



Microsoft Dynamics™ CRM: jederzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen – einfach und ortsunabhängig.

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Soziale Einrichtungen – Wohlfahrt

Unternehmen

Der Caritasverband Bruchsal e.V. betreut über verschiedene soziale Einrichtungen hilfsbedürftige Menschen im nördlichen Landkreis Karlsruhe. Insgesamt arbeiten 1.000 Mitarbeiter bei der Caritas, davon 500 Hauptamtliche. Sie arbeiten im Caritasverband und den Caritas eigenen Firmen CariJobs gGmbH, Culintas GmbH und Caridel GmbH.

Ausgangssituation

Bislang arbeiteten die MitarbeiterInnen des Caritasverbandes mit einer Mischung aus Excel, Word und der Cobra Adressverwaltung.

Lösung

Die Lösung von awisto war die einzige im Markt, die durch wenige Anpassungen die Anforderungen der Caritas schnell und exakt erfüllen konnte. Die Branchenerfahrung und die hohe Serviceorientierung des Partners waren zusätzlich ausschlaggebend awisto als IT-Partner zu wählen.

Nutzen

Nach einem produktiven Rollout arbeiten seit Anfang Juni insgesamt 50 Mitarbeiter mit der Branchenlösung von awisto auf Basis von Microsoft Dynamics CRM. Der gemeinsame Datenpool liefert die Adressen von Ärzten, Krankenkassen und allen Ansprechpartnern. Durch die Lösung erhalten die Sachbearbeiter einen besseren Überblick über die wichtigen Informationen zu ihren Klienten.

„Microsoft Dynamics CRM ist relativ einfach zu bedienen, die Akzeptanz der Mitarbeiter ist sehr groß und die Zusammenarbeit mit der awisto funktioniert sehr gut.“

Marco Stork, Organisationsleiter beim Caritasverband Bruchsal e.V.

Der Caritasverband Bruchsal e.V. kümmert sich seit 1945 in Bruchsal und seinen umliegenden Gemeinden um die Belange der Menschen, die nicht immer auf der Sonnenseite des Lebens stehen. Das Einzugsgebiet erstreckt sich über den nördlichen Landkreis Karlsruhe und wird strukturell in die sechs Bereiche „Alter und Gesundheit“, „Gemeindepsychiatrie“, „Jugend, Familie und Arbeit“, „Hilfen für Wohnungslose Menschen“, „Tafelläden“ sowie „Verwaltung“ untergliedert. Die beiden Vorstände Albert Wild und Arno Vogelbacher kümmern sich mit insgesamt 1.000 Mitarbeitern, davon 500 Ehrenamtliche, zurzeit um drei Seniorenhäuser, vier Sozialstationen, drei Altentagesstätten, einen Menüservice, ein Heim für Wohnungslose, ein Heim für psychisch erkrankte Menschen, sechs Tafelläden, zwei Jugendzentren sowie eine Vielzahl an Diensten und Projekten. Dazu kommen Tochtergesellschaften und Kooperationen mit anderen sozialen Diensten, die koordiniert werden müssen.

Anforderungen

Der Caritasverband suchte für die Bereiche „Hilfe für Wohnungslose Menschen“, „Gemeindepsychiatrie“ und „Verwaltung“ eine einheitliche Lösung, die gleichzeitig die momentan genutzte Cobra Adressverwaltung ersetzen sollte. *„Bisher war alles in Word bzw. Excel-Dokumenten und Akten verteilt und wir mussten uns die Informationen aus verschiedenen Quellen zusammensuchen“*, erzählt Marco Stork, der Organisationsleiter bei Caritas in Bruchsal. Besuchsberichte, häufig die Dokumente, die Maßnahmen für die weitere Betreuung eines Bedürftigen definierten, wurden z. B. in Microsoft Excel erfasst und in einer unterschiedlichen Ordnerhierarchie abgelegt. Für einen Sachbearbeiter war es dann oft unmöglich, Dokumente zur richtigen Zeit am rechten Ort verfügbar zu haben. *„Es war sehr schwierig sich einen Überblick zu verschaffen“*, ergänzt Frau Werner-Ignci aus dem Bereich „Gemeindepsychiatrie“. Von der Nutzung eines einheitlichen Systems versprach man sich in erster Linie Vorteile in der Verfügbarkeit von wichtigen Informationen. Außerdem sollten sich Mitarbeiter, die zwischen den einzelnen Bereichen wechseln, nicht jedes Mal komplett neu in eine andere Software einarbeiten müssen. Dass sich mit der Einführung einer einheitlichen Lösung auch der administrative Aufwand der IT-Infrastruktur erheblich reduzieren muss, war eine weitere wichtige Anforderung, die es zu erfüllen galt.

Weitere Informationen

awisto business solutions GmbH
Mittlerer Pfad 4
70499 Stuttgart
Deutschland
Tel.: 0711 6204374-0
Fax: 0711 6204374-10
E-Mail: info@awisto.de
www.awisto.de



Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit

Lösung

Ende 2009 fand man dann mit Microsoft Dynamics CRM eine flexible Applikation, die für die Branche einsetzbar war. Für Dynamics CRM sprachen zum einen der günstige Preis und vor allem die Flexibilität und die Möglichkeit, das System exakt auf die Anforderungen der Caritas anzupassen. Außerdem war die Bedienung des Systems einfach und den Mitarbeitern, die schon mit Word und Excel arbeiteten, bereits geläufig. Über die Aktion „Stifter helfen“ für gemeinnützige Vereine konnte die Caritas von Microsoft stark vergünstigte Lizenzen erwerben.

Mit der awisto business solutions GmbH fand man schließlich den idealen Partner für die Umsetzung des Projektes. Für awisto sprach nicht nur die langjährige Erfahrung in der Umsetzung ähnlicher Projekte, sondern vor allem, dass das Unternehmen als einziger Partner bereits über ein fertiges Produkt verfügte, einem CRM Template für Dienstleister, auf das man bequem aufsetzen konnte. *„Die awisto Businesslösung für Dienstleister hat eigentlich schon ganz gut gepasst“*, sagt Marco Stork.

Man betraute awisto neben der Erarbeitung des detaillierten Feinkonzeptes mit allen Teilschritten des Projektes – von der Einführung und Implementierung der CRM und Branchenlösung, über die Anpassung und Datenmigration aus der cobra Adressverwaltung bis hin zur Schulung für Anwender und Administratoren. Während des Projektverlaufes zeigte sich, dass gerade der Bereich Datenschutz besonders anspruchsvoll war. Die Mitarbeiter erheben in ihrer täglichen Arbeit sensible Personendaten, die jeweils nur von den Sozialarbeitern eingesehen werden dürfen, die den Klienten auch betreuen. Diese Herausforderung wurde von awisto sehr ernst genommen und bewältigt. Und auch bei der Einführung und Schulung der Mitarbeiter zeigte sich, dass die Caritas mit awisto auf den idealen IT-Partner gesetzt hatte. Alle Mitarbeiter wurden sehr frühzeitig in das Projekt miteingebunden und konnten ihre eigenen Erfahrungen und Erwartungen einbringen. Zudem sensibilisierte das praktische System die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Vorteile der neuen gemeinsamen Plattform.

Nutzen

Nach einem produktiven Rollout von nur 12 Monaten arbeiten seit Anfang Juni insgesamt 50 Mitarbeiter mit der Lösung von awisto auf Basis von Microsoft Dynamics CRM. Die Mitarbeiter kamen sofort nach Inbetriebnahme in den Genuss der neuen Lösung. Der gemeinsame Datenpool liefert die Adressen von Ärzten, Krankenkassen und allen Ansprechpartnern. Die einheitliche gemeinsame Dokumentationsplattform erleichtert die Verwaltung von Personenakten mit allen Angaben und einer kompletten Historie der Akte, um die Maßnahmen später nachvollziehen zu können. Dokumente wie Besuchsberichte oder Serienbriefe werden jetzt direkt aus dem System heraus erstellt und können nur mit den entsprechenden Berechtigungen eingesehen werden. Auch die komplette Spendenverwaltung mit einer automatisierten Erstellung von Spendenbescheinigungen läuft über das System. Die Bedienung der neuen Lösung macht den Anwendern dabei keine Probleme – die Akzeptanz der awisto Lösung ist hoch. Frau Werner-Igneci ist auf jeden Fall überzeugt: *„Ich gehöre nicht zu den Computer-versierten, kann das Programm aber trotzdem sehr gut bedienen und komme sehr gut damit klar.“*

Weitere Kundenreferenzen finden Sie unter: www.microsoft.de/kundenreferenzen