



Evangelische Stiftung  
Neuerkerode

# Wir brauchen Dienstleister, die mit uns die Digitalisierung umsetzen

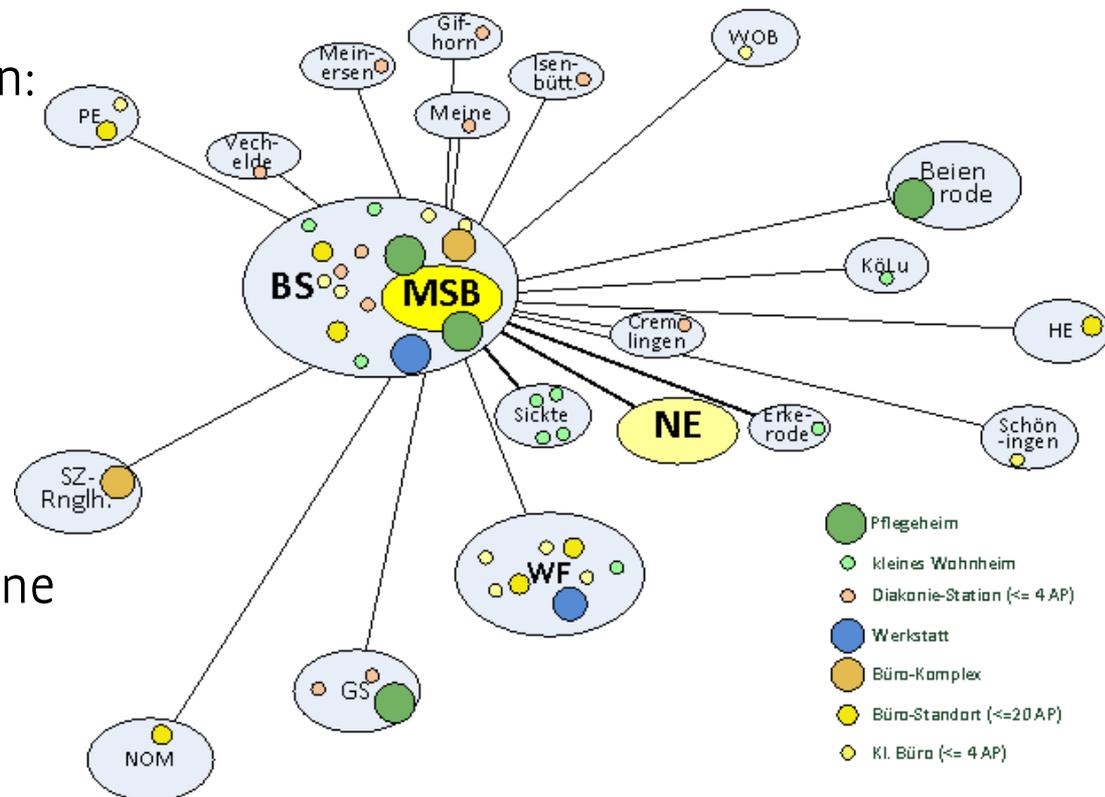
3. Mittelstand trifft Mittelstand 24.4.2018

*Viele Menschen. Viele Ideen.*

## Die Evangelische Stiftung Neuerkerode

3.000 Mitarbeiter in den Feldern:

- Stationäre und ambulante Altenhilfe
- Suchthilfe
- Behindertenhilfe
- Med. Zentrum für erwachsene Behinderte
- Krankenhaus Marienstift
- Arbeit und Qualifizierung





## Was meint „Digitalisierung“?

Transformation analoger Prozesse in digitale Prozesse zur Nutzung, Verarbeitung und Weitergabe von Informationen

- zwischen Mitarbeitern, Abteilungen, ...
- mit Kunden, Angehörigen, Kostenträgern, ...
- mit Partnern, Dienstleistern, Lieferanten, ...



## Warum sollten wir das machen?

- intern: um Prozesse zu vereinfachen, zu beschleunigen und Kosten zu senken.
- extern/Kunden: weil es geht, weil die Technik vorhanden ist, und weil andere es machen werden.
- extern/Partner: weil digitale Kundenprozesse auch digitale Partnerprozesse erfordern, um schnell genug und wirtschaftlich genug zu sein.



## *Und das gilt wirklich auch für uns?*

Übliche Fehleinschätzungen:

- Wir betreuen Menschen! Das kann man nicht digitalisieren!
- Wir sind durch unser spezielles Know-How geschützt!
- Unsere Kunden vertrauen uns und sind uns treu!
- Ist mir wurscht. Meine Auftragsbücher sind voll!



## Digitalisierung erwischt uns alle!

- Uber, das größten Taxiunternehmen, hat keine Autos.
- AliBaba, der größte Versandhandel, hat keine Lager.
- AirBnB, der größte Zimmervermieter, hat keine Wohnungen.
- Facebook, ein großes Medienunternehmen, produziert keine Inhalte.



---

## *Die Portale gewinnen und bestimmen die Spielregeln*

- Geringe Kosten.
- Toll für Kunden – siehe Amazon.
- Mies für Dienstleister und Händler – siehe Amazon.



## Pflegeportale

Beispiele für Portale für sozialwirtschaftliche Dienstleistungen:

- [www.das-pflegeportal.de](http://www.das-pflegeportal.de)
- [www.deutsches-pflegeportal.de](http://www.deutsches-pflegeportal.de)
- [www.pflegeberatung.de](http://www.pflegeberatung.de)
- [www.pflegeinfos-pflegeversicherung.com](http://www.pflegeinfos-pflegeversicherung.com)
- [www.seniorenportal.de](http://www.seniorenportal.de)
- [www.mein-pflegeportal.de](http://www.mein-pflegeportal.de)



## Handwerk- und Dienstleistungsportale

Beispiele für Portale für handwerkliche Dienstleistungen:

- [www.my-hammer.de](http://www.my-hammer.de)
- [www.blauarbeit.de](http://www.blauarbeit.de)
- [www.handwerkerportal.de](http://www.handwerkerportal.de)
- [www.1-handwerker.de](http://www.1-handwerker.de)

## Digitalisierung und Künstliche Intelligenz

Jakob: Alexa, wann kommt Mama?

Alexa: Mama wird um 11:25 kommen.

Woher weiß Alexa das?

- Sie weiß, wer „Mama“ ist;
- Sie weiß, dass Mama den Zug um 09:25 ab Bad Harzburg gebucht hat;
- Sie weiß, dass der Zug 35 Min. Verspätung hat;
- Sie weiß, dass die nächste erreichbare Tram um 11:20 eintreffen wird.





## *Gestern: Was können wir? Was haben wir?*

- „Leider rufen Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten an.“
- „Ich kann ihnen einen Termin in 4 Monaten anbieten.“
- „Entschuldigung, der Kollege hat heute Urlaub. Können Sie Montag nochmal anrufen?“
- „Das ist nicht unser Gewerk“.



## Heute: Was brauchen die? Was wollen die?

- „Wollen Sie sofort zurückgerufen werden oder eine Uhrzeit vereinbaren?“
- Beurteilung von Hautveränderungen innerhalb von 2 Tagen für 15€ durch einen Arzt in England.
- Virtueller Rundgang durchs Pflegeheim mit VR-Brille.
- Vernetzte Angebote für Menschen mit Hilfebedarf in allen Lebenslagen.

## App für Kunden und Angehörige

- Aktuelle Informationen rund um die Betreuung.
- Verbindliche Terminvereinbarung.
- Zugriff auf sämtliche bisherigen Vorgänge.
- Digitale Unterschrift bei Vorgängen, die Autorisierung erfordern.





## Infrastruktur für Digitalisierung

- Flächendeckend WLAN;
- Breitbandverbindung zu allen Standorten;
- Hochverfügbarkeit 7x24;
- Unified Communication (TK-Anlage und IT verbinden);
- Zentrale Datenpools (Datenschutz, Schnittstellenformate);
- Alles leicht und schnell skalierbar;

## Was brauchen wir von unseren Dienstleistern?

Digitale und schnelle Prozesse:

- Auftragserteilung mit Fotos per Smartphone;
- Angebote innerhalb von 24 Stunden;
- Auftragsabwicklung innerhalb von 48 Stunden;
- Auftragsverfolgung mit Statusmeldungen wie bei DHL;
- Online-Zugriff auf ihr Archiv mit allen unseren Vorgängen;
- Elektronische Rechnungen (strukturiert) und Lieferscheine;



*Vielen Dank*

*Viele Menschen. Viele Ideen.*