

Mehr Effizienz und Erfolg bei der Arbeitsvermittlung – mit Act!



act!

Als eine gemeinnützige Arbeitsvermittlungsagentur in den USA nach einem Weg suchte, eine große Menge von Informationen – darunter streng vertrauliche Klienten Daten – sicher und effizient zu verwalten, fiel ihre Wahl auf Act! – die richtige Lösung für mehr Produktivität und zuverlässigen Datenschutz.



Morningside

Die im US-Bundestaat Washington ansässige Arbeitsvermittlungsagentur Morningside steht seit mehr als 50 Jahren Personen mit Behinderungen mit Rat und Tat zur Seite. Auf Basis detaillierter persönlicher Informationen versuchen die Mitarbeiter der Non-Profit-Organisation, die ideale Anstellung für ihre Klienten zu finden.

Dazu verwendeten sie jedoch bis vor einiger Zeit ein papiergestütztes System. Fallspezifische Notizen und Kontaktdaten von Unternehmen waren nur beschränkt zugänglich. So mussten die Außendienstmitarbeiter ständig zu einem der vier Büros von Morningside fahren, um die nötigen Informationen zu erhalten. Dies war natürlich eine große Belastung für die Organisation – diese Zeit hätte man besser mit den Klienten verbringen können.

Da die Agentur mit öffentlichen Geldern finanziert wird, sind präzise und detaillierte Aufzeichnungen von größter Bedeutung. Nur so kann sichergestellt werden, dass die geleistete Arbeit korrekt in Rechnung gestellt wird.

Dies bereitete Jim Larson, dem Geschäftsführer von Morningside, in der Vergangenheit große Probleme.

„Jeder Klient hat individuelle Anforderungen, wenn es um die Aufzeichnung und Abrechnung geht. Das bedeutete, dass wir oft Seiten über Seiten fallspezifischer Notizen und Stundenzettel durchgehen mussten, um die fakturierbare Zeit für jede Person zu ermitteln. Die Programmleiter verbrachten jeden Monat oft eine ganze Woche mit der Rechnungserstellung und angesichts der Fülle an zu verarbeitenden Daten waren Fehler unvermeidbar.“

Als zwei Teammitglieder das Softwarepaket Act! vorschlugen, das die Situation wesentlich verbessern sollte, trat Morningside mit einem Act! Certified Consultant in Kontakt. Im Rahmen eines Infotreffens konnten Larson und sein Team Act! live in Aktion sehen.

„Act! stellt uns die benötigten Informationen **schnell und präzise zur Verfügung**, sodass wir unseren Klienten mehr Zeit und Aufmerksamkeit widmen können. In den acht Jahren, in denen wir Act! nutzen, wurde die Software **laufend weiterentwickelt**. Wir wissen daher, dass sie auch in Zukunft mit unseren Bedürfnissen Schritt halten wird, wenn wir wachsen und uns weiterentwickeln.“

Jim Larson

Geschäftsführer von Morningside

Morningside war sofort überzeugt, dass Act! die bisherigen Probleme mit fehlerhaften Daten und schwer zugänglichen Informationen lösen würde – und das in einem einzigen benutzerfreundlichen Paket.

Anpassbar, aktuell und vertraulich

Da Morningside mit vertraulichen Informationen wie Krankengeschichten von Klienten arbeitet, musste die CRM-Software unbedingt ein hohes Maß an Datenschutz gewährleisten. In Act! lassen sich Menüs und Registerkarten für Informationen erstellen, die nur bestimmten Personen zugänglich sein sollen. Also war es kein Problem, vertrauliche Daten in die Software aufzunehmen.

In der Vergangenheit fiel es den Mitarbeitern von Morningside mit ihrem papiergestützten System oft schwer, auf Auskunftsanfragen von Behörden oder Interessensvertretern zu reagieren. **Dank des Berichterstattungssystems von Act! können sie nun jede Art von Anfrage beantworten** – auch wenn sie noch so spezifisch ist. Dazu wird einfach ein benutzerdefiniertes Pull-down-Menü erstellt, welches die erforderlichen Informationen enthält.

Die Vorteile von Act! beschränken sich jedoch nicht nur auf die bessere Kontrolle von Daten. **Auch die Produktivität wurde bedeutend gesteigert**: Die monatliche Rechnungserstellung, die früher eine ganze Woche in Anspruch nahm, dauert jetzt nicht einmal eine Stunde!

Die Außendienstmitarbeiter können mit Hilfe von Act! außerdem die mit jedem Klienten verbrachte Zeit genau protokollieren. So werden **die neuesten Informationen schnell und einfach in die Rechnung übertragen**. Ungenaue Rechnungen gehören der Vergangenheit an!

Unterstützung für Klienten und Mitarbeiter

Vor dem Wechsel zu Act! mussten die Teammitglieder in überfüllten Aktenschränken nach Informationen zu einem Klienten oder einem Unternehmen suchen, bevor sie überhaupt mit der Suche nach einer geeigneten Arbeitsstelle beginnen konnten. Dieser Prozess war sehr langsam und freie Stellen wurden oft an andere Bewerber vergeben, die schneller waren.

Heute sieht die Situation ganz anders aus: Wenn ein neuer Klient mit Morningside in Kontakt tritt, **können die Mitarbeiter die Informationen zu den möglichen Arbeitsplätzen und der nötigen Unterstützung direkt in die Act! Datenbank eingeben**, um ihre Kontakte durchzugehen und eine geeignete Stelle zu finden.

Und da Act! so flexibel ist, können auch finanzierungstechnische Änderungen ohne weiteres berücksichtigt werden.

„Als in unserem Bundesstaat eine neue gesetzliche Obergrenze für die Anzahl der Stunden festgelegt wurde, die jedem Klienten zustehen, hätte dies eine Menge Probleme verursachen können“, erinnert sich Larson. „Aber wir erstellten einfach eine Art ‚Deckblatt‘ für jeden Klienten in unserer Act! Datenbank, auf dem zu sehen ist, wie viele Stunden Unterstützung er bereits erhalten hat. So wissen wir zuverlässig, dass die Obergrenze nicht überschritten wird.“

Einfache Einrichtung mit sofortigen Resultaten

Bei der Umstellung vom papiergestützten System auf Act! waren die Programmleiter auf einige Unterbrechungen eingestellt. Doch **dank der einfachen (aber dennoch funktionsreichen) Benutzeroberfläche**, konnte sich das ganze Team schnell auf die neue Arbeitsweise umstellen. Dies gilt laut Larson auch, wenn neue Mitarbeiter eingeschult werden müssen:

„Act! ist so benutzerfreundlich, dass neue Teammitglieder bereits nach einer einstündigen Einführung mit einem erfahrenen Kollegen im Außendienst zusammenarbeiten können. Wir bieten zusätzliche Schulungen an, wenn ein Mitarbeiter zum ersten Mal mit einem bestimmten Menü oder einer Registerkarte arbeitet, aber Act! ist so einfach, dass es kaum Erklärungen bedarf.“

Mit einer zuverlässigen zentralisierten Datenbank, in der alle Informationen gespeichert sind, **hilft Morningside mittlerweile jedes Jahr mehr als 700 Menschen mit Behinderungen, einen Weg in die Arbeitswelt zu finden**. Das macht deutlich, dass Act! auch bei individuellen Anforderungen in Sachen Beschäftigung die ideale Lösung ist.

Ergebnisse



Zeitersparnis bei der Rechnungserstellung: **eine Woche monatlich** je Programmleiter.

Morningside kann nun **jedes Jahr mehr als 700 Klienten** Unterstützung bieten, da aktuelle Informationen über ihre Bedürfnisse und mögliche Arbeitgeber in **Sekundenschnelle** abrufbar sind.

Die 68 Außendienstmitarbeiter und Programmleiter haben Zugriff auf eine zentralisierte Datenbank mit Klienten- und Unternehmensdaten. Das **beschleunigt die Evaluierung der Fälle, verbessert die Beschäftigungschancen und verkürzt die Antwortzeiten** im Falle eines Problems.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**
Großbritannien: **0845 268 0220**
USA: **866 873 2006**
Irland: **0766 801 364**
Australien: **39 111 0500**

Schweiz: **043 508 2364**
Belgien: **078 483 840**
Frankreich : **09 75 18 23 09**
Südafrika: **0105 003 672**
Neuseeland: **0800 775 617**

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de

act!