



BBRZ Österreich

Kunde: BBRZ Reha GmbH

Website: www.bbrz.at

Anzahl Mitarbeiter: 700

Lösungsbasis: Microsoft Dynamics CRM 2011, Sharepoint Server 2010, SQL Server 2008 und Microsoft Office 2003 und 2010

Land oder Region: Österreich

Branche: Bildung und Dienstleistungen

Kundenprofil

Das BBRZ begleitet seit beinahe 40 Jahren Menschen, die aufgrund einer Erkrankung oder eines Unfalles ihren Beruf nicht mehr ausüben können, auf ihrem Weg (zurück) ins Berufsleben.

Ausgangssituation

Die Administration von TeilnehmerInnen, Auftraggebern und Firmen sowie die Abwicklung einer Vielfalt von Kursangeboten wurden bislang nur mit Hilfe eines veralteten Hostsystems und mehrerer regionaler Individuallösungen abgewickelt. Im Laufe der Zeit war eine unüberschaubare Menge an Inselfösungen entstanden, die zentral nicht mehr zu warten waren. Außerdem war die Bedienung und Anpassung diverser Individuallösungen sehr zeitaufwendig und zum Teil sehr ineffizient.

Lösung

Das Dynamics CRM erfüllt alle für das BBRZ wichtigen Funktionen im Bereich Kontaktmanagement. Auch allfällig notwendige Anpassungen können nun mit Hilfe von Plugins schnell und unkompliziert programmiert werden. Eine neue moderne Technologieplattform bietet mehr Möglichkeiten im Hinblick auf EAI und Geschäftsprozessoptimierung.

Nutzen

- Rasche Projektabwicklung
- Einfache Bedienung
- Reduktion der Entwicklungszeiten und -kosten bei Anpassungen um bis zu 90 %
- Einsparung der Wartungskosten von bis zu 60 %
- Optimierung der Geschäftsprozesse um 30 bis 40 %

Profi-Werkzeug für Profi-Netzwerker: Das Berufliche Bildungs- und Rehabilitationszentrum BBRZ (www.bbrz.at), als österreichweit größter und bestvernetzter Trainings- und Schulungsanbieter für Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen, verbessert mit neuer CRM-Lösung seinen internen und externen Workflow

Das Berufliche Bildungs- und Rehabilitationszentrum BBRZ begleitet österreichweit Menschen, die aufgrund einer Erkrankung oder eines Unfalls ihren Beruf nicht mehr ausüben können, zurück in die Arbeitswelt. Kernaufgaben des BBRZ in diesem Zusammenhang sind die potenzialorientierte Neuorientierung, die berufliche Um- bzw. Aufschulung und schließlich die erfolgreiche (Re-)Integration von Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen in die Arbeitswelt. Mehr als 7.000 Betroffene nehmen jährlich in ganz Österreich die Leistungsangebote des BBRZ wahr. Neben der Verwaltung und Steuerung dieser großen Anzahl an TeilnehmerInnen haben die über 700 MitarbeiterInnen des BBRZ an mehr als zwölf verschiedenen Standorten auch eine Fülle von einzelnen Kursen, Trainings und Ausbildungsangeboten sowie dementsprechenden Stundenplänen zu koordinieren. Abgesehen von der umfassenden Kommunikation inklusive regelmäßigen Berichtslegung an die Kostenträger der einzelnen Angebote ist auch eine große Datenbank an Firmenkontakten zu administrieren.

Um bei dieser ständig wachsenden Menge an Daten den Überblick zu bewahren, eine österreichweite Vernetzung intern und extern zu unterstützen und zudem einen Datenschutz sensiblen Informationstransfer zu gewährleisten, suchte das BBRZ nach einer neuen Lösung für ihre Verwaltung.

Mit der neuen „iRIS“-Datenbank auf Basis von Microsoft Dynamics CRM 2011, SharePoint Server 2010, SQL Server 2008 und Microsoft Office 2003 und 2010 steht den MitarbeiterInnen nun ein tolles neues Tool zur Verfügung.

Welche Vorteile bringt iRIS?

Das Kernstück von iRIS ist die Ablöse des physischen TeilnehmerInnen-Akts. Statt des Papieraktes, der derzeit noch manchmal sogar in doppelter Ausführung angelegt wird, werden in iRIS alle Informationen und Daten in einem Objekt gesammelt – im elektronischen TeilnehmerInnen-Akt. Darüber hinaus umfasst iRIS eine integrierte Abrechnungseingabe sowie eine TeilnehmerInnen-Datenbank mit umfassenden Auswertungsmöglichkeiten. Ein weiterer Vorteil ist die Office-Integration, die eine schnelle und simple Downloadmöglichkeiten in Excel, Word, PDF etc. bietet, sowie die Outlook-Integration, mit der iRIS eine verbesserte Kommunikationsmöglichkeit zwischen den verschiedenen Bereichen anbietet. Mit iRIS wird ein System zur Erfassung aller TeilnehmerInnen des BBRZ geschaffen, wodurch der Aufwand für selbstgestrickte Insellösungen entfallen kann. Darüber hinaus werden datenschutzrechtlich sensible Daten besonders geschützt und nur für bestimmte Rollen und bestimmte Zeit zugänglich gemacht.

Das reduziert Wartungs- und Anpassungskosten und spart vor allem Zeit im Arbeitsalltag, welche die BBRZ-MitarbeiterInnen für ihre Kernkompetenz nutzen können: die Beratung und Betreuung ihrer KundInnen.

AUSGANGSSITUATION

Insellösungen statt Netzwerk:
Aufwendige Wartung und ineffiziente Bedienung

„Wir arbeiten mit einem riesigen Grundstock an Daten zu TeilnehmerInnen, Kursen und Firmen. Ständig kommen neue Menschen und neue Projekte dazu, oder die Rahmenbedingungen ändern sich“, sagt Michael Schlager, Produktmanager für Fachsysteme des BBRZ. Das hat einen großen Datenverwaltungsaufwand zur Folge, den

die MitarbeiterInnen bislang mit Hilfe eines älteren Hostsystems und einer Reihe von regionalen Individuallösungen bewältigen mussten.

„Es gab unzählige kleine Software-Programme, zum Teil von den MitarbeiterInnen selbst geschrieben, die wir als zentraler IT-Dienstleister nicht gekannt haben und gar nicht mehr in den Griff bekommen konnten. Diese Insellösungen zu warten, war entweder gar nicht möglich, oder mit einem großen Zeit- und Kostenaufwand verbunden. Auch die Einschulung neuer MitarbeiterInnen auf diese Lösungen war äußerst aufwendig“, erzählt Schlager. Für das BBRZ war es höchste Zeit, die heterogene Systemlandschaft zu reduzieren.

LÖSUNG

Microsoft Dynamics CRM 2011 verschafft Überblick; der SharePoint Server 2010 unterstützt in seiner Funktion als Dokumentenmanagement-System eine bestmögliche Daten-Vernetzung.

Michael Schlager suchte nach einer einheitlichen Lösung, ohne auf die Flexibilität einzelner Subsysteme verzichten zu müssen. „Wir waren nicht auf der Suche nach DER EINEN großen Softwarelösung für alle Unternehmensbereiche oder Problemstellungen, sondern in erster Linie nach einer einheitlichen Technologieplattform. Gleichzeitig sollte das System anpassungsfähig bleiben, sodass bei kleinen Veränderungen oder neuen Projekten nicht das Rad immer wieder neu erfunden werden muss.“ Mit diesem Anforderungsprofil sah sich 2009 Josef Furlinger von Microsoft Certified Partner smartpoint IT consulting GmbH konfrontiert. Für ihn war schnell klar, dass der Einsatz von Microsoft Dynamics CRM 2011 den Wunsch nach einer verbesserten Verwaltung der wachsenden Datenmengen am besten erfüllen würde. Mit SharePoint Server 2010, SQL Server 2008 und Office 2003 & 2010 schnürte er zudem ein Paket, das alle wichtigen Grundele-

mente für die Kundendatenverwaltung mitbringt, ohne auf die nötige Anpassungsfähigkeit zu verzichten. „Damit stellen wir dem Kunden eine flexibel erweiterbare Fachanwendung zur Verfügung, welche die Kerngeschäftsprozesse der Beruflichen Rehabilitation optimal unterstützt und auch auf Dauer den Veränderungen gerecht wird“, sagt Furlinger.

Binnen kürzester Zeit konnten die Kernfunktionalitäten von ersten Testern geprüft werden – für die BBRZ GRUPPE ein wichtiger Schritt, wie Michael Schlager vom IT-Zentraldienst erklärt: „Anders als im Vorprojekt eines anderen Anbieters, wo sich nach sehr langer Entwicklungsphase herausstellte, dass die individuellen Anforderungen durch die Lösung nicht abgedeckt werden konnten, können wir nun eine stringente Projektabwicklung gewährleisten.“ In kurz aufeinander folgenden Workshops wurden die neuen Anwendungen und individuell programmierten Erweiterungen vorgestellt und geprüft. „Damit haben wir die BenutzerInnen von Anfang an eingebunden und Schritt für Schritt die neuen Funktionalitäten evaluiert und verbessert“, sagt Josef Furlinger von smartpoint. „Mittlerweile ist die Lösung in der Testphase und kann schon zu Beginn des Jahres 2012 die Altsysteme ablösen. Weil die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem neuen System mitgewachsen sind, wird die Umstellungsphase rasch und problemlos verlaufen.“

NUTZEN

„Rehabilitation“ im Umgang mit Kundendaten: Das individuell geschnürte Microsoft-Paket befreit von aufwendigen Strukturen

Rund 700 MitarbeiterInnen werden das neue System ab 2012 nutzen. Nicht nur dank der Einbindung der späteren NutzerInnen in die einzelnen Entwicklungsschritte wird den MitarbeiterInnen die Umstellung auf die

neue Lösung erleichtert. Die Bedienung ist besonders nutzerfreundlich, wie Michael Schlager vom BBRZ beschreibt: „Anstatt eines heterogenen Systems haben wir nun eine Plattform, die Synergieeffekte schafft. Neue MitarbeiterInnen können auf dieses System rasch eingeschult werden. Es ist eine Lösung aus einem Guss.“ Auch für seine Abteilung, den BBRZ-zentralen IT-Dienstleister, bedeutet die Umstellung einen großen Vorteil in der Administration: „Wir reduzieren die Wartungskosten um bis zu 60 Prozent, da wir nun nicht mehr mit vielen unterschiedlichen alten und zum Teil unbekannten Programmen konfrontiert werden.“

Eine berufliche Rehabilitationsmaßnahme zu organisieren und abzuwickeln, läuft zwar immer wieder ähnlich ab. Trotzdem gibt es immer wieder kleine Veränderungen (wie z. B. Änderungen in der Kursfinanzierung u. ä.), die sich als neu zu erhebende Faktoren in der Datenmatrix wiederfinden müssen. Dafür müssen die Anwendungen

stetig angepasst werden. „Die Flexibilität des Microsoft-Packages erspart uns bei Anpassungen des Systems Entwicklungszeiten und -kosten um bis zu 90 Prozent“, beschreibt Schlager. Diese Anpassungsfähigkeit kommt dem Team bereits in der Projektabwicklung zu Gute. „Da das Basissystem schon sehr viel an Kernfunktionalitäten rund um das Kontaktmanagement mitbringt, und für unsere individuellen Bedürfnisse wie in einem Baukastensystem kleine Plugins programmiert werden können, sind die Entwicklungsschritte sehr kurz. Damit haben wir von Workshop zu Workshop wieder die Möglichkeit zu testen, zu evaluieren und uns einen Überblick zu verschaffen, wo für die tägliche Anwendung noch individuelle Bedürfnisse abgedeckt werden müssen“, sagt der Produktmanager für Fach-

systeme des BBRZ.

Damit wird den MitarbeiterInnen eine Lösung zur Verfügung gestellt, mit der sie alle relevanten Daten von KlientInnen, AuftraggeberInnen und eigenen Leistungsangeboten im Blick behalten, bearbeiten und verwalten können. „Das optimiert die Geschäftsprozesse um 30 bis 49 Prozent“, sagt Michael Schlager. Somit ist das Customer Relationship Management des größten Bildungs- und Sozialdienstleisters Österreichs grundlegend fit für den täglichen Arbeitseinsatz, und das BBRZ kann die gewonnenen Ressourcen zielgerichtet für die Betreuung ihrer KundInnen einsetzen.



Das iRIS Team

Kontakt BBRZ Gruppe:

Michael Schlager
Produktmanager Fachsysteme
Tel.: +43 732 6922-5738
E-Mail: michael.schlager@bbrz-gruppe.at

Markus Kleinen
Leitung IT
Tel.: +43 732 6922-5209
E-Mail: markus.kleinen@bbrz-gruppe.at

Mag. Roman Pöschl
Geschäftsführung
Tel.: +43 1 74022-1222
E-Mail: roman.poeschl@bbrz.at

Kontakt smartpoint IT consulting GmbH:

Josef Furlinger
Bereichsleiter CRM / Senior Consultant
Tel.: +43 732 770011-86
E-Mail: josef.fuerlinger@smartpoint.at

Michael Pachlatko
Geschäftsführer
Tel.: +43 732 770011-50
E-Mail: michael.pachlatko@smartpoint.at

Weitere Microsoft Kundenreferenzen finden Sie unter: www.microsoft.com/austria/referenzen