

Anwenderbericht



CAS netWorks

CRM für Vereine und Verbände



Verbandsarbeit digital: Mehr Zeit für Kernziele

‘Die quatschen nicht, die machen einfach!’ Unter diesem Motto vertritt der Landesverband Thüringen des Verkehrsgewerbes e.V. (LTV) die Interessen des Thüringer Verkehrsgewerbes und des Taxi- und Mietwagengewerbes in Sachsen-Anhalt. Verbandsmitglieder sind Fuhr-, Speditions-, Umzugs-, Logistik- und Entsorgungsunternehmen sowie Taxi- und Mietwagenbetriebe.

Mitgliederverwaltung, Kommunikation, Dokumentenmanagement – Verbandsarbeit bedeutet Jonglieren mit vielen Bällen. Um die vielen Mitgliedsunternehmen wirkungsvoll zu unterstützen, hat eine gute Organisationsstruktur beim LTV einen hohen Stellenwert. Mit dem Ziel, interne Prozesse effizienter zu gestalten, hat das vierköpfige Team der Erfurter Geschäftsstelle die Weichen Richtung Digitalisierung gestellt und CAS netWorks eingeführt. Die CRM-Lösung unterstützt Verbände und Vereine dabei, ihr Mitgliedermanagement und die Verbandsarbeit im Team optimal zu gestalten.

Ablösung papierbasierter Prozesse

„Früher haben wir Mitgliedsakten und Briefe in Papierform bearbeitet“, berichtet Cornelia Mohr, Assistentin der Geschäftsleitung und CRM-Projektleiterin beim LTV. Für die Rechnungslegung gab es zwar eine Software, Änderungen, etwa im Layout oder bei den Jahreszahlen, waren aber nicht ohne Hilfe der IT möglich. Kurzum: Bei der Prozesseffizienz bestand noch Luft nach oben. „Corona hat uns endgültig wachgerüttelt, eine moderne digitale Lösung anzugehen, auch, um im Homeoffice effizienter arbeiten zu können.“

Frau Mohr und ihre Kollegen sahen sich nach einer Lösung um, die bei den täglichen Aufgaben unterstützen sollte: Von der Dokumenten- und Kontaktverwaltung über die Rechnungsstellung bis zum Versand von Serienmails. „Wir haben uns eine zentrale Plattform gewünscht, die alles bündelt: Kontakte, E-Mails, Telefonate, Beitragssätze und Belege.“



Branche

Verband, Verkehrsgewerbe

Ziele/Anforderungen

- Digitale Transformation der Verbandsarbeit zur Steigerung der Effizienz
- Einführung einer CRM-Lösung für die Optimierung von Mitgliederverwaltung, Kommunikation und Dokumentenmanagement
- Ablösung papierbasierter Prozesse durch digitale Lösungen
- Anpassung und Individualisierung der Software für spezifische Verbandsbedürfnisse auch ohne IT-Kenntnisse

Nutzen und Vorteile

- Zentrale digitale Mitgliederakte erleichtert den Zugriff auf wichtige Informationen
- Effiziente Gestaltung des Abrechnungssystems und Anhörungsmoduls durch individuelle Konfiguration
- Vereinfachung der Veranstaltungsorganisation durch QR-Code-basiertes Teilnehmermanagement
- Verbesserte Kommunikation mit Mitgliedern durch die Möglichkeit, Serienmails und Umfragen direkt aus dem System zu versenden
- Zukünftige Digitalisierung des Beitrittsformulars und Vereinfachung der Kundenakquise
- Steigerung der Effizienz und Mitgliederzufriedenheit durch optimierte Planung und Verwaltung von Terminen und Aufgaben

Standardlösung für Verbände

„Auf den ersten Blick waren die meisten CRM-Programme für uns zu umfangreich und zu teuer“, sagt Cornelia Mohr. Nach Empfehlung eines anderen Verbands rückte CAS netWorks in den Fokus. Durch den spezifischen Zuschnitt auf Verbände und Vereine hatte die Lösung die wichtigsten benötigten Funktionen bereits an Bord und begeisterte zudem durch eine einfache Bedien- und Anpassbarkeit: „Wir können

Module und Apps einfach und individuell nach unseren Bedürfnissen gestalten, auch ohne IT-Kenntnisse.“ Ebenso überzeugen spezielle Features wie zum Beispiel Lagepläne, die Mitgliedsunternehmen sowie Nicht-Mitglieder visualisieren – „ideal für unsere Akquise“, so Mohr.



» CAS netWorks macht es einfacher, unsere Verbandsarbeit auf unsere Kernziele – die Mitgliederunterstützung und die Interessenvertretung – zuzuschneiden und unser Angebot besser auf die Bedürfnisse der Mitglieder auszurichten. «

Cornelia Mohr, Assistentin der Geschäftsleitung und CRM-Projektleiterin

Digitale Mitgliederakte

Gemeinsam mit dem CAS-Partner Hochwarth IT GmbH, der CAS netWorks implementierte, setzte der LTV die CRM-Lösung zielgerichtet so um, dass diese genau dort entlastet, wo vorher viele Ressourcen gebunden wurden. Eine digitale Mitgliederakte dokumentiert alle Informationen zum jeweiligen Unternehmen. Serienmails und Umfragen lassen sich direkt aus der CRM-Lösung verschicken, individuelle Filter erlauben eine passgenaue Auswahl der Adressaten.

Automatisierte Rechnungsstellung

Insbesondere zwei Schlüsselbereiche hat die CRM-Lösung wesentlich vereinfacht: das Abrechnungssystem und die Abgabe von Stellungnahmen. „Unser Beitragsmodell ist sehr individuell und detailliert gestaltet“, erklärt Mohr. „Das Abrechnungsmodul in CAS netWorks erlaubt es uns, die vielen unterschiedlichen Kriterien für eine Rechnungsgestaltung präzise abzubilden. Der manuelle Aufwand, um individuelle Rechnungen auszustellen, hat sich erheblich reduziert.“ Möglich machen dies Kennzahl- und Formelfelder im Hintergrund. Diese wurden während der Implementierung entsprechend konfiguriert und legen fest, welche Beiträge unter welchen Bedingungen gelten. Dank des adaptiven Designs von CAS netWorks sind solche Anpassungen unkompliziert möglich. Mitgliederbewegungen, etwa Aus- und Eintritte, werden unmittelbar erfasst und fließen automatisch in die Forecasts der Einnahmen ein.



CAS netWorks

Projektdaten

- CAS netWorks Platinum Suite
- Integration Rechnungsstellung

Kunde

- Landesverband Thüringen des Verkehrsgewerbes e.V. (LTV), www.ltv-thueringen.de
- Der Verband unterstützt die Interessen des Thüringer Verkehrsgewerbes und des Taxi- und Mietwagengewerbes in Sachsen-Anhalt
- Verbandsmitglieder sind Fuhr-, Speditions-, Umzugs-, Logistik- und Entsorgungsunternehmen sowie Taxi- und Mietwagenbetriebe

Projektpartner

- Hochwarth IT, www.hochwarth-it.de

CAS netWorks

- Professionelles CRM für Vereine und Verbände
- Verbandsarbeit im Team zeitsparend, transparent und effizient gestalten
- Datenbasierte Entscheidungen – zukunftsicher, aussagekräftig und verlässlich treffen
- Optimale Verbindung zu Mitgliedern über angebundene Webseite und Mitgliederportal
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtssystem (DSGVO-konform)
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- CAS Produkte bei mehr als 30.000 Unternehmen weltweit erfolgreich im Einsatz

Stellungnahmen leicht gemacht

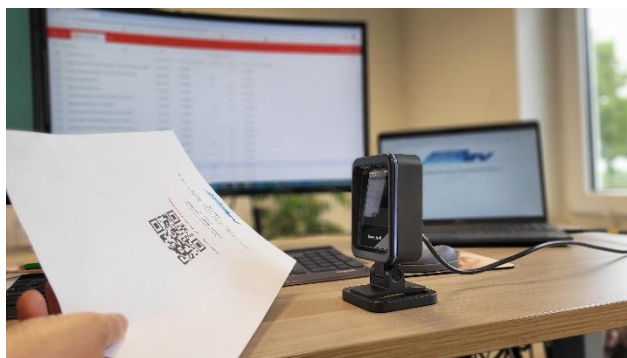
Die Möglichkeit, CAS netWorks bis ins Details individuell anzupassen, bewährt sich auch bei einer weiteren Aufgabe des Verbands: „Wenn ein Mitgliedsunternehmen bei einer Verkehrsbehörde etwa eine Güterkraftverkehrserlaubnis oder eine Taxikonzession beantragt, müssen wir eine Stellungnahme verfassen. Früher hatten wir für die vielen unterschiedlichen Fälle 30 Wordvorlagen. Jetzt nutzen wir das Anhörungsmodul im CRM, das in einer einzigen Maske alles abbildet.“

Mit wenigen Klicks bearbeitet das LTV-Team nun Anhörungsanfragen, erstellt dynamische Berichte basierend auf den vorab festgelegten Kriterien und versendet die so erstellten Stellungnahmen direkt aus dem System.



Strukturierte Veranstaltungsplanung

„Die Zusammenarbeit mit dem LTV macht sehr viel Spaß und ist so wirkungsvoll, weil das Team die Möglichkeiten, die ein digitales Werkzeug wie CAS netWorks bietet, aktiv und kreativ nutzt, um Prozesse zu verbessern“, berichtet Ruben Baumann, Berater für CRM und Prozesse bei der Hochwarth IT GmbH. Ein Beispiel ist die Organisation von Veranstaltungen, etwa der Jahreshauptversammlung mit bis zu 300 Teilnehmern. „Von den Anmeldungen über die



Durchführung einschließlich der korrekten Erfassung der stimmberechtigten Mitglieder bis zur Nachverfolgung der Anwesenheit war das immer ein großer Aufwand“, berichtet Mohr. Mit eigenen Ideen, wie dieser Prozess erleichtert werden könnte, erarbeitete sie gemeinsam mit den CRM-Experten von Hochwarth ein QR-Code-basiertes Teilnehmermanagement. Die Gäste erhalten nun bei der Anmeldung einen QR-Code. Per Scan vor Ort wandern alle nötigen Daten und die Erfassung der Stimmberechtigung direkt in die CRM-Lösung, wo alles zusammenläuft.

Digital und zukunftssicher

Auch für die Zukunft gibt es viele Ideen für weitere Einsatzfelder der CRM-Lösung: Geplant sind unter anderem eine datenschutzkonforme Digitalisierung des bisher analogen Beitrittsformulars und ein verbesserter Feedbackprozess durch regelmäßige, CRM-gestützte Umfragen.



Das sagen weitere Kunden:
www.cas.de/referenzen/

Jetzt informieren

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM für Vereine und Verbände.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: crm@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

