive **Radialmenü** und im Schnellzugriff sieht er in der Akte der Adresse die automatisch verknüpfte Einladung und kann das Mitglied optimal betreuen.

Mitarbeiter erhalten genau den Zugriff auf Informationen, die sie für reibungsloses Arbeiten benötigen.



In Teamarbeit zur perfekten Veranstaltung

Herr Sander ist häufig für einen Verband als externer Referent tätig. Im Verband ist Herr Schulte sein Ansprechpartner, der ihn bezüglich neuer Veranstaltungen auf dem Laufenden hält und die notwendigen Informationen liefert. In der Vergangenheit hatten sie sich hier auf Regel-Vorgehen geeinigt, das heißt, zwei Wochen vor **Veranstaltung** erhält Herr Sander ein kurzes Briefing.

Veranstaltungen lassen sich in Teamarbeit mit externen Referenten optimal organisieren.

Bei kurzfristigen Änderungen hat sich herausgestellt, dass dieses Vorgehen sehr fehleranfällig war. Herr Sander bekommt Zugriff auf den Web-Client von CAS netWorks und hat dadurch direkten Zugriff auf die für ihn relevanten Daten. In einer Übersicht sieht er alle für ihn freigeschalteten Veranstaltungen. Zur Vorbereitung definiert er für diese Workflows, etwa zur Raumplanung oder Bereitstellung der Seminarunterlagen.

Die angelegten Aufgaben kann er nun gemeinsam mit den Mitarbeitern im Verband abarbeiten. Nachdem die Einladungen verschickt wurden, kann Herr Sander im System die Anmeldungen bestätigen und verwalten. Nach Anmeldeschluss erstellt er per Knopfdruck die aktuelle **Teilnehmerliste**.

Jetzt informieren

Wir beraten Sie gerne zum Thema Verbandsmanagement.

