

Komplexe Beziehungen zentral gemanagt

Bundesverband Deutscher Unternehmensberater BDU sorgt mit fecher Verbandsmanager für straffere Organisationsabläufe

Ob Berufsverband, Sportbund oder Forschungsgemeinschaft - für jeden der gut 10.000 Verbände in Deutschland zählt die Pflege seiner Beziehungen zu den vornehmlichen Aufgaben. Von Mitgliedern und Mitgliedunternehmen über Lieferanten und Veranstaltungspartner bis zu Sprechern, Interessensvertretern und politischen Akteuren etwa reichen die zu verwaltenden Kontakte des Bundesverbands Deutscher Unternehmensberater BDU. Klar, dass ein dermaßen komplexes Beziehungsgeflecht sich nicht in einer einfachen Adressverwaltung oder einem gewöhnlichen CRM abbilden lässt. Für den BDU mit seinen 15 Mitarbeitern hat der Anwendungsspezialist fecher deshalb eine Lösung auf Basis von Microsoft Dynamics entwickelt, die seitdem als fecher Verbandsmanager vermarktet wird.

„Einen Anbieter, der unsere Wunschlösung fertig in der Schublade hatte, gab es nicht.“ So fasst der Geschäftsführer des BDU, Christoph Weyrather, das Ergebnis seiner Marktanalyse im Frühjahr 2011 zusammen. Allerdings waren die Anforderungen auch beträchtlich: Abzulösen galt es eine über zwei Jahrzehnte gewachsene Software für die Adressverwaltung, in der mittlerweile rund 90.000 Adressen von Mitgliedern, Mailingempfängern und sonstigen Kontakten gespeichert waren.

Dabei sollten in Zukunft auch komplexe Strukturen, etwa die Verknüpfung zwischen Unternehmen, verschiedenen Niederlassungen und den dort angesiedelten Mitarbeitern, abgebildet werden können. Die bislang händische Verwaltung der zahlreichen Veranstaltungen sollte automatisiert werden. Aktualisierungen an Mitgliederliste und Beraterdatenbank sollten automatisch auf der Website veröffentlicht werden. Und vor allem sollten sämtliche irgendwo benötigten Informationen nur noch einmal zentral erfasst und gespeichert werden, so dass sie allen beteiligten Personen beim BDU selbst, seinen Mitgliedsunternehmen oder externen Partnern zur Verfügung stehen.

Es war also ein ziemlich umfangreiches Pflichtenheft, mit dem sich Weyrather auf die Suche nach der neuen Lösung begab, die BDU-intern unter der Projektbezeichnung „Zentralsoftware“ lief.



Der BDU ist der Wirtschafts- und Berufsverband der Management- und Personalberater in Deutschland. Bereits 1954 gegründet, ist er heute der größte Unternehmensberaterverband in Europa. Der BDU vertritt gut 500 Mitgliedsunternehmen mit rund 13.000 Beratern, die zusammen einen Marktanteil von etwa 20 Prozent am Gesamtbranchenumsatz ausmachen.

www.bdu.de

„Der strategischen Bedeutung dieses Projekts entsprechend war es dem Präsidium wichtig, dass ich als Geschäftsführer die Projektleitung in der Hand behalte“, erläutert er. Nachdem klar war, dass am Markt keine fertige Verbandslösung im gewünschten Umfang erhältlich war, stand zunächst eine Neuentwicklung auf Open-Source-Basis zur Diskussion. „Aber das wäre viel zu teuer gekommen und hätte uns zudem von einzelnen Entwicklern abhängig gemacht“, erinnert sich Weyrather.



*Behielt die Projektleitung selbst in der Hand:
BDU-Geschäftsführer Christoph Weyrather*

Eine solide Basis in der Cloud

Schließlich kam eine weitere Alternative ins Spiel: Auf dem BDU-Personalberatertag machte der Kongresspartner fecher den Vorschlag, die Anforderungen des BDU mit einer angepassten

Version von Microsoft Dynamics CRM zu lösen. Mit diesem professionellen CRM würden sich die grundlegenden Anforderungen von Hause aus lösen lassen, die Verbindung zu Internet und Intranet sich dank Cloud-Technologie leicht herstellen lassen und die verbandsspezifischen Anforderungen könnte fecher mit der enthaltenen xRM-Technologie nahtlos ergänzen.

Dabei konnte fecher auf eine Bibliothek mit fertigen Anpassungen und Erweiterungen für Microsoft Dynamics CRM zurückgreifen, die aus der langjährigen Projekterfahrung bereits vorlagen. „Bei der ersten Präsentation haben wir schon vieles gesehen, wonach wir lange vergeblich gesucht hatten“, erinnert sich Weyrather. „Und mit dem Namen Microsoft dahinter war das Präsidium sehr schnell zu überzeugen, das Projekt auf dieser Basis in Angriff zu nehmen.“

Nach der Entscheidung für fecher und ersten Detailgesprächen im September wurden die Anforderungen in gemeinsamen Workshops weiter verfeinert. Dabei konnten die BDU-Anwender bereits auf einer Entwicklungsversion der neuen Software arbeiten und testweise Eingaben in das CRM tätigen. Bei einem Kick-off im Dezember wurden dann alle 15 BDU-Anwender auf dem neuen System geschult.

Der „go live“ ist erst der Anfang

Das sechsmonatige Einführungsprojekt startete schließlich über die Weihnachtstage mit der Übernahme der rund 90.000 Mailingadressen und Mitgliederkontakte des BDU aus der alten Lösung. Der „go live“ erfolgte planmäßig zum Jahreswechsel 2012. Neben der neuen Mitgliederverwaltung und den Grundfunktionen von Microsoft Dynamics CRM, wie etwa der vollständigen Integration mit Outlook, enthielt die neue Lösung eine Fakturierung mit Übergabe der Buchungssätze an die Finanzbuchhaltung. Verschiedene Rechnungsvorlagen für die unterschiedlichen Einsatzzwecke bei Verband und verbundenen Service-GmbHs komplettierten die neugeborene Lösung „fecher Verbandsmanager“.

„Im ersten Schritt wollten wir den zuvor bereits vorhandenen Leistungsumfang mit dem neuen System abdecken können“, erläutert Weyrather. „Natürlich hat es seine Zeit gedauert, bis die Mitarbeiter sich umgewöhnt hatten, und auch die Software lief nicht von Anfang an in jeder Beziehung rund.“ So musste das fecher-Projektteam in den ersten Wochen mehrmals nacharbeiten, bis die Fakturierung das komplizierte deutsche Umsatzsteuerrecht in jeder möglichen Konstellation korrekt beherrschte. „Dafür könnte damit jetzt auch ein Großkonzern mit all seinen Sonderfällen abrechnen“, freut sich Weyrather.

Viele Anwenderprobleme der ersten Tage ließen sich über den User-Help-Desk von fecher schnell lösen, einige wenige erforderten Softwarekorrekturen durch fecher. Eine Nachschulung beantwortete die letzten Unsicherheiten in der Softwarenutzung. Was blieb, waren regelmäßige Klagen über schlechte Performance zu Spitzenzeiten. Erst nach dem Austausch des Internet-Zugangs gegen eine schnelle VDSL-Anbindung waren die Anwender mit der Systemleistung durchgehend zufrieden.

Auch online alles zentral

In einer zweiten Projektphase ging es ab Herbst 2012 an die Realisierung der Website-Anbindung. fecher migrierte zunächst die Inhalte der konventionellen Website, die der BDU bis dahin betrieben hatte, auf die Azure-Cloud und das Content Management System Umbraco. Auf dieser neuen technischen Basis wurde dann eine direkte Verbindung mit den Daten aus dem Verbandsmanager hergestellt, um Listen wie Mitgliederverzeichnisse und die durchsuchbare Beraterdatenbank automatisch aus den ohnehin im Verbandsmanager gepflegten Daten zu erzeugen.

„Bis dahin hatten wir einmal in der Woche eine Excel-Datei mit der Mitgliederliste generiert und dann von Hand auf der Website publiziert“, erinnert sich Weyrather. „Und die ganze Berater-Datenbank wurde völlig unabhängig von der Adressverwaltung mit einer Internet-Lösung editiert. Wenn sich die Adresse oder Firmierung eines Mitgliedsunternehmens änderte, musste die Mitarbeiterin, die für die Mitgliederverwaltung zuständig ist, der Mitarbeiterin, die für das Editorentool zuständig ist, eine E-Mail schicken.“ Mit der neuen Lösung genügt es, die neue Adresse in der Datenbank einzutragen, um die Korrektur überall sichtbar werden zu lassen.

Dabei können auch die Mitglieder ihre eigenen Daten verwalten. Jeder berechtigte Vertreter eines Mitgliedsunternehmens erhält einen online-Zugang und kann sich per Internet in den Mitglieder-SelfService einloggen, um dort seine Daten eigenständig zu verwalten. Eine Änderung der Handy-Nummer oder des eigenen Kompetenzprofils beispielsweise wird sofort sichtbar, eine kostenpflichtige Bestellung oder die Änderung des Firmensitzes durchlaufen zunächst eine Plausibilitätskontrolle durch einen BDU-Mitarbeiter. „Trotzdem sparen wir natürlich viel Aufwand und das Mitglied erfährt einen schnelleren Service“, fasst Weyrather die Vorteile für beide Seiten zusammen.

Veranstaltungen als BDU-Kernkompetenz

Mehrmals im Monat führt der BDU aus dem Verbandsmanager E-Mail-Mailings an jeweils 18.000 bis 20.000 Empfänger durch, um diese zu fachspezifischen Seminaren einzuladen. Aber auch sonst bilden Veranstaltungen eine der Kernkompetenzen des Verbandes. Von der großen Tagung bis zur Fachverbandssitzung gilt es im Jahr gut 100 Veranstaltungen zu organisieren. Die Beteiligten, ob Hotel, Caterer, Referent oder Teilnehmer, wurden ebenso wie die Mailingempfänger von Anfang an mit dem fecher Verbandsmanager verwaltet.



*Von der großen Tagung bis zur Fachverbandssitzung:
Der BDU organisiert gut 100 Veranstaltungen pro Jahr*

Seit Ende 2013 erfahren die BDU-Mitarbeiter eine noch weitergehende Unterstützung durch das Softwaremodul „Veranstaltungsmanagement“. Hier lassen sich alle Informationen zu einer Veranstaltung sammeln und verwalten, um sie auf Knopfdruck auf der BDU-Website zu veröffentlichen. Die Anmeldung zu den Veranstaltungen kann für Mitglieder und Nichtmitglieder online erfolgen. Ebenso werden Registrierungen bestätigt, Namensschilder, Tischaufsteller und Teilnehmerlisten gedruckt und die Teilnahme abschließend berechnet.

Auch der externe Dienstleister, der die Seminaranmeldungen bearbeitet, ist über die Cloud-Technologie von Microsoft Dynamics CRM an den fecher Verbandsmanager angeschlossen. „Ob BDU-Mitarbeiter, Dienstleister oder Mitglied - jeder berechnete Nutzer kann im Büro genauso wie mobil am Flughafen oder abends von zuhause aus jederzeit auf die für ihn freigegebenen Daten zugreifen“, erläutert Weyrather.

Fazit

„Unser Konzept, die Produkteinführung als agilen Prozess zu betrachten, anstatt stur einem theoretischen Pflichtenheft zu folgen, hat sich als goldrichtig erwiesen“, resümiert Weyrather. „Der fecher Verbandsmanager ist aus der Praxiserfahrung der Mitarbeiter gewachsen und unterstützt heute alle wichtigen Abläufe aus einem zentralen System. Und als Manager kann ich mir jederzeit einen vollen 360-Grad-Rundumblick verschaffen, bevor ich beispielsweise ein Mitglied anrufe. Dass die Cloud-Lösung dabei noch die Betriebskosten niedrig hält, ist da nur noch ein angenehmer Nebeneffekt.“

Impressum & Kontakt:

Herausgeber: fecher GmbH
Otto-Lilienthal-Str. 12
D-63322 Rödermark

Telefon: +49 (6074) 80577-00
E-Mail: info@fecher.eu
Website: www.fecher.de

Geschäftsführer: Günter Hofmann
V.i.S.d.P.: Günter Hofmann