

Anwenderbericht

Diakonie 

» 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. «

Michael Hübner, Netzwerkadministrator DWBO Berlin

CAS  **genesisWorld**
xRM und CRM für den Mittelstand



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.

Steigender Wettbewerbsdruck

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. 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.



Das Ziel: Besserer Informationsaustausch

„Unser Ziel musste sein, eine Verbesserung des internen und externen Informationsaustausches, der Arbeitsabläufe und in der Transparenz herbeizuführen“, beschreibt



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 für Mitgliedern
- Gewinnung von Ressourcen für die Verbesserung und Erweiterung der Dienstleistungen

Michael Hübner 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 Netzwerk-administrator. 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 Hübner „dieses Projekt verlief voll nach Plan.“ Innerhalb von sechs Monaten implementierte der CAS-Partner die neue Lösung.



» Wir haben uns für CAS genesisWorld entschieden, das einhellig begeisterte und unsere Erwartungen übertraf. «

Michael Hübner, Netzwerkadministrator,
DWBO Berlin

Stufen-Prinzip schafft Akzeptanz

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. Darauf folgten die Groupwarefunktionen in der zweiten Stufe, wie etwa der gemeinsame Kalender oder die teamorientierte Aufgabenverwaltung. Der Roll-Out startete beim Vorstand und den IT-affinsten Bereichen, ging dann von Fachbereich zu Fachbereich. Zu guter Letzt folgte die Schulung aller Mitarbeiter, die das bereits funktionierende System mit vollständig migrierten Daten zum ersten Mal kennen lernten. „Das Feedback der Mitarbeiter war überraschend positiv. Wir konnten den Mitarbeitern ihre Ängste nehmen. Wir zeigten, was auf sie zukommt, und sie erkannten, welchen Nutzen sie durch die erhebliche Vereinfachung der Verwaltungsabläufe hatten.“

CAS genesisWorld

Projektdaten

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

Kunde

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

- gid GmbH, Norderstedt
- www.gid-gmbH.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz



Elektronische Mitgliederakten

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, usw. versandt. Die Schnittstelle zur Telefonanlage ermöglicht eine automatische Anruferkennung, bei der sich eine Telefonmaske mit Notizfunktion öffnet.

Social-CRM – ein Trend der Zukunft

Einst hoch subventioniert und wenig wirtschaftlich arbeitet das DWBO dank CRM-Einsatz heute hocheffizient und erzielt enorme Verbesserungen. Aus den ehemals überforderten Mitarbeitern sind kompetentere Ansprechpartner geworden, die den Mitgliedern konsistente Auskünfte geben, die Außenwirkung ist nun professionell.

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 eine in die Zukunft gerichtete Technologie steht, die den geforderten ethischen Grundsätzen bestens gerecht wird und Mitarbeiter einer Wohlfahrtsinstitution tagtäglich bei ihrer Arbeit unterstützt.



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM bei Vereinen und Verbänden.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

