

CASE

Zorgwaard

Schritt für Schritt zu mehr
Professionalisierung bei
Zorgwaard



 Live-link your assets and facilities.

ULTIMO

INTRO

ULTIMO SOFTWARE BIETET STRUKTUR UND ÜBERSICHT

ZAHLREICHE TELEFONGESPRÄCHE, E-MAILS UND PERSÖNLICHE ANFRAGEN: BEI EINEM SERVICEDESK KANN ES SEHR HEKTISCH SEIN. DOCH ES GEHT AUCH ANDERS! ZORGWAARD IST DAFÜR EIN GUTES BEISPIEL. MIT DEN SELF-SERVICE-MODULN DER ULTIMO FACILITY-MANAGEMENT-SOFTWARE GEHEN MELDUNGEN UND ANFORDERUNGEN ÜBER DAS SELF-SERVICE-PORTAL EIN. LINDA DAM, PROJEKTMITARBEITER VERWALTUNGSBÜRO UND HARRY DU PREE, MANAGER SERVICES BEI DER PFLEGEEINRICHTUNG, ERZÄHLEN, WARUM SIE SICH FÜR ULTIMO ENTSCHEIDEN HABEN.

OUR SOLUTIONS

Zorgwaard

Mit 1.200 Mitarbeitern und 1.200 Freiwilligen ist Zorgwaard eine große Pflegeeinrichtung in den Niederlanden. Die Mitarbeiter der Einrichtung haben viel Erfahrung im ambulanten und stationären Pflegebereich. Mittlerweile verfügt Zorgwaard über zehn Standorte, an denen die unterschiedlichsten Pflegedienstleistungen angeboten werden, darunter Rehabilitation, Psychogeriatrische und somatische Pflege, Ergotherapie, Logopädie und poliklinische Physiotherapie. Die Einstellung bietet ein ganzheitliches Konzept von Wohnen, Wohlbefinden, Pflege und Dienstleistung. Ihr Bestreben sind Übersichtlichkeit und Nähe.

Zeit zu professionalisieren

Zorgwaard wächst. Dadurch werden auch die unterstützenden Dienste im Unternehmen zunehmend wichtiger. Harry du Pree, Manager Services bei Zorgwaard, fand, dass es an der Zeit war, ein neues Softwarepaket zu implementieren. Das System musste natürlich einige funktionelle Anforderungen erfüllen, aber die Benutzerfreundlichkeit stand an erster Stelle.

Welches System passt zu uns?

Aber welches System passt dann am besten? „Stück für Stück wurde uns klar, das Ultimo das richtige System für uns ist. Vor allem die Fenster sind so benutzerfreundlich.“, erzählt Linda Dam. „Auch preislich schien Ultimo eine gute Wahl zu sein. Mit dem Paket ist sehr viel möglich: Der modulare Aufbau ermöglichte uns, die Applikation schrittweise aufzubauen. Wir konnten also klein anfangen und dann schrittweise mehr in Betrieb nehmen. Der Prozess ist noch nicht abgeschlossen.“ Abschließend nennen Dam und Du Pree, dass sofort ein guter Draht zwischen Ultimo und dem Unternehmen bestand. „Es muss einfach gut harmonieren zwischen uns und dem Lieferanten. Man muss das Gefühl haben einander zu verstehen. Versteht er, was wir wollen, kann er unsere Wünsche gut auf das Produkt projizieren? Das war bei Ultimo der Fall.“

Als letzten Schritt im Auswahlprozess hat Zorgwaard zwei Referenzbesuche abgestattet, um Ultimo in der Praxis zu sehen.



„Ich kann anderen Unternehmen nur zu einer schrittweisen Herangehensweise raten. Gut aufpassen, dass die Benutzerfreundlichkeit für Endanwender gegeben ist und alle Prozesse gut testen bevor diese im Unternehmen ausgerollt werden.“



Zorgwaard hat sich für Ultimo SaaS entschieden, wobei Facility Management in Form eines Abos abgenommen wird. „Wir verfügen über einen veralteten Server, der ausgetauscht werden musste und nicht die benötigte Leistung bieten konnte. Außerdem konnten wir zu dem Zeitpunkt keine großen Investitionen tätigen, da das System nicht in unserem Etat berücksichtigt worden war. Eine kleine monatliche Investition konnten wir uns erlauben“, erzählt Du Pree.

Schrittweise Implementierung

Es ist ausgesprochen wichtig, dass bei der Implementierung gut über die Einrichtung des Systems nachgedacht wird. Das bestätigt auch Linda Dam: „Das Gerüst ist unglaublich wichtig. Man möchte die Struktur einfach direkt gut im System haben.“ Linda Dam hat sich dabei für eine kleine Projektgruppe entschieden: „Das empfehle ich auch jedem anderen Unternehmen. Je kleiner die Gruppe, desto schneller können Sie schalten.“

Der nächste Schritt: schrittweise Einführung Selfservice

„Obwohl wir sorgfältig über die Einrichtung der Prozesse nachgedacht haben, kostet die Inbetriebnahme eines neuen Systems bzw. einer anderen Arbeitsweise immer viel Mühe. Wenn man das System direkt bei allen 1.200 Mitarbeiter einführt, macht man sich selbst angreifbar, wenn etwas schief- oder nicht planmäßig. Darum haben wir uns entschieden, Selfservice schrittweise einzuführen“, erzählt Linda Dam. „Wir haben uns dazu entschlossen, unseren Mitarbeitern eine E-Mail zu schicken, um sie über die Veränderungen zu informieren. In der E-Mail standen auch die persönlichen Anmeldecodes für Ultimo. Außerdem haben wir hin und wieder eine Nachricht im Intranet publiziert. Wir haben von Anfang an klar und deutlich kommuniziert, dass dies die neue Arbeitsweise ist und dass wir von nun an auf diese Art und Weise arbeiten werden.“

Das bedeutete gleichzeitig, dass wir uns definitiv von E-Mails und Telefongesprächen verabschieden haben.“

Ein Schritt in die Zukunft

Das Unternehmen will in noch mehr Bereichen von den Vorteilen von Ultimo profitieren. Geplant ist zum Beispiel, die Prozesse um den Dienstan- und -austritt mit dem Modul Multi-Jobs zu rationalisieren. Die Einrichtung dieser Funktionalität ist noch in vollem Gang. Zorgwaard ist gemeinsam mit dem Ultimo Consultant auf der Suche nach der besten Weise, den Dienstan- und -austritt einzurichten. Hierbei gehören auch die Registrierung von Ausgaben, wie Telefonen, Druckerkarten und Schlüsseln zu den Wünschen für die Zukunft.

Schritt für Schritt zu mehr Professionalisierung

Zorgwaard ist also Schritt für Schritt auf dem Weg, unterstützende Dienste zu professionalisieren. Es wurden bereits Erfolge erzielt. Ultimo hat in vielen Bereichen für Einblick, Übersicht und Kostenverwaltung gesorgt, indem Prozesse rationalisiert wurden. „Der größte Vorteil von Ultimo ist, dass das System so angepasst werden kann, wie es für dich geeignet ist“, erzählt Linda Dam. „Wir haben nicht nur Einblick und Übersicht, wir arbeiten auch effizienter. Wir wissen nun viel besser, was wir alles verwalten und was der jeweilige Status ist. Die Optimierung der Nutzung von Ultimo bleibt ein anhaltender Prozess. Wir machen immer noch Sprünge.“ Linda Dam verabschiedet sich mit einem Tipp für andere Unternehmen: „Ich möchte anderen Unternehmen empfehlen, sich wirklich für eine schrittweise Herangehensweise zu entscheiden, besonders auf Benutzerfreundlichkeit zu achten und die Prozesse gut zu prüfen, bevor sie im Unternehmen eingeführt werden.“





LIVE-LINK YOUR ASSETS AND FACILITIES.

Die Welt bewegt sich in wahnsinniger Geschwindigkeit und somit dreht sich die Welt auch mit großer Geschwindigkeit um all Ihre Objekte und Geräte. Wenn Sie für Maintenance, Facility Management oder IT verantwortlich sind, möchten Sie nichts lieber, als permanent zu erfahren, ob Ihre Anlagen mit diesem Tempo noch schritthalten können. Wenn Ihre Verantwortung darüber hinausgeht, möchten Sie das erst recht! Vielleicht benötigen Ihre Assets mehr Aufmerksamkeit. Nicht nur technisch. Auch finanziell! Ultimo ermöglicht es, dass entscheidende Signale Ihrer Assets übermittelt werden. Sodass Sie diese erkennen und entschlossen handeln können. Sehen Sie genau hin?

sales@ultimo.com | ultimo.com

ULTIMO

BELGIEN

Ultimo Software Solutions bvba
Schaliënhoevedreef 20A
2800 Mechelen
T +32 15 44 41 44

DEUTSCHLAND

Ultimo Software Solutions GmbH
Lohbergstraße 20A
46537 Dinslaken
T +49 2064 82 84 754

Filiale Süd
Marcel-Breuer-Straße 15
80807 München
T +49 2064 82 84 754

GROSSBRITANNIEN

Ultimo Software Solutions Ltd
49 Piccadilly
Manchester M1 2AP
T +44 161 826 93 49

NIEDERLANDE

Ultimo Software Solutions bv
Waterweg 3
8071 RR Nunspeet
T +31 341 42 37 37

2019 Ultimo Software Solutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten.
Ultimo und das Ultimo-Logo sind registrierte Wort- und Bildmarken
der Ultimo Software Solutions Group bv, Niederlande. Andere
verwendete Marken sind (nicht) eingetragene Marken ihrer
jeweiligen gesetzlichen Eigentümer.