



Deutscher Beton- und Bautechnik-Verein e. V. setzt auf übergreifende Prozesse

# DIGITALISIERUNG ALS TEIL DER EIGENEN VERBANDSSTRATEGIE

Um sich davon zu überzeugen, dass Beton beständig ist, muss man nicht erst nach Rom fahren, wo bereits vor 2.000 Jahren die weltberühmte Kuppel des Pantheons aus diesem Baustoff errichtet wurde. Doch dass in Beton sowohl immenses Know-how als auch die Erfahrungen aus einem großen Experten-Netzwerk stecken, ist meist nur Branchenkennern bewusst. Um den Wissensaustausch im zuletzt stark angewachsenen Netzwerk mitgliederzentriert zu organisieren und weiterzuentwickeln, entschied sich der Deutsche Beton- und Bautechnik-Verein (DBV) für die Einführung einer professionellen Verbandslösung – eingebettet in eine ganzheitliche Zukunftsstrategie.

Fabian Eberhardt



**S**eit Gründung im Jahr 1898 hat sich der Deutsche Beton- und Bautechnik-Verein e. V. (DBV) als eine führende, traditionsreiche Institution im Bereich des Betonbaus etabliert. Mit rund 500 Mitgliedsunternehmen des Bauens und Planens spielt der DBV eine zentrale Rolle in der Fortentwicklung der Betonbauweise. Inzwischen geht es darum, den Baustoff Beton zukunftsfähig zu gestalten, damit alle am Bau Beteiligten die klimaneutrale Betonbaustelle 2045 realisieren können.

#### **EIN VERBAND MIT 125-JÄHRIGER GESCHICHTE**

„Unser Fokus liegt auf ganzer Linie auf der Förderung von Expertise und Wissen im Bauwesen. Im Grunde sind wir Forschungsstelle, Netzwerk, Akademie und Verlag in einem“, beschreibt Anja Muschelknautz die vielfältigen Verbandstätigkeiten. „Dies beinhaltet zum Beispiel auch die Bauberatung und die Erstellung von Stellungnahmen und Gutachten bei laufenden Bauprojekten im gesamten

Bundesgebiet.“ Als stellvertretende Geschäftsführerin verantwortet Muschelknautz u. a. die Bereiche Veranstaltungsmanagement sowie interne und externe Kommunikation – gemeinsam mit ihrem Kollegen aus der Geschäftsführung und ihrem engagierten Team.

#### **EINGEBETTET IN GESAMTSTRATEGIE**

In einer Zeit, in der die Digitalisierung auch traditionsreiche Branchen wie das Bauwesen erfasst, wurde den Verantwortlichen beim DBV schon vor Jahren klar, dass ein modernes, digital vernetztes Mitgliedermanagement für die Veranstaltungsorganisation, Gremienarbeit und den Mitgliederservice unausweichlich werden würde.

Im Rahmen der langfristigen Strategieplanung zur Professionalisierung und Standardisierung des Verbands – „gerade auch in unserer Rolle als Dienstleister“, so Muschelknautz, ergab sich die Konsequenz, im digitalen Bereich eine ganzheitliche Lösung anzustreben, um sich möglichst zukunftsfest und nachhaltig aufzustellen.

## WACHSENDES NETZWERK ALS HERAUSFORDERUNG

Ein weiterer Grund: Frühere Prozesse, die auf manuellen, selbst programmierten Datenbanken und separaten Excel-Listen beruhten, erwiesen sich angesichts des starken Mitgliederwachstums der vergangenen Jahre und der hohen Zahl an Kontaktadressen zunehmend als Hindernis: „Aufgrund der steigenden Zahlen von Mitgliedern und Veranstaltungen war es schlichtweg notwendig geworden, uns nach einer effizienten und ressourcenorientierten Lösung umzuschauen. Nicht zum Selbstzweck, sondern um die täglichen Aufgaben und Abläufe überhaupt zu bewältigen“, berichtet Muschelknautz. Nicht zuletzt hatten die Herausforderungen der Pandemie und die damit verbundenen Erfahrungen gezeigt, dass ein flexibles und zentrales System für das Arbeiten im Remote-Modus unumgänglich geworden war.

## GESUCHT: EINE LÖSUNG, DIE DEM EIGENEM ANSPRUCH GERECHT WIRD

Doch wo konkret beginnen, wenn Gesamtstrategie und Anforderungen im Grunde bereits feststehen? „Wir hatten uns beispielsweise über den Verbände-report über die jeweiligen Anbieter und Möglichkeiten informiert“, erinnert sich die stellvertretende Geschäftsführerin. Der sorgfältigen Partner- und Dienstleistersuche folgte ein gründlicher Auswahlprozess mit dem Ziel, im Detail zu klären, welche Lösung tatsächlich zu den bestehenden und künftigen Anforderungen des Verbands passt.

„Ein wesentlicher Faktor war, dass wir eine Lösung benötigten, die unserem hohen Anspruch an Veranstaltungsorganisation, eigene Beratungsdienstleistungen wie auch Mitgliederservice und -betreuung gerecht wird und bereits im Standard einen Basisumfang an Funktionen liefert, der den Großteil unserer Anforderungen abdeckt“, berichtet Muschelknautz. „Dazu gehören beispielsweise die einfache

Erfassung, Pflege und Transparenz der Daten, eine einheitliche Ressourcenplanung, die Möglichkeit zur Zeiterfassung, eine dezentrale Zusammenarbeit über mehrere Standorte hinweg, die Einbeziehung verschiedener Stakeholder sowie eine strukturierte Mitgliederakquise in einer Lösung.“

## INVESTITIONSSICHERHEIT DURCH ZUKUNFTSORIENTIERTE FLEXIBILITÄT

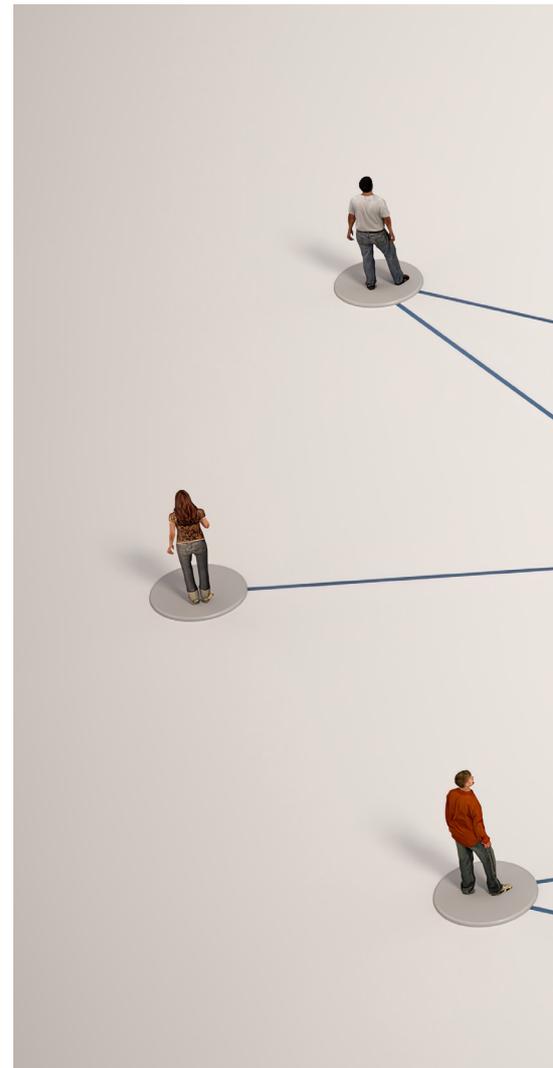
Die Lösung sollte auch die Freiheit bieten, individuelle Anpassungen sowie Änderungen durch einfache Konfiguration selbst vorzunehmen, um zum Beispiel zu einem späteren Zeitpunkt heute nicht absehbare neue Prozesse schnell abzubilden. Ebenso von zentraler Bedeutung für die Entscheidungsfindung: die Berücksichtigung der DSGVO-Datenschutzbestimmungen sowie die Sicherung der Daten in Deutschland – „das war für uns ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl“.

## CHANGE-MANAGEMENT NICHT UNTERSCHÄTZEN

Technologie und die richtige Softwareauswahl sind das eine – das andere ist: einhergehende Veränderungen in den gewohnten Arbeitsabläufen initiieren und der Wille der Mitarbeitenden, diese neuen Prozesse anzunehmen. „Diesen Aspekt, das sage ich aus eigener Erfahrung, sollte man nicht unterschätzen“, bekennt Anja Muschelknautz, die selbst seit vielen Jahren viele Berührungspunkte mit Digitalisierungsthemen hat. „Das Thema Akzeptanz spielt bei einem derartigen Projekt die zentrale Rolle. Daher hatten wir ein spezielles Augenmerk auf die Einbindung der Mitarbeitenden, was entscheidend für den Erfolg des Projekts war.“

## „CRM-HELDINNEN“ LEISTEN WERTVOLLEN BEITRAG

Für das aktive Einbeziehen der Mitarbeitenden entschied sich der DBV, die Rolle des Customer Relationship Ma-



agement-Managers – kurz CRM-Managers – zu etablieren und diese doppelt zu besetzen. „Die beiden Kolleginnen, welche diese wichtige Rolle bei uns übernahmen, erhielten schnell den Beinamen ‚CRM-Heldinnen‘, weil sie neben den Schulungen und vielen weiteren Themen vor allem den Kolleginnen und Kollegen mit Rat und Tat zur Seite standen und damit ein hohes Maß an Akzeptanz für die neue Arbeitsweise schufen“, hebt Muschelknautz hervor. Die beiden Mitarbeiterinnen berieten bei offenen Fragen direkt am Schreibtisch oder virtuell, zeigten die Möglichkeiten am Beispiel der jeweiligen Aufgaben praktisch und nachvollziehbar auf. „Durch ihre



Motivation und ihr offenes Ohr leisteten sie einen sehr wertvollen Beitrag, um die Vorteile praktisch zu vermitteln und vereinzelten Sorgen oder Vorbehalten entgegenzuwirken. Das Tolle: Sie sind dadurch selbst Expertinnen geworden, sprechen auf fachlicher Augenhöhe mit unserem Digitalisierungspartner und treiben darüber hinaus die Weiterentwicklung unseres Verbands-CRM voran. Ihr Ehrgeiz und Engagement hat wesentlich zur Tatsache beigetragen, dass wir kontinuierlich unsere Prozesse auf Basis von Anregungen aus dem Team weiterentwickeln und so Stück für Stück für weitere Arbeitserleichterungen sorgen“, sagt die stellvertretende Geschäftsführerin.

### NEUE WEGE IM VERANSTALTUNGS-MANAGEMENT

Im Bereich des Veranstaltungsmanagements kamen in den vergangenen Jahren viele Online-Events hinzu, die mittlerweile sogar einen Großteil des Eventkalenders ausmachen. „Insgesamt haben wir eine derartige Vielfalt an Events, die wir mit digitaler Unterstützung koordinieren. Ganz gleich, ob es sich um kleine Runden oder große Kongresse handelt, ob online oder in Präsenz: Die Abläufe sind nun standardisiert, sämtliche relevanten Informationen miteinander vernetzt und zentral gespeichert.“ Vor Einführung des CRM waren Mitglieder und Teilnehmer in zwei unterschiedlichen Datenbanken

gespeichert. „Jetzt planen, organisieren und betreuen wir im Nachgang jede unserer Veranstaltungen in einer Lösung – eine immense Zeitersparnis“, betont Muschelknautz.

### NUTZEN IN DER PRAXIS

Der Blick auf die täglichen Abläufe beim DBV zeigt, wie sehr sich die Prozesse im Vergleich zu früher verändert haben. „Bei uns sind wichtige Informationen nicht länger in vereinzelten Excel-Listen auf den jeweiligen Desktops der Mitarbeitenden verstreut, was das tägliche Zusammenarbeiten spürbar vereinfacht“, stellt Muschelknautz fest. „Der beste Beweis dafür ist, dass wir nahezu keine relevan-



ten Informationen mehr in physischen Ordnern in den Büros haben.“ Stattdessen finden sich sämtliche Daten und Informationen schnell und auch mobil abrufbar in der digitalen Lösung wieder. „Sämtliche Datensätze sind miteinander verknüpft, sodass wir auf ein vernetztes Wissen zugreifen können, welches sich mit jeder neuen Veranstaltung und mit jeder neuen Stellungnahme erweitert – sowohl in den einzelnen Bereichen als auch übergreifend.“

### TRANSPARENZ UND ANALYTISCHE FÄHIGKEITEN

Die neu gewonnene Transparenz über Kunden- und Mitgliederdaten führt zu wesentlichen Vereinfachungen und einer Professionalisierung der eigenen angebo-

tenen Dienstleistungen. Mithilfe digitalisierter Standardprozesse erstellt das Team beispielsweise Zwischenabrechnungen und kann zu jedem Zeitpunkt die erbrachten Dienstleistungen im Detail aufführen.

„In Krankheits- und Urlaubsfällen müssen wir uns heute keine Sorgen mehr machen – durch die zentrale digitale Ablage greift der vertretende Kollege einfach und sicher auf die erforderlichen Informationen zu und kann Anfragen kompetent und eigenständig beantworten.“

Jedoch nicht nur in operativer, auch in strategischer Hinsicht wirkt sich die neu gewonnene Übersicht positiv aus. „Unser digitaler Wissensschatz unterstützt unsere analytischen Fähigkeiten mit

einem validen Fundament an Daten und gesammeltem Wissen. Auf dieser Grundlage können wir schneller als früher und auch faktenbasierter die richtigen Entscheidungen treffen.“

### FAZIT UND RAT FÜR ENTSCHEIDER

Trotz mancher Bedenken und der Last der Aufgaben im Alltagsgeschäft: Die Digitalisierung des Verbandsmanagements hat den DBV in eine zukunftsfähige Position gebracht – nicht zuletzt um das allgegenwärtig spürbare Problem des Fachkräftemangels abzufedern. „Ich weiß gar nicht, wie wir unsere gesamten Aufgaben heute ohne digitale Verbandslösung umsetzen sollten, da würden wir gar nicht mehr hinterherkommen“, ist sich Anja Muschelknautz sicher.

Und so plant der DBV aufgrund der positiven Erfahrungen weitere Integrationen und Prozessverbesserungen, um seine Dienstleistungen weiterzuentwickeln. „Wir sind noch lange nicht fertig“, lacht Muschelknautz. „Das ist die zentrale Erkenntnis, die wir in der Auseinandersetzung mit digitalen Prozessen gewonnen haben: Für uns ist Digitalisierung kein Zustand, sondern ein laufender Prozess, der – einmal richtig aufgesetzt – sogar richtig Spaß macht.“ Vor diesem Hintergrund eröffnen die digitalen Abläufe sogar Einsatzmöglichkeiten und Effizienzgewinne, die früher nicht vorstellbar waren. Anja Muschelknautz betont jedoch in diesem Zusammenhang die Bedeutung von Geduld, Teamwork und Offenheit für Veränderungen. „Die aktive Einbindung der Mitarbeiter und die Berücksichtigung

ihrer Bedürfnisse und Anliegen waren für uns entscheidend und sie werden auch für andere Verbände entscheidend sein für den Erfolg eines solchen Projekts – neben einer ausgereiften technischen Lösung und einem erfahrenen Digitalisierungspartner.“

Die bewusste Einbindung der Digitalisierung in den übergreifenden Strategieprozess war vielleicht sogar in der Rückschau betrachtet der berühmte erste Schritt, auf dem alle weiteren Schritte strukturiert und sauber aufbauen konnten. „Digitalisierung darf niemals als Fremdkörper betrachtet werden, um die sich im Zweifel schon irgendwer anderes kümmert“, resümiert Anja Muschelknautz. „Im Gegenteil, erst wenn Sie das Thema als zentralen Pfeiler in Ihrer Verbandsstrategie verankern, haben Sie eine gute Chance, mit langfristigem Nutzen

und Effizienzgewinn für die Verbandsmitglieder und das eigene Mitarbeiter-Team belohnt zu werden.“ ■

## AUTOR

### FABIAN EBERHARDT



berät seit über 16 Jahren als Key Account Manager bei der CAS Software AG aus Karlsruhe Verbände bei der Vereinfachung und Digitalisierung ihrer Prozesse. Zur Gestaltung einer begeisterten Mit-

gliederreise und optimalen Unterstützung der täglichen Arbeit teilt er seine Erfahrungen aus vielfältigen Verbandsprojekten. Grundlage bildet die von CAS entwickelte CRM-Plattform mit intelligenten Assistenten, mobiler Nutzung und einer hohen Anpassungsfähigkeit.

→ [fabian.eberhardt@cas.de](mailto:fabian.eberhardt@cas.de)

→ [www.cas-communities.de](http://www.cas-communities.de)

Dokumente

Veranstaltungen

Aufgaben

Mitgliedschaft

Gremium

## Mit digitaler Mitgliederverwaltung zur starken Gemeinschaft

## CAS netWorks

Begeistern Sie die Menschen in Ihrem Verband und bauen Sie gute und **gesunde Beziehungen** zu Ihren Mitgliedern auf. CAS netWorks unterstützt Sie bei der **effizienten Mitgliederverwaltung** – alle Informationen stehen Ihren Mitarbeitern von überall aus zentral zur Verfügung. Arbeiten Sie spielend einfach digital zusammen.

Aktuelle Projekte

noch nicht begonnen	in Bearbeitung	erledigt
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auswertung: Mailingkam... noch nicht begonnen</li> <li>Beratung Future AG noch nicht begonnen</li> <li>Produktbroschüre aktuali... noch nicht begonnen</li> <li>Referenten-Recherche für... noch nicht begonnen</li> <li>Technischer Support: Kun... noch nicht begonnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mailingkampagne: Fit für ... in Bearbeitung</li> <li>Nachfassen bei Herrn Kel... in Bearbeitung</li> <li>Planen der CRM-Schulung in Bearbeitung</li> <li>Einführung CRM-Software in Bearbeitung</li> <li>Fehlerbehebung: Formul... in Bearbeitung</li> <li>Namensschilder erstellen in Bearbeitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beratungsgespräch SecurIT erledigt</li> <li>Nachfassen Herr Meisne... erledigt</li> <li>Software-Schulung erledigt</li> <li>Zielgruppenanalyse für ... erledigt</li> <li>Auswertung der E-Mail-K... erledigt</li> <li>Beratung bei der Schüttle erledigt</li> </ul>



ExpertenTalk verfolgen



zu Webinar anmelden



Newsletter abonnieren