

KI im Verbands-CRM

Wie sich Software zum persönlichen Assistenten entwickelt

Software hat in wenigen Jahrzehnten eine bemerkenswerte Entwicklung durchlaufen: von reinen Zeichen auf dem Bildschirm über die ersten grafischen Oberflächen bis hin zu mobilen Apps, die heute überall verfügbar sind. Verbandslösungen entwickeln sich zunehmend zum intelligenten Assistenten und schaffen Freiraum für die persönliche Mitgliederbetreuung und strategische Verbandsarbeit. Welche Chancen ergeben sich daraus ganz konkret für die tägliche Verbandsarbeit?

Fabian Eberhardt



Viele Verbände digitalisieren bereits heute ihre tägliche Arbeit und nutzen eine zentrale Verbandslösung, in der umfassende Mitgliederdaten gespeichert sind. Auf diesem Fundament nehmen Prozessautomatisierungen und der Einsatz von Künstlicher Intelligenz Aufgaben ab und unterstützen mit Empfehlungen. Die Wahrung der digitalen Souveränität

sowie die Berücksichtigung von organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen sind hierbei zu beachten.

CRM als Basis für integrierte KI

Damit Künstliche Intelligenz im Verband ihren vollen Nutzen entfalten kann, braucht es ein solides Datenfundament: ein zentrales Verbands-CRM, in dem relevante Informationen gebündelt, digital verknüpft und aktuell sind. Dazu gehören Mitgliederdaten, Korrespondenz, Veranstaltungsanmeldungen, Beratungen, Gremien und mehr. Auf dieser Basis entstehen der verlässliche 360-Grad-Blick für den Mitgliederservice und sinnvolle KI-Einsatzfelder.

Heute werden bereits externe Tools für die KI-Unterstützung in der täglichen Arbeit genutzt. Daraus entstehen in der Praxis drei Herausforderungen: Effizienzverlust durch Copy-and-Paste, eine Schatten-IT durch die Nutzung individueller Tools sowie fehlender Kontext, da externe Tools nur eingeschränkten Zugriff auf Mitgliederdaten und CRM-Funktionalitäten haben.

Ist KI dagegen direkt in der Verbandslösung eingebettet, wird sie zum persönlichen Assistenten: Sie hat nicht nur Zugriff auf die spezifischen Mitgliederdaten, sondern ermöglicht auch die Interaktion mit dem System selbst per natürlicher Sprache, wie die folgenden Beispiele zeigen.

Mitgliedergewinnung: persönlich und strukturiert

Eine KI-Webrecherche liefert aktuelle Informationen zum potenziellen Mitgliedsunternehmen. Die Ergebnisse wer-

den im Verbands-CRM ergänzt und direkt in die Mitgliederakquise überführt. So laufen alle Mitgliederakquisen automatisch im Verbands-Dashboard zusammen. Der persönliche Dialog erfolgt zeitnah und optimal vorbereitet, um das Gefühl zu vermitteln: „Hier werde ich verstanden und persönlich informiert. Der Verband bietet echten Nutzen für uns.“

Aus Interesse wird Beziehung

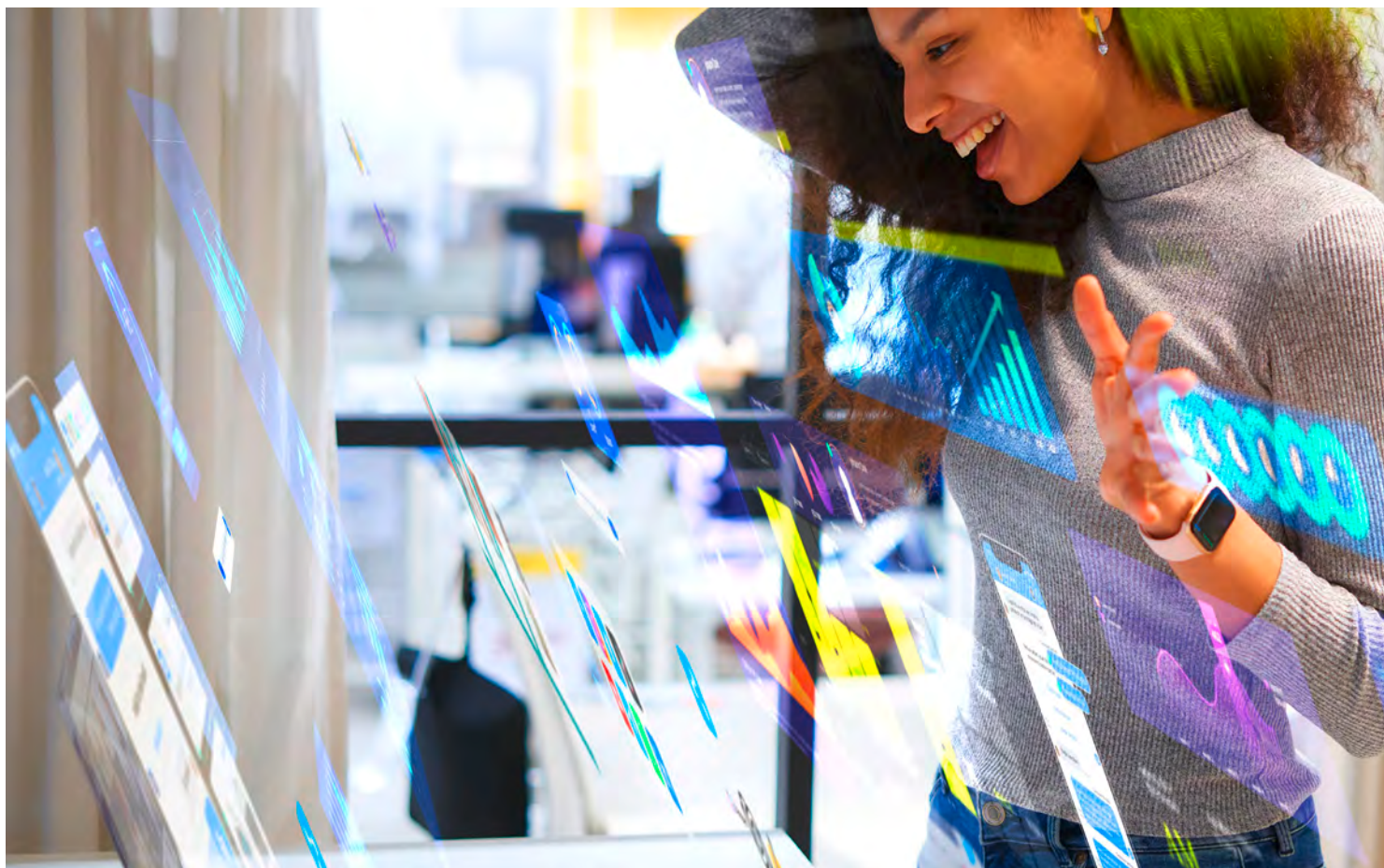
Ein in die Verbandslösung integrierter KI-Chatbot reagiert auf Eingaben in natürlicher Sprache: „Suche zwei mögliche Termine vor Ort beim Unternehmen. Von unserer Seite nehmen unser Geschäftsführer und ich teil. Frühestens in drei Wochen.“ Der Assistent nutzt die hinterlegte Mitgliedsadresse, prüft die Termine im Kalender und reserviert zwei Terminoptionen, die unmittelbar im Kalender und in der Mitgliederakte gespeichert sind.

Der Assistent erstellt einen Vorschlag für die E-Mail mit persönlichem Link zu einem Onlineformular für die Terminwahl. Die dann vom Empfänger eingehende Rückmeldung wird von der Verbandslösung automatisch verarbeitet. Der gewählte Termin wird bestätigt, die zweite Option entfernt und der Mitgliederservice informiert.

KI und Automatisierung im Onboarding

Mit einem neuen Mitglied startet der Onboarding-Prozess und legt den wichtigen Grundstein für eine aktive Mitgliedschaft. Die automatisierte Willkommensmail stellt sicher, dass das Mitglied umgehend alle wichtigen Informationen





auf einen Blick erhält. Wiedervorlagen für die Planung des persönlichen Onboardings werden automatisch erstellt. Mit einem in der Verbandslösung integrierten Prozessdesigner werden solche verbandsindividuellen Prozesse einmal modelliert – ganz ohne Programmierung.

Nach den ersten Wochen wird automatisiert Feedback zu den ersten Erfahrungen des Mitglieds eingeholt. Die eingehenden Antworten werden durch KI ausgewertet und zusammengefasst. Dem Mitgliederservice wird eine Einschätzung bezüglich Zufriedenheit und Folgeaktionen bereitgestellt.

Mitgliederpflege: Vom Aktivitäts-Score zum Dialog

Damit langjährige Mitglieder nicht unbemerkt in die Distanz rücken, hilft ein Mitglieder-Aktivitäts-Score. Hier grei-

fen Automatisierung und KI ineinander: Automatisierte Prozesse bündeln Signale wie Veranstaltungsbesuche, Öffnungsrate oder Beratungskontakte fortlaufend zu einer Kennzahl. Die KI ordnet das Ergebnis ein und weist auf Mitglieder hin, deren Aktivität spürbar nachgelassen hat. Daraus lassen sich gezielte Folgeaktionen ableiten: eine persönliche Einladung, ein Anruf oder ein passendes Angebot. Auch Feedback- und Jahresgespräche lassen sich so vorausschauend planen und ihre Ergebnisse strukturiert weiterverarbeiten, anstatt auf Notizzetteln möglicherweise vergessen zu werden.

CRM immer dabei: Mitgliederwissen auf Abruf

Der Geschäftsführer trifft spontan ein Mitglied. Kurz vor der Veranstaltung startet er seinen Assistenten im CRM per

Spracheingabe: „Bitte informiere mich kurz über das Mitgliedsunternehmen. Welche Leistungen werden in Anspruch genommen, wie ist die Stimmung und welche offenen Themen gibt es?“ Dank umfassender Datenbasis erhält er eine passgenaue Zusammenfassung und kann mit einem Klick gezielt die im CRM hinterlegten Daten auf dem Smartphone öffnen.

Fragen statt filtern per Spracheingabe

Die im Verbands-CRM gespeicherten Daten werden mit umfassenden Filtermöglichkeiten nach verschiedenen Kriterien selektiert. KI-basierte Chatbots bieten für Selektionen und den Abruf von Daten einen weiteren Zugang über natürliche Sprache an: „Erstelle mir eine Liste aller Mitglieder, die in diesem Jahr



beigetreten sind und noch keine Veranstaltung besucht haben.“ Das Ergebnis ist eine gefilterte Mitgliederliste, auf deren Basis sich weitere Filterungen, Sortierungen oder Folgeaktionen wie Mailings direkt erstellen lassen.

Wie Schnittstellen das CRM öffnen

Ergänzend zu den in der Verbandslösung erfassten Daten werden weitere Daten im digitalen Ökosystem erfasst. Um den 360-Grad-Blick auf die Mitglieder zu erhalten, ist es wichtig, auch diese Daten zu speichern. Anmeldungen zu Veranstaltungen können so beispielsweise per REST-Webservice oder Webhooks im CRM gespeichert werden.

Die universelle Verbindung zu externen KI-Systemen bildet das Model Context Protocol (MCP), welches dem CRM erlaubt, Kontext an spezialisierte

KI-Agenten zu übergeben und deren Ergebnisse nahtlos zurückzuspielen. MCP ist eine Art gemeinsame Sprache, mit der eine KI auf verschiedene Programme und Datenquellen zugreifen kann, ohne dass für jede Verbindung extra Programmierarbeit nötig ist. Man kann sich MCP wie einen USB-Anschluss für KI-Systeme vorstellen: ein einheitlicher Stecker, an den sich viele unterschiedliche Geräte anschließen lassen.

KI-gestützt zur individuellen Verbandslösung

Standardmasken passen selten exakt zu den individuellen Prozessen eines Verbands. Mit intelligenten Low-Code- und No-Code-Werkzeugen lassen sich Datenmodelle, Oberflächen und Geschäftslogiken ganz ohne klassische Programmierung durch den CRM-Administrator flexibel anpassen. Ein integrierter KI-Assistent unterstützt ihn darüber hinaus bei der Umsetzung neuer Anforderungen, die sich aus der täglichen Arbeit und der neuen Verbandsstrategie ergeben. Per natürlicher Sprache lassen sich so Individualisierungen formulieren und die KI übersetzt sie automatisch in einen Anpassungsvorschlag für das System.

Digitale Souveränität und Investitionssicherheit

Bei der Einführung und Nutzung von KI-gestützten CRM-Lösungen müssen bestimmte organisatorische und rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigt werden. Datenschutz- und Regulierungsanforderungen dürfen nicht vernachlässigt werden. Insbesondere im Kontext des EU AI Act ist Transparenz zentral: An jedem Touchpoint sollten Nutzer darüber informiert werden, wann sie mit einer KI interagieren. Bei sensiblen Entscheidungen sollten weiterhin Menschen die Verantwortung übernehmen (Human-in-the-Loop). Verbände sollten einen Lösungspartner wählen, der Wert auf Datenschutz, Sicherheit und digita-

le Souveränität legt, sodass jederzeit die Kontrolle darüber gewahrt bleibt, wie KIFunktionen in den eigenen Prozessen eingesetzt werden.

Fazit: Der Mensch bleibt im Mittelpunkt

So tiefgreifend KI, Automatisierung und autonome Agenten den Verbandsalltag auch verändern: Technologische Innovation ist kein Selbstzweck. Künstliche Intelligenz ersetzt weder das Fingerspitzengefühl im persönlichen Gespräch noch das strategische Urteilsvermögen der Verbandsführung. Richtungsweisend eingesetzt nimmt sie dem Team zeitraubende Routineaufgaben, Datenanalysen und administrative Prozesse ab. Die Verbandslösung wandelt sich damit vom reinen Verwaltungswerkzeug zum intelligenten Assistenten, der Freiraum schafft – für persönliche Beziehungen, empathischen Austausch und die strategische Weiterentwicklung des Verbands. KI liefert den Kontext und die Effizienz, doch die Werte, das Vertrauen und das persönliche Miteinander prägen weiterhin die Menschen im Verband. ■

AUTOR

FABIAN EBERHARDT



berät seit 18 Jahren als Key Account Manager bei der CAS Software AG aus Karlsruhe Verbände bei der Vereinfachung und Digitalisierung ihrer Prozesse. Mit Erfahrungen aus vielfältigen Verbandsprojekten zeigt er,

wie eine begeisternde Mitgliederreise gelingt und die tägliche Arbeit optimal unterstützt wird. Grundlage bildet die von CAS Software entwickelte CRM-Plattform mit intelligenten Assistenten, mobiler Nutzung und hoher Anpassungsfähigkeit.

→ fabian.eberhardt@cas.de

→ www.cas-communities.de