

Workshop III:

Herausforderungen für Pflegeunternehmen: Was ein CRM-System für das Belegungs- management und Personalmarketing leisten kann

Michael Thiess, MICHAEL THIESS Management Consultants

Marcus Thiem, arvato Systems GmbH (Bertelsmann Konzern)



Begrüßung / Zielsetzung und Inhalte der Workshops

09:30 - 09:35 Uhr

Ablauf und Zeitplan

| | |
|------------------------|--|
| 09:30 bis 09:35 | Begrüßung / Zielsetzung und Inhalte des Workshops |
| 09:35 bis 09:50 | Herausforderungen für Pflegeunternehmen / Hilfestellungen eines CRM-Systems hinsichtlich Belegungsmanagement und Personalmarketing |
| 09:50 bis 10:15 | Demonstration: CRM-Software |
| 10:15 bis 10:30 | Erfahrungsbericht eines Praxisanwenders |
| 10:30 bis 11:00 | Diskussions- und Fragerunde |



Herausforderungen für Pflegeunternehmen / Hilfestellungen eines CRM-Systems hinsichtlich Belegungsmanagement und Personalmarketing

09:35 - 09:50 Uhr

Aktuelle Trends im Pflegemarkt – Entwicklungsperspektiven im Überblick

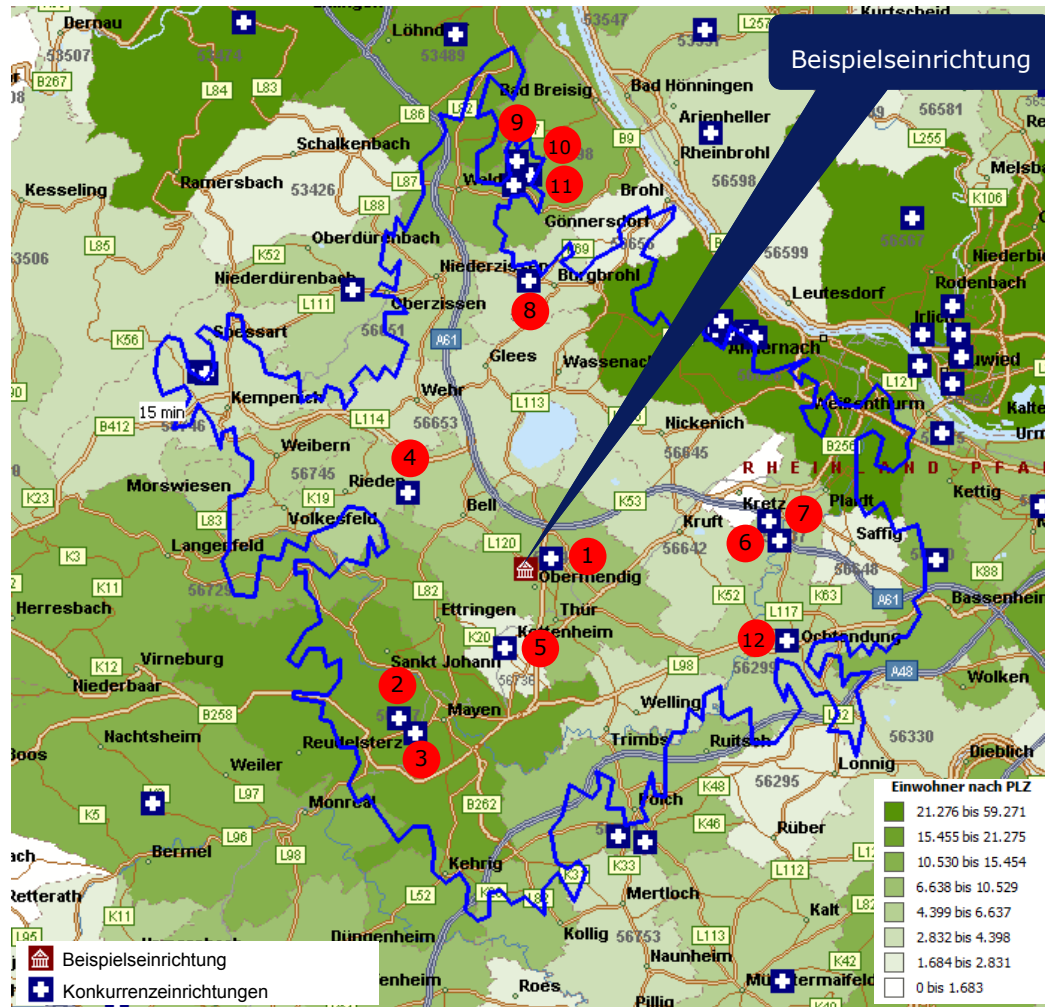


Systematisches Belegungsmanagement als Erfolgsfaktor im Wettbewerb

- **Einrichtungen im Sozialwesen müssen sich immer neuen Herausforderungen stellen**
- **Positiv:**
 - **Wachsender Bedarf / Nachfrage** nach Pflege- und Betreuungsleistungen
- **Aber:**
 - Potentielle Bewohner / Angehörige / Multiplikatoren sind **immer besser informiert / Transparenzberichte**
 - **Ansteigende Fluktuation** in den Einrichtungen aufgrund zurückgehender Verweildauer der Bewohner
 - **Steigende (Re-) Investitionen** in den Pflegemarkt
 - **Angebotsüberhang bereits in einigen Regionen**
 - Zunehmender **Verdrängungswettbewerb**
 - **Fachkräftemangel**



Einrichtungen im Pflegemarkt müssen sich einem starken Verdrängungswettbewerb stellen



Beispiel:

Pflegeheim in Rheinland-Pfalz

15-Minuten-Fahrtzeitradius

- 12 Konkurrenzeinrichtungen mit insgesamt 781 Pflegeplätzen

25-Minuten-Fahrtzeitradius

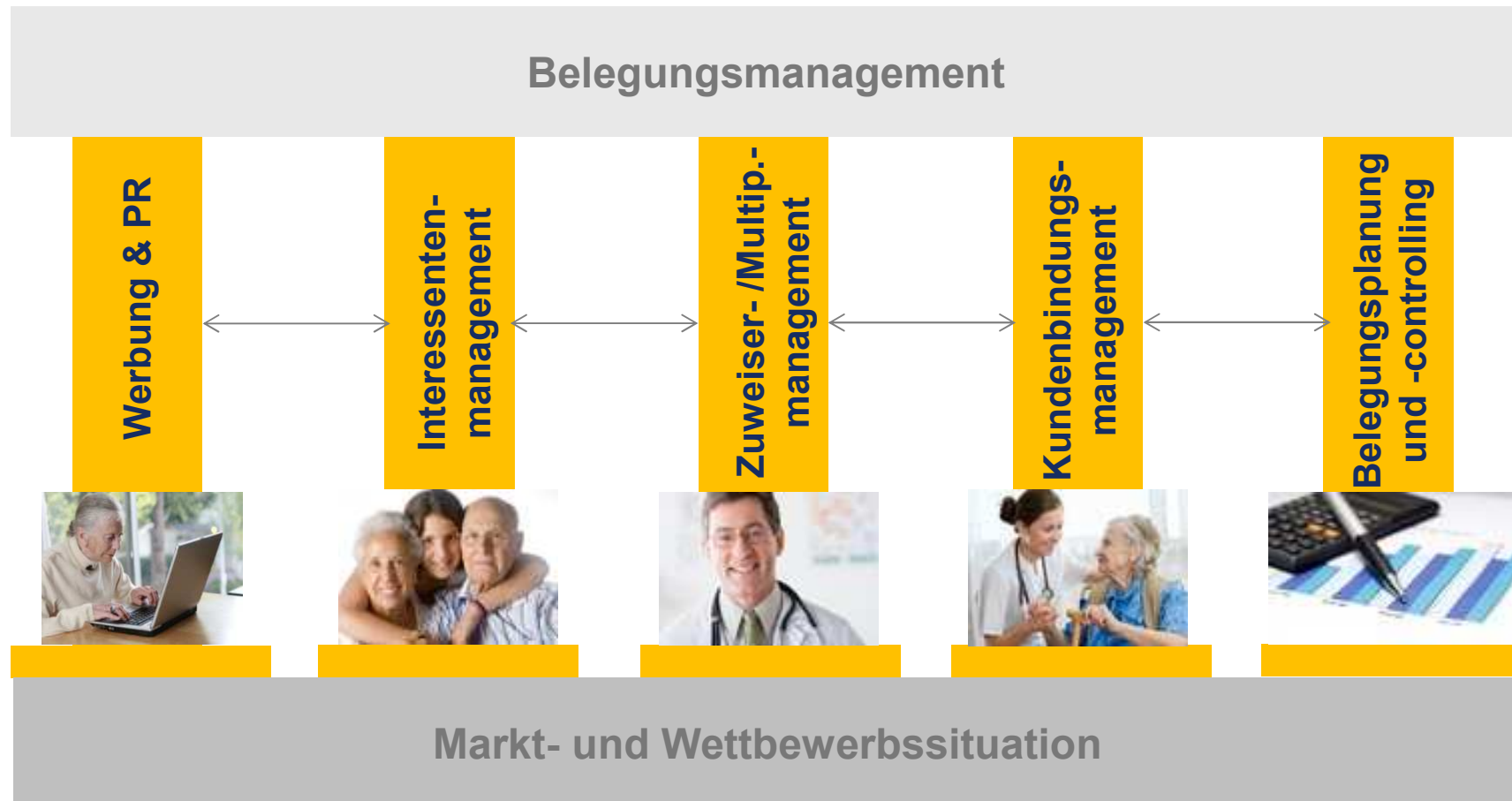
- 64 Konkurrenzeinrichtungen mit insgesamt ca. 6.500 Pflegeplätzen

Insbesondere „Private Anbieter“ verstärken ihre Marketing- und Vertriebsaktivitäten

- **Aufbau von professionellen Vertriebsabteilungen**
 - Innen-Dienst
 - **Vertriebsmitarbeiter**
- **Sprache**
 - **Targets**
 - **Sales Funnel**
 -
- **IT-Unterstützung**
 - CRM-Systeme (**Client Relationship Management**)
- **Schulung / Training der Mitarbeiter**



Die Auslastung sichern ist die Basis für wirtschaftlichen Erfolg



Marketing / Belegungsmanagement muss als Managementprozess verstanden werden



Positionierung: Eigene Vorteile und Potentiale erkennen und nutzen!



- ✓ **Wo und wofür stehen wir?** Welche Werte vertreten wir (Leitbild)?
- ✓ **Was ist unsere Aufgabe** (Mission)?
- ✓ **Wo wollen wir hin – was sind unsere Ziele und wie erreichen wir diese?**
- ✓ **Was sind unsere Stärken, was unsere Schwächen?**
- ✓ **Welchen Bedarf gibt es am Markt** und welchen können / müssen wir decken?
- ✓ **Mit welchen Angeboten?**
- ✓ **Welche Zielgruppe** ist für uns von Relevanz?

CRM als Kern systematischen Belegungsmanagements

- Gewinnung neuer und die gezielte Bearbeitung bestehender Kunden
- Auswertung von Marketing-relevanten Daten



- ➔ Herkunft und Bedürfnisse der Interessenten
- ➔ Art, Herkunft und Bedürfnisse der Zuweiser / Multiplikatoren
- ➔ Aktive / passive Zuweiser
- ➔ Veränderungen im Nachfrageverhalten
- ➔

CRM als Frühindikator für eine auslastungsorientierte Personaleinsatzplanung

- **Abbau von Überstunden / Ausgleich von Minusstunden**
- **Urlaubsplanung**
- **Anpassungen innerhalb des Arbeitszeitkontos**
- **Änderungen der Wochenarbeitszeit** (Reduzierung/ Aufstockung von Arbeitsstunden, ...)
- **Planung der Arbeitszeiten** (Früh-, Spät-, Nachtdienste, geteilte Dienste, ..)
- **Verhältnis Voll-/ Teilzeitkräfte**
- **Qualifikation** (u.a. abhängig von der Kundengruppe, Verhältnis Fach-/ Hilfskräfte)



Wesentliche „Stellschrauben“ für ein positives wirtschaftliches Ergebnis

Belegungsquote

- Aktives Belegungsmanagement
- CRM – Customer Relationship Management
- Belegungs-Mix
- Belegungscontrolling
- Marketing & Vertrieb



Personalkosten

- Auslastungsorientierte Personaleinsatzplanung

Wirtschaftlicher Erfolg

JEDER Mitarbeiter ist Aushängeschild des Pflegeunternehmens und „Verkäufer“ seiner Leistungen

ALLE machen Marketing!



CRM als anspruchsvoller Veränderungsprozess

- ✓ CRM muss **Teil der Unternehmens- und Marketingstrategie** sein
- ✓ CRM benötigt als Basis eine markt- und kundenorientierten **Unternehmenskultur**
- ✓ CRM erfordert **klare Verantwortungs- und Entscheidungsstrukturen**
- ✓ CRM muss **in allen Abteilungen und Bereichen verankert** sein – von der Verwaltung und dem Kernbereich Pflege, bis zu Reinigung, Küche und Wäscherei und **betrifft damit ALLE Mitarbeiter**



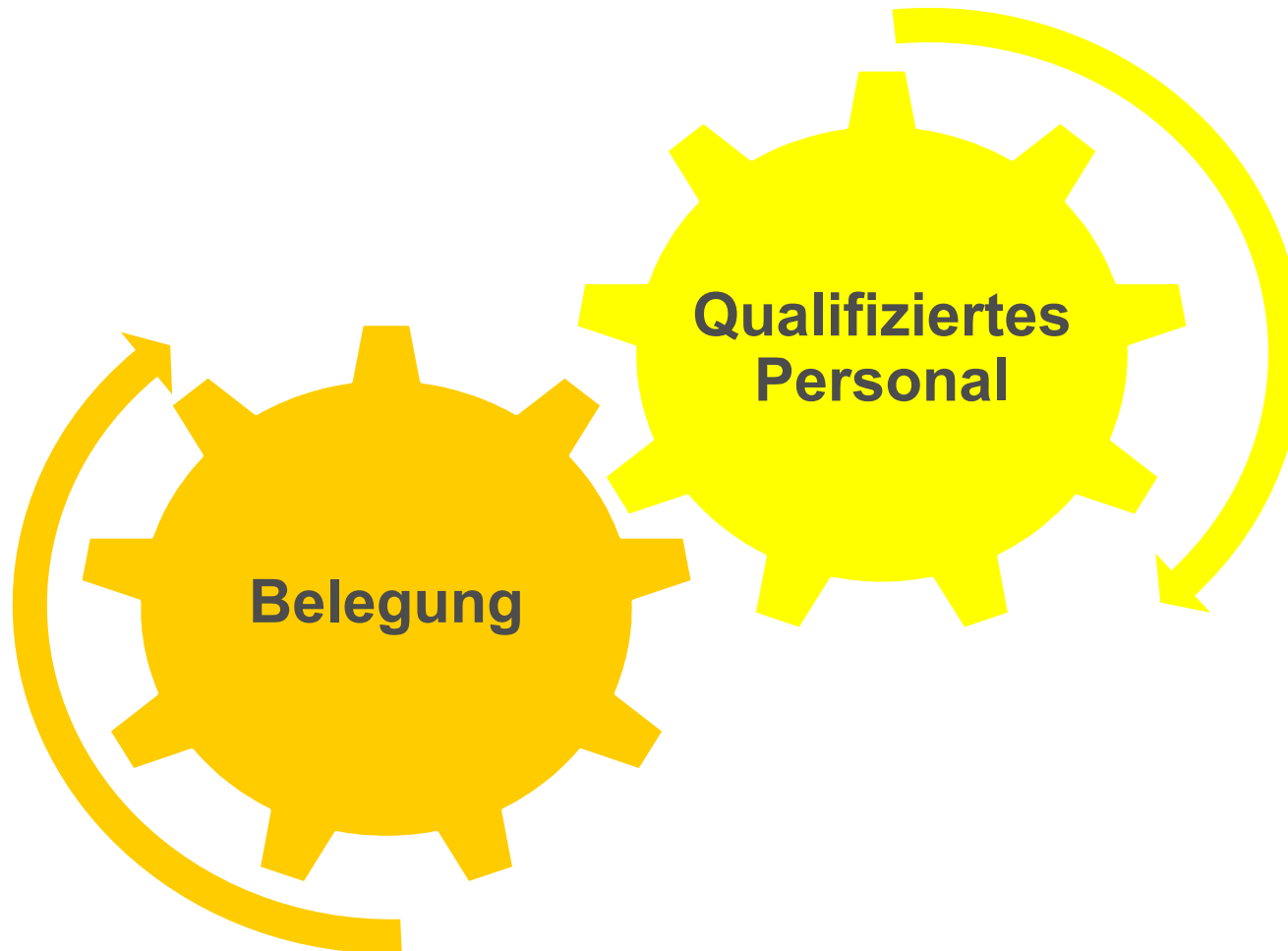
Dieser Veränderungsprozess erfordert gezielte Mitarbeitermotivation durch frühzeitige Einbindung aller Mitarbeiter in den CRM-Prozess und vor allem auch Training

Die Koordination der Vielzahl von kundenbezogenen Aktivitäten ist ohne IT kaum möglich

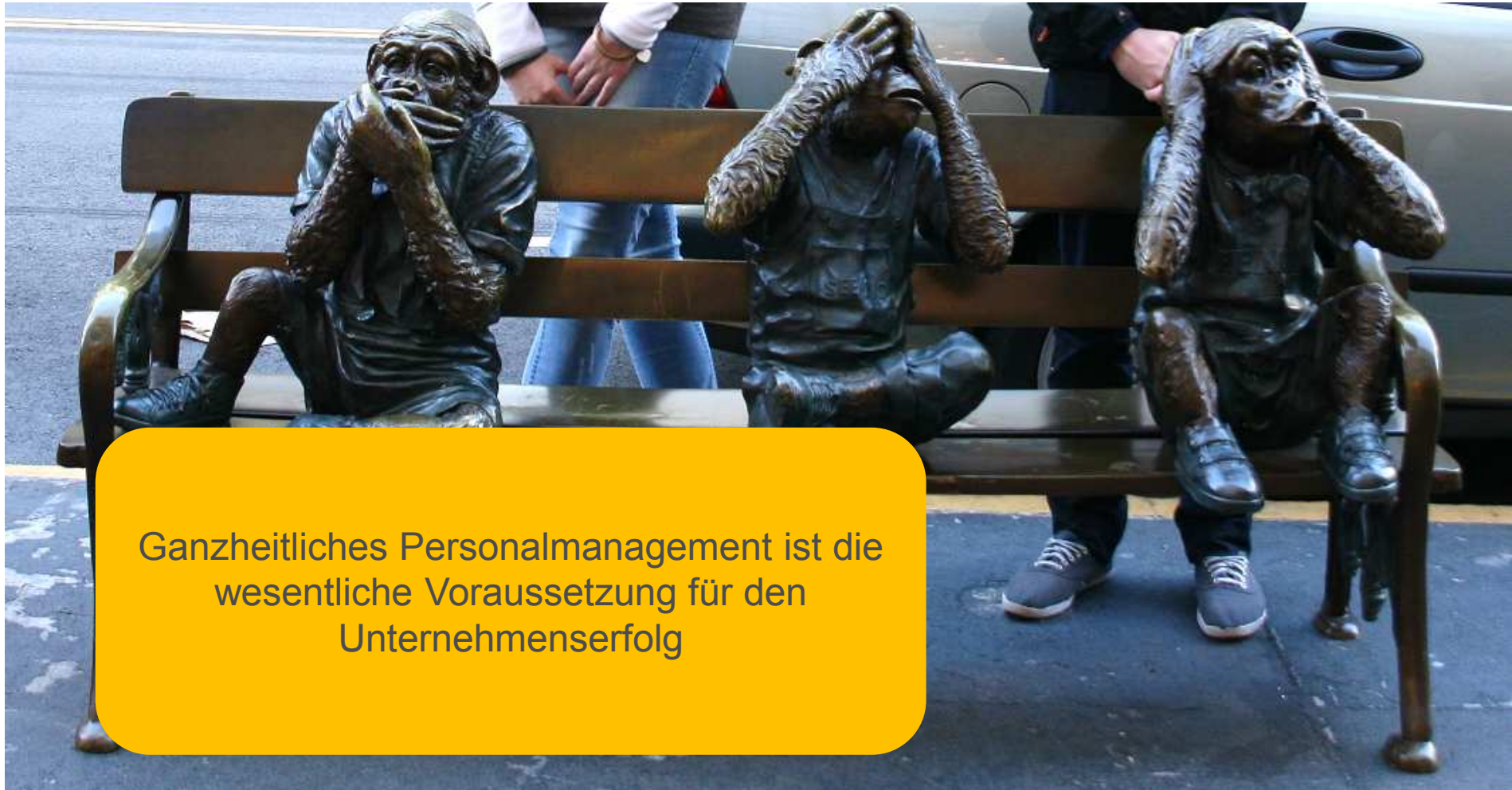
- **Kundeninformationen systematisch erfassen**
 - Ein Stammdatensatz
- **Vertrieb ist Teamarbeit**
 - Zugriff auf alle kundenbezogenen Aktivitäten
 - Kollegen sind nicht immer am gleichen Ort
- **Vielzahl von Telefonnotizen, Emails, Briefen, Notizen (Gefahr von Dateninseln)**
- **Hohe Vertriebs- / Marketing-Qualität verspricht auch gute Betreuungsqualität – und umgekehrt....**



Neben der Belegung ist die Gewinnung und Bindung von qualifiziertem Personal ein wesentlicher Erfolgsfaktor



„Mitarbeiter als wertvollste Ressource“ ist in aller Munde, aber noch lange nicht in allen Köpfen



Ganzheitliches Personalmanagement ist die wesentliche Voraussetzung für den Unternehmenserfolg

Von der Personalverwaltung zum Personalmanagement: der Mitarbeiter als Organisationsmitglied und Erfolgsfaktor



Vgl. Holtbrügge, 2007

Personalgewinnung – Klare Strategien sind erforderlich

14.000 Stellen in Altenpflege unbesetzt
In der Altenpflege sind nach bisher unveröffentlichten Erhebungen der Bundesagentur für Arbeit derzeit 14.000 Stellen unbesetzt.
CARE INVEST, 15.02.2013

Wir suchen für unser Seniorenzentrum in Sauerlach eine
Die ambulante Haus...
(Kranke) Tief...
Das/...
nen!

GESUCHT
HABE ICH EINEN JOB, DER ZU MIR PASST.
GEFUNDEN HABE ICH IHN BEI K&S!

K&S SENIORENRESIDENZ
RUDOLSTADT - CUMBACH

• Unbefristeter Arbeitsvertrag
• Attraktives Gehalt + Zulageleistungen
• Tätigkeit in einer modernen, gut ausgestatteten Seniorenresidenz

Hand
Kreisverband Würzburg
layerisches
sches
egs
en
it belegten stationären
kt eine eng...

PFLLEGEDIENST
am Treptower

Pflegefachkraft
für die ambulante Pflege

Pflegehelfer
für die ambulante Pflege in Marzahn und Friedrichsfeld
Wir bieten: individuelle Entlohnung, durchschnittliche Bezahlung, Teilzeit
Interessiert? Rufen Sie uns an!
Bewerbungsunterlagen, gerne an:
Pflegedienst am Treptower

2007 Teil...
Neubau werden...
Senioren, Jugendliche...
und Kinder...
MitarbeiterInnen zu...

ANNA HAAG
Mehrgenerationenhaus
www.annaaghaus.de

Sozialer / z. Hd. der Martha 0711/9...
www.face...
bewerbung@KS-...

Wir bieten:

- einen unbefristeten Arbeitsvertrag
- weiterführende Qualifizierungsmöglichkeiten
- interne und externe Fortbildungen
- ein attraktives Gehalt

Schulstraße 5-7
82166 Gräfelfing
Tel. 089/8545294
www.intakt-pflegedienst.de

96047 Bamberg
Tel. 09 51 / 9 81 89 - 17
Susanne.Laemmlein@kvbamberg.brk.de

Gruppe
totho.de

Imagewandel als eine wesentliche Herausforderung

ALTENPFLEGE
NEU ENTDECKT



Barbara Eiermann
ambet

Täglich neue
HERAUSFORDERUNGEN
die immer wieder gelöst werden müssen.
Nicht jeder Mensch ist gleich, jeder hat
andere Bedürfnisse, Wünsche, Krankheiten.
Das macht diesen Beruf für mich aus!



GREAT PLACE TO WORK®

**BESTE ARBEITGEBER
GESUNDHEITSWESEN**

2012



PFLEGEN & WOHNEN HAMBURG
In Gemeinschaft leben. Seit 1619

**Machen Sie in
Ihrer Freizeit,
was Sie wollen ...**

... denn dann haben Sie auch im Alltag
den richtigen Biss!

Wir suchen vielseitig interessierte und engagierte
**examinierte Altenpfleger/innen
und/oder Gesundheits- und
Krankenpfleger/innen**

 www.pflegenundwohnen.de



Neben klassischen Print-Anzeigen sind aktive Maßnahmen zur Personalgewinnung unerlässlich

Schüler/
Schulab-
gänger

Auszu-
bildende

Studenten

Hochschul-
absolventen

Berufs-
erfahrene

Quer-
einsteiger

Freiwillige

Praktika

Abschluss-
arbeiten

Seminare

Lehrgänge

Praxisvorträge

Jobtage

Karrieremessen

„Open Coffee“ – Veranstaltungen / Besichtigungen

„Mitarbeiter werben Mitarbeiter“



Demonstration: CRM-Software

09:50 - 10:15 Uhr

Zielsetzung

Abbildung komplexer Beziehungen

Standardisierte Datenerfassung

Stringente Arbeitsabläufe

Office Integration

Flexibler Datenzugang

Datensicherheit und Datenschutz

Individuelle Kundenansprache

Standardisierte Berichte

Kampagnenmanagement

Einfache Bedienung

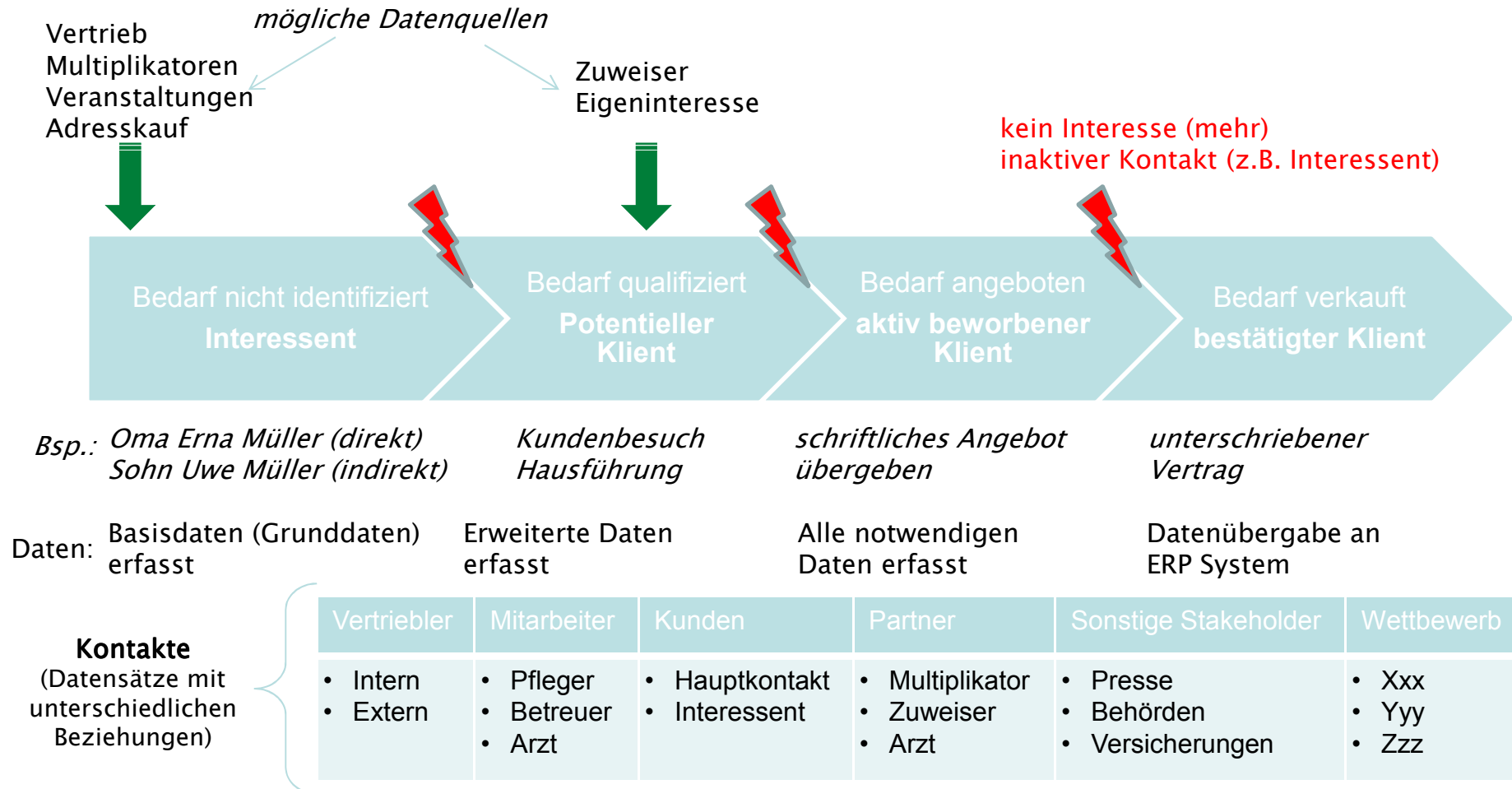
Mobiler Nutzen

Hohe Akzeptanz

Gutes Kosten- Nutzenverhältnis

Vertriebs- und Datenprozess

Hohe Komplexität aufgrund vieler Beteiligten



Idee und Schwerpunkte der Lösung

- xRM-Schwerpunkte
 - Adressverwaltung
 - Kampagnenmanagement
 - Opportunity Management
 - Auswertungen, Informationssystem
 - ggf. Verwaltung von Spenden
- xRM verwaltet Kontakte, Personen, Firmen
- Im Fokus steht der zukünftige Bewohner
- Aktuell verwendete Kontakttypen
 - Klienten
 - Angehörige
 - Zuweiser
 - Multiplikatoren
 - Ärzte
 - Institutionen
 - Wettbewerb
 - Mitarbeiter
 - (Spenden)
- Kontakttypen sind austauschbare Beispiele und können angepasst werden

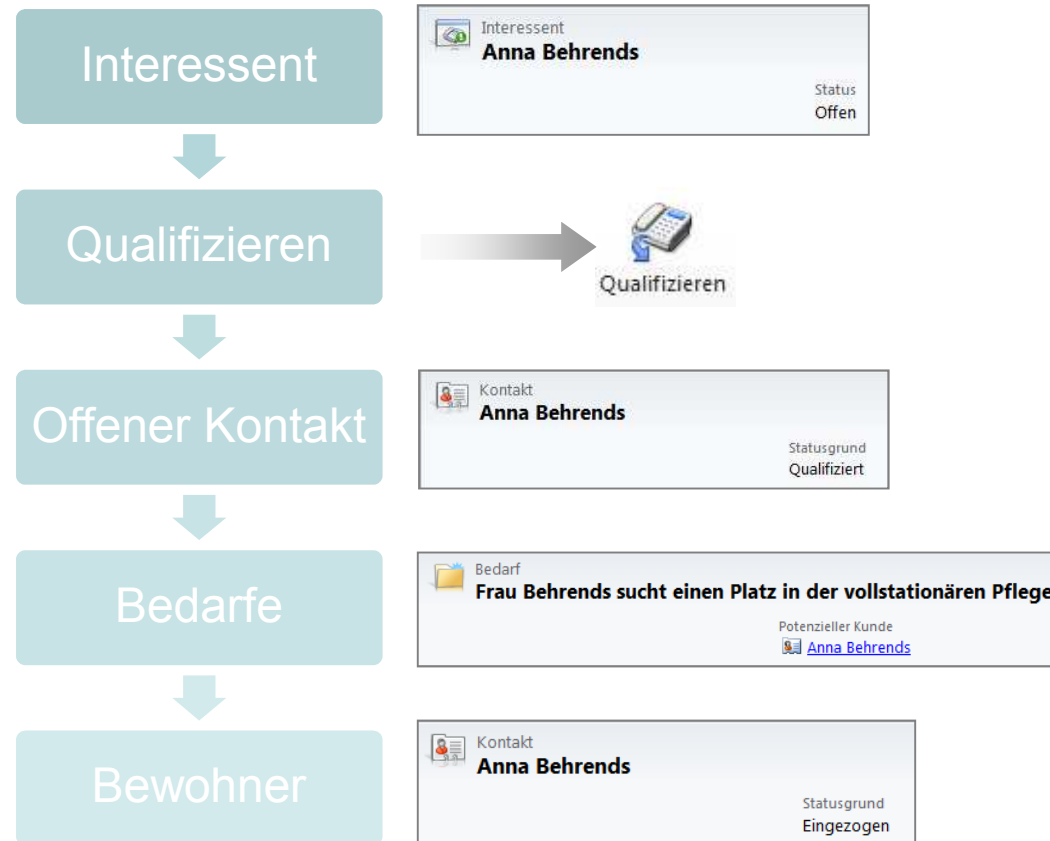
The screenshot shows a CRM contact record for 'Brigitte Lehmann'. The form is organized into several sections:

- Header:** Name 'Brigitte Lehmann', 'Ursprung: Empfehlung', 'Bewertung: Aussichtsreich', and 'Besitzer: Michael Lorenz'.
- Allgemein:** 'Thema: Herr Lehmann benötigt einen Heimplatz'. Fields for 'Anrede' (Frau), 'Titel' (Dr.), 'Vorname' (Brigitte), 'Nachname' (Lehmann), and 'E-Mail' (b.lehmann@test.de). Contact numbers for 'Telefon (privat)', 'Telefon (geschäftlich)', 'Mobiltelefon', and 'Fax'.
- Persönliche Informationen:** 'Familienstand' (Ledig), 'Konfession', 'Geburtsdag', and 'Staatsangehörigkeit'.
- Adresse:** 'Straße/Hausnr.', 'Postleitzahl', 'Ort', 'Bundesland/Kanton', and 'Land/Region'.
- Anfrage:** A section header for request details.
- Pflegeinformationen:** 'Zuweiser', 'Gewünschte Leistungen', 'Mobilität', 'Pflegestufe', and 'Zimmerwunsch'.
- Wohnsituation:** 'Situation', 'Hobbies', 'Haustier', and 'Möbel'.

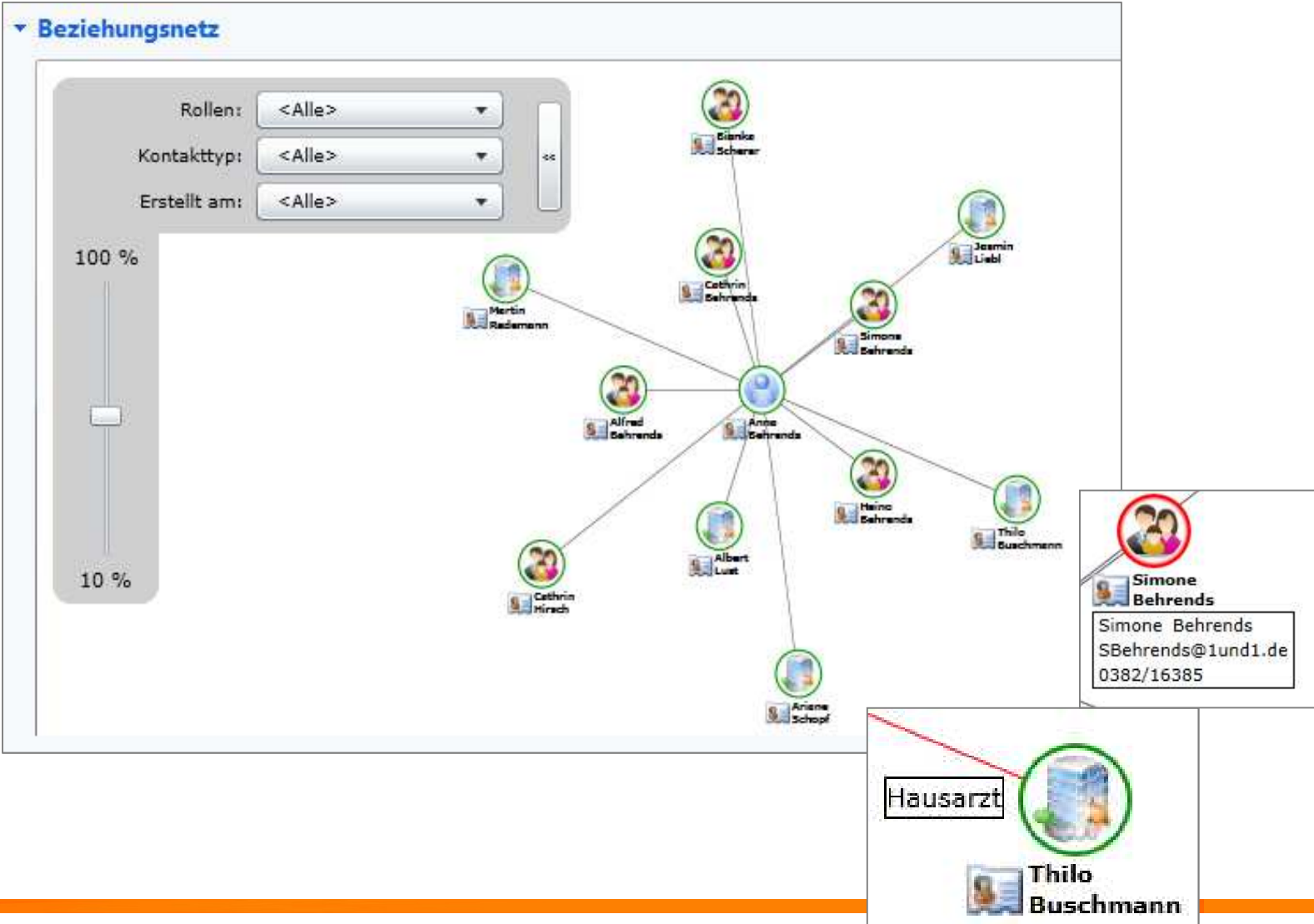


Die Branchenlösung berücksichtigt die Bedürfnisse und den Sprachgebrauch dieser speziellen Branche.

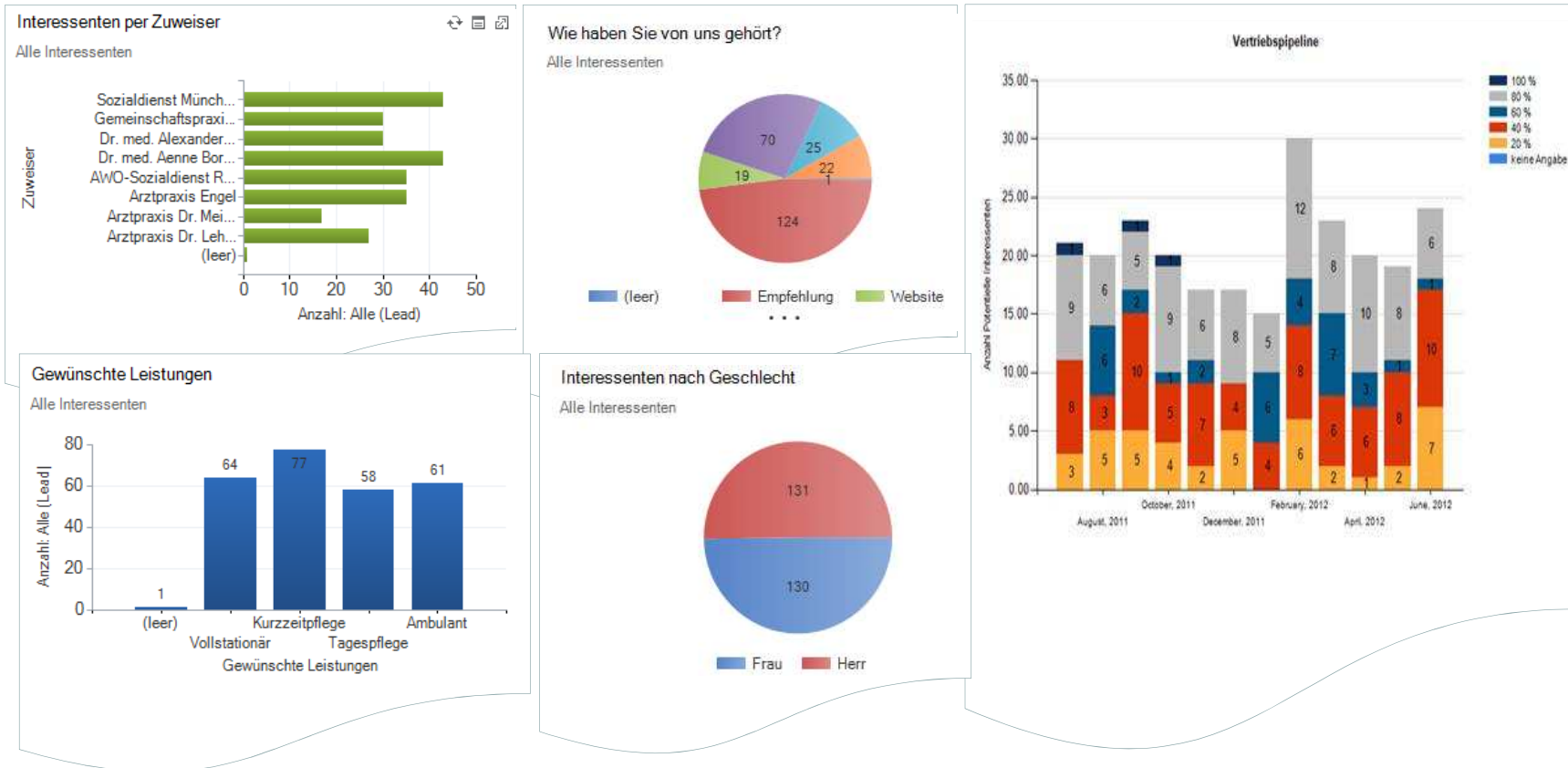
Kernprozess



Beziehungen



Standardisierte und individuelle Auswertungen als Basis für Entscheidungen



Zentrale und bisher aufwandstreibende Fragestellungen wie das Belegungsmanagement können auf einen Blick beantwortet werden.

Hohe Anwenderfreundlichkeit durch intuitive Outlook Integration

von MS Office bekannte Ribbon Technologie (Menüleisten)

Volle xRM und Outlook Funktionalitäten verfügbar

Direkter Zugriff auf xRM Funktionen in Outlook

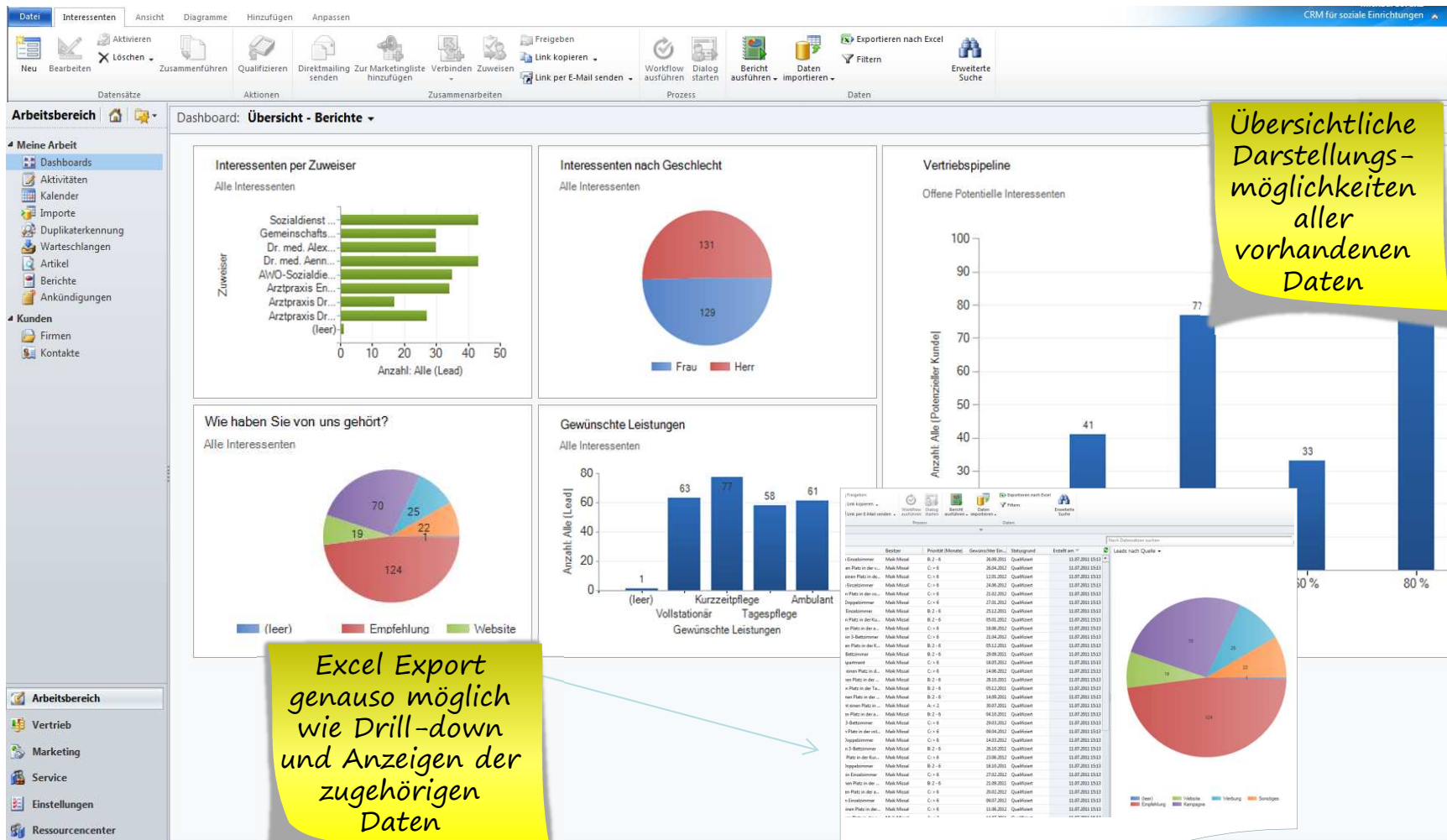
Mail Historie aus xRM direkt in Outlook

Kalender und Aktivitäten in xRM und Outlook bidirektional synchronisiert

Darstellungen zeigen einzelne Bildschirmausschnitte

Dashboard

Individuell definierbare Datenanalyse und -übersicht



Einfache Datenerfassung und immer alles im Blick

The screenshot shows a CRM contact record for 'Antje Streicher'. The interface includes a top toolbar with various actions like 'Speichern', 'Löschen', and 'Workflow ausführen'. A left sidebar contains a 'Linke Navigation' with categories like 'Informationen', 'Verknüpft', 'Vertrieb', 'Service', 'Marketing', and 'Prozesse'. The main area displays contact details such as 'Allgemein', 'Persönliche Informationen', 'Adresse', and 'Gesundheitliche Informationen'. A yellow callout box at the top right states: 'Alle Datenfelder individuell anpassbar'. A second yellow callout box on the left sidebar states: 'Beziehungen und Funktionen in jeder Darstellung über 'Linke Navigation' erreichbar'. A third yellow callout box in the center states: 'Einfache, intuitive Formularerfassung der relevanten Daten'. A fourth yellow callout box at the bottom right points to a 'bing' map of the address 'Lerchenweg 117, Rostock' and states: 'Adresse kann in Bing Maps angezeigt werden (z.B. für Außendienst)'. A small blue box next to the map says 'Adresse in Bing Maps anzeigen'.

Individuelles Marketing standardisiert ausführen!

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface with several yellow callout boxes highlighting specific features:

- Integrierte Hilfe immer ein- und ausblendbar**: A callout box pointing to the help icon in the top right corner of the ribbon.
- Marketinglisten über Kriterien definierbar, Marketingaktionen von Telefonanrufen bis E-Mail mit automatischer Nachverfolgung**: A callout box pointing to the 'Marketinglisten' and 'Marketingaktionen' sections in the ribbon.
- Kurzmitteilungen direkt aus dem System bis hin zu Serienbrieffunktion durch integriertes 'Word'**: A callout box pointing to the 'Brief' activity type in the 'Marketingaktionen' section.
- Vielfältige Marketingaktionen: Kampagnen, Veranstaltungen, Newsletter**: A callout box pointing to the 'Marketing' sidebar menu.

The interface includes a ribbon with tabs like 'Datei', 'Marketinglisten', 'Ansicht', 'Diagramme', and 'Anpassen'. The 'Marketingaktionen' section is active, showing options like 'Telefonanruf', 'Termin', 'Brief', 'Fax', and 'E-Mail'. A 'Marketinglisten' dialog box is open, showing a list of active marketing lists. A 'Brief' activity form is also visible, showing fields for 'Absender', 'Empfänger', 'Betreff', 'Bezug', 'Besitzer', 'Dauer', 'Fällig', and 'Kategorie'.



Erfahrungsbericht eines Praxisanwenders

10:15 - 10:30 Uhr



Diskussions- und Fragerunde

10:30 - 11:00 Uhr

ANSPRECHPARTNER

Dipl.-Kfm., Dipl.-Psych. Michael Thiess

Tel.: +49 (89) 189 44 89-0

Fax: +49 (89) 189 44 89-39

Mail: michael.thiess@michaelthiess.com

Anschrift:

MICHAEL THIESS Management Consultants

Frauenstraße 12

80469 München

www.michaelthiess.com

Marcus Thiem

Tel.: +49 5241 80 - 89017

Fax: +49 5241 80 - 9568

Mail: marcus.thiem@bertelsmann

Anschrift:

arvato Systems GmbH (Bertelsmann Konzern)

An der Autobahn 18

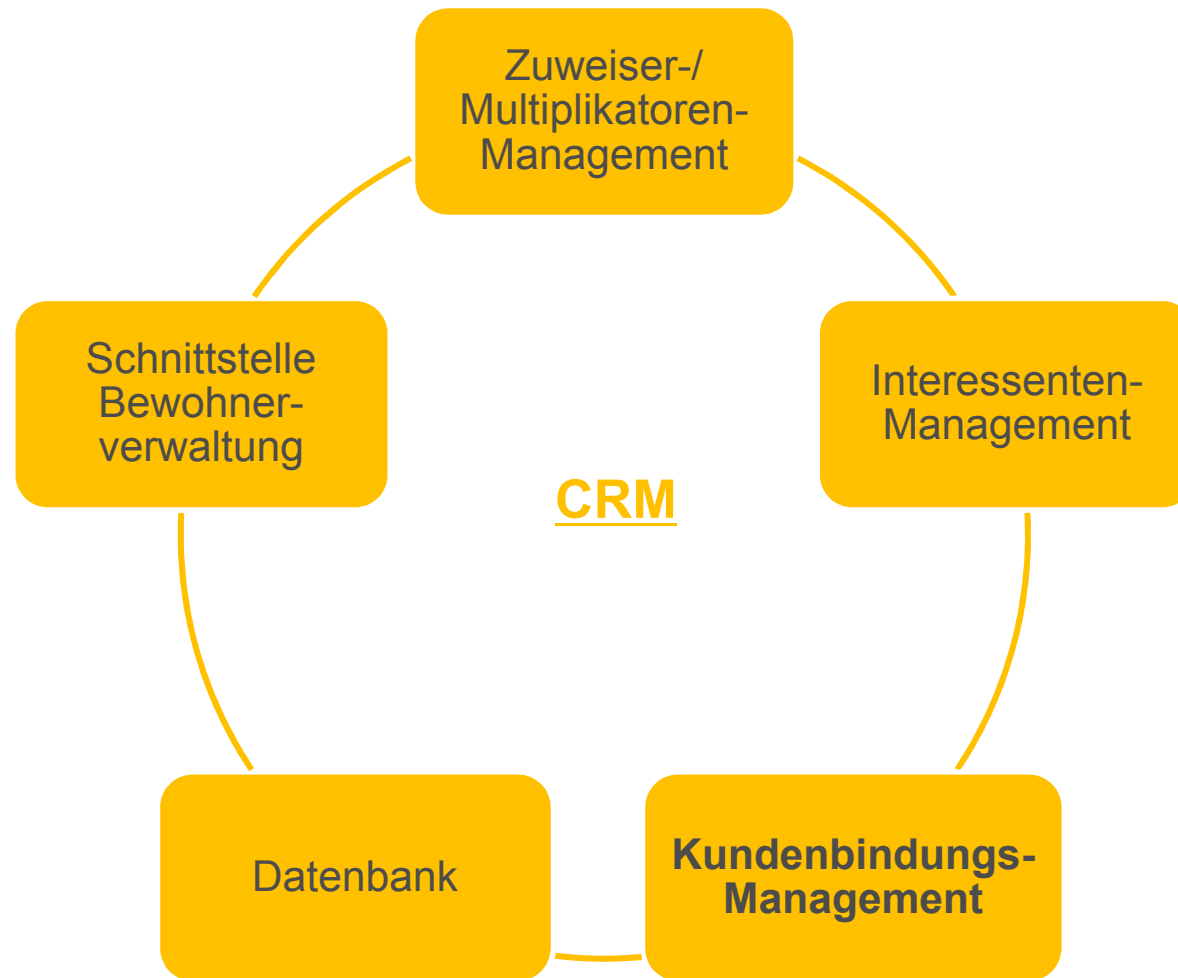
33331 Gütersloh

www.arvato-systems.de

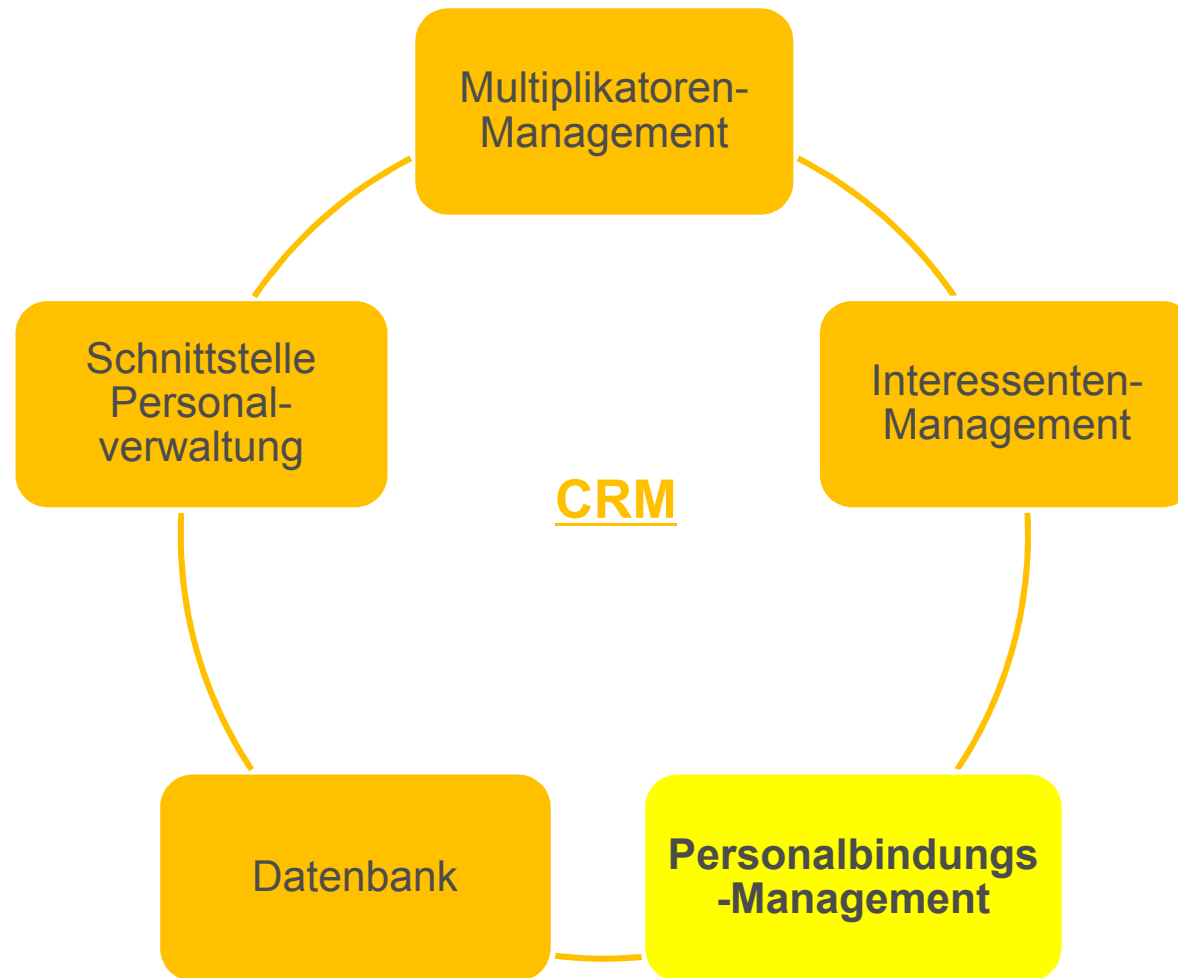


Anhang

Elemente eines CRM im Überblick



Analog zur Kundenbindung kann ein CRM bei der Personalgewinnung und -bindung Einsatz finden



Bertelsmann

- Bertelsmann - international führendes Medien- und Servicesunternehmen.

Zahlen & Fakten

- 15,8 Mrd. € Umsatz*
- 104.419 Mitarbeiter in mehr als 50 Ländern [Stand 31.12.]*
- Mehr als 1.000 Einzelunternehmen*

BERTELSMANN



Europas führender
Unterhaltungskonzern



Die größte Publikums-
verlagsgruppe der Welt



Europas führendes
Zeitschriftenhaus



Internationaler
Outsourcing-
Dienstleister

- arvato - ein international tätiger Outsourcing- Dienstleister
 - Erstellung und Distribution von Druckerzeugnissen und digitalen Speichermedien
 - Datenmanagement, Customer Care, CRM- Dienstleistungen, Supply Chain Management, digitale Distribution
 - Finanzdienstleistungen
 - Direktvertrieb von Medien
 - qualifizierte und individualisierte IT- Services

Zahlen & Fakten

- 5,1 Mrd. € Umsatz*
- Über 63.000 Mitarbeiter in 36 Ländern*
- Davon über 20.000 in Deutschland

arvato
BERTELSMANN



arvato Systems

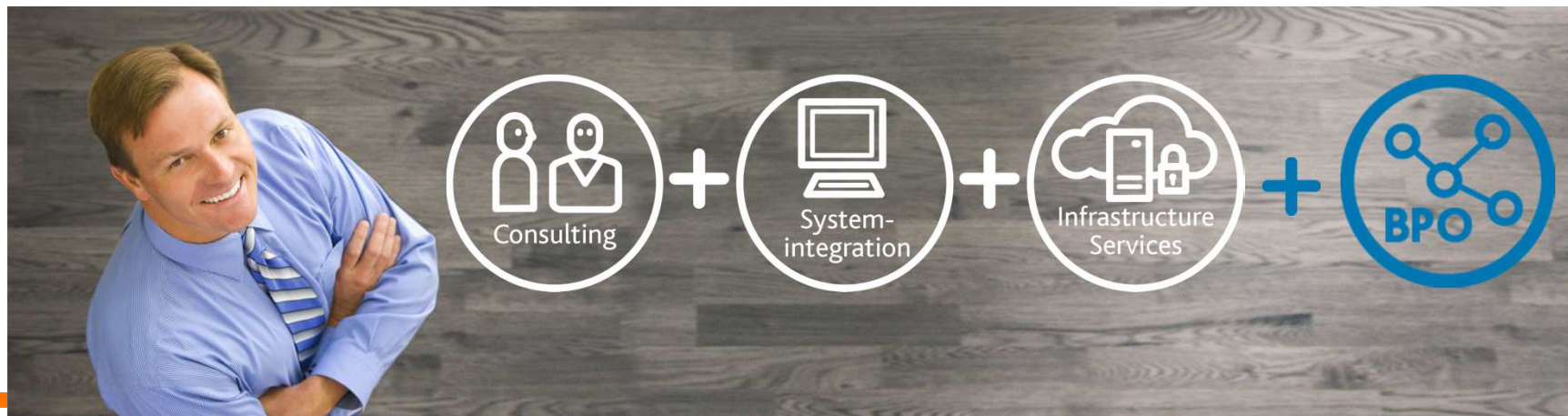
IT for Better Business.

- Als Systemintegrator ist arvato Systems Wegbereiter für neue Geschäfte und Geschäftsmodelle.

»„Wir wissen, dass die IT das Herzstück bei der erfolgreichen Abwicklung komplexer Geschäfte ist.“

Zahlen & Fakten

- Rund 230 Mio. € Umsatz*
- Ca. 1.700 Mitarbeiter*
- Über 30 Jahre Erfahrung in IT– Dienstleistungen
- Globale Standorte in Europa, Nordamerika und Asien



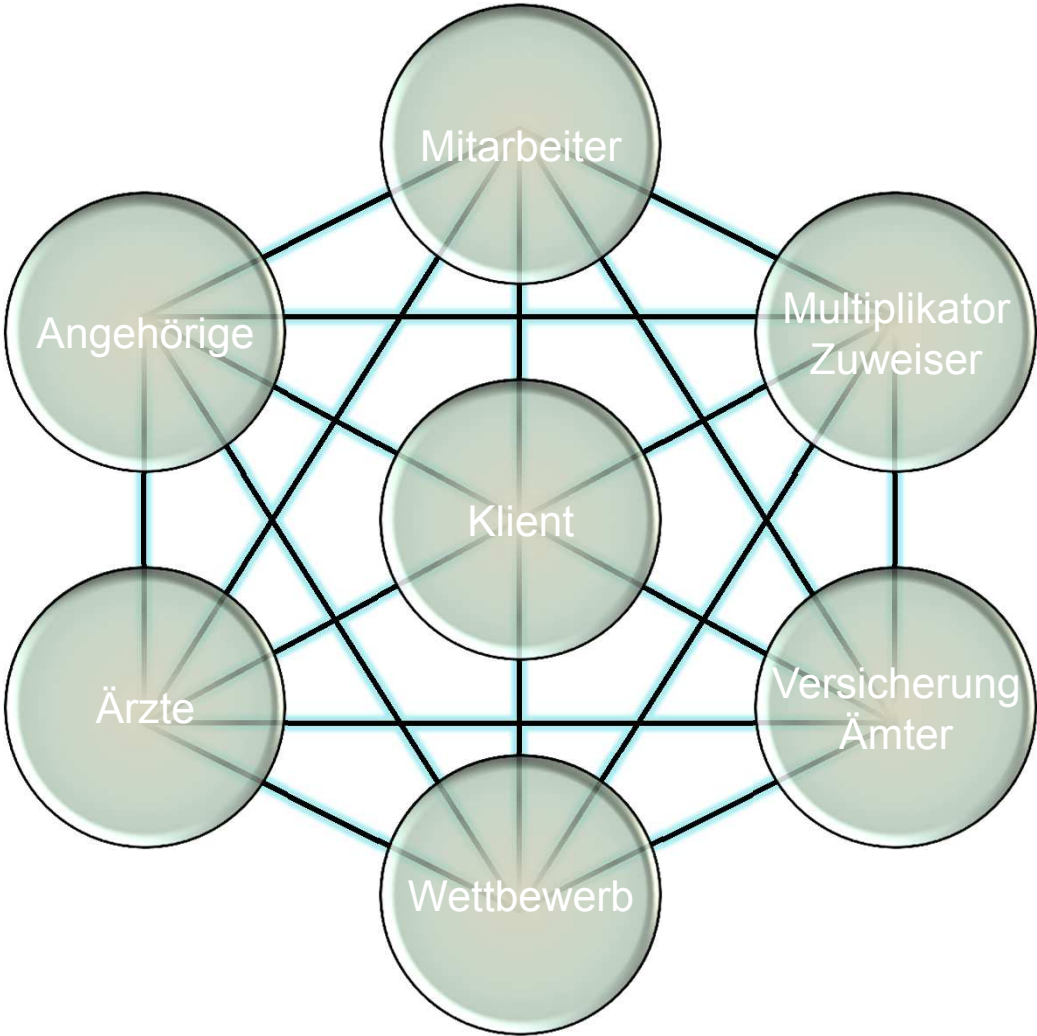
Ausgangssituation/ Motivation

- Soziale Einrichtungen haben zunehmenden Bedarf an „Beziehungsmanagement“ (xRM). Die Sozialbranche besteht aus komplexen Beziehungen vieler unterschiedlicher Teilnehmer (Stakeholder)
- Starkes Wachstum der Branche führt zu zunehmendem Wettbewerb
- Eine hohe Auslastung der Betten (>85%) ist zur Kostendeckung erforderlich
- Zentrale Fragestellung: Belegungsmanagement - Wann kommen wie viele Bewohner?
- Demografische Entwicklung bestätigt die Notwendigkeit der Lösung



Die frühzeitige Bindung und professionelle Verwaltung von (zukünftigen) Bewohnern und weiteren Beteiligten wird für soziale Einrichtungen immer wichtiger.

Beziehungsmanagement



Fazit

Branchenstandard
mit hoher
Flexibilität für
individuelle
Anpassungen

Verständliche
Benutzerführung
durch vertraute
'Branchensprache'

Intuitive
Benutzerführung
durch bekannte
Office-
Funktionalitäten und
Bedienelemente

Beste Betreuung
durch Branchen- und
Toolspezialisten

Einfache
Integration in IT
Landschaft

Offline Nutzung für
beste Flexibilität



Standardanbindung
an systema.SOZIAL

Mobile Applikationen
für viele Endgeräte
(z. B. iPad)

Zukunftsorientiert
durch Cloud-Fähigkeit

Hohe Integration mit
Office, Lync und
Sharepoint