

ScreenShot



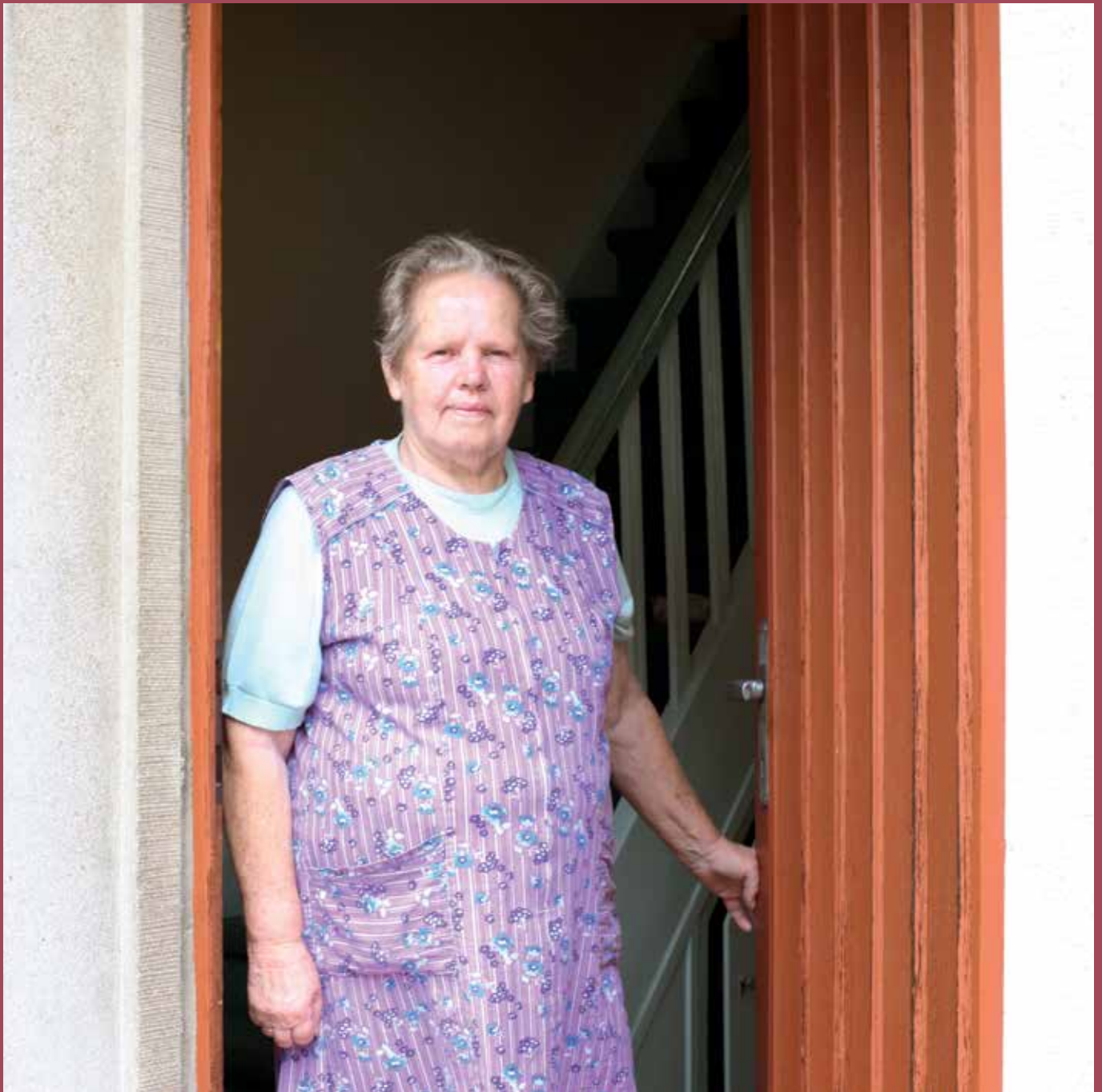
Vivendi Mobil und PEP im Einsatz

Ökumenische Sozialstation Haßloch-Mittelhaardt
betreut rund 450 Patienten mit Vivendi

Connext Anwenderunterstützung

Vivendi-Kunden zeichnen das Support-Team
mit der Note 1,2 aus





Wenn Altenpfleger Alexander Kunz die Eheleute Heuer besucht, erwartet Frau Heuer ihn oft schon freudig an der Tür. Für sie und ihren Mann ist seine Hilfe ein unverzichtbarer Rückhalt.

Selbstbestimmt und würdevoll zu Hause leben

Ökumenische Sozialstation Haßloch-Mittelhaardt betreut rund 450 Patienten mit Vivendi Mobil und Vivendi PEP

Es ist Montag, 6 Uhr 30. Arbeitsbeginn für Alexander Kunz bei der Ökumenischen Sozialstation Haßloch-Mittelhaardt. Wenn der ausgebildete Altenpfleger in einen der zahlreichen Wagen der Sozialstation steigt, hat er auch sein Diensts Smartphone mit Vivendi Mobil dabei. Diese Anwendung erfasst exakt Einsatzzeiten und erbrachte Pflegedienstleistungen. Alexander Kunz tippt auf den Knopf ›Anfahrt starten‹. Nach wenigen Minuten ist der Altenpfleger bei Hermann Heuer, seinem ersten Patienten an diesem Morgen, angekommen. Heute steht bei dem pflegebedürftigen Mann die sogenannte Große Morgentoilette auf dem Programm. Bevor der Pfleger aus dem Auto steigt, drückt er auf dem Smartphone den Menüpunkt ›Leistungen starten‹. An der Haustür wird er bereits von Frau Heuer empfangen.

Hermann Heuer (Name geändert) ist an diesem Morgen etwas unruhig. »Ich setze Sie jetzt erst einmal auf die Bettkante«, sagt Alexander Kunz, und behutsam hilft er dem im Bett liegenden Mann dabei, sich aufzurichten. Hermann Heuer leidet an Parkinson. Vor einiger Zeit ist bei dem 81-Jährigen auch eine Demenzerkrankung hinzugekommen. Besonders das Laufen fällt ihm immer schwerer. Mit Hilfe eines Rollators und der Unterstützung von Alexander Kunz gelangt Herr Heuer ins Bad. Dort wird er heute gebadet, einschließlich Haarewaschen, dann eingecremt, rasiert und angezogen.

»Mein Mann hat heute Nacht nicht gut geschlafen« sagt Frau Heuer. 51 Jahre sind die beiden miteinander verheiratet. Und da ist es selbstverständlich, dass man, so lange es möglich ist, gemeinsam mit dem Partner in den eigenen vier Wänden lebt. Frau Heuer unterstützt ihren Mann, soweit es in ihren Kräften steht. Und auch bei der morgendlichen Toilette hilft die 75-Jährige heute und reicht Alexander Kunz Strümpfe und Schuhe an. »Ich bin hier der Azubi«, lacht sie verschmitzt. Und seufzt im nächsten Moment: »Ich weiß gar nicht, wie die Menschen das früher geschafft haben.« Denn ohne die Unterstützung des ambulanten Dienstes, der morgens und abends ins Haus kommt, könnte sie die Pflege ihres Mannes nicht bewerkstelligen.



Sofern ihre Kräfte es zulassen, unterstützt Frau Heuer die Mitarbeiter der Sozialstation tatkräftig bei der Versorgung ihres Mannes.



Führungsfrauen mit klaren Anforderungen an eine Software: Bärbel Illy, Melanie Hübner (Geschäftsführerinnen) und Christina Maus (Pflegedienstleiterin).

Unterstützung ist auch ein gutes Stichwort, um die Funktion der Vivendi-Programme zu beschreiben. Denn was man früher sozusagen noch »von Hand« erledigen konnte, ist auf manuellem Wege heute nicht mehr möglich – schon gar nicht vor dem Hintergrund knapper werdender finanzieller Budgets. Einen reibungslos funktionierenden Dienstplan zum Beispiel kann man nicht mehr mit Hilfsmitteln wie Bleistift und Radiergummi erstellen. Deshalb kommt die Leitung einer Station ab einer gewissen Größe ohne elektronische Touren- und Einsatzplanung nicht mehr aus. Weil die Ökumenische Sozialstation Haßloch seit mehr als 35 Jahren einen ambulanten Pflegedienst betreibt und in der Region einen ausgezeichneten Ruf genießt, ist die Zahl der betreuten Menschen in den vergangenen Jahren ständig gestiegen. Pflegedienstleiterin Christina Maus hat allein 30 Touren täglich zu planen. »Mit rund 55 Pflegekräften versorgen wir täglich fast 450 Menschen«, sagt sie. Zu dem Einsatzgebiet, in dem etwa 40.000 Menschen leben und das sich von Norden nach Süden über etwa 15 Kilometer erstreckt, gehören viele kleine Gemeinden. »Wenn man diese Einsätze von Hand planen würde und auch noch Arbeitszeiten inklusive Zuschläge berechnen müsste, wäre man fast drei Tage nur damit beschäftigt, einen Monatsplan zu erstellen. Heute brauche ich dafür maximal einen halben Tag«, erläutert die Pflegedienstleiterin.

Einmalig werden in Vivendi PEP die Pflegekräfte mit Namen, Qualifikationen und ihren regionalen Einsatzgebieten erfasst. Jeden Morgen erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren aktuellen Dienstplan. Dank der elektronischen Unterstützung kann die Pflegedienstleiterin auch flexibel auf kurzfristige Änderungen reagieren. Denn es kann immer passieren, dass eine Pflegekraft erkrankt oder ein Patient zur Behandlung ins Krankenhaus überwiesen wurde, so dass seine Betreuung bis auf Weiteres entfällt. PEP sorgt außerdem für einen guten Überblick: »Das Programm zeigt mir sowohl die Soll-Planungsdaten als auch die Ist-Daten an. So bin ich immer auf dem aktuellen Stand und sehe, ob alle Touren besetzt sind. Und auch eine Doppelbesetzung der Touren ist ausgeschlossen. Denn dann meckert das Programm«, schmunzelt sie.

Dass die Pflegedienstleiterin auch jederzeit die aktuellen Arbeitszeitkonten ihres Teams kennt, verdankt sie der Vernetzung der beiden Vivendi-Programme: Denn PEP kommuniziert mit Vivendi Mobil, das die tatsächlichen Arbeitszeiten der Pflegekräfte sowie die erbrachten Leistungen erfasst. Vivendi Mobil unterstützt und entlastet das Pflorgeteam auf verschiedenen Ebenen: Zum einen entfällt das lästige Schreiben von Stundenzetteln am Ende eines Tages. Zum anderen müssen wichtige Informationen über die Betreuungspersonen nicht erst mühsam eingeholt werden. Denn alle relevanten Daten sind in dem Programm hinterlegt – von der Adresse, über die Diagnose und die verordneten Hilfsmittel bis hin zu den behandelnden Hausärzten und den Angehörigen, die im Notfall benachrichtigt werden sollen. »Das gibt uns Sicherheit, vor allem dann, wenn wir einen Patienten selten betreuen oder in einer anderen Tour einspringen müssen«, bestätigt auch Alexander Kunz, der außerdem die Übersichtlichkeit und einfache Handhabung des Programms lobt.



Geschäftsführerin, die Wert auf ein solides kaufmännisches und betriebswirtschaftliches Fundament legt: Bärbel Illy.

Individuelle Schulungen

Mitarbeiterschulungen, die in der Regel vor Ort in der Einrichtung stattfinden, stimmt Connexxt individuell auf die Organisationsstrukturen und -prozesse einer Einrichtung ab. Der Vorteil: Alle Schulungsinhalte und -erfolge sind direkt in das jeweilige Echtsystem zur praktischen Weiterverwendung übertragbar.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, einen oder mehrere Mitarbeiter einer Einrichtung zum Spezialisten auszubilden, der sein erworbenes Wissen an Kollegen weitergibt (Train-The-Trainer-Modell).

Sicher, nicht alle Pflegekräfte brachen angesichts der elektronischen Datenerfassung von Arbeitszeit und Leistungen mit Hilfe eines modernen Smartphones gleich in Jubel aus. »Skepsis gab es natürlich schon, vor allem bei den älteren Pflegekräften«, erinnern sich die beiden Geschäftsführerinnen Bärbel Illy und Melanie Hübner. Aber die Leitung der Sozialstation ließ alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter drei Tage lang von Connexxt schulen. Für Fragen »zwischen durch«, die in der Praxis immer mal wieder auftreten können, gibt es intern so genannte Mentoren. Zu ihnen gehört auch Alexander Kunz. Er unterstützt seine Kollegen, sollten einmal Anwendungsfragen auftauchen. Inzwischen ist die moderne Technik akzeptiert und wird von vielen auch als Arbeitserleichterung empfunden. »Vor allem bei den Pflegekräften, die nicht ganz so technikaffin sind, treten inzwischen die wenigsten Probleme auf, weil sie sich sehr gründlich und gewissenhaft mit dem neuen Programm auseinandergesetzt haben«, freuen sich die beiden Geschäftsführerinnen. Zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trägt auch bei, dass die in Vivendi voreingestellten Planzeiten für Anfahrt und Pflege mit der tatsächlichen Dauer der erbrachten Leistungen weitgehend übereinstimmen. So können die Pflegekräfte sicher sein, dass die Arbeitszeit auch zum vorgesehenen Zeitpunkt endet.

Was Vivendi für die beiden Geschäftsführerinnen jedoch besonders wertvoll macht, ist die Fülle seiner Auswertungsmöglichkeiten. Denn ohne ein solides kaufmännisches und betriebswirtschaftliches Fundament kann heute kein Pflegedienst mehr überleben. »Deshalb war für uns die Einführung von Vivendi Mobil das I-Tüpfelchen«, sagt Bärbel Illy. Und Melanie Hübner ergänzt: »Wir brauchen für die kommenden Verhandlungen mit den Kostenträgern eine realistische Kalkulationsbasis. Wir müssen also ganz genau wissen, was eine Stunde Pflege wirklich kostet.« Denn die Kranken- und Pflegekassen vergüten nur die reinen Pflegeleistungen. Für alle anderen Arbeiten, die ja auch zu den Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehören, erhält die ökumenische Sozialstation nicht einen Cent. Dazu zählen etwa Tätigkeiten wie die Erstellung von Pflegeplanungen und -dokumentationen, Teamsitzungen, Übergaben, die Anleitung von neuen Pflegeschülern und selbst die Fahrten zur Tankstelle. All das kostet Zeit, und sie muss in eine realistische Berechnung der Pflegesätze mit einfließen. In Vivendi Mobil sind diese zusätzlichen Arbeiten extra aufgeführt: Ein Fingertipp reicht, um sie zeitlich zu registrieren. »Wir sind zurzeit dabei, die tatsächlich angefallenen Arbeitszeiten des vergangenen Jahres mit Hilfe der EDV auszuwerten«, berichten die beiden Geschäftsführerinnen. Das wird auch deshalb wichtig, weil der Gesetzgeber seit Anfang des Jahres die Möglichkeit eröffnet hat, nicht nur bestimmte Pflegeleistungen einzukaufen, sondern auch Pflegezeit.

Die Produkte der Vivendi-Familie können dabei helfen, Arbeitskosten exakt zu ermitteln. Sie können auch eine Abrechnung mit den Kostenträgern per Knopfdruck ermöglichen und das Schreiben von Dienst- und Tourenplänen komfortabel machen. Kurzum: Sie können das Arbeiten erleichtern und viel Arbeitszeit einsparen. Was sie nicht können, ist eine gesellschaftliche Diskussion in Gang bringen. Denn eigentlich geht es angesichts der immer enger werdenden finanziellen Ressourcen, die Pflegediensten zur Verfügung stehen, um die Kernfrage: Was ist eine

menschenwürdige Pflege? Und was ist sie uns wert?

Zurück zu Alexander Kunz. Es ist inzwischen 11 Uhr 45. Der Mitarbeiter der Ökumenischen Sozialstation besucht seine letzte Patientin für heute. Marianne Meier (Name geändert) leidet an verschiedenen Erkrankungen, unter anderem an Osteoporose und Arthritis, die ihre Beweglichkeit stark einschränken. Ihre Katze hat sich beim Klingeln an der Haustür vorsichtshalber aus dem Staub gemacht und in den Garten verabschiedet. Der Altenpfleger stellt an diesem Montag die Tabletten für die Woche zusammen und bittet Frau Meier, bei ihrem Hausarzt nachzufragen, ob sie auch weiterhin ein bestimmtes Medikament einnehmen muss, weil die Packung sich dem Ende zuneigt. Kurze Zeit später verlässt der Pfleger seine Patientin, nimmt wieder im Auto Platz, drückt auf seinem Smartphone den Menüpunkt ›Leistungen beenden‹ und fährt zurück zur Sozialstation. An diesem Montag hat Alexander Kunz Tabletten gestellt, Behandlungs- und Grundpflegen durchgeführt, kranke Menschen mobilisiert, richtig gelagert und ihnen bei der Nahrungsaufnahme geholfen. Das ist aber nur die eine Seite, nämlich, die, die mit den Kranken- und Pflegekassen abrechenbar ist. Sieht man aber, dass sich hinter den so genannten Leistungsmodulen und der streng getakteten Pflegezeit menschliche Schicksale verbergen, dann hat der Altenpfleger an diesem heutigen Tag bedeutend mehr geleistet: Er hat mit dazu beigetragen, dass Ehepaare nicht getrennt werden, schwer kranke Menschen weiter Zuhause leben können und sich nicht durch einen Umzug von ihrem geliebten Haustier verabschieden müssen. Anders gesagt: Alexander Kunz hat wie seine Kolleginnen und Kollegen an diesem und an allen anderen 364 Tagen des Jahres dafür gesorgt, dass alte und kranke Menschen genau so leben können, wie sie es sich erhoffen: in ihrer vertrauten Umgebung und in der Gemeinschaft, die sie sich wünschen.

Eingesetzte Vivendi-Module

Vivendi PEP (Dienstplanung)

Vivendi Mobil (mobile Zeit- und Leistungsdokumentation)

Vivendi NG Ambulant (Klientenmanagement)

Über die Ökumenische Sozialstation Haßloch-Mittelhaardt e.V.

Die Einrichtung ist ein vom Land Rheinland-Pfalz anerkanntes Ambulante-Hilfe-Zentrum (AHZ) im Kreis Bad Dürkheim. Gegründet und gefördert durch die örtlichen Krankenpflegevereine pflegt und betreut das 80-köpfige Team seit mehr als 25 Jahren kranke, alte, behinderte und bedürftige Menschen, unterstützt die hauswirtschaftliche Versorgung und entlastet Angehörige.

Kontakt

Ökumenische Sozialstation Haßloch-Mittelhaardt e.V.

Langgasse 133

67454 Haßloch

FON 06324 96995-0, FAX -29

info@sozialstation-hmh.de

www.sozialstation-hmh.de



Die richtigen Tabletten in der richtigen Dosierung für den richtigen Tag: dank der Unterstützung von Alexander Kunz ist Frau Meier immer gut mit den notwendigen Medikamenten versorgt.

»Bitte geben Sie meinen Dank auch an Ihre Kollegen weiter«

Vivendi-Kunden zeichnen das Support-Team mit der Note 1,2 aus



»Alle unsere Leitungen sind zurzeit belegt. Bitte versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal.« Wer kennt sie nicht, diese zwei Sätze, mit denen zumeist ein Albtraum namens ›Servicewüste‹ beginnt. Tagelang kann man fortan in der Warteschleife verharren ohne Aussicht auf Rettung in Form eines kompetenten Mitarbeiters. Und gelingt es endlich doch einmal, statt Bandansage auf eine menschliche Stimme am anderen Ende der Leitung zu treffen, setzt sich häufig der böse Spuk in Form der sprachlichen Floskel »Einen Moment bitte, ich verbinde Sie weiter« endlos fort. Da hilft meistens auch kein Barmen, Klagen oder Drohen: Spätestens beim vierten oder fünften Weiterleiten wird die Ahnung zur bösen Gewissheit, dass man das Problem, weswegen man ursprünglich zum Hörer gegriffen hatte, entweder am besten vergisst oder selbst lösen muss. Und so bleibt man am Ende – mal frustriert, mal wütend – genauso schlau zurück wie zuvor.

Eines gleich vorweg: Diese Erfahrung macht man mit der Vivendi-Hotline garantiert nicht. Von montags bis freitags ist sie in der Zeit von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr erreichbar. Schnell, verlässlich, zielgerichtet, freundlich, verbindlich: Das sind die fünf Attribute, mit denen sie punktet. »Fast 90 Prozent unserer Anrufer sind nach 20 Sekunden mit einem kompetenten Gesprächspartner aus dem Supportteam verbunden. Das haben unsere Messungen ergeben, die wir selbst regelmäßig zur Überprüfung der Wartezeiten an der Hotline durchführen«, sagt Rainer Stobbe, ausgebildeter Diplom-Kaufmann und Leiter der Anwenderunterstützung bei Connexx. Auch das endlose Weiterleiten von ›Pontius nach Pilatus‹ ist bei der Hotline tabu. »Maximal eine Weiterleitung – dann hat man auch den richtigen Gesprächspartner am Apparat«, sagt Stobbe. Und kein Anliegen landet im ›Nirwana‹: Sämtliche Kundenfragen erhalten automatisch eine Fallnummer und werden dokumentiert. Alle Anrufer bekommen per E-Mail eine schriftliche Dokumentation über den Status der jeweiligen Anfrage. Darüber hinaus kann jeder Vivendi-Anwender online im Login-geschützten Kundenbereich von Connexx einsehen, wie weit die Bearbeitung fortgeschritten ist.



Wählt man die Connex-Telefonnummer mit der -150 am Ende, hat man Andrea Thurow oder eine/n ihrer Kolleginnen und Kollegen aus dem First-Level am Apparat. Für Andrea Thurow ist es das Schönste, wenn sie das Problem direkt lösen kann und der Anrufer zufrieden wieder auflegt.



Daniela Stranz (Second-Level), Carolin Sasse und Andrea Thurow (beide First-Level).

Dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Vivendi-Hotline trotz der Flut von 5.000 eingehenden Anrufen pro Monat effizient weiterhelfen, hat im Wesentlichen zwei Gründe: Sowohl die Größe als auch die Struktur des Support-Teams wurden im Laufe der Zeit den wachsenden Anforderungen angepasst. Heute arbeiten in der Anwenderbetreuung 42 Kolleginnen und Kollegen, 18 Männer und 24 Frauen. Sie bringen ganz unterschiedliche berufliche Erfahrungen mit: ausgebildete Pflegefachkräfte arbeiten neben Quereinsteigern, Geisteswissenschaftler neben Naturwissenschaftlern. Außer einem Interesse am Umgang mit EDV verfügen sie über eine hohe Methodenkompetenz und besitzen durch verschiedene interne Schulungen ein solides Wissen über sämtliche Vivendi-Produkte. Während der Einarbeitung haben neue Mitarbeiter des Supports außerdem die Möglichkeit, einen der 20 Kollegen aus dem Consulting zu begleiten, die die Software beim Kunden vor Ort implementieren. Das sensibilisiert für die besonderen Abläufe und Prozesse in den Einrichtungen der Gesundheits-, Alten- und Sozialhilfe.

Als die Produkte der Vivendi-Familie zahlreicher und umfangreicher wurden, passte man in Paderborn die Support-Struktur daran an. »Irgendwann wurde deutlich, dass kein Mitarbeiter mehr alle Details der verschiedenen Module kennen kann. Zunächst haben wir die Zuständigkeiten festgelegt. Das heißt: Jeder Kollege hat sich auf ein Modul spezialisiert. Vor zwei Jahren haben wir diese Struktur angesichts der Verschiedenartigkeit des Beratungsbedarfs noch einmal differenziert und zwei verschiedene Levels eingerichtet: Im First-Level sitzen diejenigen, die die Anrufe der Kunden in der Regel entgegennehmen. Sie sind unsere so genannten Generalisten, denn sie kennen alle Vivendi-Produkte, können zu jeder Anwendung etwas sagen und damit bereits viele Fragen der Kunden beantworten. Allerdings sind diese Mitarbeiter nicht mit allen Feinheiten der Programme vertraut. Das sind wiederum die Spezialisten vom Second-Level. Sie haben sich jeweils sehr tief in ein oder zwei Programme eingearbeitet, so dass sie fast alle kniffligen Probleme lösen können. Durch diese neue Struktur haben wir die Schnelligkeit, mit der wir die Fragen unserer Anwender beantworten, noch einmal erhöht«, erläutert Stobbe.

Die Generalisten

Carolin Sasse und Andrea Thurow gehören zu den Generalisten. Andrea Thurow ist dabei so etwas wie ein Connexx-Eigengewächs, weil sie im Paderborner Unternehmen eine Ausbildung zur IT-Systemkauffrau absolvierte. »Dies ist allerdings mein zweiter Beruf. Zunächst habe ich eine Ausbildung zur Pferdewirtin absolviert und habe dann auch 4 Jahre in dem Beruf gearbeitet. Aber das ist körperlich sehr anstrengend, und diese Tätigkeit bot mir auch keine berufliche Perspektive.« Da viele ihrer Freunde im IT-Sektor arbeiteten, erfuhr sie, dass Connexx auch im Ausbildungsbereich tätig ist. Daraufhin startete sie ihre Bewerbung. »Mein Beruf eröffnet mir viele Perspektiven: In der Warenwirtschaft, im Vertrieb oder in der Systemadministration. Zurzeit absolviere ich auch noch eine berufsbegleitende Weiterbildung zur Betriebswirtin«, sagt sie und ergänzt: »Im Moment fühle ich mich aber im Support am richtigen Platz, denn wir haben viele nette und dankbare Kunden, und es ist einfach ein schönes Gefühl, wenn man weiterhelfen kann.« Aber muss man nicht immer die gleichen Fragen beantworten, so dass die Arbeit

eintönig wird? »Nein, überhaupt nicht«, sagt Carolin Sasse. »Es ist eher selten, dass man eine Frage zwei Mal hört. Und wir sprechen ja auch immer wieder mit anderen Menschen.« Carolin Sasse ist ausgebildete Diplom-Pädagogin und verfügt zusätzlich über eine Weiterbildung zur Gesundheitsberaterin. Sie hatte, als sie bei Connex begann, bereits Hotline-Erfahrung: Denn zuvor war sie in der Kundenbetreuung eines Mobilfunkanbieters tätig gewesen. Doch ihr Ziel war eine Tätigkeit im Bereich Sozial- und Gesundheitswesen.

Um schnell eine Lösung für die Probleme der Kunden zu finden, reichen kommunikative Fähigkeiten allein nicht aus, sagen die beiden Mitarbeiterinnen aus dem First-Level. Man müsse auch über Geduld und Einfühlungsvermögen verfügen, ein gewisses technisches Verständnis mitbringen und in der Lage sein, durch genaues Nachfragen das Anliegen des Anrufers zu erfassen, um es anschließend präzise schriftlich zu fixieren. »Besonders hilfreich ist für uns, dass wir uns per Fernwartung auf den Computer der Kunden aufschalten können. Wenn der Anrufer uns dann zeigt, wo der Fehler liegt, können wir das Problem sehr viel schneller erkennen und gegebenenfalls auch gleich selbst lösen. Manchmal sind es ja nur Kleinigkeiten, die zu einer Fehlermeldung führen: Vielleicht stimmt etwas an den Einstellungen nicht oder ein Häkchen wurde nicht gesetzt. Wir können dann mit den Anrufern eine ›Miniatur-Schulung‹ durchführen und ihnen in der Anwendung zeigen, was sie selbst tun können, damit die Fehlermeldung nicht mehr auftritt«, sagen die beiden Support-Mitarbeiterinnen. Anleitungen zur Problembehebung geben Carolin Sasse und Andrea Thurow aber nicht nur mündlich, sondern auch schriftlich. Denn sollte einmal etwas ›Luft‹ sein, weil das Telefon gerade nicht bimmelt, dann erstellen sie Anleitungen und Musterlösungen. Anschließend stellen sie allen Kunden die Lösungswege im Online-Kundenbereich von Connex zur Verfügung.

Rund 35 Prozent aller Anfragen werden bereits im First-Level gelöst. Und die Kunden sind für diese schnelle und wirksame Hilfe dankbar: »Es ist toll, wenn uns die Anrufer eine positive Rückmeldung geben und glücklich wieder auflegen. Dass jemand mal unfreundlich ist, bleibt eine Ausnahme. Neulich hat sogar ein Anrufer gesagt: ›Es wäre schön, wenn Sie meinen Dank an alle Kollegen weitergeben.‹ Das habe ich dann auch gemacht«, lacht Andrea Thurow.

Erst wenn eine Kundenanfrage ein spezifisches Produkt-Wissen erfordert oder die Klärung zu zeitaufwändig und dadurch die Leitung zu lange blockiert wäre, wandert sie an die Kolleginnen und Kollegen aus dem Second-Level weiter. Wobei Carolin Sasse gesteht: »Manchmal bin ich schon neugierig und schaue mir später an, wie meine Kollegen die Anfrage gelöst haben. Denn dann kann ich dem nächsten Anrufer, der mir ein ähnliches Problem schildert, direkt helfen und dadurch die Kollegen vom Second-Level entlasten.«





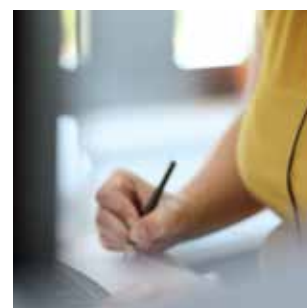
Jeden Tag bekommt Daniela Stranz, Mitarbeiterin im Second-Level und Expertin für Vivendi PEP und SAGE, eine Vielzahl verschiedenster Fragen gestellt. Vor allem die kniffligen Fälle machen ihr großen Spaß.

Die Spezialisten

Wenn Andrea Thurow und Carolin Sasse komplexe Fragen weiterleiten, zum Beispiel bei Schwierigkeiten mit der Datenbank, Buchungsregeln, Autoleistungen oder Leistungsketten, dann ist das Know-how der Kollegen vom Second-Level gefragt. Anke Hofmann gehört hier zu den Experten für die Pflege- und Betreuungsmangement-Software Vivendi PD. Daniela Stranz hingegen zählt zu den Fachleuten für PEP und SAGE. Daniela Stranz, ausgebildete Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste, arbeitet seit 2005 bei Connex. An ihren ersten Anruf kann sie sich noch gut erinnern: »Da habe ich das Problem, das mir die Anruferin schilderte, gar nicht richtig verstanden.« Entsprechend ungnädig fiel die Reaktion auf der anderen Seite der Leitung aus. Diese negative Erfahrung blieb aber die Ausnahme. Heute hat sie auf – fast – alle Fragen, die bei Vivendi PEP auftauchen können, eine Antwort. »Mir macht dieser Telefonkontakt enorm Spaß. Und das Schöne ist, dass ich inzwischen viele Kunden kenne. Da wird dann auch schon mal das ein oder andere private Wort gewechselt«, freut sie sich.

Auch Anke Hofmann schätzt diesen Austausch mit den Anrufern. Sie ist ausgebildete Kinderkrankenschwester, konnte aber aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in diesem Beruf arbeiten. Bevor sie zu Connex wechselte, hatte sie bereits eine Weiterbildung im Bereich medizinische Informatik absolviert und anschließend in einem Klinikverbund als Projektleiterin die EDV betreut. »Ich wollte aber auch die andere Seite kennenlernen, also dort arbeiten, wo man die Software entwickelt. Und es sollte ein Unternehmen sein, das EDV für den Pflegebereich anbietet.« Anke Hofmann hat in ihrer Funktion als Expertin für die Pflegedokumentation viel mit Pflegekräften zu tun. »Ich glaube, dass es von Vorteil ist, dass ich ihre Sprache spreche, fachliche Begriffe kenne, und auch weiß, wo die Herausforderungen im Pflegealltag liegen«, sagt sie. Neben ihrer Tätigkeit im Second-Level schult sie auch in den Einrichtungen die Mitarbeiter im Umgang mit der Software. »Das ist eine gute Möglichkeit, ein Feedback und Anregungen für die Weiterentwicklung der Software zu bekommen«, sagt sie.

Die Arbeit im Second-Level ist ebenso vielfältig wie abwechslungsreich. »Kein Tag ist wie der andere«, bekräftigen Daniela Stranz und Anke Hofmann übereinstimmend. Mal geht es mit den Kunden am Telefon gemeinsam auf Fehlersuche, mal schreiben die beiden Expertinnen bei wiederkehrenden Fragen Anleitungen, wie komplexe Anforderungen mit Vivendi umgesetzt werden können. Und ein Großteil ihrer Tätigkeit setzt erst ein, wenn sie schon wieder aufgelegt haben. »Zehn Minuten Telefonat können dann eine Stunde Arbeit bedeuten«, bringt es Daniela Stranz auf den Punkt. Das hat mit der großen Stärke der Vivendi-Produkte zu tun, denn sie sind keine geschlossenen Systeme, sondern lassen sich flexibel auf die individuellen Erfordernisse der jeweiligen Einrichtung anpassen. Dies ist die Aufgabe der Mitarbeiter im Second-Level: Sie konfigurieren die Software nach den Vorgaben der Kunden. Für PEP kann das zum Beispiel heißen: individuelle Buchungsregeln oder eine automatische Berechnung der Urlaubstage und der Zuschläge zu hinterlegen. In Vivendi PD sind häufig individuelle Infosammlungen und Biografien oder eine auf die Wünsche der Einrichtung zugeschnittene Risikoerhebung gefragt. Ein großes



Gut zuhören, die richtigen Fragen stellen und immer die individuellen Anforderungen des Kunden im Blick behalten: Die Arbeit in der Anwenderunterstützung ist keine leichte Aufgabe. Bei der Lösung von komplexen Fragestellungen kommt Daniela Stranz auch ihre langjährige Erfahrung zugute.

Qualitätssicherung mit System

Regelmäßige Kontrollen der Wartezeiten an der Hotline sowie Messungen der Kundenzufriedenheit haben bei Connexx System: Sie sind feste Bestandteile des zertifizierten Qualitätsmanagementsystems gemäß ISO 9001:2008, das Connexx bereits im Jahr 2011 erfolgreich integriert hat und das der Erfüllung der steigenden Kundenanforderungen sowie der kontinuierlichen Verbesserung der Serviceangebote dient.

Plus von Vivendi ist darüber hinaus die Kommunikation mit Microsoft-Programmen. So erstellen Daniela Stranz und Anke Hofmann auch Word-Vorlagen, die mit Feldern aus Vivendi bestückt werden können.

Mehr als eine Hotline

Die Vivendi-Hotline ist aber mehr als ein bloßes Serviceangebot. Sie ist zugleich ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung und zur Weiterentwicklung der Produkte. Was gibt es da Besseres, als alle Fragen und Anmerkungen der Anwender zu nutzen, um Verbesserungspotentiale aufzuspüren? Deshalb werden alle Anfragen der Kunden – die übrigens nicht nur telefonisch, sondern auch auf elektronischem Wege, direkt aus Vivendi heraus gestellt werden können – systematisch gesammelt und sortiert. Häufen sich etwa bestimmte Fragen bei der Anwendung der Software? Dann ist dies Grund genug, sie als FAQ (häufig gestellte Fragen) ausführlich zu beantworten und im Online-Kundenbereich allen Interessenten als Download zur Verfügung zu stellen. Treten bei einer neuen Version noch ›Kinderkrankheiten‹ auf? Dann geben diese Rückmeldungen wiederum wertvolle Hinweise, um der Software den nötigen Feinschliff zu geben. Und machen die Anwender sogar konkrete Vorschläge, wie sich ihrer Meinung nach die Programme verbessern lassen, dann entscheidet das Produktmanagement darüber, ob neue Funktionen oder Veränderungen in die Software einfließen.

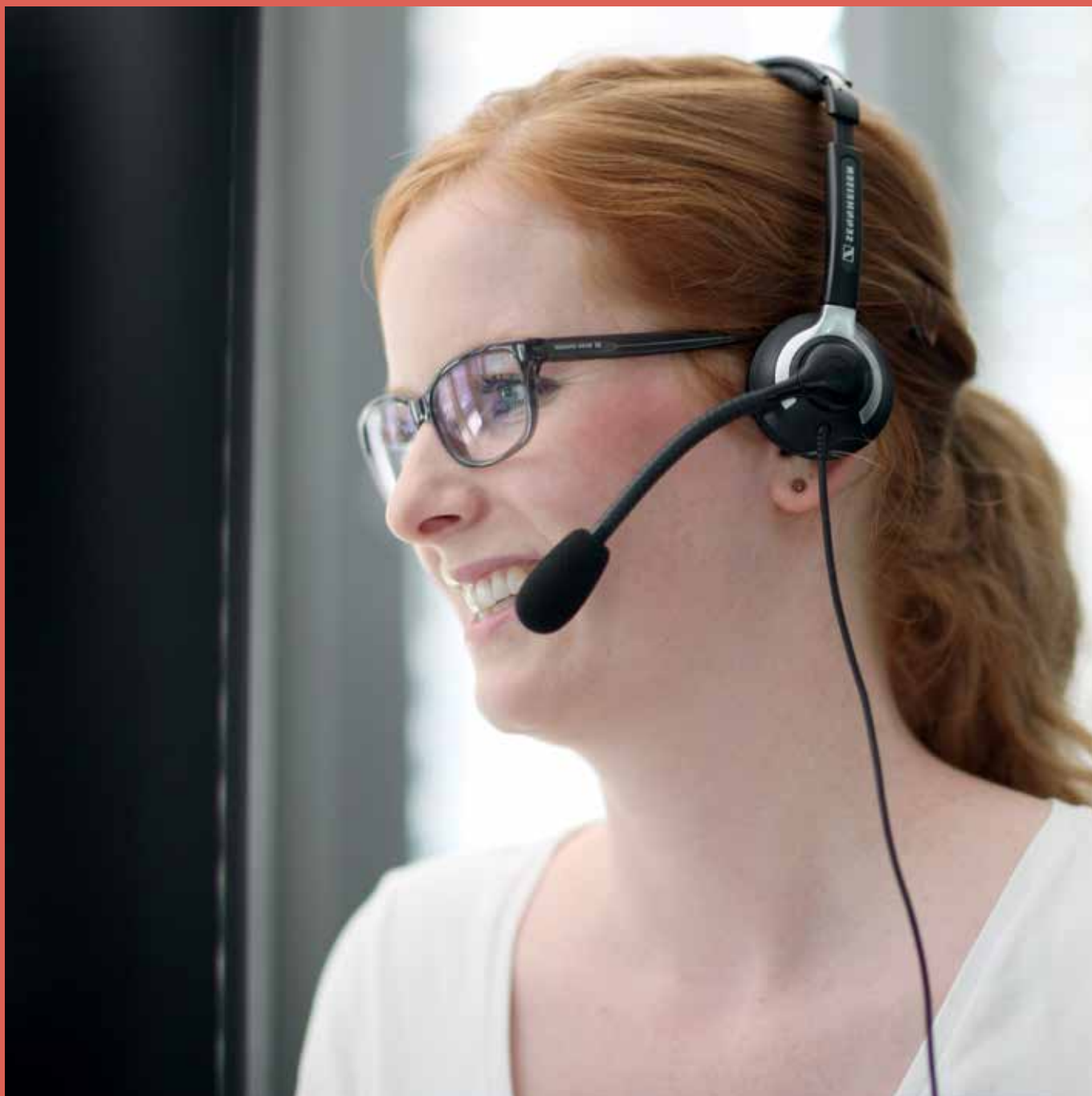
Traumnote für den Support

Dass die Vivendi-Anwender mit dem Support-Team mehr als zufrieden sind, macht eine Zahl deutlich: Bereits zwei Jahre in Folge haben die Kunden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit der Schulnote 1,2 ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt. Jeder Anrufer erhält nach der Beendigung seiner Anfrage eine E-Mail, in der er Gelegenheit hat, den Support zu bewerten und einen persönlichen Kommentar zum Vorgang abzugeben.

Die guten Noten sind für das gesamte Team Ansporn, auch künftig ihre Kunden mit Rat und Tat zu begleiten. Vielleicht haben die vielen positiven Rückmeldungen aber auch damit zu tun, dass die Kolleginnen und Kollegen an der Hotline mehr als engagiert sind. Denn wer mit Carolin Sasse, Andrea Thurow, Daniela Stranz und Anke Hofmann spricht, der spürt: Sie alle lieben ihren Beruf. Nur eines mögen sie nach Dienstschluss nicht mehr: telefonieren.

Über Vivendi

Vivendi zählt zu den Programmen, die in der Sozialwirtschaft am häufigsten eingesetzt werden. Fast 100.000 Anwender arbeiten in rund 5.000 Einrichtungen deutschlandweit mit verschiedenen Modulen dieser Software. Vivendi unterstützt und erleichtert das Arbeiten in Einrichtungen der Altenhilfe, der Behindertenhilfe, in Kindertagesstätten, in der Gesundheitshilfe sowie in Beratungsstellen und Fachdiensten.



An ihrer Tätigkeit im First-Level der Anwenderunterstützung schätzt Carolin Sasse vor allem den stets freundlichen und respektvollen Austausch mit den Kunden. Im Laufe der Zeit hat sie einige Anrufer besser kennengelernt. Natürlich ist dann auch mal Zeit für einige private Worte.

Connnext Vivendi

Die Software für das Sozialwesen

Redaktion/Text: Dr. Mechthild Quernheim | V.i.s.d.P.: Jörg Kesselmeier

Connnext GmbH | Balhorer Feld 11 | 33106 Paderborn

FON +49 5251 771-0 (Vertrieb -170) | FAX +49 5251 771-199
vivendi@connnext.de | www.connnext.de
