

Anlage C

Anforderungskatalog: CRM-System

Hintergrund: Das bestehende System zur Mitglieder- und Adressverwaltung der AWO soll durch ein neues System abgelöst werden. Zunächst soll es darum gehen, die Kernfunktionalitäten aus dem alten System (Mitgliederverwaltung inkl. Beitragsbuchung) in einem neuen System abzubilden. Perspektivisch ist vorgesehen, den Funktionsumfang zu erweitern.

Anzahl aktiver Mitgliedsdatensätze	ca. 270.000
Anzahl Mitgliedsdatensätze inkl. ausgeschiedener Mitglieder	ca. 1.000.000
Anzahl der zukünftigen User*innen	ca. 1.200
Anzahl der monatlichen Buchungen (Mitgliedsbeiträge, darunter Sammelbuchungen)	ca. 200

Legende	
1 - Anforderung erfüllt (Bestandteil des Standardumfangs ODER bis Mitte 2026 realisierbar)	volle Punktzahl
2 - Anforderung nach Q2 2026 realisierbar	50% der Punkte
3 - Anforderung nicht erfüllt/ erfüllbar	keine Punkte

Anlage C
Anforderungskatalog: CRM-System

K.O.-Kriterien

Damit das Angebot berücksichtigt werden kann, müssen alle Anforderungen mit "ja" beantwortet werden.

		Vom Anbieter auszufüllen	
Bereich	Anforderung / Frage / Leistungsmerkmal	Anforderung erfüllt (Bestandteil des Standardumfangs ODER im bis Oktober 2025 realisierbar)	Anmerkungen des Anbieters
Projektmanagement	Für den Projektzeitraum steht ein*e feste*r Ansprechpartner*in zur Verfügung.		
Projektmanagement	Ständiger Zugriff auf ein Test-CRM-System durch den Auftraggeber zum Zwecke der Erprobung kann gewährleistet werden.		
Projektmanagement	Im Projektablauf sind initiale Workshops vorgesehen und in der Kalkulation berücksichtigt.		
Projektmanagement	Im Projektablauf sind regelmäßige Projekt-Meetings (min. alle 2 Wochen) vorgesehen und in der Kalkulation berücksichtigt.		
Projektmanagement	Das System bietet einen dreistufigen Systemaufbau (Entwicklungssystem, Testsystem, Produktivsystem).		
Projektmanagement	Es besteht die Möglichkeit einer mehrstufigen Einführung des Systems.		
Service und Support	Updates können auch bei Systemen mit individuellen Anpassungen gewährleistet werden.		
Service und Support	Die Selbst-Administration des Systems ist möglich.		
Service und Support	Mind. 1 Update pro Jahr wird garantiert.		
Service und Support	Es gibt ein Support-Team, das mindestens wochentags zwischen 9 - 17 Uhr erreichbar ist.		
Service und Support	2nd- und 3rd-Level-Support wird angeboten.		
Service und Support	Bei Notfällen können Reaktionszeiten von max. 4h garantiert werden.		
Service und Support	Es existieren interne Maßnahmen, um die Sicherheit des Software-Codes zu gewährleisten.		
Technische Basis und Infrastruktur	Das CRM-System ist für den Betrieb in der Cloud ausgerichtet.		
Technische Basis und Infrastruktur	Der Anbieter (oder dessen externer Partner) kann das technische Hosting übernehmen.		
Technische Basis und Infrastruktur	Im System können mindestens 60 User parallel arbeiten.		
Technische Basis und Infrastruktur	Das System ist mit einer Datenmenge von ca. 1 Mio Datensätze performant nutzbar.		
Technische Basis und Infrastruktur	Die System-Oberfläche ist auf Deutsch verfügbar.		
Technische Basis und Infrastruktur	Active Directory, Exchange-Server werden unterstützt.		
Technische Basis und Infrastruktur	Hosting liegt vollständig in Deutschland.		
Technische Basis und Infrastruktur	Der Betrieb erfolgt in einem zertifizierten Rechenzentrum (ISO 27001).		
Technische Basis und Infrastruktur	Wenden Sie in Bezug auf Backups der Datenbank die 3-2-1-Regel an?		
Technische Basis und Infrastruktur	Das System unterstützt mindestens die aktuellen Internet-Browser Edge, Chrome, Firefox, Safari, Opera.		
Technische Basis und Infrastruktur	Datensatzänderungen können über ein Change Log nachvollzogen werden.		
Technische Basis und Infrastruktur	Sicherheitsstandards bei der Softwareentwicklung werden eingehalten (z. B. Festlegung von Prozessen und Verantwortlichkeiten, Reviews/Codeanalyse, Prüfung und Validierung von Daten, Verwendung von Bibliotheken aus vertrauenswürdigen Quellen).		
Technische Basis und Infrastruktur	Als CMS für CiviCRM wird Drupal verwendet.		
Zentrale Datenbank	Ein Zugriff auf die Rohdaten ist durch den Kunden möglich (z. B. über direkten Zugriff auf die Datenbank, API-Datenschnittstelle oder automatisierbaren Datenexport als CSV- oder JSON-Datei).		
Zentrale Datenbank	Der Dienstleister kann eine vollständige Datenmigration aus dem bestehenden Datenbank-System (Oracle DB 19c) gewährleisten und bereitet diese in 2025 in mehreren Iterationen vor.		
Zentrale Datenbank	Das System nutzt eine zentrale Datenbank für die Speicherung jeglichen Contents.		
Design	Das System bietet ein responsives Design, passt sich an unterschiedliche Bildschirmgröße an (Skalierungen).		
Design	Das System bietet ein benutzerfreundliches, übersichtliches Design mit Farbkontrasten und Schriftarten, die auch für Nutzer mit Farbsehchwächen gut lesbar sind.		
Design	Das System bietet eine integrierte Hilfe-Funktion.		
Sicherheit und Datenschutz	Im System ist die Möglichkeit einer 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) beim Login implementiert.		
Sicherheit und Datenschutz	Der Anbieter verfügt über Nachweise zur Sicherstellung des Datenschutzes: ADV-Erklärung ist zu unterzeichnen.		
Sicherheit und Datenschutz	Verschlüsselung von Datenbanken nach Stand der Technik (z. B. AES 256, Transparent Data Encryption (TDE), BYOK etc.)		
Sicherheit und Datenschutz	Das System protokolliert die Zugriffe der User.		
Sicherheit und Datenschutz	Das System protokolliert die Zugriffe durch Admins.		
Sicherheit und Datenschutz	Das System unterstützt eine "Passwort vergessen"-Funktion.		

Sicherheit und Datenschutz	Verschlüsselung von Datenübertragungen (mind. TLS 1.2)		
Sicherheit und Datenschutz	Schutz vor SQL-Injection		
Sicherheit und Datenschutz	Verhinderung von Cross-Site-Request-Forgery		
Berechtigungskonzept	Kleinteiliges Management der Benutzerrechte analog zu den Verbandsstrukturen kann umgesetzt werden (s. Fallbeispiel #1)		
Berechtigungskonzept	Das System verfügt über ein Rollen- und Berechtigungskonzept, das u.a. verschiedene Admin-Varianten (z. B. SuperAdmin, Systemadmin, Gruppenadmin) vorsieht.		
Berechtigungskonzept	Das System ist mandantenfähig.		
Workflow-Unterstützung	Workflow-Automatisierung ist möglich.		
Schnittstellen	Eine Anbindung zu MS Exchange / Outlook ist möglich.		
Schnittstellen	Eine Anbindung an Business Intelligence Software ist möglich.		
Schnittstellen	Es können beliebig viele SQL-DB-basierte Systeme angebunden werden.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Der Feldkatalog zur Erfassung von Personenstammdaten ist flexibel und erweiterbar. Es gibt Felder der folgenden Feldtypen: Text, Zahl, festgelegtes Dropdown, Datum, Boolean, Wiederholstruktur (zur Erfassung von z. B. mehreren E-Mailadressen).		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Zuordnung einer Person zu mehreren Mitgliedsverbänden ist möglich (s. Fallbeispiele #5 und 6)		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Erfassung der Kontakthistorie ist möglich.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Buchung von Mitgliedsbeiträgen per Sepa-Lastschrift ist möglich (inkl. Management von Rücklastschriften, manuellen Buchungen, s. Fallbeispiel #2).		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Die Software kann elektronische Bankeinzüge des AWO Bundesverbands (CAM.T54-Format) einlesen.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Die Rückverteilung der Mitgliedsbeiträge kann wie in Fallbeispiel #5 beschrieben umgesetzt werden.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System unterstützt die Buchung von Gutschriften. Achtung: Beim Bundesverband wird zwischen Gutschriften unterschieden, je nachdem ob die Mitglieder per Lastschrift oder bar zahlen. Bei letzteren erfolgt die Gutschrift an den zuständigen Ortsverein, es werden aber nur die Beitragsanteile erstattet, die der Bundesverband ursprünglich auch in Rechnung gestellt hatte. Dies muss das System abbilden können.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Aus dem System können für jedes Mitglied Zuwendungsbestätigungen generiert und zu jeweiligen Beitragsbuchung zugeordnet werden.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Es ist möglich, Zuwendungsbestätigungen aus dem System heraus per E-Mail zu verschicken.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Eine Verknüpfung des CRM-Systems mit Online-Mitgliedsanträgen ist möglich (Web-Formulare, s. Fallbeispiel #4).		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Im System ist eine Erfassung von Familienmitgliedschaften implementiert (vgl. Fallbeispiel #8).		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System unterstützt den Versand von Serien-E-Mails.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System unterstützt einen Newsletter-Versand.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System enthält einen IBAN-Prüfer und weist schon bei der Datenerfassung auf fehlerhafte Nummern hin.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System unterstützt die Erfassung von Mitgliedsbeiträgen der Zahlungsart "Barzahlung".		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System unterstützt die Erfassung von beitragsfreien Mitgliedschaften.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System unterstützt unterschiedlich konfigurierte Dateneingabemasken für Mitglieder und Förderer (=Spender).		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Ausgeschiedene Mitglieder und Förderer werden als inaktiv angezeigt, d.h. jegliche Kontaktaufnahme (z. B. Kampagne) erlischt.		
Mitgliederverwaltung / Förderer	Das System ist so konfigurierbar, dass eine Leistungskontrolle der User nicht möglich ist.		
Verbandsdatenverwaltung	Der Feldkatalog zur Erfassung von Verbandsstammdaten ist flexibel und erweiterbar. Es gibt Felder der folgenden Feldtypen: Text, Zahl, festgelegtes Dropdown, Datum, Boolean, Wiederholstruktur (zur Erfassung von z. B. mehreren E-Mailadressen).		
Verbandsdatenverwaltung	Einem Verband können verschiedene Ansprechpartner*innen inkl. Rollen und Kontaktinformationen zugeordnet werden.		
Verbandsdatenverwaltung	Die Erfassung der prozentualen Beitragsverteilung für die Rückverteilung ist möglich (vgl. Fallbeispiel #3).		
Verbandsdatenverwaltung	Die Erfassung von Freistellungsaufträgen ist möglich.		
Verbandsdatenverwaltung	Die Verknüpfung und Darstellung von zugehörigen Objekten (z. B. Konten, SEPA-Mandate, AV-Vereinbarungen) ist möglich.		
Verbandsdatenverwaltung	Zur Abbildung der Verbandshierarchie ist das Multimandanten-Setup "CiviShare" implementiert, das die zentrale CiviCRM-Instanz des AWO Bundesverbands ("single point of truth") mit beliebig vielen CiviCRM-Instanzen einzelner Landes- und Bezirksverbände synchronisiert (vgl. Fallbeispiel #1).		
Verbandsdatenverwaltung	Für die Gliederungen der AWO ist ein Verbandsportal implementiert, mit dem diese jeweils auf ihre eigenen Mitglieder und die Mitglieder ihrer Untergliederungen zugreifen können. Der Funktionsumfang des Portals ist im Vergleich zur zentralen CiviCRM-Instanz des Bundesverbandes stark eingeschränkt, es können jedoch aus dem Portal Änderungen an Kontakten und Mitgliedschaften in der zentralen CiviCRM-Instanz des Bundesverbandes getriggert werden.		

Adressverwaltung	Der Feldkatalog zur Erfassung von Personenstammdaten ist flexibel und erweiterbar. Es gibt Felder der folgenden Feldtypen: Text, Zahl, festgelegtes Dropdown, Datum, Boolean, Wiederholstruktur (zur Erfassung von z. B. mehreren E-Mailadressen).		
Adressverwaltung	Die Abbildung und Verknüpfung von Beziehungen zwischen Personen untereinander sowie zwischen Personen und Organisationen ist möglich.		
Adressverwaltung	Eine Person kann mehreren Organisationen mit unterschiedlichen Rollen zugeordnet werden.		
Datenschutz (DSGVO)	Das System erfüllt die Anforderungen aus der DSGVO, z.B. detaillierte rollenbezogene Rechtezuordnung, Auskunft-Reports zu Benutzerdaten, maschinelle Übertragbarkeit einzelner personenbezogener Daten.		
Datenschutz (DSGVO)	Es sind Funktionen zur Löschung personenbezogener Daten vorhanden.		
Datenschutz (DSGVO)	Die Daten ausgeschiedener Mitglieder können DSGVO-konform anonymisiert bzw. pseudonymisiert werden.		
Suchen und Selektieren	Das System verfügt über eine Volltextsuche.		
Suchen und Selektieren	Das System verfügt über eine feldspezifische Suche.		
Suchen und Selektieren	Suchabfragen können mit individueller Bezeichnung gespeichert werden.		
Suchen und Selektieren	Es können sämtliche Datenfelder des Systems durchsucht werden.		
Suchen und Selektieren	Bool'sche Operatoren (>, ohne, wie) können in der Suche verwendet werden.		
Suchen und Selektieren	Das System verfügt über eine Dublettenprüfung.		
Berichtswesen	Export-Vorlagen können durch die Administratoren frei generiert werden (Export mind. in den Formaten DOCX, XLSX, CSV).		
Berichtswesen	Das Berichtswesen unterliegt dem Berechtigungskonzept.		

Anlage C
Anforderungskatalog: CRM-System

ALLGEMEIN

Nummer	Anforderung / Frage / Leistungsmerkmal	max. erreichbare Punktzahl	Vom Anbieter auszufüllen			Anmerkungen des Anbieters
			Anforderung erfüllt (Bestandteil des Standardumfangs ODER im bis Mitte 2026 realisierbar)	Anforderung nach Q2 2026 realisierbar	Anforderung nicht erfüllt/ erfüllbar	
1	Basisinformationen					
1.1	Name des Unternehmens	./.	./.	./.	./.	
1.2	Anzahl der Mitarbeiter*innen im Unternehmen	10	./.	./.	./.	
1.3	Wie viele Mitarbeiter*innen sind insgesamt in der Entwicklung tätig?	20	./.	./.	./.	
1.4	Setzen Sie Projekte mit externen Partnern um?	./.	./.	./.	./.	
1.5	Produktname	./.	./.	./.	./.	
1.6	Wer ist der Hersteller des Produkts?	./.	./.	./.	./.	
1.7	Releasestand / Version	./.	./.	./.	./.	
1.8	Anzahl der Installationen (Projekte / Kunden)	10	./.	./.	./.	
1.9	Nennen Sie drei Referenzen	10	./.	./.	./.	
1.10	Programmiersprache der Software	./.	./.	./.	./.	
1.11	Wie hoch ist der Tagessatz für Software-Entwicklung?	30	./.	./.	./.	
2	Projektmanagement					
2.1	Wie hoch ist der Tagessatz für eine Projektleitung?	30	./.	./.	./.	
3	Service & Support					
3.1	Benötigt der Administrator besondere Kenntnisse? Falls ja, stellen Sie dieses bitte stichpunktartig in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen dar.	20				
3.2	Hat der Kunde bei der Aktualisierung der Releasestände der Software eine Mitwirkungspflicht? Falls ja, stellen Sie deren Umfang bitte stichpunktartig in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen dar.	30				
3.3	Bieten Sie eine regelmäßige Wartung der Software an? Falls ja, stellen Sie bitte stichpunktartig in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen dar, was die Wartung beinhaltet.	20				
3.4	Haben Sie ein Konzept zur Datensicherung? Falls ja, stellen Sie dieses bitte stichpunktartig in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen dar.	30				
4	Schulungen					
4.1	Es existiert eine Dokumentation bzw. Handbuch in deutscher Sprache.	10				
4.2	Bei Updates bzw. Upgrades wird eine Anpassung der Dokumentation bzw. des Handbuchs vorgenommen.	10				
4.3	Werden (Train-the-Trainer)Schulungen angeboten?	20				
4.4	Wie hoch ist der Tagessatz für einen Schultag (Online, 10 Teilnehmende)?	30	./.	./.	./.	

max. Punktzahl

280

Anlage C
Anforderungskatalog: CRM-System

SYSTEMTECHNIK

Nummer	Anforderung / Frage / Leistungsmerkmal	max. erreichbare Punktzahl	Vom Anbieter auszufüllen			
			Anforderung erfüllt (Bestandteil des Standardumfangs ODER im bis Mitte 2026 realisierbar)	Anforderung nach Q2 2026 realisierbar	Anforderung nicht erfüllt/ erfüllbar	Anmerkungen des Anbieters
5	Technische Basis und Infrastruktur					
5.1	Welche Server-Betriebssysteme werden verwendet (Windows, Linux, ...)?	./.	./.	./.	./.	
5.2	Müssen bestimmte Systemvoraussetzungen erfüllt sein, um das System vollumfänglich zu nutzen? Falls ja, listen Sie diese bitte stichpunktartig in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen.	20				
5.3	Können von der eigenen IT Anpassungen an Ihrem System vorgenommen werden? Falls ja, beschreiben Sie diese bitte stichpunktartig den Umfang der möglichen Anpassungen in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen.	30				
5.4	Gibt es eine Beschränkung bzgl. der maximalen Anzahl parallel arbeitender User? Fall ja: Wie hoch ist die maximale Anzahl parallel arbeitender User?	30				
5.5	Wie hoch ist der Stundensatz für Software-Support?	30	./.	./.	./.	
6	Webserver (siehe App.3.3 BSI Grundschutz)					
6.1	Schutz der Webserver-Dateien ist implementiert	30				
6.2	Absicherung von Datei-Uploads und -Downloads ist implementiert (Prüfung auf Schadsoftware)	30				
6.3	Protokollierung von Ereignissen (erfolgreiche und fehlgeschlagene Zugriffe)	30				
6.4	Authentisierung bei Clientzugriffen	30				
6.6	Zugriffskontrolle für Webcrawler	30				
6.7	Integritätsprüfungen und Schutz vor Schadsoftware	30				
7	Zentrale Datenbank					
7.1	Werden Bilder in der Datenbank gespeichert?	10				
7.2	Werden Dokumente in der Datenbank gespeichert?	20				
7.3	Der Dienstleister hat Erfahrung mit Datenmigrationen großer Datenmengen (> 500.000 Datensätze).	30				
7.4	Ein Datenimport aus Excel durch die Anwender ist möglich.	20				
8	Design					
8.1	Jede Datenmaske ist gleich aufgebaut, die Funktionsbuttons sind in allen Masken an denselben Stellen platziert.	20				
8.2	Bei Tabellenanzeige: Spalten sind alphabetisch auf- und absteigend sortierbar.	20				
8.3	Das System ist barrierefrei gemäß BITV 2.0.	10				
8.4	Das System kann vollständig über die Tastatur gesteuert werden.	20				
8.5	Das System unterstützt flexible Textgrößenanpassungen, um Nutzern mit Sehschwäche entgegenzukommen.	20				
9	Sicherheit und Datenschutz					
9.1	Können verschiedene Faktoren für 2FA verwendet werden (z. B. E-Mail, SMS, Authenticator App, ...)? Falls ja, listen Sie diese bitte stichpunktartig in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen und kennzeichnen Sie, für welche der Varianten Zusatzkosten anfallen.	20	./.	./.	./.	
9.2	2FA mit Authenticator App: Kompatibilität mit dem TOTP-Standard ist gegeben.	10				
9.3	Kann der User den Faktor für 2FA frei wählen?	20				
9.4	Der Anbieter verfügt über angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes (z. B. Zertifizierungen, Datenschutzkonzept; Nachweis erforderlich).	30				
9.5	Existiert ein Datenschutz-/Sicherheitskonzept zur Software? Falls ja, listen Sie bitte stichpunktartig die zentralen Inhalte in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen.	20				
9.6	Sicherheitsrelevante Informationen der Webanwendung werden dokumentiert.	20				
9.7	Pentesting von Webserver und Anwendung wird vom Anbieter regelmäßig durchgeführt.	20				
9.8	Plattformhärtung erfolgt (u.a. Beschränkung der Serverdienste, Beschränkung der Berechtigungen auf das Dateisystem (Least Privilege), Serverdienste laufen nur mit minimal erforderlichen Rechten).	20				
9.9	Web Application Firewalls (WAF) werden eingesetzt.	20				
9.10	Datenvalidierung erfolgt (Sicherstellung, dass durch Ein- und Ausgaben keine ungewollten Aktionen ausgelöst bzw. Manipulationen durchgeführt werden können).	20				
10	Berechtigungskonzept					
10.1	Zugriffsrechte auf Datensatzebene können vergeben werden.	20				
10.2	Zugriffsrechte auf Feldebene können vergeben werden.	20				
10.3	Zugriffsrechte auf Maskenebene können vergeben werden.	10				
11	Workflow-Unterstützung					
11.1	Workflowerstellung durch die System-Administratoren ist möglich.	20				
11.2	Workflow-Automatisierungen können pro Verbandsgliederung aktiviert / deaktiviert werden.	10				
11.3	Vor der Ausführung eines automatisierten Workflows wird der User vom System darauf hingewiesen.	10				

12	Schnittstellen					
12.1	Gibt es Programmierschnittstellen / REST-API ? Falls ja, listen Sie diese bitte stichpunktartig in einer Anlage mit max. 1.000 Zeichen.	30				
12.2	Die Webservice-Schnittstelle ist bidirektional.	20				
12.3	Eine Anbindung an Drupal ist möglich.	20				
12.4	Eine Anbindung an Wordpress ist möglich.	10				
12.5	Eine Anbindung an das bestehende ERP-System (MS Dynamics NAV) ist möglich (vgl. Fallbeispiel #10).	20				

max. Punktzahl

850

Anlage C
Anforderungskatalog: CRM-System

MITGLIEDER-/VERBANSDATENVERWALTUNG

			Vom Anbieter auszufüllen			
Nummer	Anforderung / Frage / Leistungsmerkmal	max. erreichbare Punktzahl	Anforderung erfüllt (Bestandteil des Standardumfangs ODER im bis Mitte 2026 realisierbar)	Anforderung nach Q2 2026 realisierbar	Anforderung nicht erfüllt/ erfüllbar	Anmerkungen des Anbieters
13	Mitgliederverwaltung / Förderer					
13.1	Das System unterstützt Wechsel des Mitgliedsverbands (Fallbeispiel #7).	20				
13.2	Der Upload von Dokumenten (z.B. in den Formaten PDF, .docx) am Mitgliedsdatensatz ist möglich.	20				
13.3	Das System unterstützt die Zuordnung abweichender (Firmen)Adressen in Abhängigkeit der Rolle.	20				
13.4	Das System unterstützt den Versand von Serien-Nachrichten via Messenger (z.B. WhatsApp, Signal). Bitte ergänzen Sie eine Bemerkung, sofern die Nutzung von Messenger-Diensten mit Zusatzkosten verbunden ist, z.B. durch Abo-Modelle.	20				
13.5	Das System bietet ein integriertes Einwilligungsmanagement (Double-Opt-In Verfahren).	20				
13.6	Das System beinhaltet ein integriertes Mahnwesen.	20				
14	Verbandsdatenverwaltung					
14.1	Es ist möglich, eine Verbands-Historie zu erfassen (Datum Gründung, Datum Fusion, Datum Löschung etc.), die beliebig viele Einträge haben kann.	20				
14.2	Es ist möglich, Funktionsträger*innen des Verbands zu erfassen und mit dem Mitglieder-Datensatz zu verknüpfen.	20				
15	Adressverwaltung					
15.1	Die Erfassung / Buchung von Spenden inkl. Erstellung von Zuwendungsbestätigungen ist möglich.	20				
15.2	Die Erfassung von ehrenamtlichem Engagement ist möglich (inkl. Historie zur Erfassung verschiedener Ämter im Zeitverlauf).	20				
16	Dashboard					
16.1	Das Dashboard hat einen flexiblen Aufbau und kann vom Administrator frei konfiguriert werden.	20				
16.2	Das Dashboard liefert eine Übersicht überfälliger / tagesaktueller / zukünftiger Aufgaben.	20				
16.3	Das Dashboard unterstützt die Überwachung delegierter Aufgaben.	20				
16.4	Auf dem Dashboard ist eine Anzeige statistischer Kennzahlen möglich (Mitgliederentwicklung, Beiträge, etc.).	20				
17	Datenschutz (DSGVO)					
17.1	Das System erfüllt Anforderungen, um Betroffenenrechten (Auskunft, Berichtigung, Löschung) zu genügen.	20				
18	Suchen und Selektieren					
18.1	Es können sämtliche Bereiche/Module des Systems durchsucht werden.	20				
18.2	Der Zugriff auf gespeicherte Suchen erfolgt laut individuellem Rechte- und Rollenkonzept.	20				
18.3	Gespeicherte Suchen können mit anderen Usern geteilt werden.	20				
18.4	Das System verfügt über Möglichkeiten zur Stapelverarbeitung großer Datenmengen.	20				
19	Berichtswesen					
19.1	Auswertungen für das Finanzcontrolling können für alle User zugänglich hinterlegt werden.	20				
19.2	Das System bietet eine grafische Aufarbeitung der erstellten Berichte.	10				
19.3	Das System verfügt im Standard über Beispielreports.	10				
20	Statistiken / Analysen					
20.1	Statistiken sind mindestens verfügbar für die Module Mitglieder, Adressen, Verbandsdaten.	20				
20.2	Es ist möglich, multidimensionale Auswertungen sowie grafische Ad-hoc Auswertungen direkt auf der Anwendungsoberfläche zu erstellen (s. Fallbeispiel #11).	20				
20.3	Es ist für Administratoren möglich, Übersichten mit Ad-hoc-Kennzahlen (z.B. zu Mitgliederzahlen, Beitragsentwicklung) selbst zu konfigurieren.	20				
20.4	Bei der Generierung von Auswertungen können die Auswertungszeiträume frei bestimmt werden.	20				
20.5	Bei der Generierung von Auswertungen können die Daten aller Verbandsebenen aggregiert werden.	20				
20.6	Es ist möglich, Durchschnittswerte verschiedener Verbandsebenen als Referenzwerte anzeigen zu lassen.	10				
21	Sonstiges					

21.1	Es ist möglich, ein Modul zur Erfassung von Projekten (z. B. Aktionstage) einzubinden (entweder als integrativer Bestandteil der Software oder als externes Tool über eine Schnittstelle).	10				
21.2	Es ist möglich, ein Modul zur Veranstaltungsplanung einzubinden (v. a. Mitgliederversammlungen, entweder als integrativer Bestandteil der Software oder als externes Tool über eine Schnittstelle).	20				
21.3	Es ist möglich, ein Modul für Wissensmanagement einzubinden (entweder als integrativer Bestandteil der Software oder als externes Tool über eine Schnittstelle).	10				

Anlage C
Anforderungskatalog: CRM-System

FALLBEISPIELE

In diesem Abschnitt werden für unser Unternehmen relevante CRM Fallbeispiele (=Use-Cases) beschrieben. Ein Anwendungsfall bündelt alle möglichen Szenarien und beschreibt den Ablauf eines Vorgangs oder Prozesses, wenn ein Anwender versucht, mit Hilfe des betrachteten Systems ein bestimmtes fachliches Ziel zu erreichen. Bitte stellen Sie Ihren Standardprozess vor und beschreiben Sie Ihre Individualisierungs- und Konfigurationsmöglichkeiten.

Anmerkungen des Anbieters

Fallbeispiel #1 Verbandsstruktur / Rechtemanagement
 Die AWO besteht aus 32 Landes- und Bezirksverbänden, etwa 400 Kreis- und Regionalverbänden und über 3.000 Ortsvereinen. Der Aufbau ist hierarchisch: Landesverbände sind den Kreisverbänden übergeordnet und diese wiederum den Ortsvereinen. Mitglied bei der AWO wird man in der Regel in einem Ortsverein; die Gliederungen der AWO (Kreisverbände und Ortsvereine) verwalten die Daten "ihrer" Mitglieder selbst. Daher kommt einem differenzierten Rechtemanagement des Datenbanksystems große Bedeutung zu.
 Schritt 1: Jeder User wird einer Verbandsgliederung zugeordnet.
 Schritt 2: Jeder User erhält Zugriff auf die Daten, die seiner Verbandsgliederung zugeordnet sind sowie aller Daten, die den Untergliederungen zugeordnet sind. Dabei wird nach ReadOnly- und Bearbeitungsrechten unterschieden.
 Schritt 3: Diese Logik erstreckt sich auch auf die Verbandsdaten, personalisierte Suchabfragen und Exporte etc.

Fallbeispiel #2 Lastschriftinzug
 Schritt 1: Täglich werden die demnächst fälligen SEPA-Lastschriftinzüge im Datenbank-System aufgerufen und in eine Excel-Datei importiert.
 Schritt 2: Die Positionen werden kategorisiert in Lastschritt (Einzug) bzw. Lastschrift (Barzahler). Im ersten Fall wird dem Mitglied der Beitrag vom Konto abgebucht, im zweiten zahlt das Mitglied direkt an den Ortsverein, sodass der Bundesverband nur die übergeordneten Prozente vom Ortsvereins-Konto abbucht.
 Schritt 3: Der User sucht sich die fälligen Zahlungsläufe im Datenbanksystem heraus und bestätigt diese manuell, um den Buchungslauf zu starten. Anschließend können auffällige Beträge oder Storni noch einmal kontrolliert werden.
 Schritt 4: Bankrückläufer werden automatisch nachgebucht. Auch hier werden die Positionen durch den User noch einmal kontrolliert.
 Schritt 5: Der User erzeugt eine Datei zur Verarbeitung bei der Bank.
 Schritt 6: Der Haben-Betrag wird vom User in der in Schritt 1 erzeugten Excel-Tabelle eingetragen.
 Die Vorgänge Lastschrift (EINZUG) und Lastschrift (BARZÄHLER) unterscheiden sich nur in der Erstellung der Datei zur Verarbeitung bei der Bank.
 Schritt 7: Lastschriftnummer wird jeweils im Mitgliedskonto hinterlegt.
 Schritt 8: Falls es später zu einem Bankrückläufer kommt, werden die Daten (Datum; Belegnummer des Kontoauszuges; Höhe der Gebühr und Grund des Rückläufers) ebenfalls im Mitgliedskonto erfasst.

Fallbeispiel #3 Rückverteilung
 Der AWO Bundesverband zieht die Mitgliedsbeiträge (fast) aller AWO-Mitglieder per SEPA-Lastschrift ein. Diese Beiträge werden dann nach festgelegten Kriterien an die Gliederungsebenen rückverteilt, jeweils etwa 3 Wochen nach Lastschritteinzug. Zur Rückverteilung werden neben den Beitragseinzügen ebenfalls die Abrechnungen der Barzahler gegenüber den Ortsvereinen herangezogen.
 Berücksichtigt werden jeweils alle Zahlungen seit dem letzten Rückverteilungsvorgang. Zusätzlich können Rückläufer aus früheren Lastschriftläufen eingerechnet werden.
 Schritt 1: Das System berechnet automatisch die Rückverteilungsanteile und erstellt eine Übersicht aller zur Rückverteilung anstehenden Gliederungen.
 Schritt 2: An dieser Stelle können die Positionen geprüft und ggf. manuell verändert werden (z. B., wenn eine Rückverteilung zurückgehalten werden soll).
 Schritt 3: Für jeden Abrechnungsvorgang erstellt das System eine Abrechnungsnummer je Ortsverein. Die Abrechnungsnummer wird bei jedem verarbeiteten Buchungssatz hinterlegt, um jederzeit eine Zuordnung der Abrechnung zu den entsprechenden Buchungssätzen herstellen zu können.
 Schritt 4: Für jeden Ortsverein werden anschließend folgende Aktionen durchgeführt:
 Schritt 4.1: Abrechnung der Direktzahler
 Schritt 4.1.1: Ermittlung der Summe der Beitragszahlungen aller Förderer (Lastschritteinzüge und Überweisungen)
 Schritt 4.1.2: Ermittlung Summe der Rücklastschriften aller Förderer
 Schritt 4.1.3: Ermittlung des Gesamtsaldos aller Beitragszahlungen für Förderer
 Schritt 4.1.4: Berechnung der Rückverteilungsanteile für die entsprechenden Gliederungsebenen lt. hinterlegten Beitragsanteilen in den Verbandsdaten
 Schritt 4.1.5: Ermittlung der Beitragszahlungen aller Mitglieder (Lastschriften und Überweisungen)
 Schritt 4.1.6: Ermittlung Summe der Rücklastschriften aller Mitglieder
 Schritt 4.1.7: Ermittlung des Gesamtsaldos aller Beitragszahlungen für Mitglieder
 Schritt 4.1.8: Berechnung der Rückverteilungsanteile für die entsprechenden Gliederungsebenen lt. hinterlegten Beitragsanteilen in den Verbandsdaten
 Schritt 4.1.9: Einstellung der Verbindlichkeiten gegenüber den Gliederungen
 Schritt 4.2: Abrechnung der Barzahler

<p>Schritt 4.2.1: Ermittlung der Saldi aller Zahlungen aus Beitragsabrechnungen der Barzahler für jeden Ortsverein</p> <p>Schritt 4.2.2: Ermittlung der Beitragsanteile für den Kreisverband und ggf. höher liegende Gliederungsebenen aufgrund der in den Verbandsdaten hinterlegten Rückverteilungssätze (Hinweis: Die Zahlung des Ortsvereins entspricht der Summe des zu verteilenden Betrags, da der Ortsvereinsanteil schon einbehalten wurde.)</p> <p>Schritt 4.2.3: Einstellung der Verbindlichkeiten gegenüber den Gliederungen</p> <p>Schritt 4.2.4: Ermittlung der Zahlart aus den Verbandsdaten der Gliederung</p> <p>Schritt 5: Abschließend werden für jede von der Rückverteilung betroffene Gliederung Protokolle generiert.</p> <p>Schritt 6: Die Rückverteilungsnummern werden im jeweiligen Mitgliedskonto angezeigt, um eine Zuordnung zu ermöglichen.</p>	
<p>Fallbeispiel #4: Online-Mitgliedsantrag</p> <p>Schritt 1: Ein*e Interessent*in füllt auf awo.org den Online-Mitgliedsantrag aus.</p> <p>Schritt 2: Gemäß ihrer Adresseingabe (PLZ/Ort) wird der Person eine AWO-Gliederung oder Jugendwerk in ihrer Nähe vorgeschlagen.</p> <p>Schritt 3: Nach Absenden des Antrags erhält die Person eine Bestätigungs-E-Mail (doppeltes Opt-in). Erst nach Bestätigung können die Daten im System weiterverarbeitet werden.</p> <p>Schritt 4: Die Daten des/der Interessent*in werden in das Datenbank-System übertragen, müssen aber noch von einem User bestätigt werden. Der/die Datenpfleger*in der ausgewählten Verbandsgliederung erhält einen Hinweis auf den neuen Mitgliedsantrag (ggf. mit Remindern, falls der Vorgang länger nicht bearbeitet wird).</p> <p>Schritt 5: Nach Bestätigung des Mitgliedsantrags erhält die Person eine Mitgliedsnummer ggf. eine automatische Willkommens-E-Mail.</p>	
<p>Fallbeispiel #5 Doppelmitgliedschaft und Dublettenkontrolle</p> <p>Erlaubt ist nur eine reguläre (AWO-)Mitgliedschaft, es können also immer nur in einem Ortsverein Mitgliedsrechte ausgeübt werden. Ein Mitglied eines Ortsvereins (= reguläre Mitgliedschaft) möchte parallel noch einen anderen Ortsverein unterstützen. Die kann erfolgen, indem das Mitglied Förderer des zweiten Vereins wird.</p> <p>Problem: Dadurch, dass die Datenpfleger*innen nur die Daten ihrer Gliederungsebenen und ggf. der darunterliegenden zugreifen können, können sie bei der Erfassung neuer Mitglieder nicht überblicken, ob die Person bereits AWO-Mitglied in einer anderen Gliederung ist.</p> <p>Schritt 1: Bei Erfassung eines neuen Mitglieds läuft im Hintergrund eine automatische Dublettenprüfung über die komplette Mitgliederdatenbank, wenn der User den Datensatz speichern wird.</p> <p>Schritt 2: Der User erhält eine Mitteilung, dass das Mitglied bereits in der Datenbank existiert.</p> <p>Schritt 3: Der User wendet sich an die Administratoren des Datenbank-Systems. Diese ordnen dem Mitgliedsdatensatz einen zusätzlichen Rechtebereich zu, so dass der User die Person als neuen Förderer in der eigenen Gliederung erfassen kann.</p>	
<p>Fallbeispiel #6 Doppelmitgliedschaft AWO / Jugendwerk per Online-Mitgliedsantrag</p> <p>Die Gliederungen des Jugendwerks sind analog zu den AWO-Gliederungen Teil der Verbandsdaten. Doppelmitgliedschaften in einer AWO-Gliederung und einem Jugendwerk sind (anders als reine AWO-Doppelmitgliedschaften) <u>erlaubt</u>.</p> <p>Problem: Grundsätzlich braucht man jeweils unterschiedliche Berechtigungen, um auf die Daten von AWO-Mitgliedern und Jugendwerks-Mitgliedern zugreifen zu können. Besteht jedoch eine Doppelmitgliedschaft, soll künftig ein Zugriff auf den Mitgliedsdatensatz sowohl AWO-seitig als auch vom Jugendwerk möglich sein, z.B. indem der Mitgliedsdatensatz zwei verschiedenen Rechte-Gruppen zugeordnet wird.</p> <p>Schritt 1: Bei Erfassung eines neuen Mitglieds unter 30 kann im Online-Mitgliedsantrag angegeben werden, dass eine Doppelmitgliedschaft in AWO und Jugendwerk gewünscht ist.</p> <p>Schritt 2: Nach erfolgter Dublettenprüfung wird ein neuer Mitgliedsdatensatz angelegt. In diesem muss sowohl die Mitgliedschaft im Jugendwerk als auch die Mitgliedschaft bei der AWO vermerkt sein. Es muss außerdem sichergestellt werden, dass User beider Gliederungen a) über das neue Mitglied informiert werden und b) Zugriff auf den Datensatz des neuen Mitglieds haben.</p> <p>Schritt 3: Falls Automatismen existieren (z.B. Versand einer automatischen Willkommens-E-Mail), durchläuft das neue Mitglied durchläuft diese für beide ausgewählten Gliederungen (AWO / Jugendwerk).</p>	
<p>Fallbeispiel #7 Verbandswechsel</p> <p>Die Mitgliedschaft bei der AWO ist immer in einem Ortsverein begründet. Es ist aber möglich, den Ortsverein zu wechseln.</p> <p>Schritt 1: Mitglied soll in einen anderen Ortsverein gewechselt werden. Häufigste Gründe: Umzug, fehlerhafte Zuordnung bei Begründung der Mitgliedschaft (z.B. weil nächster Ortsverein zum Wohnort nicht dem gewünschten Ortsverein entspricht).</p> <p>Schritt 2: User muss prüfen, bis wann die Mitgliedsbeiträge bezahlt wurden. Das nächstmögliche Wechseldatum ist der erste Tag, für den noch kein Beitrag bezahlt wurde.</p> <p>Schritt 3: Der Wechsel wird als Abgang aus dem alten Ortsverein erfasst; anschließend wird die Verbandsnummer des neuen Ortsvereins eingegeben.</p> <p>Schritt 4: Das aktuelle Datenbank-System erstellt nun einen neuen Datensatz für das Mitglied, in dem bestimmte Daten aus dem alten Datensatz automatisch übernommen wurden. Zukünftig würden wir uns wünschen, dass der Wechsel innerhalb eines Mitglieds-Datensatzes abgebildet werden kann.</p> <p>Schritt 5: Den Usern aus dem neuen Verband wird auf dem Dashboard angezeigt, dass dank des Wechsels ein neues Mitglied hinzugekommen ist.</p>	
<p>Fallbeispiel #8 Familienmitgliedschaft</p> <p>Bei der AWO ist es möglich, eine Familienmitgliedschaft abzuschließen (für Lebenspartner und deren Kinder bis zu einem Alter von 25 Jahren). In diesem Fall wird der Mitgliedsbeitrag von einer Person gezahlt; alle anderen Familienmitglieder müssen keinen Beitrag bezahlen.</p> <p>Schritt 1: Für die Erfassung von Familienmitgliedschaften (egal über den Papier- oder den Online-Antrag) muss es möglich sein, eine Hauptadresse zu definieren (für den Beitragszahler) und diese mit den Datensätzen der anderen Familienmitglieder in Beziehung zu setzen.</p>	

<p>Wird der Datensatz automatisch über den Online-Mitgliedsantrag angelegt, sollten die Adress- und Kontaktdaten automatisch bei in den Datensätzen sämtlicher Familienmitglieder hinterlegt werden.</p> <p>Schritt 2: Nach Bestätigung des Mitgliedsantrags erhalten alle Familienmitglieder eine Mitgliedsnummer, aber nur die Hauptadresse / der Beitragszahler eine automatische Willkommens-E-Mail. Die Familie soll gemeinsam behandelt werden können (z.B. beim Versand der Mitgliedszeitschrift oder bei Verbandswechsel), aber auch einzeln adressiert werden können (z.B. für Einladungen zu Mitgliederversammlungen)</p> <p>Beim Austritt des Beitragszahlers oder beim Erreichen des 25. Lebensjahres eines Kindes in einer Familienmitgliedschaft kann es notwendig sein, aus dem Datensatz eines Familienmitglieds innerhalb einer Familienmitgliedschaft einen Einzeldatensatz zu machen. Dieser Wechsel muss einfach umsetzbar sein.</p>	
<p>Fallbeispiel #9 Buchung der Mitgliedsbeiträge für mehrere Ortsvereine gleichzeitig</p> <p>Wenn wir mehrere Buchung einer Gliederung haben die, den gleichen Termin und gleichen Stichtag haben, können diese im aktuellen System in einem gemeinsamen Vorgang gebucht werden.</p> <p>Schritt 1: Bei diesen Buchungen wird eine übergeordnete Buchung angelegt (quasi als Container) und dann alle Einzelbuchungen dort hinzugefügt.</p> <p>Schritt 2: Sobald der Container gebucht wird, werden alle Buchungsläufe, die dort hinzugefügt wurden, gebucht.</p>	
<p>Fallbeispiel #10 Kontenabgleich</p> <p>Schritt 1: Aktuell werden die Kontoauszüge mit den im System eingetragenen Werten abgeglichen.</p> <p>Schritt 2: Überweisungen von Mitgliedern müssen nachträglich eingetragen werden</p> <p>Schritt 3: Fehler im System, die nicht mit dem Kontoauszug übereinstimmen, können manuell bearbeitet werden.</p> <p>Schritt 4: Im Kontenabgleich gibt es die Kategorien:</p> <p>Eingang Einzug Lastschrift, hier werden die Alle Einzüge angezeigt die wir durch das System machen.</p> <p>Eingang Überweisung Mitglied, hier werden die Überweisungen angezeigt von den Mitgliedern die wir als Beitragszahlung eintragen.</p> <p>Ausgang Rückläufer Mitglied, hier wird der Beitragsrückläufer angezeigt, falls ein Mitglied widerspricht oder es andere Probleme mit dem Konto gibt.</p> <p>Ausgang Gebühren, hier werden die Gebühren angezeigt die vom Beitragsrückläufer entstehen.</p> <p>Ausgang Rückverteilung Gutschrift, hier werden unsere Aufträge der Rückverteilung Aufträge an die Verbände oder Gutschriften an Mitglieder angezeigt.</p> <p>Schritt 5: Belegnummern, z.B. von Rückläufern, werden manuell im System eingetragen</p>	
<p>Fallbeispiel #11 Mitgliederbericht</p> <p>Schritt 1: User*innen können statistische Daten ihrer Gliederung anhand eines tagesaktuellen Dashboards einsehen: Mitgliederzahlen, Entwicklung im Zeitverlauf, Alters- und Geschlechtsstruktur. Der Durchschnitt der überregionalen Gliederung oder des Verbandsdurchschnitt sind als Referenzwerte einblendbar. Die Templates der Dashboards sind von Administrator*innen veränderbar.</p> <p>Schritt 2: Export des Berichtes der eigenen Gliederung als PDF und Power-Point-Dokument mit den oben genannten Graphen.</p> <p>Schritt 3: Aggregierte Dashboards der Landes- und Bezirksverbände und des Bundesverbandes sind von einer ausgewählten User-Gruppe abrufbar. PDF und PPP-Export ist möglich und kann via API-Schnittstelle und Chron-Job automatisiert ausgegeben werden.</p>	