



CRM IST DOKUMENTEN- MANAGEMENT

Teil 3 der Serie: CRM im Verband oder „Wenn der Verband wüsste, was der Verband tatsächlich weiß“

Aufbauend auf meinem letzten Artikel zum Thema Mitglieder-Management (Verbände-report Ausgabe 8/2016, Seite 48 ff.), möchte ich im vorliegenden Beitrag den Umgang mit Dokumenten betrachten. Welche Herausforderungen stellen sich für Ihren Verband im Zusammenhang mit der Pflege und Verwaltung aller Dateien, Formulare, E-Mails und sonstigen Dokumente? Worauf müssen Sie beim modernen Dokumentenmanagement und bei der Archivierung achten?

Wolfgang Holler

Der Begriff Dokumentenmanagement wird in vielen Verbänden immer noch synonym mit der Pflege von Dateien in Ordnerstrukturen gebraucht. Diese werden lokal oder auf gemeinsamen Netzlaufwerken abgelegt. Optimal wird diese Form der Ablage dann genutzt, wenn relevante E-Mails, Faxe, Eingangsbriefe, Protokolle etc. ebenso in diesen Ordnerstrukturen organisiert werden. Aus meiner Sicht kann man auch erst jetzt von einem echten Dokumentenmanagement sprechen. Der nachfolgend verwendete Begriff Dokumentenmanagement steht deshalb immer für diese Form der ganzheitlichen Ablage.

DATEIEN IN DER CLOUD

Als topmodern gilt heutzutage, wenn man die beschriebene Ablage mit Dropbox, Microsoft OneDrive, Google Drive und Co. in die Cloud bringt. Das ermöglicht den Zugriff von überall und nicht nur mit dem PC, sondern auch mit dem Tablet und Smartphone.

Das ist ohne Frage komfortabel und schnell eingerichtet, aber datenschutztechnisch durchaus bedenklich. Denn es liegen ungeschützte Dateien – wer verschlüsselt schon jede seiner Excel- bzw. Word-Dateien – auf unbekanntem

Servern. Je nach Anbieter ist dabei nicht garantiert, dass sich diese in Deutschland befinden und somit deutschem Recht unterliegen. Das wäre, als würden Sie Ihre Unterlagen alle ausdrucken und irgendwo in der Welt in einen Lagerraum stellen und keinerlei Ahnung haben, wer diesen bewacht bzw. Zutritt dazu hat. Bei den teilweise sehr brisanten Informationen, die in einem Verband vorliegen, sollte man sich dies auf jeden Fall einmal vor Augen führen und die verwendete Software diesbezüglich hinterfragen.

MITGLIEDERBEZUG

Generell stößt diese Form der Ablage auch schnell an ihre Grenzen, wenn die Dokumente einen Mitgliederbezug haben und man diese entsprechend auswerten bzw. anzeigen möchte. Hand aufs Herz: Wer kann all diese Informationen bezogen auf sein Mitglied anzeigen? Sofern Sie kein Spitzenverband sind, der seine Dokumente in Aktenplanstrukturen organisiert, möchte ich an dieser Stelle einfach mal behaupten, dass die meisten Ihrer Dokumente einen Mitgliedsbezug haben! Ihr CRM im Verband sollte deshalb nicht nur die Organisation Ihrer Dokumente in Ordnern, sondern vor allem bezogen auf Ihre Mitglieder anbieten.

MAILABLAGE

Anfangen könnte man dabei mit der E-Mail, dem wohl inzwischen am meisten genutzten Medium. Die E-Mail hat den klassischen Brief in der Geschäftskorrespondenz weitgehend abgelöst und entsprechend wichtig ist eine gemeinsame Verfügbarkeit für die mitgliedsbezogene Kommunikation.

Die E-Mail-Adresse ist im Regelfall in Ihrer Mitgliederverwaltung hinterlegt und bietet damit die Grundlage für eine automatische Ablage Ihrer Mitglieder-E-Mails. Dies erfolgt typischerweise in einer Datenbank und kann damit von allen Mitarbeitern eingesehen und recherchiert werden. Im Optimalfall wird dabei auch noch die Generierung von E-Mails direkt aus den hinterlegten Kontaktdaten heraus angeboten. So können Standard-E-Mails schnell und einfach generiert werden.

MITGLIEDSORDNER

Betracht man, welche weiteren Dokumente (Veranstaltungen, Protokolle, Mitgliedsabrechnungen, Rundschreiben etc.) bezogen auf ein Mitglied anfallen, wird schnell klar, dass eine Mitgliederablage auch eine Strukturierung in Ordner benötigt. Ihr CRM-System sollte deshalb in



der Lage sein, individuelle Mitgliedsordner anzulegen, aber auch Standardablagestrukturen für die immer wieder gleichen Themen bei der Ablage unterstützen.

ZUORDNUNG VON DATEIEN

In dieser Ablage werden auch Ihre Dateien abgelegt. Das hört sich im ersten Moment sehr einfach an, allerdings ist das in der Praxis häufig eine Herausforderung. Diese ist dabei nicht technisch bedingt, sondern begründet sich in der Art und Weise, wie dateibezogene Programme wie z. B. Microsoft Office funktionieren und im Regelfall benutzt werden. Man startet zuerst das Programm und überlegt sich dann beim Speichern, wo das entsprechende Dokument abgelegt werden soll. Das eingesetzte CRM-System im Verband steht damit vor der Herausforderung, die ordnerbezogene Ablage in eine mitgliederbezogene Ablage umzulernen.

FORMULARWESEN

Die Praxis hat gezeigt, dass eine Umgewöhnung des Anwenders auf eine andere Arbeitsweise, bezogen auf die Mitgliedsverwaltung, nicht immer einfach ist. Eine sehr gute Unterstützung ist es, wenn bei der Erstellung verbandsspezifischer Formulare gleich der Briefkopf, die Anrede, Schlussformel sowie themenspezifische Informationen wie zum Beispiel Gremien- oder Veranstaltungsinformationen in das neue Word-Formular eingetragen werden. Durch diese Vorgehensweise ist die mitgliederbezogene Ablage bereits vordefiniert und der Anwender aufgrund der Arbeitserleichterung motiviert, den neuen Weg zu gehen. Nichtsdestotrotz sollte ein modernes Verbandssystem sowohl die Formulargenerierung als auch die mitgliederbezogene Ablage von Dateien direkt aus Ihrem favorisierten Office-Programm heraus unterstützen.

ABSENDERINFORMATIONEN

Neben den Empfängerdaten sind auch die Absenderdaten in die Formulare zu übernehmen und dabei verbandstypische Besonderheiten zu berücksichtigen. Im Verbandsbereich erfolgt Korrespondenz häufig im Namen eines Dritten. Das bedeutet, ein Mitarbeiter schreibt im Namen eines Vorgesetzten, dessen Absenderdaten in der Korrespondenz zu vermerken sind. Das gilt sowohl für Briefe, als auch für die Signatur von E-Mails. Speziell bei den E-Mails ist es wichtig, dass die vom Mitarbeiter geschriebene E-Mail auch sofort in der E-Mail-Datenbank des Vorgesetzten abgelegt wird. Damit steht ihm diese auch unterwegs direkt zur Verfügung, sollte sich der Empfänger diesbezüglich melden.

Eine weitere Dimension erfährt das Ganze, wenn ein Verband mehrere Interessengruppen vertritt. In diesem Falle ist

als Absender nicht nur der Vorgesetzte, sondern auch der aktuell vertretene Verband in der Kommunikation mit dem Mitglied als Absender zu hinterlegen. Dies gipfelt darin, dass auch noch mit unterschiedlichen Mailadressen (Domänen) für die verschiedenen Vertretungsverbände gearbeitet wird.

ABLAGE IN DATENBANKEN

Wie bei den Mitgliedsadressen bereits erwähnt, empfiehlt es sich, die Dokumente in einer Datenbank zu verwalten. Datenbanken bieten per se ein hohes Maß an Sicherheit und fast immer die Möglichkeit, Dokumente vollautomatisch zu verschlüsseln. Ebenso können Sie individuelle Berechtigungen auf Dokumentenebene festlegen, um kritische Informationen vor dem Zugriff bzw. der Anzeige zu schützen. Ein weiterer Vorteil einer Datenbank sind ihre umfangreichen Analyse- und Recherchefunktionen. Bis zur kompletten Abbildung von Betriebsabläufen (Stichwort Workflow), zu der Nutzung eines Wiedervorlagesystems, der Gestaltung von Vorgangsmappen zur Organisation und Planung einzelner Arbeitspakete ist es dann meist nur noch ein kleiner Schritt. ■

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. Im Jahre 1989 stellte er die strategischen Weichen des Unternehmens konsequent in Richtung Standardprodukte für Informations und Team-Management für Verbände, Dienstleister und die Industrie. Haben Sie Fragen oder Anregungen? Ich freue mich über Ihr Feedback.

→ wolfgang.holler@verbaende24.de
→ www.verbaende24.de



www.verbaende24.com/fachartikel (geschützter Bereich für Abonnenten und DGVM-Mitglieder)



DOKUMENTEN-MANAGEMENT

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