



Caso di successo

Diakonie 



Un pioniere per il "CRM Social"

Gli applicativi di tipo Customer Relationship Management stanno diventando un obbligo nel settore privato. Questo non è il caso delle società operanti nel settore del non profit e del sociale: infatti, qui l'utilizzo del sistema CRM è ancora un'eccezione piuttosto che una regola. Questa eccezione è costituita dalla Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO), che sta giocando il ruolo di anticipatore. Con la sua decisione pionieristica d'introdurre il CRM CAS per la gestione dei suoi membri, quest'associazione liberamente organizzata e leader nel mondo delle istituzioni welfare stanno già mostrando oggi come il "CRM Social" si svilupperà in futuro.

Associazione volontaria d'istituzioni e servizi appartenente alla Chiesa Evangelica, con 420 aziende associate per un totale di 52.000 dipendenti operanti nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, la DBWO è la terza più grande Associazione Regionale del Diaconato in Germania. In totale, 120 dipendenti della DBWO offrono consulenza alle aziende associate per il rispetto delle questioni legali e organizzative, promuovono scambi tra i membri e soddisfano le esigenze finanziarie con lo Stato e con le Assicurazioni.

L'obiettivo: una consulenza attiva e propositiva

Ci fu un urgente bisogno di azione nell'intera area di comunicazione. A volte i membri sottoposero la stessa questione a diversi dipendenti di varie funzioni aziendali a causa della mancanza di una chiara responsabilità - che toglieva tempo ed efficienza. "Il nostro obiettivo fu di migliorare lo scambio interno ed esterno d'informazioni, la trasparenza e i processi operativi", è come Dane descrive la sfida di allora. "Ci eravamo posti l'obiettivo condiviso da raggiungere di una sola interfaccia per il cliente per fornire una consulenza attiva e propositiva a favore dei soci e nel rispetto della qualità del servizio da realizzare. Per rendere concreto questo desiderio decidemmo di adottare CAS genesisWorld, che subito ci ha reso entusiasti e ha superato le nostre migliori attese" afferma Dane. Furono definite le specifiche richieste e fu elaborato un progetto, con una dettagliata pianificazione dei tempi. "Durante il progetto IT precedente, non eravamo stati in grado di mantenerla, ma questo progetto procedette secondo la pianificazione". Entro 6 mesi, il partner tedesco di CAS implementò la nuova soluzione.

Implementazione "passo dopo passo"

Per assicurare un'implementazione esemplare nel rispetto dei principi etici di base, fu presa la decisione di introdurre il nuovo sistema passo dopo passo. Inizialmente, fu creato un database d'indirizzi standardizzato e consolidato. A questo scopo, le numerose liste Excel, i database Access e gli indirizzi dei soci, che erano salvati a volte sui "post-it", furono trasferiti nel nuovo sistema. Allo stesso tempo, la possibilità per i membri DWBO di aggiornare i propri dati fu consentita grazie alla creazione di un portale Web. Tutto ciò fu seguito dalla seconda fase, in cui si implementarono le funzioni groupware, come il calendario condiviso o l'amministrazione dei compiti "team-oriented". All'inizio il software è andato in produzione per i membri del Consiglio di amministrazione e nelle funzioni con dati che avevano più dimestichezza con l'Information Technology, poi nelle altre funzioni aziendali.

CAS genesisWorld

Settore

Non-profit / Assistenza sociale

Obiettivi e richieste

- Database d'indirizzi standardizzato e consolidato
- Schede contatto dei soci
- Funzioni groupware come calendario, attività ed e-Mail per razionalizzare il lavoro amministrativo
- Amministrazione attiva e propositiva dei soci
- Portale Web per i soci
- Scambio d'informazioni tra i soci

Utilizzi e benefici

- Sforzo ridotto per l'aggiornamento di indirizzi; i soci aggiornano loro stessi i propri indirizzi
- Dati completi, flessibili e classificabili
- Procedure amministrative più semplici
- Annullamento del doppio lavoro per correzione
- Consulenza standardizzata e "cucita" sulle esigenze dei membri
- Migliore comunicazione all'interno aziendale
- Qualificazione mutualistica del personale
- Incentivi per un lavoro più efficiente
- Documentazione di tutta l'interazione verso/da soci
- Attrazione di nuove risorse economiche e umane per il miglioramento e l'estensione della gamma dei servizi offerti



CAS CRM

A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG

Wilhelm-Schickard-Str. 8-12

76131 Karlsruhe, Germania

Tel.: +49 0721 9638-188

Fax: +49 0721 9638-299

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

Web: www.cas-crm.it

"Il feedback dal nostro personale fu sorprendentemente positivo, dovuto al fatto che abbiamo comunicato chiaramente l'utilità ai dipendenti e alla DBWO".

Thomas Dane, Direttore
Commerciale DBWO



Dati di progetto

- CAS genesisWorld per 120 posti di lavoro
- Implementazione entro 6 mesi
- Implementazione in accordo a principi etici
- Introduzione "passo dopo passo" del sistema
- Interfaccia al sistema telefonico
- Integrazione nel portale Web
- Adattamento delle risorse all'amministrazione dell'aula seminari

Cliente

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO), Berlino, Germania

www.diakonie-portal.de

- Associazione top d'istituzione welfare liberamente organizzata
- Associazione volontaria per la fornitura di servizi sociali ai membri appartenenti alla Chiesa Evangelica
- 120 dipendenti
- 420 aziende membri con circa 52.000 dipendenti
- Terza più grande associazione regionale del Diaconato in Germania

Partner di progetto

SMC IT AG, Augsburg, Germania

www.smc-it.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- Supporto dei processi interni, incremento dell'efficienza
- Basato sui bisogni delle PMI
- Ottimo rapporto prezzo / performance
- Flessibile, integrabile, estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Più di 200 specialisti CRM per il supporto online

Interessato?

Saremo più che felici di consigliarti come sfruttare il CRM nella tua azienda.

Puoi contattare il tuo consulente al numero +49-721-9638-188 o via mail all'indirizzo CASgenesisWorld@cas.de

Non vediamo l'ora di sentirti!

Infine, s'iniziò con dei workshop la formazione del personale che imparò l'utilizzo delle varie funzionalità con informazioni ormai completamente trasferite nel database. "Il feedback dal personale fu sorprendentemente positivo. Mostriamo loro cosa potevano aspettarsi dal software e i benefici che garantiva, come la semplificazione delle procedure amministrative" aggiunge Dane."

Database d'indirizzi centralizzato e schede contatto dei soci

Oggi il personale lavora con un database centralizzato, che permette l'accesso ai vari livelli della struttura sulla base dei diritti d'accesso. Poiché tutti i canali di comunicazione sono integrati nelle soluzioni CRM, tutte le richieste dai membri fluiscono nella scheda contatto elettronica senza distinzione per e-mail, telefono, fax o lettera. Tutte le informazioni più importanti riguardanti i soci DWBO sono qui documentate. Ad un semplice click, liste di distribuzione sono create e le informazioni vengono inviate ai soci via e-mail, lettera, fax, etc.

Telefonate efficienti e amministrazione intelligente delle risorse

L'interfaccia del sistema telefonico facilita l'identificazione automatica delle chiamate, aprendo una schermata telefonica con funzioni di promemoria. Include anche la composizione automatica del numero di telefono, la registrazione automatica del tempo e della durata della conversazione, il collegamento automatico della telefonata con l'indirizzo e la lista di chiamate perse. Con una programmazione automatica, CAS genesisWorld è stato esteso ad una più conveniente amministrazione di aule per seminari.

I soci aggiornano loro stessi i dati

Per migliorare l'aggiornamento e la correttezza dei dati, i soci modificano i loro stessi dati nel loro portale Web personale e ricevono continuamente informazioni aggiornate dalla DWBO. I servizi sociali sono gestiti attraverso un sistema di prenotazione online. In questo modo, per esempio, i centri di assistenza possono essere prenotati entro poco tempo. Saranno presto implementati altri moduli come per quelli per pubblicità online, prenotazione online e amministrazione dei corsi di formazione, portale diaconato supportato da Content Management System e documentazione online.

Fortemente sovvenzionata un tempo, molto efficiente oggi

Prima dell'introduzione di CAS genesisWorld, il lavoro di DWBO era molto sovvenzionato e non economico. Grazie all'applicazione CRM, la situazione è cambiata sostanzialmente. La DWBO ha ottenuto grandissimi miglioramenti utilizzando CAS genesisWorld. Quei dipendenti che erano scoordinati sono diventati più competenti, fornendo costantemente ai soci informazioni e i servizi erogati all'esterno sono diventati più professionali. "i nostri soci beneficiano di questi miglioramenti poiché le loro richieste sono esaudite velocemente e gestite più professionalmente". Con il risparmio di tempo prezioso, DWBO non solo offre servizi migliori, ma anche una gamma di servizi ampliata. "Riusciamo ad avere un approccio più attivo al cliente e a supportare un migliore scambio d'informazioni tra i membri". Se non altro grazie a questi cambiamenti notevoli, la DWBO si è distinta con il Premio Gold CRM Best Practice durante l'Expo CRM.

"CRM Sociale" – un trend per il futuro

L'esempio DBWO mostra che a differenza del settore privato, le realtà del settore sociale con il CRM sono meno coinvolte in valutazioni ed indicatori chiave nell'utilizzo del sistema CRM. Tra queste realtà si tende a favorire soprattutto il miglioramento della comunicazione, le procedure lavorative e la trasparenza. Utilizzando il CRM, la DWBO sta mostrando un importante orientamento per il futuro come istituzione leader di mercato della Chiesa Evangelica, e prova che c'è più di un semplice trend dietro al "CRM Sociale", ma piuttosto una tecnologia orientata al futuro, che va incontro ai principi etici richiesti dal settore e supporta il lavoro quotidiano dei dipendenti di questa istituzione operante nel campo del welfare.