



# Anwenderbericht

## Zufriedenheit schaffen – Transparenz erhöhen

### CAS genesisWorld

#### Branche

Gesundheitswesen

#### Ziele/Anforderungen

- Einheitliche Lösung für 50 Einrichtungen an verschiedenen Standorten
- Bedürfnisorientierte Kundenansprache
- Zentrale Wissensdatenbank und Kommunikationsplattform für alle Beteiligten im Pflegenetzwerk
- Anbindung an bestehende Heimverwaltungssoftware
- Zeitersparnis bei administrativen Tätigkeiten

#### Nutzen und Vorteile

- Kompetente und unmittelbare Beratung durch Zugriff auf zentralen Datenpool
- Erleichterte Entscheidungsfindung für passende Pflegeangebote
- Verbesserte Kundenorientierung durch integriertes Beschwerde-Management
- Entlastung der Mitarbeiter bei Routinearbeiten
- Vermeidung von Doppelseingaben
- Optimale Steuerung sämtlicher Marketingaktivitäten
- Komplexe Auswertungen und Analysen zum Anfrageverhalten
- Wissensvorsprung gegenüber Wettbewerbern durch detaillierte Umfeldbetrachtung
- Hohe Mitarbeiterakzeptanz

Der demographische Wandel schreitet unweigerlich voran: Immer mehr ältere Menschen in Deutschland benötigen eine Pflegeversorgung, die individuell auf sie zugeschnitten ist. Um den Dialog zwischen Betroffenen, Angehörigen, Zuweisern und Pflegeverantwortlichen optimal zu gestalten, setzt die Maternus-Kliniken AG als eines der ersten Unternehmen im Gesundheitssektor auf professionelle Software-Unterstützung mit CAS genesisWorld.

Mit über 50 Senioreneinrichtungen, sechs ambulanten Pflegediensten, rund 500 Wohnungen im betreuten Wohnen und eigenem Hausnotrufdienst gehört die Cura Unternehmensgruppe zu den großen privaten Dienstleistern im Gesundheitssektor der Bundesrepublik. Die Maternus-Kliniken AG ist Teil dieser Gruppe. Zum vielfältigen Angebot in der Betreuung älterer und pflegebedürftiger Menschen kommen fünf Fach- und Rehabilitationskliniken sowie Leistungen zur Behindertenbetreuung. Für die herausragend effektive Kundenorientierung erhielt die Unternehmensgruppe den Customer Excellence Award.

### Auslastung langfristig sichern

Vor dem Hintergrund rapide anwachsender Versorgungsangebote und der sich künftig zuspitzenden Wettbewerbssituation setzte sich die Unternehmensgruppe das Ziel, die Informations- und Beratungskultur um Interessenten und Kunden in den Mittelpunkt aller Anstrengungen zu stellen und damit auch in sämtlichen Versorgungsbereichen die langfristige Auslastung der Einrichtungen zu sichern. „Die CRM-Einführung sollte frühzeitig einen kundenorientierten Vertriebsansatz in unseren Pflegeeinrichtungen fördern“, erklärt René Gesch, hauptverantwortlich für die Einführung. In gleichem Maße stand die administrative Zeitersparnis im Mittelpunkt, etwa durch die Nutzung neuer Funktionen wie dem Serienbriefdruck, Reports auf Knopfdruck oder die Anbindung an die bestehende Heimverwaltungssoftware.

### Gesucht: Die flexibelste Lösung, die am besten passt

Den Auswahlprozess führten die Verantwortlichen völlig offen. „Wir sahen uns insgesamt 25 Softwareprodukte in Webpräsentationen an.“ Die Entscheidung fiel auf das Produkt des Karlsruher Softwareanbieters: „CAS genesisWorld bietet uns im Vergleich die größte Flexibilität für unsere spezifischen Anforderungen und überzeugte uns mit einem stimmigen Preis-Leistungs-Verhältnis.“ Doch wie implementiert man erfolgreich eine Software in über 50 Einrichtungen an unterschiedlichen Standorten?

Der zertifizierte CAS Partner itdesign GmbH aus Tübingen empfahl die schrittweise Einführung von CAS genesisWorld 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 worden waren, fanden Workshops für die restlichen Einrichtungen als zentrale Auftaktveranstaltung statt.



CAS Software AG  
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12  
76131 Karlsruhe

Tel.: +49 (0)721 9638-188  
Fax: +49 (0)721 9638-299  
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de  
Internet: www.cas-mittelstand.de

*„Durch das neue System geht keine Anfrage mehr verloren. Die Akzeptanz ist dank schneller Erfolgserlebnisse hoch.“*

René Gesch,  
Nationaler Kundenmanager,  
Maternus-Kliniken AG



#### Projektdaten

- CAS genesisWorld in über 50 Einrichtungen an unterschiedlichen Standorten
- Stufenweise Implementierung
- Integration von CrystalReports
- Anbindung an die Map&Market Software der PTV AG
- Anbindung an die jeweilige Heimverwaltungssoftware
- Integriertes Beschwerde-Management

#### Kunde

Maternus-Kliniken AG, Berlin  
[www.maternus.de](http://www.maternus.de)

- 1877 in Düsseldorf gegründet
- 1996 Neufirmierung in Maternus-Kliniken AG
- Seit 2007 Teil der Cura Unternehmensgruppe
- Rund 5.300 Mitarbeiter
- Deutschlandweit 50 Einrichtungen
- Wachsendes Unternehmen im Gesundheitswesen mit Schwerpunkt Seniorenwohn- und Pflegeeinrichtungen sowie Rehabilitationskliniken

#### Projektpartner

itdesign GmbH, Tübingen  
[www.itdesign.de](http://www.itdesign.de)

#### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Anforderungen des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 3.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

#### Interessiert?

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM im Gesundheitswesen.

Sie erreichen unsere Kundenbetreuung unter +49 (0)721 9638-188 oder per Mail an [CASgenesisWorld@cas.de](mailto:CASgenesisWorld@cas.de).

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

## Neuer Umgang mit Pflegeanfragen

Eine fundamentale Neuerung stellt seither die Systemunterstützung zur Erfassung von Pflegeanfragen dar. Sobald eine Anfrage die Pflegeeinrichtung erreicht, erfassen die Verantwortlichen vor Ort in einem einfachen Fragebogen die wichtigsten Informationen. Je nach Eingaben wird der voraussichtliche Pflegestatus ermittelt und Maßnahmen zur Auswahl vorgeschlagen. Der Vorteil liegt auf der Hand: „Durch das neue System geht keine Anfrage mehr verloren.“ bestätigt Gesch in der Praxis, „Jedem Interessenten helfen unsere Mitarbeiter mit kompetenter Beratung unmittelbar weiter, die richtige Entscheidung für das passende Pflegeangebot zu treffen – auch im einrichtungsübergreifenden Austausch.“ 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.

## Innovative Funktionen für kontinuierlichen Dialog

Während des gesamten Interessenten- und Kundendialoges ist die Kommunikation zwischen allen Beteiligten im Pflegenetzwerk entscheidend für die Zufriedenheit des Interessenten und Kunden. Ob Angehörige, Ärzte oder Betreuer – CAS genesisWorld unterstützt als Kommunikationsplattform die proaktive Kontaktaufnahme und den Dialog. Dabei wird die Korrespondenz über Telefon, E-Mail und Serienbrief in einer Kontaktakte gemeinsam mit geplanten und absolvierten Maßnahmen archiviert und übersichtlich angezeigt. Neben den vielfältigen Kommunikationswegen setzen die einzelnen Einrichtungen die gesamte Marketing-Jahresplanung mit Budgetplanung in Abstimmung mit zentralen Kundenmanagern mit CAS genesisWorld um.



## Komplexe Auswertungen – eindeutige Ergebnisse

Neben dem operativen Einsatz wird auch der strategische Ansatz mit komplexen Auswertungen zum Anfragerverhalten bis hin zu geplanten Forecast-Analysen realisiert – und zwar neben CAS genesisWorld mit dem integrierten CrystalReports, das ein Zusammenstellen von verschiedenen Einzelauswertungen auf einem Blatt ermöglicht. Außerdem werden Analysen zum Umfeld mit der ebenfalls angebundnen Map&Market Software der PTV AG in Karten geografisch dargestellt. Darauf werden etwa detailliert Wettbewerber und Zuweiser mit dem Anfrageverhalten der Interessenten visuell kombiniert. Künftig wird die Umfeldbetrachtung durch Auswertungen von Kennzahlen zu Kaufkraft und Altersstruktur nach Postleitzahlengebieten ergänzt.

## Gesunde Basis für die Zukunft

Auch der Einsatz eines integrierten Beschwerde-Managements und weiteren innovativen Funktionen sollen künftig die Kundenorientierung und Pflegequalität spürbar verbessern. „Mit der Flexibilität von CAS genesisWorld schaffen wir in allen Einrichtungen eine gesunde Basis für die Zukunft. Die Akzeptanz ist dank schneller Erfolgserlebnisse hoch. Unsere Mitarbeiter schätzen die Benutzerfreundlichkeit der Lösung und die neue Hilfe, im Alltag die richtigen Entscheidungen zum richtigen Zeitpunkt zu treffen.“ Diese Qualifikation sorgt nicht nur für eine hohe Kundenorientierung, sondern sichert dem privaten Anbieter auch in Zukunft eine gestärkte Position gegenüber dem steigenden Wettbewerb direkt vor Ort.