



Ob Krankenpflege, Seelsorge oder Beratung – das Diakonische Werk sieht sich als „Anwalt für Kinder und Familien, Kranke, Pflegebedürftige und Flüchtlinge“.

CAS **genesisWorld**

Auf einen Blick

Branche: Verbände/soziale Einrichtungen

Ziele/Anforderungen

- ▶ Einheitliche, konsolidierte Adressdatenbank
- ▶ Elektronische Mitgliederakte
- ▶ Groupware-Funktionen wie Kalender, Aufgaben und E-Mail zur Rationalisierung der Verwaltung
- ▶ Aktive und zielgerichtete Mitgliederverwaltung
- ▶ Web-Portal für die Mitglieder
- ▶ Informationsaustausch zwischen den Mitgliedern

Nutzen und Vorteile

- ▶ Reduzierter Aufwand für die Adresspflege, Mitglieder pflegen ihre Adressen selbst
- ▶ Vollständige, fehlerfreie und aktuelle Daten
- ▶ Erleichterung in den Verwaltungsabläufen
- ▶ Vermeidung von Doppelarbeit
- ▶ Einheitliche, konsistente Beratung der Mitglieder
- ▶ Bessere interne Kommunikation
- ▶ Gegenseitige Qualifizierung der Mitarbeiter
- ▶ Anreiz zum effizienten Arbeiten
- ▶ Leistungsdokumentation gegenüber den Mitgliedern
- ▶ Gewinnung von Ressourcen für die Verbesserung und Erweiterung der Dienstleistungen

Anwenderbericht **Diakonie**



Ein Vorreiter für Social-CRM

In der Privatwirtschaft ist Customer Relationship Management zur Pflicht avanciert. Nicht so bei sozialwirtschaftlichen Unternehmen: Dort gehört der Einsatz von CRM-Systemen (noch) zur ungewöhnlichen Ausnahme. Hier spielt das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO) eine Vorreiterrolle. Mit der wegweisenden Entscheidung, CRM für das Mitgliedermanagement einzuführen, zeigt der Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege bereits heute, welche zukünftige Entwicklung Social-CRM nehmen wird.

Als freiwilliger Zusammenschluss von Einrichtungen und Diensten der evangelischen Kirche mit rund 420 Mitgliedsunternehmen, die 52.000 Mitarbeiter im Sozial- und Gesundheitswesen beschäftigen, ist das DWBO der drittgrößte Regionalverband der Diakonie in der Bundesrepublik. Insgesamt 120 Mitarbeiter des DWBO beraten die Mitgliedsunternehmen in rechtlichen und organisatorischen Fragen, fördern den Austausch zwischen den Mitgliedern und klären Finanzierungsbedarfe mit Staat und Versicherungsträgern.

Steigender Wettbewerbsdruck und komplexe Mitglieder-Anfragen

Mit Einführung der Pflegeversicherung und Privatisierung nahm der Wettbewerbsdruck Mitte der 90er Jahre zu, die finanziellen Ressourcen des DWBO schrumpften. Gleichzeitig wurden die Mitglieder-Anfragen in Sachen Finanzierung, Vergütung und Outsourcing immer komplexer. Eine Zwickmühle: Wie kann das DWBO überhaupt noch den Anforderungen der Mitglieder umfassend gerecht werden? Diese Frage diskutierte Thomas Dane, kaufmännisches Vorstandsmitglied des DWBO, gemeinsam mit den DWBO-Verantwortlichen – darunter auch Bischof Dr. Wolfgang Huber, der bis 2005 Mitglied des Ausschichtsrates war.

Das Ziel: eine aktive und zielgerichtete Beratung

Im gesamten Bereich der Kommunikation herrschte dringend Handlungsbedarf. Bisweilen stellten Mitglieder aufgrund ungeklärter Zuständigkeiten die gleiche Anfrage an mehrere Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen – das kostete Zeit und war selten effizient. „Unser Ziel musste sein, eine Verbesserung des internen und externen Informationsaustausches, der Arbeitsabläufe und in der Transparenz herbeizuführen“, beschreibt Thomas Dane die damalige Herausforderung. Ganz nach dem Prinzip „One Face to Customer“ sollte eine aktive und zielgerichtete Beratung durch die Mitarbeiter die Qualität der „Dienstleistungen“ für die Mitglieder optimieren. „Um dieses Ziel in die Realität umzusetzen, entschieden wir uns für CAS genesisWorld, das einhellig begeisterte und unsere Erwartungen übertraf“, erinnert sich der kaufmännische Leiter. Anschließend wurden die spezifischen Anforderungen definiert und ein Lastenheft erarbeitet – ebenso ein exakter Projekt- und Zeitplan. „Bei bisherigen IT-Projekten sind wir häufig aus dem Zeitplan geraten“, so Dane „dieses Projekt verlief voll nach Plan.“ Innerhalb von sechs Monaten implementierte der Augsburger CAS Partner SMC IT AG die neue Lösung.

Implementierung nach dem Stufen-Prinzip

Für die vorbildliche Umsetzung nach ethischen Grundsätzen sorgte unter anderem auch die Entscheidung, das neue System schrittweise einzuführen. Als erstes wurde eine einheitliche, konsolidierte Adressdatenbank als Basis geschaffen. Dafür wurden die in zahlreichen Excel-Listen, Access-Datenbanken und auf Aufkleber geführten Adressen der Mitarbeiter in das neue System überführt. Gleichzeitig wurde die Möglichkeit für DWBO-Mitglieder realisiert, ihre eigenen Adressen und die ihrer Einrichtungen über ein Web-Portal selbst zu pflegen. Darauf folgte die zweite Stufe, die spätere Groupwarefunktionen wie etwa den gemeinsamen Kalender oder die teamorientierte Aufgabenverwaltung implementierte. Im Anschluss startete der Roll-Out, angefangen beim Vorstand und den IT-affinesten Bereichen, dann von Fachbereich zu Fachbereich.





„Das Feedback der Mitarbeiter war überraschend positiv. Das lag sicher auch daran, dass wir den Nutzen für die Mitarbeiter und das DWBO klar kommuniziert haben.“

Thomas Dane, kaufmännisches Vorstandsmitglied DWBO

Projektdaten

- ▶ CAS genesisWorld an 120 Arbeitsplätzen
- ▶ Implementierung innerhalb von 6 Monaten
- ▶ Umsetzung nach ethischen Grundsätzen
- ▶ Schrittweise Einführung des Systems
- ▶ Schnittstelle zur Telefonanlage
- ▶ Anbindung an das Web-Portal
- ▶ Anpassung der Ressourcenverwaltung zur Seminarraumverwaltung

Kunde

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO), Berlin
www.diakonie-portal.de

- ▶ Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege
- ▶ Freiwilliger Zusammenschluß von Einrichtungen und Dienstleister der evangelischen Kirche
- ▶ 120 Mitarbeiter
- ▶ 420 Mitgliedsunternehmen mit rund 52.000 Mitarbeitern
- ▶ Drittgrößter Regionalverband der Diakonie in der Bundesrepublik

Projektpartner

SMC IT AG, Augsburg
www.smc-it.de

CAS genesisWorld

- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- ▶ Bei mehr als 1.900 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Workshops schaffen Akzeptanz

Zu guter Letzt folgte die Schulung aller Mitarbeiter, die das bereits funktionierende System mit vollständig migrierten Daten zum ersten Mal in Workshops kennen lernten. „Das Feedback der Mitarbeiter war überraschend positiv. „Wir konnten den Mitarbeitern in Workshops ihre Ängste nehmen. Wir zeigten, was auf sie zukommt, und sie erkannten, welchen Nutzen sie dabei hatten und welche erhebliche Vereinfachung der Verwaltungsabläufe das nach sich zöge.“

Zentrale Adress-Datenbank und elektronische Mitgliederakten

Heute arbeiten die Mitarbeiter auf Grundlage der zentralen (Adress-)Datenbank, die durch unterschiedliche Zugriffsrechte auf Feldebene jedem Fachbereich die notwendigen Adressinformationen zur Verfügung stellt. Da sämtliche Kommunikationskanäle in der CRM-Lösung integriert sind, fließen alle Anfragen der Mitglieder, egal ob per Telefon, E-Mail, Fax oder Brief in die elektronische Mitgliederakte. Darin sind alle wichtigen Informationen eines DWBO-Mitglieds dokumentiert. Auf Knopfdruck werden Verteiler generiert und aktuelle Informationen an die Mitglieder über E-Mail-Newsletter, Serienbrief, Rundfax, etc. werden versandt.

Effizientes Telefonieren und schlanke Ressourcenverwaltung

Die Schnittstelle zur Telefonanlage ermöglicht eine automatische Anruferkennung, bei der sich eine Telefonmaske mit Notizfunktion öffnet. Dazu gehört auch das automatische Anwählen aus der Software, die automatische Erfassung von Zeit und Dauer des Gesprächs, die automatische Verknüpfung des Telefonates mit der Adresse und eine Liste der entgangenen Anrufe. Mit einer Zusatzprogrammierung wurde die Ressourcenverwaltung von CAS genesisWorld zu einer umfangreichen und komfortablen Seminarraumverwaltung ausgebaut.

Mitglieder pflegen Daten selbst

Um Aktualität und Richtigkeit der Daten zu erhöhen, pflegen die Mitglieder ihre Daten im eigenen Web-Portal selbst und erhalten dort laufend aktualisierte Informationen der Arbeitsbereiche des DWBO. Über Online-Buchungssysteme werden soziale Dienstleistungen vertrieben. So können z. B. Kurzzeitpflegeplätze gebucht werden. Weitere Module wie die Online-Vermittlung von Stellen, die Online-Buchung und Verwaltung von Schulungsangeboten, CMS-gestütztes Diakonieportal und Online-Spenden stehen kurz vor Umsetzung.

Einst hoch subventioniert – heute hoch effizient

Vor Einführung von CAS genesisWorld arbeitete der DWBO hoch subventioniert und wenig wirtschaftlich. Dank des CRM-Einsatzes veränderte sich dieser Umstand maßgeblich. Mit CAS genesisWorld erzielt das DWBO enorme Verbesserungen. Aus den ehemals überforderten Mitarbeitern sind kompetentere Ansprechpartner geworden, die den Mitgliedern konsistente Auskünfte geben, die Außenwirkung ist nun professionell. „Davon profitieren unsere Mitglieder, ihre Anfragen können schneller und auch qualifizierter bearbeitet werden.“ Mit der gewonnenen Zeitersparnis bietet das DWBO jetzt nicht nur einen verbesserten Service, sondern gleichsam erweiterte Dienstleistungen an. „Wir können unsere Mitglieder aktiver ansprechen und den Informationsaustausch zwischen den Mitgliedern besser unterstützen.“ Nicht zuletzt diese äußerst bemerkenswerte Tatsache trug 2007 dazu bei, dass das DWBO mit dem CRM Best Practice Award in Gold auf der CRM-Expo ausgezeichnet wurde.

Social-CRM – ein Trend der Zukunft

Das Beispiel DWBO zeigt, dass es – anders als in der Privatwirtschaft – in sozialwirtschaftlichen Einrichtungen bei CRM weniger um Auswertungen und Kennzahlen geht. Vielmehr liegt der Schwerpunkt in der Verbesserung der Kommunikation, Arbeitsabläufe und Transparenz. Das DWBO setzt mit ihrem CRM-Einsatz als „marktführende“ Institution der evangelischen Kirche ein bedeutendes Zeichen in Richtung Zukunft und belegt, dass hinter dem Schlagwort Social-CRM mehr als nur ein kurz anhaltender Trend, als vielmehr eine in die Zukunft gerichtete Technologie steht, die den geforderten ethischen Grundsätzen bestens gerecht wird und Mitarbeiter einer Wohlfahrtsinstitution tagtäglich bei ihrer Arbeit unterstützt.