



## Microsoft Dynamics 365 schafft Effizienz im Vertrieb, Controlling und in der Kommunikation

### + PROFIL

Land: Deutschland  
Branche: Pflege- und Betreuungsdienstleistungen

### + UNTERNEHMEN

Die Korian Deutschland AG, zugehörig der Korian Gruppe/Korian S.A., ist der führende Anbieter von Pflege- und Betreuungsdienstleistungen in Europa, mit weltweit 56.000 Angestellten an 890 Standorten. In Deutschland arbeiten rund 23.000 Mitarbeiter in 251 Pflegeeinrichtungen. Mit Dienstleistungen rund um Stationäre sowie Ambulante Pflege, Betreutem Wohnen und Eingliederungshilfe erwirtschaftet Korian Deutschland ein Drittel des gesamten Gruppenumsatzes.

### + AUSGANGSSITUATION

Die bisherigen Verfahren mit Papier und Excel-Listen bargen vermehrt das Risiko fehlerhafter Entscheidungen des Managements: So erfolgte die Vertragserstellung zur Pflegeaufnahme manuell durch E-Mails, Excel sowie in Papierform und war sehr aufwändig. Die dadurch fehlende gemeinsame Datenbasis führte zu intransparenten Arbeitsabläufen.

### + LÖSUNG

Durch die profunde Expertise und ein hohes Verständnis der Zusammenhänge und Abläufe in der Pflege konnte awisto mit Dynamics 365, der eigenen CRM-Lösung und der awisto OfficeIntegration schnell pragmatische Umsetzungen der notwendigen Adaptionen installieren.

### + NUTZEN

Bereits nach sechs Monaten wurde die CRM-Lösung an rund 1.000 Arbeitsplätzen eingeführt. Durch die enge Verzahnung von Management, Regionalleitung, Vertrieb und Marketing entstand neben der sichtbaren Transparenz eine hohe Zeitersparnis und ein insgesamt verbessertes Controlling.

*„Insbesondere in der schwierigen Vertriebssituation während Corona sehen wir, wie gut es uns gelingt, durch das CRM-System die Nachfrage zu koordinieren und dabei sicherzustellen, dass die uns anvertrauten Menschen optimal betreut werden können.“*

Dirk Friedl, Ambulante Dienste – Geschäftsführer Homecare – Korian Deutschland AG

Das starke Wachstum der Pflege- und Betreuungsbranche fordert eine Digitalisierung, die modernste IT mit wirtschaftlichem Handeln eng verzahnt. Denn wo Wachstum stattfindet, ist Veränderung erforderlich – und ein transparentes System, das schnellere und bessere Entscheidungen ermöglicht. Der rationale Wandel digitaler Prozesse, der unternehmerisch verantwortliches Handeln für die Zukunft erleichtert, ist für Korian eine wichtige Voraussetzung, um den ihnen anvertrauten Menschen ein optimales Betreuungsumfeld zu geben. Diese Einstellung lebt das Unternehmen: Schon der Name Korian leitet sich vom japanischen kokoro ab und meint die innere Haltung, das moralische Denken und Handeln. Mit diesem Wertekanon wurde das Unternehmen 2003 gegründet und gehört heute mit 56.000 Mitarbeitern an über 890 Standorten in sechs Ländern Europas zu den führenden Unternehmen im Bereich Pflege- und Betreuungsdienstleistungen. Würdevolle Pflege setzt nicht nur menschliches Miteinander voraus, sondern auch Prozesse, die reibungslos im Hintergrund ablaufen. So ein Vorgehen hat Erfolg. Das Wachstum ist enorm und hört auch bei bislang 82.600 Pflegeplätzen nicht auf. Diese Dynamik schafft jeden Tag neue Herausforderungen, denen Korian technisch, organisatorisch und vor allem menschlich begegnen muss, um ihrer Verantwortung gerecht zu werden.

### ANFORDERUNGEN

In den Jahren des Wachstums der Korian Deutschland AG hatten sich verschiedene Arbeitsabläufe entwickelt, die nicht miteinander verzahnt waren, einen hohen manuellen Arbeitsaufwand und damit Kosten verursachten. Bei Aufnahme eines Bewohners waren individuelle Anfragen und Verträge bereits so komplex, dass es zu Doppelerfassungen kam oder gar zu Fehlern. Zudem waren die Preise meist nicht aktuell. Ein Vergleich der Konvertierungsrate etwa – Einzüge in die Einrichtungen sowie die Umwandlung von Kurzzeit- in Langzeitpflege – war schwer umzusetzen und ein Forecast der Bettenbelegung der kommenden vier Wochen nur zeitintensiv zu erstellen. Aktuelle Preise, sich dynamisch entwickelnde Kosten, Anforderungen des Bundes und der Länder an die Konformität von Korian wurden auf Papier, in Word-Dateien sowie Excel-Tabellen festgehalten und als Mail verschickt. So war Korian ein Betrieb, der an seine Grenzen gestoßen war, aber dessen Verwaltung mit dem Gesamtwachstum Schritt halten musste.



## + KONTAKT

awisto business solutions GmbH

Mittlerer Pfad 4  
70499 Stuttgart

+49 (711) 490 534-0

info@awisto.de

www.awisto.de

# awisto

Gold  
Microsoft  
Partner



Ziel war es daher, die Abläufe zu harmonisieren, zu digitalisieren und eine gemeinsame Datenbasis darzustellen, die es ermöglicht, auf Knopfdruck eine umfassende Transparenz zu schaffen, Zeit zu sparen und das Controlling insgesamt zu verbessern. Eine weitere Aufgabe war es, die Zentrale, Regionalleitungen, den Vertrieb und das Marketing enger und schneller zu verzahnen. So können Wettbewerbsinformationen und -analysen direkt aus dem CRM-System ausgelesen werden, um in dem sich stetig verändernden Markt weiterhin an der Spitze stehen zu können.

## LÖSUNG

Bei der Suche stieß die Korian Deutschland AG auf die CRM-Lösung von awisto auf Basis von Dynamics 365. Entscheidend war zum einen die Expertise der awisto business solutions GmbH als auch die kompetente persönliche Beratung, die sich im Verständnis für die Zusammenhänge und Abläufe in der Pflege niederschlugen. Die Anbindung an das bestehende ERP-System, SAP eSocial, wurde unproblematisch umgesetzt. Eine besondere Herausforderung war es, die Pflegedokumentationssysteme (DAN), die bereits bei Korian im Einsatz waren, einzurichten und an insgesamt 251 Mandanten über eine bidirektionale Schnittstelle anzubinden. Letztlich erfolgte die Implementierung so pragmatisch wie möglich, damit sich alle Nutzer schnell in der intuitiven Umgebung einleben konnten. Zum Einsatz kam zusätzlich Microsoft Power BI, durch dessen interaktive Visualisierungen und Business-Intelligence-Funktionen leichter eigene Berichte, Dashboards und Auswertungen erstellt werden konnten. Das awisto-Team schaffte es schnell, die Anforderungen von Korian umzusetzen. Durch die langjährigen Erfahrungen mit CRM-Lösungen in der Pflege- und Betreuungsbranche stellte sich awisto als idealer Partner für den Wandlungsprozess dar, der das Wachstum von Korian auch zukünftig begleiten soll.

## NUTZEN

Innerhalb von nur sechs Monaten wurde Dynamics 365 CRM eingeführt und überzeugt 990 User. Die Zahl wächst durch Ausweitung in neue Pflegeeinrichtungen beständig. Durch die Integration weiterer digitaler Lösungen, wie einer Korian Besucher App und die zukünftig geplanten Anbindungen an Pflegeportale wie Recare, Wohnen im Alter und viele mehr, können die Kommunikationsmöglichkeiten von Dynamics 365 optimal ausgeschöpft werden. So funktioniert der Austausch nicht nur unter Abteilungen reibungslos, sondern auch im Kontakt zu Kunden, Behörden und Zuweisern. Power BI unterstützt Korian bei minutengenauen Auswertungen anhand von Dashboards für die Bettenbelegung wie auch das Anfrageaufkommen oder die Konvertierungsrate. Heute ist die kundenspezifische Datenerfassung zur Verwaltung von Bewohnern, Betreuern und von Angehörigen ebenso auf neuestem Stand wie die gesamte Vertragsverwaltung. Die Lösung von awisto hat die gesteckten Ziele in jeder Hinsicht erreicht: Die Bettenbelegung wurde optimiert und somit gesteigert. Durch die professionalisierte Automatisierung werden Fehler und zusätzliche Arbeiten vermieden. Insgesamt konnte das Controlling nachhaltig und transparent gestaltet werden. Infolgedessen konnten Umsatz und Gewinn gesteigert werden. Die Zusammenarbeit mit awisto hat gezeigt, dass erfolgreiche Unternehmen moderne, flexible Business-Anwendungen brauchen, wenn sie ihre führende Position im Markt halten und weiter ausbauen wollen. Die Einspareffekte der CRM-Lösung sind für die Korian Deutschland AG bereits enorm und bringen das Unternehmen dank der Lösung von awisto weiterhin auf Erfolgskurs.

# awisto