

«Wir sind an die Grenzen des Möglichen gegangen.»

Um die Aufgaben effizient, gleichzeitig transparent und rechtlich verbindlich auszuführen, hat Exit, die schweizweit präsente Organisation für humanes Sterben, ihr Office mit einem individuell zugeschnittenen CRM-System ausgestattet. Die beispiellose Automatisierung von Prozessen dient vor allem der Vermeidung von Fehlern und der Dokumentation der Abläufe.

1982 als Sterbehilfeorganisation gegründet, gehört heute die Beratung und Hilfe bei Patientenverfügungen zu den Hauptaufgaben von EXIT. Über 50 000 Mitglieder zählen in einem ethisch wie juristisch anspruchsvollen Umfeld auf die Dienstleistungen der Organisation. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, hat sich die Exit-Leitung vor zwei Jahren entschieden, ihre bisherige KMU-Software mit Auftragsbearbeitung, Adressverwaltung und Finanzbuchhaltung durch ein CRM-System zu ersetzen, das zu den bisherigen Aufgaben auch Dokumentenmanagement und Terminverwaltung bewältigt und in der Lage ist, vorgängig selbst programmierte Prozesse zu initiieren. Das eigene IT-Team wurde bei der Konzeption und Implementierung von Cybersystems unterstützt. Die Projektleitung hatte der IT- und Finanzchef, Bruno Torghelle, inne.

«Wir haben Prozesse primär mit dem Ziel automatisiert, Fehlerquellen auszumerzen. Dazu haben wir systematisch ausgelotet, welche Prozesse sich eignen, welche nicht, und sind an die Grenzen des Möglichen gegangen.»

Bruno Torghelle, IT- und Finanzchef, EXIT

In der Datenbank werden neben den relevanten persönlichen Angaben Informationen erfasst, welche die Arbeit von Exit erleichtern und die Rechtssicherheit und Transparenz der Aktionen garantieren. Jedes Mitglied wird mit einer Referenznummer identifiziert. Schriftstücke, Angaben über Medikamente, Protokolle einer Sterbebegleitung und vieles mehr werden mit Bezug zur Referenznummer abgelegt. Dies alles geschieht automatisch. Die Zugriffsrechte auf die Daten sind genau geregelt, eine nachträgliche Änderung der Daten ist nicht erlaubt.

Das System basiert auf Microsoft Dynamics CRM, und erlaubt – für ein CRM-System aussergewöhnlich – die automatische Initiierung von Prozessen durch Workflows. Diese deaktivieren bei Austritt oder Tod eines Mitglieds automatisch dessen Mitgliedschaft, damit aber auch alle Kontaktdaten und stoppen so den Versand von Publikationen, Mails und Rechnungen etc. Das gleiche gilt – im umgekehrten Sinne – bei Eintritt, dann werden diese Abläufe aktiviert. Die Workflows und Plugins wurden von Cybersystems programmiert. Auch der Bestand von Medikamenten wird



im Rahmen des CRM-Systems bewirtschaftet, ihre Ein- und Ausgänge exakt dokumentiert. Etwa 5 000 Patientenverfügungen werden pro Jahr neu ausgestellt, bestehende nach vier bis fünf Jahren automatisch erneuert. Dazu klärt das Programm ab, wann die letzte Verfügung bestellt wurde und generiert automatisch ein Schreiben mit Begleitbrief, aktualisierter Verfügungsvorlage und Einzahlungsschein. Kommt das Schreiben vom Mitglied zurück, wird es – wieder automatisch – eingescannt und via Barcode, der sich auf der Patientenverfügung befindet, in der Datenbank abgelegt.

Auch der Adressupdate erfolgt automatisch – über Multisource von Swiscom Directories. Das garantiert tages-aktuelle Adressbestände und hilft, Kosten für die Zustellung von Adressmutationen und für den nochmaligen Versand von Zeitschriften oder Briefen zu vermeiden.

«Der hohe Automatisierungsgrad ist für uns extrem hilfreich, für ein CRM-System eher aussergewöhnlich. IBM selbst hat sich jedenfalls für unsere Lösungen interessiert und sich bei uns darüber informiert», freut sich Bruno Torghelle. «Wir haben Abläufe primär mit dem Ziel automatisiert, Fehlerquellen auszumerzen. Dazu haben wir alle Prozesse systematisch ausgelotet, um zu eruieren, welche automatisiert werden können und welche nicht. Dabei sind wir an die Grenzen des Möglichen gegangen.» Insgesamt habe sich das System als so flexibel erwiesen, dass es sich gut an die täglichen Bedürfnisse habe anpassen lassen. Mit dem Resultat ist Bruno Torghelle jedenfalls äusserst zufrieden.

Der eher skeptischen Erwartung der Mitarbeitenden vor der System-einführung ist man mit einer erst gemeinsamen, dann zusätzlich individuellen Schulung entgegen getreten. Das habe zwar Zeit in Anspruch genommen, die Anwender aber auch überzeugt, dass das neue System gerade für sie hilfreich ist. Inzwischen steuern die Mitarbeiter eigene Inputs und Verbesserungsvorschläge bei und dokumentieren damit, dass sie sich mit dem System längst angefreundet resp. identifiziert haben.

Lösung

Als zertifizierter Microsoft Gold Partner mit den Kompetenzen Dynamics und ISV liefert Cybersystems ihren Kunden integrierte Lösungen für Kundenmanagement auf der Basis der Plattform Microsoft Dynamics CRM. Die erfolgreichen Projekte basieren auf kombinierter Business-, Prozess- und Technologiekompetenz. Seit 11 Jahren ist das Unternehmen auf dem Markt und beschäftigt Mitarbeiter an den Standorten Zürich, Köln und Bangalore. Das ganzheitliche Dienstleistungsportfolio umfasst Beratung, Customizing, Integration, AddOns, Wartung, Betrieb, Schulung und Support.

Der Fokus liegt auf den Branchen Finanz, Versicherung, Handel, Produktion, Consulting, IT, Bildung sowie öffentliche Institutionen und Verbände. Kunden von Cybersystems haben die Wahl zwischen Kaufmodell installiert auf der Kundeninfrastruktur und dem SaaS/Mietmodell gehostet im Schweizer Rechenzentrum.

