

Kundenverwaltung

# Zentrale Verwaltung statt Excel-Chaos



2012 hat sich die Lebenshilfe Werkstatt GmbH in München für die Einführung eines Customer-Relationship-Management-Systems entschieden. Das Unternehmen stellt Menschen mit geistiger, mehrfacher und seelischer Behinderung in einer Hauptwerkstatt und vier Zweigwerkstätten sowie einem integrativen Tagescafé einen Arbeitsplatz bereit. Schwerstbehinderte Menschen werden in der Förderstätte betreut. Als Werkstatt bieten wir Arbeit in der Montage, Metallverarbeitung, Verpackung, Lackbeschichtung, Wäscherei, Gastronomie und im Catering sowie in der Aktenvernichtung und Digitalisierung an.

## Kernteam aus drei Personen

In der Vergangenheit wurden Adressen von Kunden, Lieferanten und Dienstleistern dezentral in Excel-Listen verwaltet. Zur Vorbereitung von Einladungen zu Veranstaltungen haben die Listenbesitzer ihre Adressen aktualisiert und mit den anderen Listenbesitzern abgeglichen, was sehr zeitaufwändig war. Deshalb war uns bei der Auswahl eines CRM-Systems eine zentral verfügbare Adressdatenbank für unsere Kunden und Zulieferer wichtig. Aber auch auf die Integration von firmeneigenen Vorlagen für Briefe und eine gute Bedienbarkeit des Systems legten wir wert. Außerdem sollte das CRM in unsere bestehende Office-Landschaft passen. Aus diesem Grund fiel die Wahl auf MS Dynamics. Wir haben die Software und den dafür notwendigen Server und die User-Lizenzen gekauft. Zunächst haben wir im Projektteam die Inhalte der einzelnen Masken des CRM definiert und unsere Bedürfnisse und Anforderungen gesammelt. Das Team bestand aus Geschäftsführer, Assistentin der Geschäftsführung sowie zwei Mitarbeitern aus der Auftragsabwicklung. Die Halvotec Information Services GmbH setzte die Anforderungen für uns um.

### Die Autorin



Anita Mitterer ist stellvertretende Geschäftsführerin der Lebenshilfe Werkstatt München GmbH.

## An den Bedarf anpassen

Anschließend haben wir festgelegt, dass wir die Daten für unsere Vertriebsprozesse im System ablegen wollen. Die Eingabemaske ‚Verkaufschance‘ wurde um Daten zur Machbarkeitsprüfung erweitert. Wenn Mitarbei-

ter nun die technische Machbarkeit einer Kundenanfrage beurteilen müssen, werden sie per Email-Workflow nach Erfassung der Anfrage in der Verkaufschance automatisch informiert und können ihre Beurteilung im CRM eingeben.

Wir haben uns entschieden, Kundenreklamationen im CRM zu erfassen und zu verwalten, damit alle zuständigen Mitarbeiter jederzeit und zentral auf die Informationen zugreifen können. Über die Outlookintegration können wir Emails im CRM nachverfolgen und ablegen. Ein interner technischer Key-User, der für das Programm

## Mit **CRM** langfristigen Vereins- und Verbandserfolg sichern

- ✓ Optimale Mitgliederverwaltung dank CRM und integriertem Mitglieder-Portal
- ✓ Einfache Veranstaltungs- und Seminarplanung
- ✓ Unterstützung beim Reporting
- ✓ Effiziente Beitragsverwaltung und Abrechnung
- ✓ Kampagnenmanagement und Newsletter
- ✓ Reibungslose Kommunikation

**Erstklassiger Service** für begeisterte Mitglieder

**Mehr Transparenz** im ganzen Verein und Verband

**CAS netWorks** Flexibel und pass(t)genau

**Gerne begrüßen wir Sie von 21. – 22. Oktober auf der ConSozial 2015 in Halle 4A Stand 4A-200**



Mühlbauer GmbH  
90559 Burgthann  
09183-90040  
www.muehlbauer.com



geschult wurde, hat weitere Masken erstellt, etwa die Maske ‚Auftrag‘ in dem alle relevanten Daten zur Bearbeitung eines Kundenauftrages festgehalten werden.

Zur Vorbereitung der internen Schulung der User haben wir noch Dokumentationen zur Nutzung des Systems als Benutzerleitfaden erstellt. Zudem wurde ein Benutzer- und Rechtesystem festgelegt.

Nach etwa vier Monaten hatten die ersten Schulungen für die User aus den Bereichen Vertrieb, Auftragsabwicklung, Qualitätsmanagement und Leiter der einzelnen Zweigwerkstätten stattgefunden. Mittlerweile arbeiten rund 20 Mitarbeiter mit dem System. Die Vorteile liegen auf der Hand: Mitarbei-

ter können im Krankheitsfall schnell auf die Kundendaten ihrer Kollegen zugreifen und Anfragen beantworten.

### Schnelle Auswertung

Wir nutzen MS Dynamics nun auch zur Erfassung unserer Spenden, verschicken Dankesbriefe und die Spendenbescheinigungen. Die Spendeneingänge werten wir jetzt monatlich aus.

Änderungen nimmt unser Systemadministrator vor. Die Mitarbeiter haben meist nur Schreibrechte. Wir haben 2012 die Version MS Dynamics CRM 2010 eingeführt und haben uns für dieses Jahr vorgenommen, auf MS Dynamics CRM 2013 umzustellen

und nochmal Masken und Prozesse im CRM anzupassen. Nach fast zwei Jahren gibt es durch Organisationsänderungen im Unternehmen Verbesserungspotential.

Seit der Einführung haben wir alle Daten erfasst, die sich erfassen lassen. Wir haben festgestellt, dass wir für die tägliche Arbeit nicht alles benötigen, so dass wir die Masken abspecken. Zudem wollen wir unsere Prozesse durch die Einführung von Projektmanagement und die Überarbeitung unserer Vertriebsprozesse nutzen, um Checklisten einzupflegen. So sind wir nach zwei Jahren wieder in einem Umstellungsprozess und hoffen, dass dieser ebenso erfolgreich verläuft.

## Pflegesatzverhandlungen I

# Zahlen und Fakten liefern

Der Diözesan-Caritasverband Essen betreut in seinem Einzugsgebiet 63 vollstationäre Altenhilfeeinrichtungen, acht solitäre Kurzzeitpflegen, zwölf Tagespflegen, 30 Einrichtungen der Behindertenhilfe, 16 Einrichtungen der Jugendhilfe sowie 34 ambulante Dienste. In der Abteilung Senioren, Gesundheit und Soziales führt das Referat Wirtschaftliche Einrichtungsberatung die Pflegesatzverhandlungen für die angeschlossenen Mitglieder. Wie das konkret abläuft zeigen wir am Beispiel einer vollstationären Altenhilfeeinrichtung:

In Nordrhein-Westfalen gibt es einen Grundsatzausschuss, der Rahmenvereinbarungen mit den Pflegekassen für Entgeltverhandlungen abspricht. Daraus hat sich eine Excel-Datei entwickelt, die sechs Wochen vor einer Verhandlung

bei der zuständigen Pflegekasse und dem zuständigen Landschaftsverband einzureichen ist. Dort sind drei grundsätzliche Positionen aufgeführt: Die Belegungstage nach Pflegestufen, die Personalkosten und die Sachkosten. Aus ihnen ergeben sich die Forderung für die neuen Heimentgelte. In der Datei sind Unterlagen für das letzte abgeschlossene Jahr im aktuellen Jahreszeitraum und eine Kalkulation für den neuen prospektiven Vereinbarungszeitraum anzugeben. Aufgrund der Komplexität dieser Daten beträgt der Verhandlungszeitraum in der Regel ein Jahr. Zum Service unseres Verbandes gehört es, dass wir den Trägern etwa drei Monate vor Ablauf der Vereinbarung das aktuelle Kalkulationsblatt für die Verhandlung und eine

speziell von uns entwickelte Excel-Datei zusenden, die auf der Basis der Pflegebuchführungsverordnung aufgebaut ist. Dieser Dienst der Datenermittlung erleichtert den Trägern die Überführung der Daten aus der Buchhaltung in das offizielle Kalkulationsblatt. Wenn der Träger die Datenermittlung zunächst hausintern vorbereitet hat, fahren wir in die Einrichtung und besprechen die Datenlage und die Umsetzung in das Kalkulationsblatt. Dabei nehmen wir Einblick in die letzte Bilanz, denn am Ende müssen wir als Spitzenverband die Richtigkeit der Angaben unterschreiben.

Wenn das Kostenblatt erstellt, die Erklärung vorbereitet und die Unterschrift des Heimbeirats eingeholt sind, übersenden wir den Kostenträgern die Verhandlungsunterlagen und vereinbaren einen Verhandlungstermin.

Die Verhandlung wird dann von uns mit dem Träger der Einrichtung, mit den Pflegekassen und den Landschaftsverbänden geführt. In den meisten Fällen kann die Verhandlung zu einem Ergebnis geführt werden. In einigen Fällen ist ein zweiter Termin notwendig. Wenn man sich nicht verständigen kann, kommt es zu einem Schiedsstellenverfahren, das ebenfalls intensiv von uns mit den Trägern vorbereitet wird und in dem wir die Träger dann auch vertreten. War die Verhandlung erfolgreich, kommt es zu einer Nachbereitung und einer Analyse des Verhandlungsgeschehens, auf deren Grundlage die Träger dann ihre Wirtschaftsplanung aufbauen können.

### Der Autor



Martin Peis ist Abteilungsleiter für die Bereiche Senioren, Gesundheit und Soziales beim Caritasverband für das Bistum Essen

SCHWERPUNKT  
**VERBANDSARBEIT**

