

Pressemitteilung CRM Best Practice Award 2007



CRM Best Practice Award 2007 – Consolutions-Kunde hat Gold gewonnen!

Amerang, 08.11.2007

Das Diakonische Werk Berlin-
Brandenburg-schlesische Oberlausitz
(DWBO) hat den CRM Best Practice

Award 2007 in Gold gewonnen. Die Auszeichnung in der Kategorie Business-to-Business wurde am 07.11.2007 auf der Fachmesse CRM-expo an das Non-Profit-Unternehmen vergeben. Es erzielt heute mit seiner CRM-Lösung enorme Verbesserungen in der internen sowie externen Verbandskommunikation und löst damit bereichsübergreifende Mitgliederanfragen.

„Auf CRM zu setzen, ist für ein sozialwirtschaftliches Unternehmen eher ungewöhnlich – insbesondere, weil wir das Projekt aus eigener Kraft und eigenem Antrieb angegangen sind. Somit haben wir eine Vorbildfunktion“, stellt Thomas Dane, Vorstandsmitglied des DWBO, fest. „Die CRM-Einführung musste optimal und nach ethischen Grundsätzen gerecht verlaufen. Unsere Strategie ist eindeutig nutzen- und nicht kontrollorientiert, was uns die Unterstützung von Bischof Dr. Wolfgang Huber einbrachte, der bis 2005 Vorsitzender des Aufsichtsrates war.“

Das DWBO ist ein freiwilliger Zusammenschluss von Einrichtungen und Diensten der evangelischen Kirche. Mit rund 420 Mitgliedsunternehmen, die 52.000 Mitarbeiter in 1.270 Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens beschäftigen, ist das DWBO der drittgrößte Regionalverband der Diakonie in Deutschland. 120 Mitarbeiter beraten die Mitgliedsunternehmen in rechtlichen und organisatorischen Fragen, fördern den Austausch zwischen den Mitgliedern und klären Finanzierungsbedarfe mit Staat und Versicherungsträgern.

Ziele des Diakonischen Werks

Der DWBO arbeitete einst hochsubventioniert, aber wenig wirtschaftlich. Mit Einführung der Pflegeversicherung und Privatisierung nahm der Wettbewerbsdruck zu und die Mitglieder-Anfragen wurden immer komplexer. Das Zuständigkeiten-Denken vieler Mitarbeiter wurde den Anforderungen der Mitglieder, den eigentlichen Kunden, nicht mehr gerecht: Der Service soll sich für 'seine Mitglieder' verantwortlich fühlen, ganz nach dem Prinzip 'One Face to Customer' muss der Ansprechpartner nicht alle Antworten wissen, sondern sich in fachbereichsübergreifender Zusammenarbeit um die Antworten kümmern – das zeigt Kompetenz und Professionalität. Dazu musste erstens die interne und externe Kommunikation verbessert werden, allein um doppelte Bearbeitungen zu vermeiden, sowie zweitens alle Informationen in digitalen Mitgliederakten im Zugriff sein. So kann man auch bei kritischen Fragen professionell auftreten und die eigene Leistung detailliert darlegen. „Nach Einführung war das Feedback der Mitarbeiter überraschend positiv. Das lag sicher auch daran, dass wir den Nutzen für Mitarbeiter und das DWBO klar

Pressemitteilung CRM Best Practice Award 2007

kommuniziert haben. So haben die Mitarbeitenden in unserem Hause die Vorteile klar erkannt", führt Thomas Dane aus.

Umsetzung der Strategie

Heute sind alle Daten mit dem CRM-System zentral abgelegt und für sämtliche Mitarbeiter mit den entsprechenden Rechten greifbar. Die Mitglieder pflegen ihre Daten über eine Web-Anbindung selbst, was dem DWBO viel Zeit spart und trotzdem eine hohe Adressaktualität sicherstellt. Zu den zentralen Funktionen gehören die Mitgliederakte mit Leistungsstatistik, der Informationsaustausch zwischen Mitgliedern über ein Webportal, Newsletter mit themenzentrierten Inhalten, das Dokumentenmanagement, Online-Buchungssysteme für z. B. Kurzzeitpflegeplätze sowie die Ressourcenverwaltung.

Consolutions unterstützte das DWBO bei der Projektkonzeption, der Softwareauswahl, der Integration in das vorhandene IT-System und dem Projektmanagement.

Hintergrund: der CRM Best Practice Award

Die Fachzeitschrift *acquisa* und die Fachmesse CRM-expo verleihen den CRM Best Practice Award jährlich für besonders gut geplantes und erfolgreich umgesetztes Kundenmanagement. Die Fachjury prüft und bewertet alle Einsendungen, worauf die sechs bestbenoteten Projekte zur Finalrunde eingeladen werden. Die Mitglieder der Jury sind die CRM-Experten Georg Blum, Brigitta Haak, Dr. Christian Huldi, Frank Naujoks, Prof. Dr. Marco Schmah und Prof. Dr. Peter Winkelmann unter dem Vorsitz von Raoul Fischer, dem Chefredakteur der Zeitschrift *acquisa*.