

Zuweisermanagement intuitiv, benutzerfreundlich, schnell

Durch die Ausgliederung aus dem Kanton Bern sahen sich die Universitären Psychiatrischen Dienste Bern (UPD) neuen Herausforderungen gegenüber. Als Player auf dem freien Markt stehen sie im direkten Wettbewerb um Patienten, denn die Auslastung der Behandlungs- und Betreuungsplätze mit den richtigen Patienten ist zentral für den Erfolg einer Klinik. Deshalb wurde in der neuen Unternehmensstrategie der Verbesserung der Kommunikation und der Pflege der Zuweisenden und Nachsorgenden besondere Beachtung geschenkt. Für ihre 35 Standorte im ganzen Kanton Bern beschafften die UPD evidence crm4clinic: eine einfach zu bedienende Webanwendung für ein effizientes Zuweisermanagement.

Die UPD besteht aus 3 Kliniken und 3 Direktionen an 35 Standorten: eine Universitätsklinik für Kinder und Jugendpsychiatrie, eine Universitätsklinik für Erwachsenenpsychiatrie und eine Universitätsklinik für Alterspsychiatrie. Die neue Strategie, die sich das nun selbstständige Unternehmen verschrieb, sieht vor, **die Ansprache und die Pflege der zuweisenden Ärzte zu verbessern**, sind diese doch ausschlaggebend für die Auslastung der Kliniken und somit äusserst wichtig für einen ausgewogenen Patientenmix und wirtschaftlichen Erfolg.

Zuweisermanagement hat oberste Priorität

Bisher wurden in allen Sekretariaten und Stäben eigene Excel-Listen als Adressendatenbanken geführt. Prompt verursachten veraltete Adressen, längst verstorbene Kontakte sowie unzählige Doubletten bei Versänden unnötigen Aufwand und Kosten. Die UPD kam deshalb zum Schluss, dass das Unternehmen über eine saubere, gemeinsame Datenbasis verfügen musste. Eine reine Adressverwaltung griff aber für die Anforderungen der UPD zu kurz. Ein CRM-System sollte eingeführt werden,

Anforderungen an das neue CRM

- Bedienung muss **intuitiv, schnell und einfach** sein
- Standard-Anwendung, mit der Möglichkeit für **individuelle Anpassungen**
- Adressmutationen mit **Antrag und Freigabe** durch definierte Stellen
- Zuweiser-**Segmentierung**
- **Kampagnen** mit Serienbriefen und Serienmails
- **Schnittstellen** zu Klinikinformationssystem und SAP als Datenmaster

das die speziellen Bedürfnisse für das Zuweisermanagement unterstützt.

Dies erklärte uns Mike Sutter, Leiter Kommunikation & Information der UPD so: «Es ist unser oberstes Ziel, unsere Beziehungen zu den Zuweisern systematisch und kontinuierlich zu intensivieren und verbessern. Wir wollen unsere regelmässig gemessene Zuweiser-Zufriedenheit erhöhen. Die Zuweiser sollen unser Angebot kennen, insbesondere die Spezialangebote, die andere Kliniken nicht anbieten. So können wir uns vom Wettbewerb abheben».

Nutzen von evidence crm4clinic

- gezielte, kontinuierliche Ansprache der Zuweisenden & Nachsorgenden, sichert deren Loyalität
- fördert die Effizienz der Mitarbeitenden durch einfache, schnelle, intuitive Bedienung
- spart Zeit und Kosten durch die zentralisierte, einheitliche Datenhaltung
- unterstützt wirkungsvoll die Kommunikation und fördert damit die Wirtschaftlichkeit
- bietet viel Potential für die intensive Beziehungspflege mit allen Stakeholdern

Kundenportrait

Die Universitären Psychiatrischen Dienste Bern (UPD) sind das Kompetenzzentrum für Psychiatrie und Psychotherapie in der Hauptstadtregion und eines der renommiertesten Psychiatriespitäler in der Schweiz. Die UPD bietet die gesamte psychiatrische Versorgungskette von der Früherkennung über die ambulante, teilstationäre und stationäre Behandlung bis hin zur Rehabilitation und Reintegration von Menschen mit einer psychischen Erkrankung an. Als Universitätsspital leistet die UPD zudem einen wesentlichen Beitrag zur psychiatrischen Spezialversorgung sowie zur Aus-, Weiter- und Fortbildung, Lehre und Forschung.



Wir sprachen mit
Mike Sutter,
Leiter Kommunikation
& Information, UPD



Universitäre Psychiatrische Dienste, Bern (UPD)

Zuweisermanagement intuitiv, benutzerfreundlich, schnell

Oberste Maxime war, dass das neue CRM **intuitiv und unkompliziert** in der Bedienung sein sollte. «Die Hürden, das System zu nutzen, sollten für unsere langjährigen Mitarbeitenden, speziell in den Ärztesekretariaten, so tief wie möglich sein», erklärt uns Mike Sutter diese Anforderung.

Entscheid für evidence

Für die Einführung stand die UPD etwas unter Zeitdruck, denn das CRM sollte innert 6 Monaten eingeführt werden. Eine Referenzauskunft durch einen bestehenden crm4clinic-Kunden sowie eine Live-Demo durch GlauX Soft überzeugte die UPD aber schnell von der Lösung. «Uns imponierte auch der Kundenstamm, der Leistungsausweis und die Referenzen, die GlauX Soft vorweisen konnte», zeigt sich Mike Sutter beeindruckt. «Für mich persönlich war auch die **geografische Nähe** zum Anbieter wichtig, und dass wir die gleiche Sprache sprechen».

Anforderungen einbringen. Entsprechend wurde die Standard-Anwendung durch die GlauX Soft-Ingenieure **genau auf die Bedürfnisse** der UPD angepasst.

Zukunftssicher und mobil

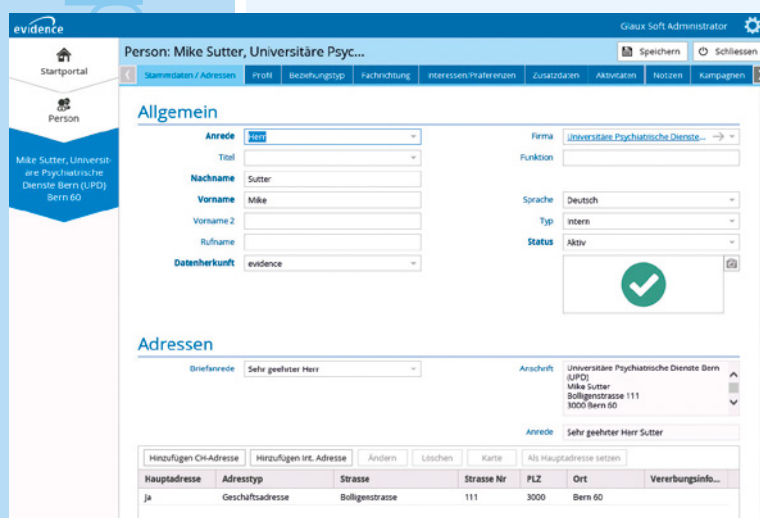
«In einem ersten Schritt haben wir das CRM im Bereich Kommunikation und in den Sekretariaten eingeführt», erzählt Mike Sutter weiter, «aber in ein bis zwei Jahren wollen wir das System für den **mobilen Einsatz** durch die Ärzte testen, als effektives CRM-System mit Nutzung der History». Bereits zuvor sollen mit evidence crm4clinic auch die Beziehungen zu den anderen Stakeholdern der UPD gepflegt werden. Dies sind u.a. Zulieferer, Institutionen, Verbände oder auch Politiker. Ausgenommen sind aus Datenschutzgründen ausdrücklich die Patienten. Diese werden gesondert im Klinikinformationssystem geführt.

Empfehlungen aus erster Hand

Ein CRM-System einzuführen bedeutet immer auch, die eigenen Prozesse zu untersuchen und wo notwendig anzupassen. Mike Sutter empfiehlt eine **saubere Analyse** mit Bestimmung der Zielgruppen und der Stakeholder. «Die CRM-Prozesse in evidence sind einfach und übersichtlich. Man muss sich aber genau überlegen, wie der Prozess der Adressmutation ablaufen und welches System der Datenmaster sein soll. Bei uns ist es das ERP-System mit Schnittstellen zu evidence und zum Klinikinformationssystem».

Vorteilhafte Nähe

«Die Zusammenarbeit mit GlauX Soft, speziell dem Projektleiter, war sehr gut», äussert sich Mike Sutter begeistert. «Er nahm sich immer Zeit, half schnell und unkompliziert und unterstützte uns auch in einer schwierigen Phase mit einer weiteren beteiligten Unternehmung. Es hat, wie erwartet, unschätzbare Vorteile, wenn der Lieferant nahe ist und schnell reagieren kann. Die Zusammenarbeit war wirklich äusserst angenehm und wir haben unsere Entscheidung für evidence noch keinen Moment bedauert».



evidence crm4clinic: intuitive Benutzerführung für schnelle Erfolgserlebnisse

the individual

Schnelle Einführung

Die UPD bildete eine Arbeitsgruppe mit Personen aus verschiedenen Bereichen, darunter auch der Vorsitzende der Geschäftsleitung. Für die Konzeptphase wurde dieser Gruppe eine Demo-Installation zur Verfügung gestellt, um Feinjustierungen vorzunehmen. Auch die Leute aus den Abteilungen, die mit dem System arbeiten würden, durften ihre Wünsche und

evidence funktioniert wie ein Baukasten-System: Aus vorhandenen Standardfunktionen und Basisdiensten bauen wir passgenaue Business-Lösungen. Diese Standards werden schnell und flexibel an die Betriebsprozesse angepasst. Deshalb auch unser Slogan «the individual standard».