



Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.

CRM

für den Dienst am Nächsten

Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Landesverband Bayern



- Landesverband Bayern, Unterschleißheim
- 11 Regional- und Kreisverbände
- 31 Dienststellen und Ortsverbände
- 1.417 hauptamtliche Mitarbeiter
- ca. 3.500 ehrenamtliche Mitarbeiter
- ca. 150.000 Kunden
- ca. 250.000 Mitglieder

Satzungsgemäße Aufgaben der Johanniter

Aufgabe der Johanniter ist der Dienst am Nächsten

- **Aus- und Fortbildung (Breitenausbildung, Schwesternhelferinnen, Pflegehelfer)**
- **Hausnotruf**
- **Menüservice (“Essen auf Rädern“)**
- **Ambulante Krankenpflege (Pflegedienst)**
- **Fahrdienst für Menschen mit Behinderung**
- **Rettungsdienst und Krankentransport / Auslandsrückholddienst**
- **Sanitätsdienst**
- **Bevölkerungsschutz / Katastrophenschutz**
- **Jugendarbeit**
- **Kindertagesstätten**
- **Hospizarbeit**
- **Humanitäre Hilfe im Ausland**
- **sonstige Hilfeleistungen im karitativen Bereich**

Kennen Sie diese Situation?

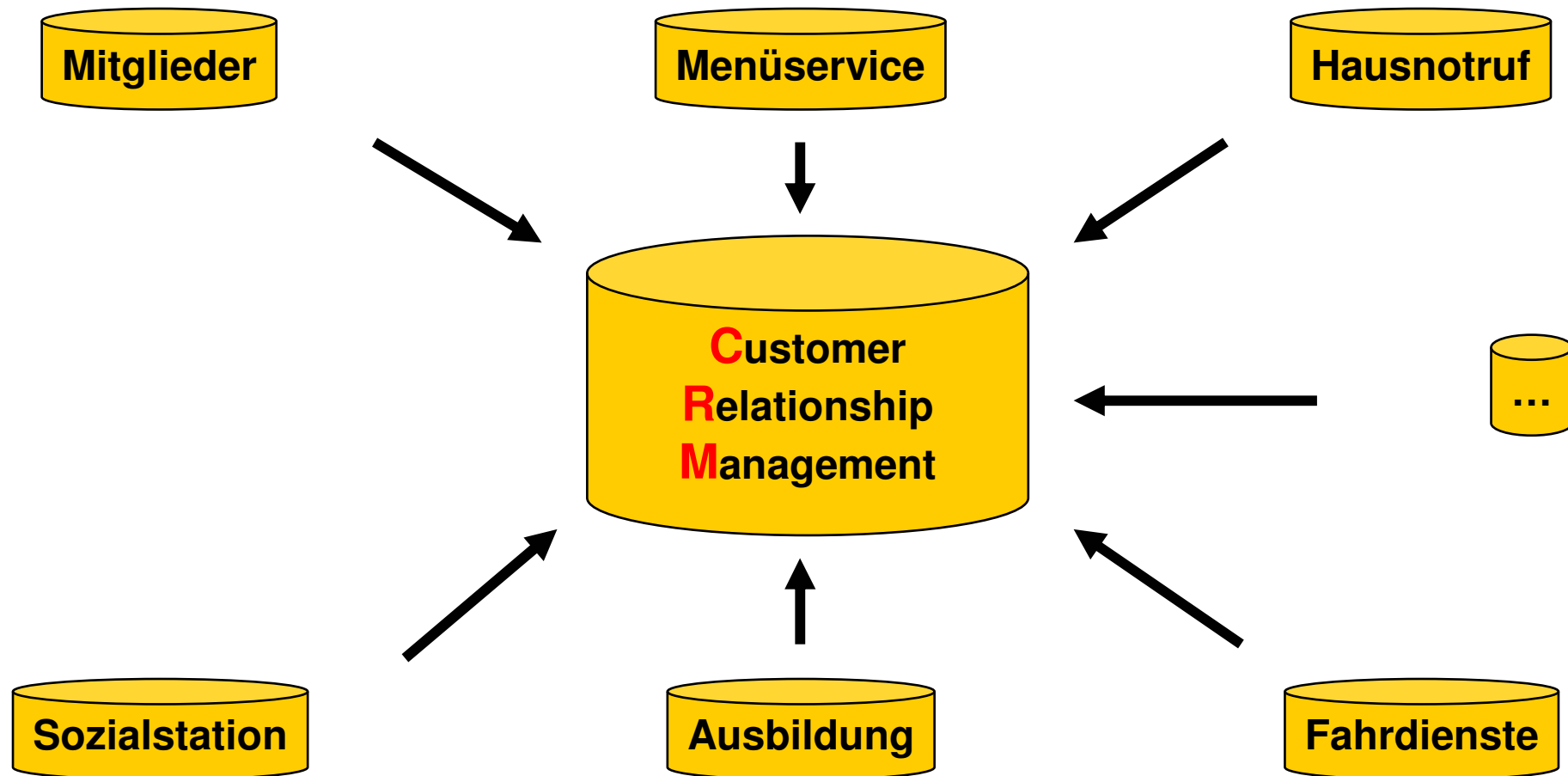
• „Guten Tag. Können Sie mir helfen?“

- Gerne! Bitte sagen Sie mir...
 - Wie Sie heißen?
 - Wo Sie wohnen?
 - Welche Dienstleistungen haben Sie bezogen?
 - Könnten Sie mir bitte Ihre Vertragsnummer nennen?
 - Was ist Ihr Problem?
 - Mit wem haben Sie darüber schon gesprochen?
 - Was hat unser Mitarbeiter daraufhin empfohlen?
 - Wurde Ihnen geholfen?



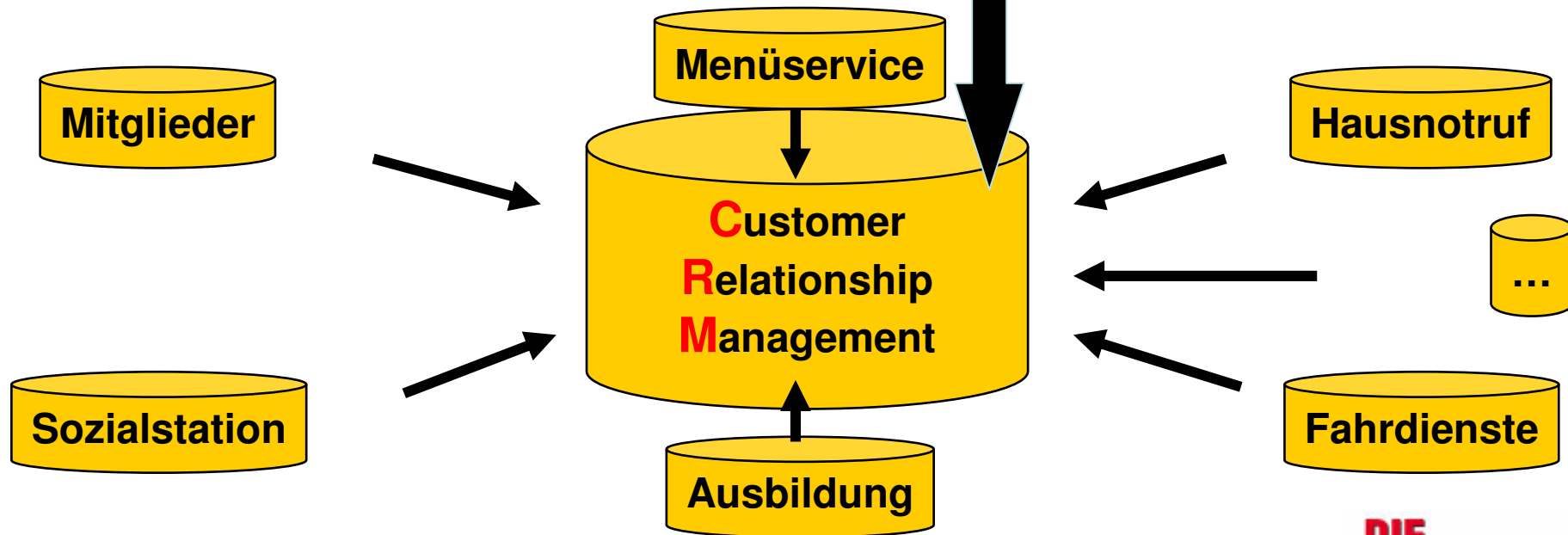
• Vielen Dank! Ich werde unserem zuständigen Mitarbeiter ein Fax senden

Lösung: Zusammenführen aller Kundendaten in einer einheitlichen Datenbank



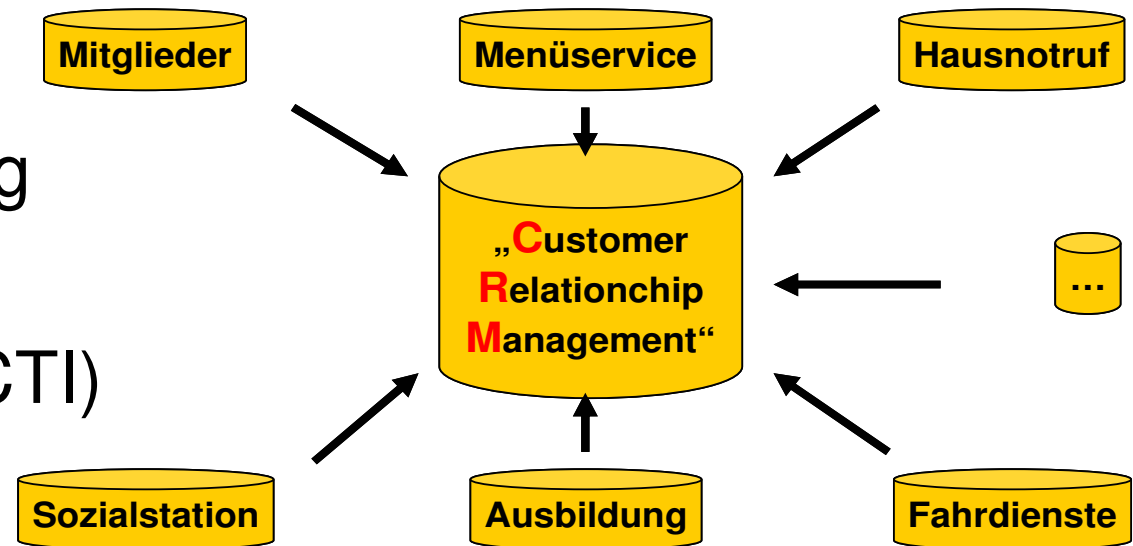
Einpflegen von Daten, die nicht aus einer operativen Software kommen

- Hauptamtliche Mitarbeiter
- Interessenten
- Multiplikatoren
- **Helferdatenbank**



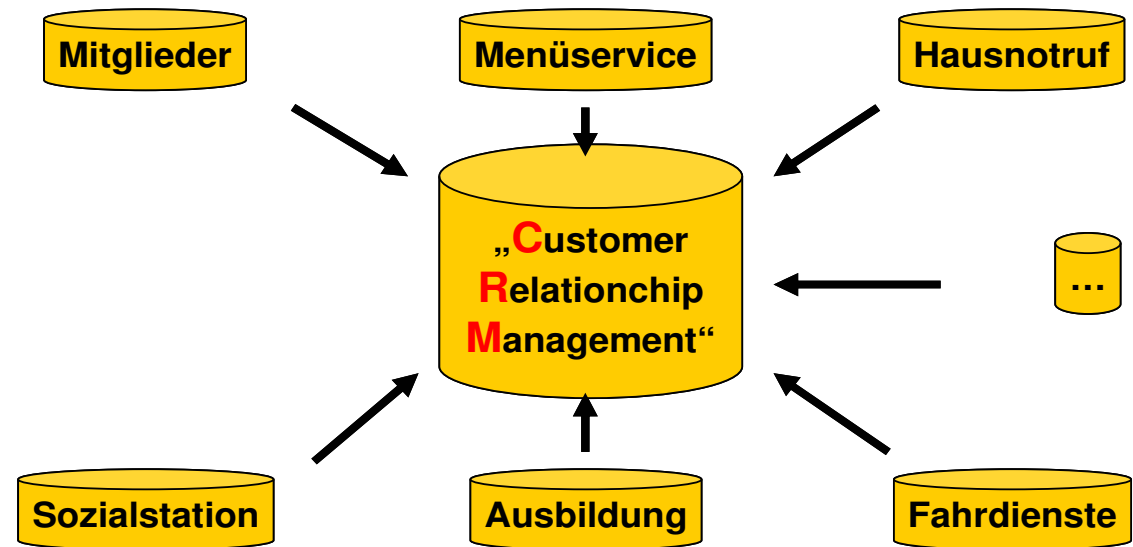
Funktionale Herausforderungen

- CRM Software
 - Zentrale Datenhaltung
 - Einfache Bedienung
 - Telefon Integration (CTI)
 - (Office) Integration
 - Groupware



Kulturelle Herausforderungen

- Professionalisierung
 - Marktorientierung
 - „Best Practice“
- Technologisierung
 - Nutzentransparenz
 - Prozessdisziplin
 - 500 User in Bayern



Projektverlauf

2005	Erstellung eines Lastenheftes (Juli) Auswahl des CRM-Beraters Sensix (September)
20.03.2006	Auswahl CRM Lösung: update.seven (Standardsoftware, 900 Kunden, 100.000 User)
30.03.2006	Treffen zu Besprechung + Abnahme des Angebotes
April 2006	Workshops in Kempten
17.07.2006	„Go live“ in Kempten
Oktober 2006	Start der Implementierung für Bayern
28.02.2007	Abschluss der Implementierung für Bayern

Projektumfang Firma Sensix

- Adressmanagement (incl. automatischer Zuordnung zum Verband)
- Schnittstellen zu operativen Systemen
- Kampagnenmanagement
- Kontaktmanagement (inkl. CTI Anbindung und Zuständigkeiten)
- Informationsmanagement (z.B. Weiterleitungen)
- Groupwarefunktionalitäten
- Weitere Stammdaten (z.B. Vertragssituation, etc.)
- Dokumentenmanagement (QM)
- Reklamationsmanagement (QM)
- Anwenderleitfaden



Allgemein

Einstiegsseite

Favoriten

Selektion

Kalender

Kontaktübersicht

Abwesenheit

Aufgaben

Speziell

Firma+Person

Kontaktbeteiligung

Infosammlung

Vertrag

Marketing

Kampagne

Aktivität

Marketing-Kalender

Mailing

Firma+Person

Sortiert nach: FfNr.

Anzeige

Firma Bundesgeschäftsstelle (BG)

BG Berlin

Firmentyp JUH-Intern

Status JUH-intern

ABC

Straße Lützowstr. 94

Telefon +49 30 26997- 0

PLZ/Ort 10785 Berlin

Fax +49 30 26997-109

Standort BG Berlin

Postfach Nr.

Verband BV Berlin

PLZ/Postfach

Etikett

LV-Nr.

Land Deutschland

Sperrung Mailing

Verbandsnummer

Email

Vertriebsbetreuer

Internet

BKZ

Adresse Daten

Anrede Herr

Titel

AD

Vorname Horst

Nachname Wilms, Prof. Dr. Dr. hc.

Status

Geburtsdatum

Straße dienstl. Lützowstr. 94

Straße privat Am Stadtwald 56

Stockwerk

Ort dienstl. 10786 Berlin

Ort privat 53117 Bonn

Standort

Postfach dienstl.

Postfach Privat

Verband BV Berlin

Land dienstl. Deutschland

Land privat

LV-Nr.

Telefon dienstl. +49 30 26997-0

Telefon privat +49 10786

Verbandsnummer

Handy dienstl. +49 (0173)6062821

Handy privat +49

Etikett

Fax dienstl. +49 30

Email privat

Sperrung Mailing

Email dienstl. wilms@jk-bonn.de

Internet

Adresse Bezugspersonen Daten Hauptamt Ehrenamt

update.seven - Jindra Josef - Jindra Josef

U Datei Bearbeiten Ansicht Daten Info Extras Fenster Hilfe

DIE JOHANNITER

Suche Per...

U Seven

Allgemein

Einstiegsseite

Favoriten

Selektion

Kalender

Kontaktübersicht

Abwesenheit

Aufgaben

Speziell

Firma+Person

Kontaktbeteiligung

Infosammlung

Vertrag

Marketing

Kampagne

Aktivität

Marketing-Kalender

Mailing

Kalender

Montag

Dienstag

Mittwoch

Donnerstag

Freitag

Samstag/Sonntag

25

26

27

28

29

30

AU: 00:00-00:00, Hautmann Andre...

KO: 08:00-, Drechsel Petra, Menüs...

KO: 09:27-, Drechsel Petra, Menüs...

KO: 10:06-, Puccio Gabriele, Men...

KO: 10:31-, Nigst Alexandra, Men...

KO: 10:36-, Drechsel Petra, Menüs...

811: 11:00-12:00 Zerh.Katia, ha...

KO: 08:28-, Drechsel Petra, Menüs...

KO: 09:19-, Rüpl Birgit, Menüser...

KO: 10:13-, Voh Eva, Menüservice

KO: 10:46-, Dramé Miriam, Menüs...

KO: 11:36-, Drechsel Petra, Sonst...

KO: 11:36-, Drechsel Petra, Menüs...

KO: 14:13-, Drechsel Christina, Men...

KO: 08:21-, Schenk Lucie, Menüse...

KO: 08:28-, Stegmann Sonja, Men...

KO: 08:37-, Nigst Alexandra, Men...

KO: 10:53-, Stegmann Sonja, Men...

KO: 13:43-, Drechsel Petra, Menüs...

KO: 14:37-, Rüpl Birgit, Sonstige...

KO: 07:36-, Schenk Lucie, Pflege, ...

KO: 07:38-, Schenk Lucie, Menüse...

KO: 08:19-, Schenk Lucie, Menüse...

KO: 11:44-, Jindra Josef, Hausnotruf

KO: 11:47-, Jindra Josef, Reklamati...

KO: 14:53-, Presch Christina, Men...

KO: 15:13-, Drechsel Petra, Menüs...

1. Oktober

2

3

4

5

6

7

KO: 09:54-, Presch Christina, Men...

KO: 11:43-, Voh Eva, Menüservice

KO: 13:40-, Dramé Miriam, Menüs...

KO: 13:58-, Dramé Miriam, Menüs...

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

KO: 08:07-, Rüpl Birgit, Menüser...

KO: 09:32-, Stegmann Sonja, Men...

KO: 09:47-, Wendel Sabine, Sonst...

KO: 11:48-, Nigst Alexandra, Men...

KO: 15:34-, Presch Christina, Men...

KO: 17:03-, Drechsel Petra, Menüs...

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

KO: 11:41-, Wendel Sabine, Pfleg...

KO: 15:11-, Hänichen Maria, Sons...

KO: 16:03-, Bergner Bianca, MenÜ...

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

AB: 08:00-14:00, Beyersdorfer Gise...

KO: 10:42-, Dramé Miriam, Menüs...

AU: 12:16-00:00, Jindra Josef

KO: 13:09-, Dramé Miriam, Menüs...

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

9

10

11

12

13

14

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 09:10-, Presch Christina, Men...

KO: 11:40-, Presch Christina, Men...

KO: 11:49-, Puccio Gabriele, Men...

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 08:04-, Puccio Gabriele, Men...

KO: 09:35-, Stegmann Sonja, Men...

KO: 10:50-, Nigst Alexandra, Men...

AU: 12:00-13:00, Beyersdorfer Gisela

811: 12:00-15:00 Beyersdorfer Gie...

AB: 00:00-00:00, Kozyra Christian

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 08:24-, Wendel Sabine, MenÜ...

KO: 12:25-, Hänichen Maria, Men...

KO: 16:58-, D'Angelo Evelyn, Me...

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 08:23-, D'Angelo Evelyn, Me...

KO: 11:51-, Presch Christina, Men...

AB: 13:04-, Schenkele Daniel

KO: 14:03-, Dramé Miriam, Pflege,...

AB: 14:16-14:17, Z_Importuser, N...

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

16

17

18

19

20

21

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 08:05-, Krottenmüller Karin, P...

AU: 09:40-00:00, Jindra Josef, Ter...

KO: 10:30-, Kühnapfel-Vieth Heike,...

KO: 11:01-, Bergner Bianca, Pfleg...

KO: 11:16-, Bergner Bianca, Haus...

KO: 14:21-, Stegmann Sonja, Men...

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 08:34-, Rüpl Birgit, Menüser...

KO: 10:42-, Wendel Sabine, Haus...

KO: 14:33-, D'Angelo Evelyn, Me...

KO: 17:08-, Puccio Gabriele, Pfleg...

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 08:27-, Stegmann Sonja, Men...

KO: 09:45-, Presch Christina, Men...

KO: 10:52-, Schopp Beate, Fahrdr...

AB: 00:00-13:32, Zingerle Bianca, ...

KO: 08:08-, D'Angelo Evelyn, Pfl...

KO: 08:10-, D'Angelo Evelyn, Me...

KO: 07:31-, Voh Eva, Menüservice

KO: 13:06-, Krottenmüller Karin, ...

KO: 17:19-, Stegmann Sonja, Men...

KO: 08:57-, Nigst Alexandra, Men...

23

24

25

26

27

28

KO: 08:16-, Schenk Lucie, Menüse...

KO: 11:23-, Dramé Miriam, Menüs...

AU: 11:49-00:00, Jindra Josef, Seri...

AU: 11:52-00:00, Jindra Josef

AB: 12:00-13:00, Zingerle Bianca, ...

AB: 19:00-21:00, Zingerle Bianca, ...

AU: 00:00-00:00, Scheitz Christiane...

AU: 09:00-17:00, Zingerle Bianca, ...

AU: 09:00-17:00, Zingerle Bianca, ...

AU: 09:00-17:00, Zingerle Bianca, ...

AU: 13:00-00:00, Scheitz Christiane...

AU: 09:00-17:00, Zingerle Bianca, ...

29

Kontakt

Datum18.10.2006

KontaktTelefon

Kontakt vonStegmann Sonja

BetreffMenüservice

S., Teilnehmer

Stegmann Sonja

Rotter Krista

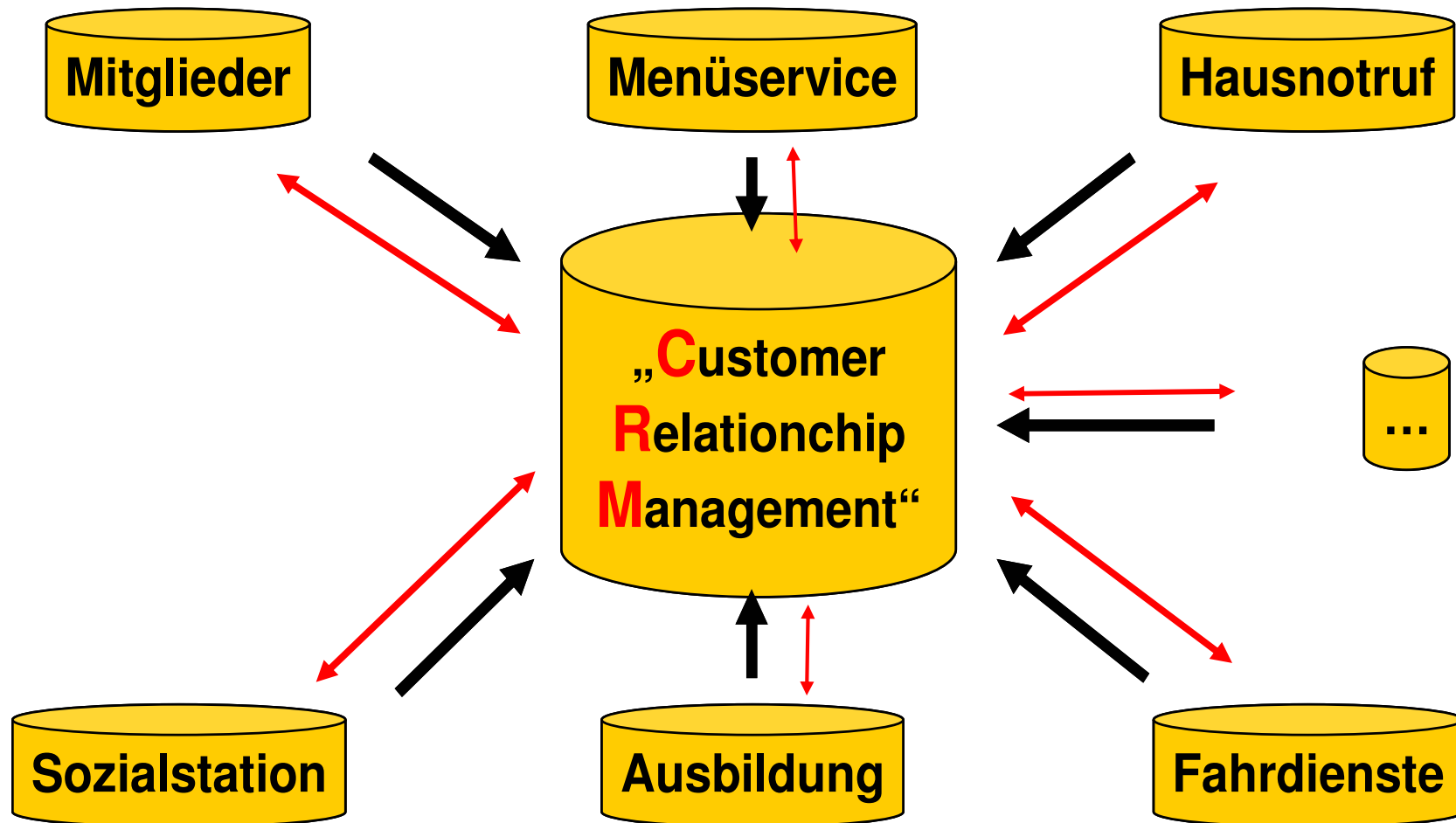
Frau Katharina Fic...

Oktober 2006

Mit, 18.10.2006

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
39	25	26	27	28	29	30	1
40	2	3	4	5	6	7	8
41	9	10	11	12	13	14	15
42	16	17	18	19	20	21	22
43	23	24	25	26	27	28	29
44	30	31	1	2	3	4	5

Ausblick update.seven „Desktop“





**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**