

Pressemitteilung

Zufriedenheit schaffen – Transparenz erhöhen

Cura Unternehmensgruppe setzt auf neues Customer Relation Management-System

Berlin, 02.08.2011. Der demografische Wandel in Deutschland schreitet voran, und der Bedarf an Pflege- und Betreuungsleistungen für ältere Menschen nimmt zu. Gleichzeitig findet seit einigen Jahren ein Wachstum an Versorgungsangeboten in der stationären Altenpflege statt, so dass heute bereits in einigen Regionen Deutschlands ein Überangebot an Pflegeplätzen besteht. Um möglichen Auslastungsdefiziten gegenüber zu treten und gleichzeitig die Bedürfnisse der Interessenten und Kunden noch besser zu bedienen, setzt die Cura Unternehmensgruppe seit 2011 als eines der ersten Unternehmen im Gesundheitssektor auf die professionelle Software-Unterstützung durch ein Customer Relation Management-System (CRM-System).

Durch das CRM-System wird noch deutlicher als zuvor die Informations- und Beratungskultur um Interessenten und Kunden in den Mittelpunkt aller Vertriebsaktivitäten der Unternehmensgruppe gestellt. So unterstützt das System die langfristige Auslastung aller Versorgungsangebote, wobei der Einsatz bei niedrighschwelligem Angeboten wie dem Hausnotrufdienst einsetzt und bis zum Angebot der vollstationären Dauerpflege reicht. Ziel ist immer die Herbeiführung eines optimalen Dialogs zwischen Betroffenen, Angehörigen, Zuweisern und Pflegeverantwortlichen.

„Das CRM-System soll frühzeitig einen kundenorientierten Vertriebsansatz in unseren Pflegeeinrichtungen fördern“, erklärt René Gesch, hauptverantwortlich für die Konzeption und Einführung der Software bei der Cura Unternehmensgruppe. Ergänzend zur Auslastungssicherung, etwa auch durch ein umfassendes Geomarketingtool mit Umfeldanalysen, steht die Steigerung der Pflegequalität an vorderster Stelle. Hier setzen z. B. das geplante integrierte Beschwerdemanagementsystem oder die digitale Interessentenakte an.

Bei der Wahl des Software-Produktes entschied sich die Cura Unternehmensgruppe nach genauer Analyse des Marktes für das Programm „CAS genesisWorld“ des Karlsruher Softwareanbieters CAS Software AG. „CAS genesisWorld bietet uns im Vergleich die größte Flexibilität für unsere spezifischen Anforderungen und überzeugte uns mit einem stimmigen Preis-Leistungs-Verhältnis“, so Gesch.

Der zertifizierte CAS Partner itdesign GmbH aus Tübingen unterstützt die Unternehmensgruppe bei der Einführung der Software an den 50 Standorten. Denn eine Softwareunterstützung kann nur dann ein Erfolgsinstrument sein, wenn es von den Mitarbeitern getragen und bewusst eingesetzt wird. Hierfür ist die Mitarbeiterqualifikation unerlässlich. Die Einführung vollzieht sich so auch in mehreren Phasen mit gestaffeltem Funktionsumfang. Ausgewählte Mitarbeiter in Pilotstandorten der einzelnen Pflegeeinrichtungen lernten in Workshops die neuen Arbeitsprozesse und Möglichkeiten der Lösung kennen, um die gewonnenen Quickwins an ihre Kollegen vor Ort weiterzugeben. Nachdem Erfahrungen gesammelt und Systemanpassungen vorgenommen wurden, fanden Workshops für die restlichen Einrichtungen als zentrale Auftaktveranstaltung statt.

Eine fundamentale Neuerung stellt seither die Systemunterstützung zur Erfassung und Betreuung von Pflegeanfragen dar. Sobald eine Anfrage die Pflegeeinrichtung erreicht, erfassen die Verantwortlichen vor Ort in einem einfachen Fragebogen die wichtigsten Informationen. Je nach Eingaben werden der voraussichtliche Pflegestatus ermittelt und entsprechende Maßnahmen mit Terminen und Wiedervorlagen festgehalten. Der Vorteil liegt auf der Hand: „Durch das neue System geht keine Anfrage mehr verloren“, bestätigt Gesch. „Jedem Interessenten helfen unsere Mitarbeiter mit kompetenter Beratung unmittelbar dabei, die richtige Entscheidung für das passende Pflegeangebot zu treffen.“ Ebenso werden die jährlichen Veranstaltungen je Einrichtung in einer Marketing-Jahresplanung detailliert festgehalten. Somit kann die Bereitstellung der Werbemittel über eine angegliederte Bestellplattform und externe Grafik-Agentur sichergestellt werden. Weiteres Plus: Die zukünftige direkte Anbindung zur jeweiligen Heimverwaltungssoftware sorgt dafür, dass in CAS genesisWorld per Fragebogen erfasste Kontaktdaten direkt übernommen und Mehraufwand in Form von Doppeleingaben vermieden wird. Die Akzeptanz ist dank schneller Erfolgserlebnisse und administrativer Zeitersparnis hoch. Die Mitarbeiter in den Senioreneinrichtungen schätzen die Benutzerfreundlichkeit der Lösung und die neue Hilfe, um im Alltag die richtigen Entscheidungen zum richtigen Zeitpunkt treffen zu können.

Darüber hinaus nimmt das geplante integrierte Beschwerdemanagementsystem Beschwerden von Kunden auf und sichert über die Einbeziehung aller Beteiligten eine schnelle Bearbeitung, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder herzustellen. Durch die genaue Erfassung der Beschwerde und die Erinnerungsfunktion des Systems geraten die Anliegen und die etwa mit den Kunden getroffenen Absprachen und deren Umsetzung nicht aus den Augen.

Ob Kunden, Angehörige, Ärzte oder Betreuer – das CRM-System unterstützt als Kommunikationsplattform die proaktive Kontaktaufnahme und den Dialog. Zusätzlich zur operativen Ebene können mithilfe der Software komplexe Auswertungen zum Anfrageverhalten bis hin zu Umfeld- und geplanten Forecastanalysen unkompliziert realisiert werden. „Mit der Flexibilität des neuen Systems schaffen wir in allen Einrichtungen eine gesunde Basis für die Zukunft“, ist sich Gesch sicher.

Ihr Ansprechpartner:
Mareike Schüller, PR-Referentin
Cura Seniorenwohn- und Pflegeheime Dienstleistungs GmbH
Maternus Altenheim GmbH & Co. KG
Französische Straße 53-55
10117 Berlin
Telefon 030 / 65 79 80 - 624
Telefax 030 / 65 79 80 - 630
Mobil 0151 / 122 33 112
E-Mail: schueller@cura-ag.com
www.cura-ag.com