

we **transform**
your business

awisto

Referenzbericht



Moderne Wege

bei Serviceanfragen und Kundendaten

Die Evangelische Heimstiftung (EHS), das größte diakonische Pflegeunternehmen in Baden-Württemberg, hat in ihrer zentralen Beratungsstelle, dem "Gute-Pflege-Center" (GPC) und in über 100 stationären Pflegeeinrichtungen erfolgreich Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement als CRM eingeführt.

Digitalisierung für effiziente Zuweisung

Ziel dieser Implementierung war es, die Bearbeitung von Anfragen zu Pflegeplätzen und Apartments im betreuten Wohnen zu digitalisieren und eine treffsichere und schnellere Vermittlung von Pflegeleistungen sicherzustellen.

Herausforderungen

vor der CRM-Einführung

1. Hoher Verwaltungsaufwand in den Einrichtungen

Die Bearbeitung von Anfragen erfolgte per E-Mail-Kommunikation zwischen dem GPC und den jeweiligen Einrichtungen. Dadurch war es für Mitarbeitende in den Einrichtungen sehr zeitintensiv, einen Überblick über bereits eingereichte Unterlagen sowie den aktuellen Bearbeitungsstand der Anfragen zu behalten.

2. Begrenzte Transparenz über verfügbare Pflegeplätze

Informationen zu freien Pflegeplätzen wurden ebenfalls per E-Mail an das GPC übermittelt. Dies erschwerte die zentrale Übersicht über verfügbare Kapazitäten und führte dazu, dass Anfragen nicht immer gezielt und rechtzeitig an Einrichtungen mit den passenden und freien Plätzen weitergeleitet werden konnten.



Lösung und Umsetzung

Mit einer speziell auf die EHS zugeschnittenen CRM-Lösung auf Basis von Microsoft Dynamics 365 CE wurden viele Verbesserungen erzielt:

Eingehende Anfragen über Telefon, E-Mail oder Web werden nun direkt im CRM-System digital erfasst. E-Mails können mit wenigen Klicks automatisch in Anfragen konvertiert werden, wobei alle Anhänge wie Anträge und Nachweise übernommen werden. Dies spart erheblich Zeit, vermeidet Fehler und schafft eine effiziente Anfragenbearbeitung.

Mit einer erweiterten Suchfunktion können Mitarbeiter Betreuungsplätze, basierend auf den angefragten Leistungen, effizienter finden und Anfragen gezielt an die passenden Einrichtungen mit verfügbarer Kapazität weiterleiten. Das führt zu einer treffgenauen Vermittlung und zu einer kürzeren Bearbeitungszeit und verhindert unnötige Wartezeiten vom ersten Kontakt bis zum Einzug der Pflegebedürftigen.

Lösung und Umsetzung II

Jeder Schritt, von der Aufnahme der Anfrage bis zur finalen Entscheidung, wird im CRM-System dokumentiert, was eine hohe Nachvollziehbarkeit sicherstellt. Zudem können Anfragen und Kontaktdaten, wenn die Bearbeitung abgeschlossen ist, einfach anonymisiert werden, um die Anforderungen der DSGVO zu erfüllen.

Die elektronische Weiterleitung von qualifizierten Anfragen an die Einrichtungen ersetzt die bisherige Bearbeitung mit Excel-Listen und E-Mails. Mithilfe von awisto AttachPLUS können die Mitarbeiter nun alle Dokumente zu einer Anfrage über eine benutzerfreundliche Oberfläche einsehen. Somit erhalten Mitarbeiter einen schnelleren Ein- und Überblick.



Fazit

Die CRM-Einführung konnte sowohl die **Effizienz der Anfragenbearbeitung** im Gute-Pflege-Center als auch in den stationären Einrichtungen erheblich steigern. Die treffsichere Vermittlung von Anfragen, die **optimierte Kapazitätsauslastung** in den Pflegeeinrichtungen und **die vollständige Dokumentation** haben nicht nur die internen Abläufe verbessert, sondern auch die Zufriedenheit der Angehörigen erhöht.

Kontakt

awisto business solutions GmbH
Mittlerer Pfad 4
70499 Stuttgart

Telefon [+49 \(711\) 490 534-0](tel:+497114905340)
E-Mail info@awisto.de

A white, cloud-like shape with a soft, irregular border, containing the text "See you soon!" in a bold, yellow, sans-serif font.

See you soon!