



HERAUSFORDERUNG

Carewatch wollte die Qualität der dokumentenbasierten Kundenkommunikation verbessern, den Prozess der Rechnungserstellung rationalisieren und schneller auf Kundenwünsche zu Änderungen von Rechnungsinhalten und -design reagieren. Zudem sollte die Kontrolle über die Dokumentenerstellung intern übernommen und dadurch die Abhängigkeit von einem externen Anbieter beendet werden.

LÖSUNG

Carewatch implementierte gemeinsam mit Macro 4 deren Lösung Columbus für das Customer Communications Management. Columbus erlaubt die Erstellung von Rechnungen in kundenspezifischen Formaten: Layout, Design und Inhalt lassen sich leicht ändern. Columbus erfüllt zudem viele Anforderungen an die Kundenkommunikation wie die Bereitstellung von Geschäftsdokumenten als mobile und online Version. Damit unterstützt Columbus die digitale Transformation des Unternehmens.



Wir haben nach einem einfachen und schnellen Weg gesucht, um unsere Dokumente intern erstellen und bearbeiten zu können. Damit wollten wir Verzögerungen vermeiden, den Kundenservice optimieren, Kosten reduzieren und das Aussehen unserer Rechnungen verbessern. Genau dies ermöglicht uns die Lösung von Macro 4.

Julie Room,
Sales Ledger Manager,
Carewatch



KUNDENKOMMUNIKATION KONTROLLIEREN

Die CSN Care Group, firmierend als Carewatch, ist ein führender, nationaler Anbieter von Pflegedienstleistungen. Sie hilft Menschen, ihre Unabhängigkeit zu bewahren und zu Hause zu leben.

Carewatch leistet in Großbritannien jede Woche über 170.000 Betreuungsstunden mit mehr als 8.000 Betreuern und über 100 eigenen und Franchise-Büros.

Das Unternehmen suchte nach einer Möglichkeit, Qualität und Kontrolle der dokumentenbasierten Kundenkommunikation zu verbessern. Zu den Kunden zählen lokale Behörden und NHS-Trusts ebenso wie Menschen, die privat für ihre Pflegedienstleistungen aufkommen.

BUSINESS BENEFITS

RECHNUNGSDESIGN

SCHNELL ERSTELLT

jetzt in Minuten anstatt in Wochen

HÖHERE SERVICEQUALITÄT

schnellere Bearbeitung von Rechnungsanfragen

GRINGERE KOSTEN FÜR DOKUMENTERSTELLUNG

ohne Bedarf einer 3rd-Party-Unterstützung

PROFESSIONELLES MARKEN-IMAGE

durch modernes Rechnungsdesign

VEREINFACHTER RECHNUNGS-PROZESS

durch weniger Vorlagen

POTENTIAL FÜR INTEGRIERTE KOMMUNIKATION

ein einheitliches System für Druck- und digitale Zustellung

DIE HERAUSFORDERUNG

Bei Carewatch sind Rechnungen eine wichtige Form der Kundenkommunikation. Sie enthalten oft eine detaillierte Aufschlüsselung der Besuche und Zeit, welche die Mitarbeiter für die Betreuung der einzelnen Kunden aufgewendet haben. Alle Rechnungsdaten werden von der Abrechnungs- und Dienstplananwendung generiert, die von den Carewatch-Büros landesweit zur Stunden-Erfassung der Pflegekräfte verwendet wird. Eine Erstellung und Änderung der Rechnungsvorlagen war jedoch sehr problematisch, wie Julie Room, Sales Ledger Manager bei Carewatch, erklärt:

“Wir stellen jährlich rund 63.000 Rechnungen aus. Viele Kunden haben dabei spezifische Anforderungen an die Rechnungsstellung. Einige wünschen keine Angaben, die Rückschlüsse auf die Empfänger von Pflegedienstleistungen zulassen, um Datenschutzverpflichtungen zu erfüllen. Andere Änderungen wie z. B. neue Firmenadressen oder ein neues Branding kommen durch uns. Diese Anpassungen waren mühsam, weil wir sie nicht selbst vornehmen konnten. Jede Änderung erforderte technische Entwicklungsarbeit, die von dem Unternehmen durchgeführt wurde, das unsere Dienstplansoftware unterstützt.”

Die Anpassung der Rechnungsvorlagen an neue Kundenanforderungen war ein langwieriger Prozess. Bei jeder Änderung musste Carewatch seine Anforderungen per E-Mail an den Anbieter der Dienstplansoftware senden und warten, bis die Arbeit abgeschlossen war. Außerdem fielen für jede Änderung Kosten an.

“Oft waren mehrere Anrufe bei der Firma für Dienstplansoftware erforderlich, um unsere Anforderungen zu erläutern, da es zu Missverständnissen kam”, so Julie Room. “Verzögerungen, die sich über Tage oder manchmal Wochen hinzogen, verlangsamt die Rechnungsstellung. Und natürlich ist unser Geschäft so wichtig für das Wohlergehen der Menschen, dass wir sofort mit der Erbringung von Pflegedienstleistungen beginnen müssen, auch wenn die neue Rechnungsvorlage noch nicht fertig ist.”



“

Wir stellen jährlich rund 63.000 Rechnungen aus. Viele Kunden haben dabei spezifische Anforderungen an die Rechnungsstellung. Andere Änderungen wie z. B. neue Firmenadressen oder ein neues Branding kommen durch uns. All diese Anpassungen waren mühsam, weil wir sie nicht selbst vornehmen konnten.

Julie Room,
Sales Ledger Manager,
Carewatch

”



DIE LÖSUNG

Nach der eingehenden Bewertung aller Anbieter fiel die Entscheidung auf die Dokumentenerstellungssoftware Columbus DoXite von Macro 4, Teil der Columbus-Suite für Enterprise Information Management. Columbus DoXite vereinfacht den Prozess der Rechnungslegung und wurde speziell entwickelt, um Unternehmen bei der einfachen Erstellung von maßgeschneiderten Dokumenten in großem Umfang und in einer Vielzahl von elektronischen und gedruckten Formaten zu unterstützen, ohne dass dafür Programmierkenntnisse erforderlich sind.

Carewatch zog auch andere Lösungen in Betracht. Diese konnten zwar den unmittelbaren Bedarf der Rechnungsstellung abdecken, Macro 4 bot mit der Columbus Suite jedoch einen breiteren Anwendungsbereich. Columbus ermöglicht Unternehmen, problemlos von papierbasierter auf digitale Kommunikation umzusteigen und jegliche Geschäftsvorfälle wie Kundenkorrespondenz, Gehaltsabrechnungen und Finanzberichte zu verarbeiten.



“Wir sahen, dass die Columbus-Software von Macro 4 das Potenzial hat, uns auch in anderen Bereichen zu helfen, z. B. bei der Bereitstellung einer Reihe von Geschäftsdokumenten über das Internet und auf mobilen Geräten. Es war sinnvoll, sich für einen zuverlässigen Technologiepartner zu entscheiden, der uns dabei helfen kann, sowohl die gedruckte als auch die digitale Kommunikation auf eine vollständig integrierte Art und Weise zu verbessern, anstatt auf eine punktuelle Lösung zu setzen“, sagt Paul Clutten, IT Director bei Carewatch.

Paul Clutten erinnerte sich auch an Macro 4 als sehr zuverlässigen IT-Dienstleister für ein Unternehmen, für das er früher gearbeitet hatte. Dieses Unternehmen verwendete die Columbus-Suite von Macro 4 für die elektronische Rechnungsstellung und das System lief so reibungslos, dass das IT-Team keinen technischen Support benötigte. “Meiner Meinung nach war es wirklich positiv, dass wir uns nie wieder an Macro 4 wenden mussten; einmal installiert, tat Columbus einfach, was es tun sollte. Das hat mich sehr beeindruckt“, so Paul Clutten.

Columbus DoXite wurde bei Carewatch nach einem erfolgreichen Proof of Concept in Betrieb genommen. Nach einer dreitägigen Vor-Ort-Schulung durch Macro 4 war Carewatch in der Lage, die Dokumentenerstellung zu übernehmen, die zuvor von dem Anbieter der Dienstplansoftware durchgeführt wurde. Jetzt fließen die von der Carewatch-Anwendung für Abrechnung und Dienstplan generierten rechnungsbezogenen Daten automatisch in Columbus DoXite ein, das auf einer Reihe von Vorlagen, die von Carewatch-Mitarbeitern entworfen und gepflegt werden, Dokumente im Endformat erstellt.

“

Es war sinnvoll, sich für einen zuverlässigen Technologiepartner zu entscheiden, der uns dabei helfen kann, sowohl die gedruckte als auch die digitale Kommunikation auf eine vollständig integrierte Art und Weise zu verbessern, anstatt auf eine punktuelle Lösung zu setzen.

Paul Clutten,
IT Director, Carewatch

”



DER NUTZEN

Julie Room kommentiert den Erfolg des Projekts: "Wir wollten eine schnelle und einfache Möglichkeit, unsere Dokumente intern zu erstellen und zu ändern, um Verzögerungen zu vermeiden, den Service für unsere Kunden zu verbessern, die Kosten zu senken und das Erscheinungsbild unserer Rechnungen zu verbessern, und genau das können wir mit der Lösung von Macro 4 erreichen."

Mit Columbus DoXite hat Carewatch nun die vollständige Kontrolle über das Dokumentendesign und kann anhand von Geschäftsregeln auswählen, welche Informationen aus dem Abrechnungs- und Dienstplansystem in den Rechnungen enthalten sein sollen.

Carewatch-Benutzer können ihre eigenen Dokumentenvorlagen leicht entwerfen, dynamisch grafische Inhalte hinzufügen und die Nachricht, das Aussehen und das Dokumentenformat an den jeweiligen Empfänger anpassen. Da keine technischen Entwicklungskenntnisse mehr erforderlich sind, kann der gesamte Prozess intern abgewickelt werden, wodurch die Kosten und Verzögerungen, die früher entstanden sind, entfallen.

Ola Adewale, Datenanalytiker bei Carewatch, der bei der Verwaltung der Rechnungsvorlagen hilft, sagt: "Columbus DoXite ist sehr einfach zu bedienen, sodass wir unsere Dokumente schnell aktualisieren und verbessern können. Gemeinsame Elemente wie Logos werden nur an einer Stelle geändert und dann automatisch auf alle betroffenen Dokumenttypen angewendet. Das spart zusätzlich Zeit. Jetzt können wir Änderungen in wenigen Minuten statt in mehreren Wochen vornehmen. Benötigt ein Kunde zusätzliche Informationen auf seiner Rechnung oder möchte etwas anders dargestellt haben, um sie besser oder einfacher verständlich zu machen, ist das jetzt problemlos machbar und wäre früher viel aufwändiger gewesen."

Die Einfachheit und Flexibilität, die Columbus DoXite bei der Änderung von Dokumenteninhalten bietet, hat es Carewatch ermöglicht, die Gesamtzahl der verwendeten Vorlagen von etwa 40 auf ein Dutzend zu reduzieren, was den Rechnungsstellungsprozess weiter vereinfacht.

Paul Clutten blickt in die Zukunft: "Neben der Zeit- und Kostenersparnis wird Columbus DoXite uns dabei helfen, ein starkes Markenimage aufrechtzuerhalten, indem wir hochprofessionelle Druckdokumente erstellen. Die zusätzlichen Funktionen der Columbus-Suite für die digitale Zustellung bieten uns außerdem eine Vielzahl von Optionen, mit denen wir unsere mobile und web-basierte Kommunikation in Zukunft verbessern können."



DER NÄCHSTE SCHRITT

Erfahren Sie, wie andere Unternehmen die Lösungen von Macro 4 nutzen, um ihre Organisation zu transformieren <https://www.macro4.de/informationmaterial> oder kontaktieren Sie uns direkt.

www.macro4.com

Tel.: +49 89 6100970

E-Mail: market.de@macro4.com

Treten Sie mit uns in Verbindung.



Bitte kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren:

USA Tel.: +1 973 526 3900 E-Mail: market.usa@macro4.com
 Europa Tel.: +49 89 6100970 E-Mail: market.de@macro4.com

Trademarks and registered trademarks: www.macro4.com/trademarks

© Copyright 2021 All Rights Reserved. Macro 4 Limited – a division of UNICOM Global