

ScreenShot

I/2012

Die Kundenzeitschrift der Connex Communication GmbH

Leistungsstarke Verbindung
**Vivendi und Diamant
bilden integriertes
Komplettpaket für
Haus Hall**

Qualität
**Connex zertifiziert
nach ISO 9001:2008**



Vivendi und Diamant bilden integriertes Komplettpaket für Haus Hall

Leistungsstarke Softwarelandschaft sorgt für Zukunftsfähigkeit

Als Barbara Berger im September 2010 aus dem Urlaub an ihren Arbeitsplatz im Haus Hall zurückkehrte, wartete eine Überraschung auf sie: Weil ihre Abteilungsleiterin erkrankt war, wurde sie kurzerhand zur Projektleiterin für die Einführung der Diamant Software im Rahmen einer umfangreichen EDV-Umstellung ernannt. Die soziale Einrichtung mit Sitz in Gescher kümmert sich im westlichen Münsterland mit ihren ambulanten und stationären Plätzen um Menschen mit Behinderungen. Zu den Diensten gehören unter anderem Werkstätten, ein integrativer Kindergarten, eine Förderschule sowie verschiedene Wohnformen. Der Stiftung sind außerdem stationäre Angebote der Altenhilfe angeschlossen. Alles in allem werden von den etwa 1.450 Mitarbeitern rund 2.000 Menschen betreut.

Altes System nicht mehr gewartet

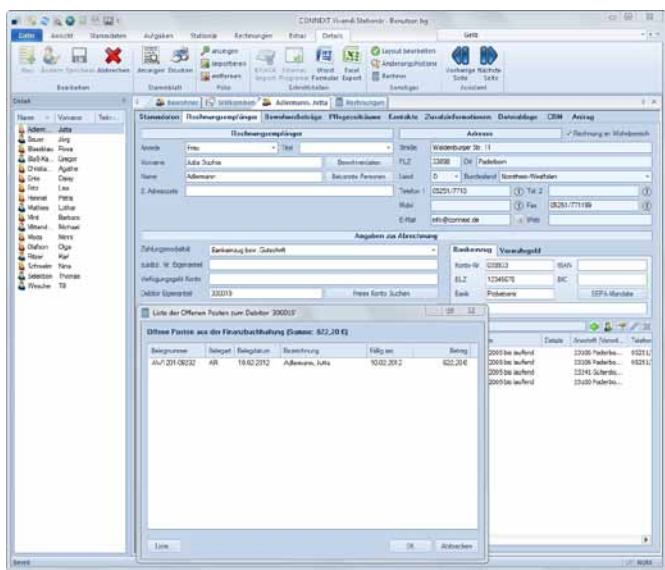
Als der Anbieter der Unternehmenssoftware, die Haus Hall früher im Einsatz hatte, die Weiterentwicklung und Wartung des Systems einstellte, war für die Verantwortlichen in Gescher klar: Wir nutzen die Gelegenheit, und bauen eine moderne, zukunftsfähige Softwarelandschaft für das Betreutenmanagement auf. Fündig wurde die Stiftung mit Vivendi, der marktführenden Software für das Sozial- und Gesundheitswesen von der Firma Connex. Mit den aufeinander abgestimmten Vivendi-Modulen lässt sich eine Lösung aus einem Guss bereitstellen. Sowohl

das Klientenmanagement, die Heimverwaltung und Leistungsabrechnung, das Personalmanagement als auch die Hilfebedarfsplanung und Betreuungsdokumentation laufen unter der einheitlichen Vivendi-Softwareoberfläche. Als nahtlos integrierte Rechnungswesen- und Controlling-Komponente bietet Connex die Diamant Software an. Auch wenn der Schwerpunkt naturgemäß auf dem Betreutenmanagement liegt, habe man das Rechnungswesen selbstverständlich nicht „einfach so mitgekauft“, sondern vorher sorgfältig geprüft, betont Barbara Berger. „Dass wir uns über Schnittstellen keine Gedanken mehr machen mussten, war natürlich schon ein großer Vorteil“, sagt die Mitarbeiterin Finanz- und Rechnungswesen. Aber auch die programmtechnische Qualität und vor allem

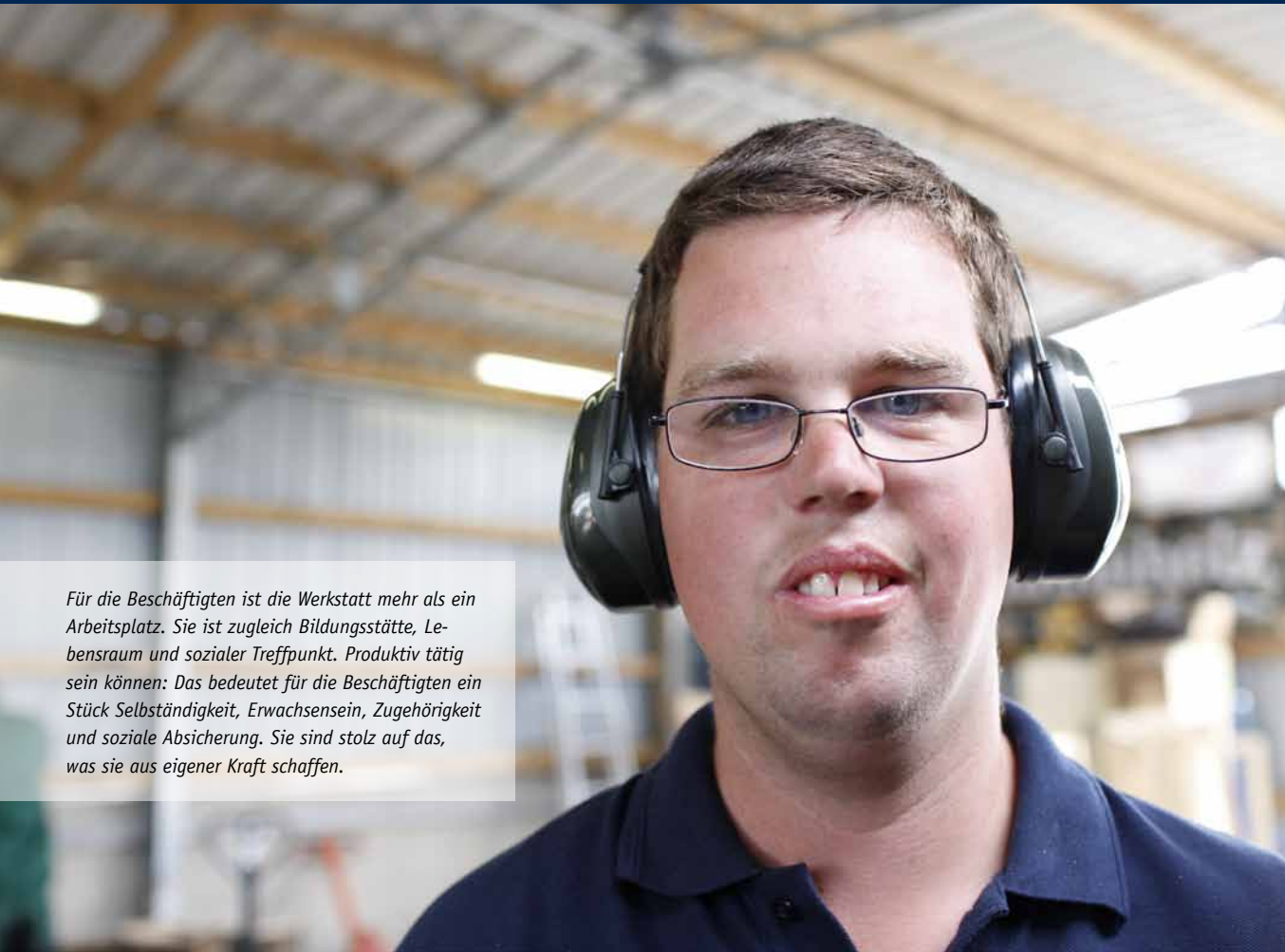
die Zukunftsfähigkeit des Softwarepakets habe überzeugt. „Wir wollten auch im Rechnungswesen ein System, mit dem wir flexibel auf künftige Entwicklungen reagieren können.“

Viele Vorteile bei der täglichen Arbeit

Die bereits vorhandene Integration von Diamant mit Vivendi war dann der ausschlaggebende Grund, warum aus der Überraschung für Barbara Berger keine böse Überraschung wurde. „Die Implementierung lief sehr gut, weil sie von Connex hervorragend begleitet wurde. Wir konnten wie geplant zum Jahresbeginn 2011 in den Echtbetrieb gehen“, so die Teilprojektleiterin für die Diamant-Einführung.



Die nahtlose Integration von Vivendi und Diamant/3 Rechnungswesen ermöglicht einen vollständigen Informationsaustausch in Echtzeit. So sind z.B. die offenen Posten der Buchhaltung auch innerhalb von Vivendi sichtbar.



Für die Beschäftigten ist die Werkstatt mehr als ein Arbeitsplatz. Sie ist zugleich Bildungsstätte, Lebensraum und sozialer Treffpunkt. Produktiv tätig sein können: Das bedeutet für die Beschäftigten ein Stück Selbständigkeit, Erwachsensein, Zugehörigkeit und soziale Absicherung. Sie sind stolz auf das, was sie aus eigener Kraft schaffen.



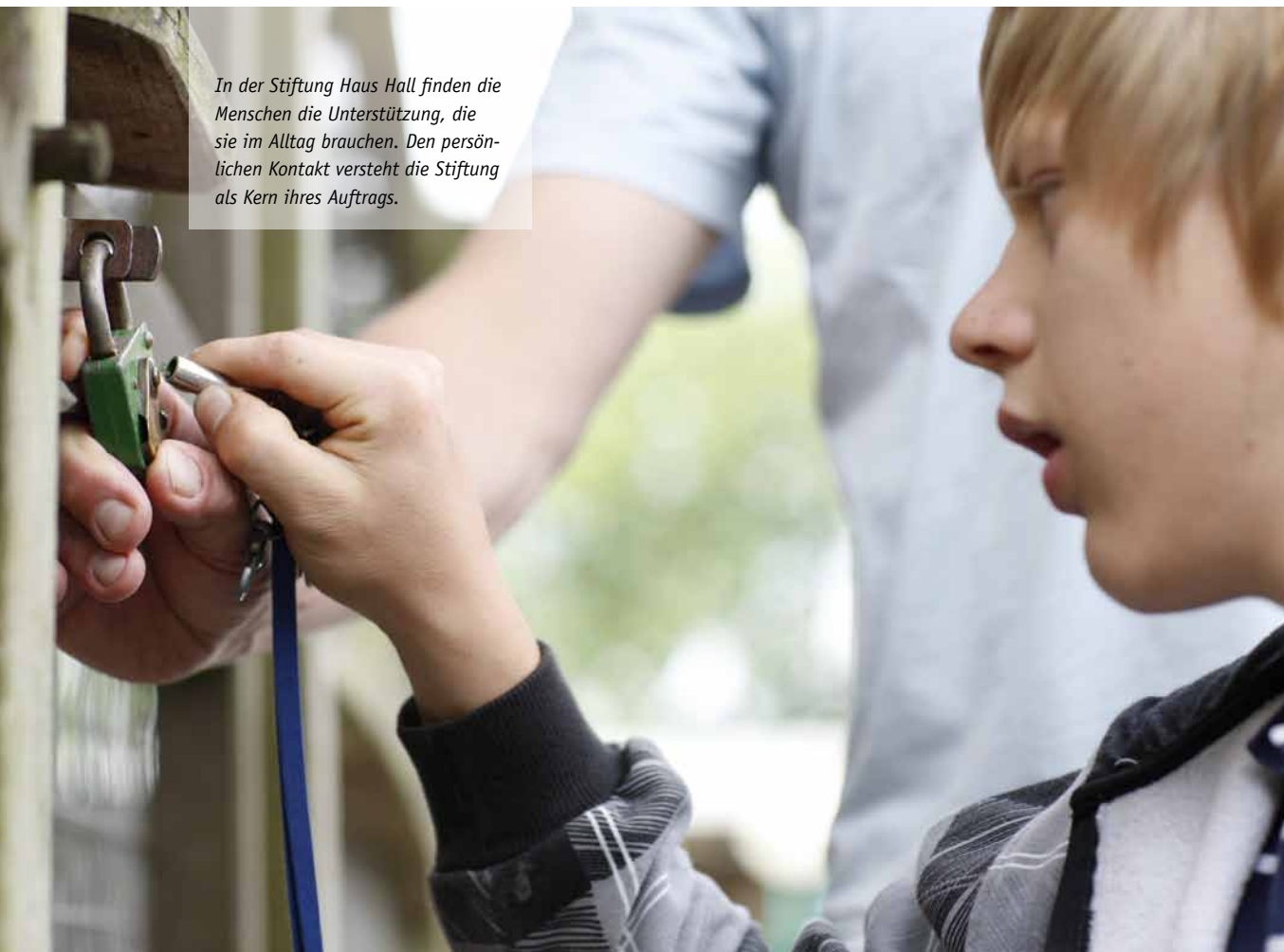
Die Mitarbeiter in der Schreinerei führen sowohl Serienarbeiten als auch individuelle Einzelaufträge aus, wie z.B. das Fräsen von Bauteilen für die Möbelindustrie oder die Herstellung von Transportkisten aus Holz. Der jeweilige Tätigkeitsbereich baut stets auf den individuellen Fähigkeiten und Bedürfnissen auf.

Bei ihrer täglichen Arbeit profitiert sie heute an vielen Stellen von der neuen Software. Sei es durch den automatischen Bankimport, der viel Aufwand spart und ihr mehr Zeit gibt, sich mit wesentlichen Dingen zu beschäftigen. Oder die bi-direktionale Excel-Integration, die ihr nun Nebenrechnungen und Abstimmungen deutlich erleichtert. Oder die höhere Transparenz durch die Möglichkeit, in der Kostenrechnung Projekte zu führen und auszuwerten.

Aber auch vor Veränderungen der Strukturen ist Barbara Berger nicht mehr bange. Bestand die Stiftung früher aus lediglich einem Unternehmen, hat sich das Gefüge in den vergangenen sieben Jahren geändert. So wurden etwa die

Werkstätten in ein eigenes Unternehmen ausgegliedert, ein Altenheim übernommen oder eine Servicegesellschaft gegründet – alle mit unterschiedlichen steuerrechtlichen Aspekten und Rechtslagen. Hatte sich die Abbildung dieser Strukturen vor dem Software-Wechsel als schwierig erwiesen, stellt sie heute kein Problem mehr dar. Jedes Unternehmen lässt sich in Diamant als eigener Mandant mit eigenen rechtlichen Rahmenbedingungen führen. Die zentrale Stammdatenverwaltung sorgt aber dafür, dass die Stammdaten (z.B. Lieferanten) in allen Mandanten identisch sind, und alle mit demselben Kontenrahmen arbeiten. „Derartige Veränderungen sind heutzutage üblich und werden sicher noch zunehmen“, weiß

die Mitarbeiterin Finanz- und Rechnungswesen. „Doch darauf können wir in Zukunft schnell und flexibel reagieren.“ Und Barbara Berger kann so nichts mehr überraschen.



In der Stiftung Haus Hall finden die Menschen die Unterstützung, die sie im Alltag brauchen. Den persönlichen Kontakt versteht die Stiftung als Kern ihres Auftrags.

Im Überblick: Die Stiftung Haus Hall

Gegründet wurde die Bischöfliche Stiftung 1855 in Gescher, einer Kleinstadt im westlichen Münsterland. Heute bietet das soziale Unternehmen rund 2.000 ambulante und stationäre Plätze für Menschen mit Behinderung in Wohnbereichen und Werkstätten, in Frühförder- und Beratungsstellen, in einer integrativen Kindertageseinrichtung und in einer Förderschule für geistige Entwicklung. Darüber hinaus sind der Stiftung stationäre Angebote der Altenhilfe angeschlossen.

Ursprünglich konzentrierten sich sämtliche Aktivitäten auf das abgelegene Stammgelände in Gescher. Seit den 70-er Jahren sucht die Stiftung Haus Hall zunehmend den Weg nach „draußen“ in die Gesellschaft. Außenwohngruppen in der Stadt wurden gegründet, später ganze Werkstätten in Nachbarstädten errichtet. Die Dezentralisierung hat dazu geführt, dass zahlreiche Einrichtungen und Dienste sich auf mittlerweile sieben Städte verteilen – neben Gescher in Ahaus, Bocholt, Coesfeld, Nottuln, Stadtlohn und Velen. Für die Menschen mit Behinderung und ihre Familien bedeutet das eine größere Nähe zu ihrem Wohnort.

Das gilt insbesondere für die ambulanten Dienste, beispielsweise die Frühförderstelle. Dieser Dienst betreut Kinder von der Geburt bis zum Schuleintritt, wenn sie behindert oder entwicklungsverzögert sind. Dafür kommt einmal pro Woche eine Fachkraft in die Familie, führt in der vertrauten Umgebung gezielte Fördermaßnahmen mit dem Kind durch und berät die Eltern in allen Fragen der Kindesentwicklung. Rund 200 Familien nehmen dies in Anspruch.

Stationär stehen 640 Wohnplätze für Menschen mit Behinderung zur Verfügung. Hinzu kommen 120 Plätze in der Altenpflege sowie 20 in der Kurzzeitpflege.

Mit einem Umsatz von 60 Mio. € ist die Stiftung Haus Hall einer der großen Träger der Behindertenhilfe und gleichzeitig ein Wirtschaftspartner für eine große Zahl von Firmen in der Region.

Ein fünfköpfiger ehrenamtlicher Vorstand trifft die großen Entscheidungen von langfristiger Tragweite und überwacht die Geschäftsführung. Die Stiftung ist Mitglied im Caritas-Verband.



Eingesetzte Vivendi-Module:

Vivendi NG Ambulant
Vivendi NG Stationär
Vivendi PD/AUX
Vivendi PEP

Partner-Produkte:

Diamant Rechnungswesen
Sage HR

Kontakt:

Stiftung Haus Hall
Tungerloh-Capellen 4
48712 Gescher
Tel.: 02542 703-0
info@haushall.de
www.haushall.de

Connext zertifiziert nach ISO 9001:2008

Hohe Qualitätsstandards vom TÜV Rheinland bestätigt

Das vom TÜV Rheinland im November 2011 erfolgreich durchgeführte Zertifizierungs-Audit bestätigt die Qualität der Software-Entwicklung und aller übrigen Unternehmensprozesse bei Connext.

Klar strukturierte und dokumentierte Prozesse werden bei Connext seit jeher gelebt und von den Vivendi-Anwendern geschätzt. Weil das Unternehmen wissen wollte, ob die eigenen Ansprüche auch internationalen Gütestandards gerecht werden, hat es sich auf den Weg zur Zertifizierung nach ISO 9001:2008 begeben. Diese Norm beschreibt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem, in dem eine Organisation ihre Fähigkeit darlegt, wie sie Produkte und Dienstleistungen bereitstellt, um den steigenden Anforderungen seiner Kunden gerecht zu werden.

Unter federführendem und engagiertem Einsatz von Alexander Overmann – Qualitätsmanagementbeauftragter bei Connext – konnte der Zertifizierungsprozess zum Jahresende 2011 erfolgreich abgeschlossen werden. Unterstützung erhielt Connext durch Nicolas Allerkamp vom Bielefelder Beratungsunternehmen Allerkamp Consulting, das über jahrelange Erfahrung im Qualitätsmanagement verfügt. „In der Vorbereitung auf die Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001:2008 durfte ich miterleben, wie die einzelnen Normenforderungen individuell umgesetzt wurden. Es entstand ein umfassendes Managementsystem, was von



der konsequenten Kundenorientierung und der lernenden Organisation geprägt ist“, resümiert Allerkamp. Voraussetzung dafür war, dass alle Dienstleistungen und die zugehörigen Unternehmensprozesse genau unter die Lupe genommen wurden: Von der Aufnahme der Kundenanforderungen über das Consulting, die Vertriebsprozesse und die Softwareentwicklung bis hin zur Unterstützung der Vivendi-Anwender bei ihrer täglichen Arbeit durch die Hotline.

Nach einem vom TÜV Rheinland durchgeführten zweitägigen Audit wurde Connext dann nach insgesamt nur sechs Monaten zertifiziert. „Den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems, die umfassende Dokumentation und vollständige Nachweisführung der individuellen Unternehmensprozesse

– das schaffen in der Detailierung und in dem Umfang in so kurzer Zeit nur wenige Unternehmen“, lobt Ulrich Geffers, Lead Auditor beim TÜV Rheinland. Das habe auch an der guten Vorarbeit gelegen: „Während meiner langjährigen Tätigkeit als Auditor für Managementsysteme habe ich es selten erlebt, dass ein Unternehmen zum Zeitpunkt der Erstzertifizierung die Prozesse so transparent dargestellt und die Nachweisführung sichergestellt hat, wie ich es bei Connext nachvollziehen konnte.“ Hilfreich bei der zügigen Umsetzung waren die schon bestehenden Organisationsabläufe, die in hohem Maße bereits den Anforderungen der ISO-Normen entsprachen. Natürlich konnten aber auch Verbesserungsmaßnahmen angestoßen werden. Seit der Zertifizierung ist unter anderem

Die 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements nach ISO 9001:2008

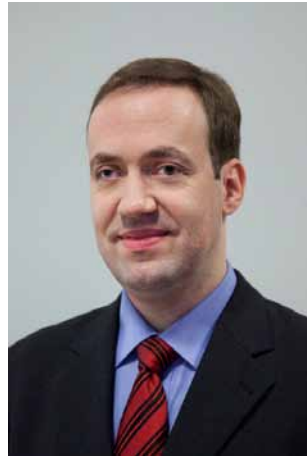
- Kundenorientierung
- Verantwortlichkeit der Führung
- Einbeziehung der beteiligten Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Kontinuierliche Verbesserung
- Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
- Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

das Anforderungsmanagement noch besser strukturiert: Die Erfassung und Bearbeitung der Kundenanforderungen übernimmt nun ein speziell für das jeweilige Vivendi-Modul zuständiger Produktmanager. Darüber hinaus hat Connex seit der Zertifizierung ein festes System zur regelmäßigen Kundenbefragung eingeführt, damit eventuell vorhandene Unzufriedenheiten schnell identifiziert und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden können. So führt der intensive Austausch mit den Kunden unmittelbar zur Umsetzung von Verbesserungen.

Auch die Connex-Mitarbeiter profitieren von dem Qualitätsmanagementsystem.

Overmann: „Alle qualitätssichernden Prozesse wurden in einem allen Mitarbeitern zur Verfügung stehenden Handbuch dokumentiert und mit Verfahrens- und Arbeitsanweisungen beschrieben. Diese Strukturen und Prozesse geben Sicherheit, motivieren und führen zu kontinuierlichen Verbesserungen in allen unternehmerischen Bereichen.“

Sein herzliches Dankeschön gilt allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, die die Vorbereitung und Implementierung des Qualitätsmanagementsystems bei Connex mit ihrem Engagement unterstützt haben und ohne die eine erfolgreiche Zertifizierung nicht möglich gewesen wäre.



Alexander Overmann leitet das Qualitätsmanagement bei Connex.

Datum	Note	Kommentar	Art	Nummer	Kund...	Kunde	Einri...	Beschreibung	IP	Beteilig
24.11.2011	2	Eine persönliche Auskunft/ Beratung war mir lieber gewesen...	Support	345814	17371	Frau S...	Seri...	Verordnungsarten für Datenaustausch	217...	hho / hho / hho
24.11.2011	1	sehr schnell bearbeitet und transparent! Danke!	Support	345698		Frau Fe...	DRK...	Freiheitsbeschränkungen	62...	kr / kr / kr
24.11.2011	1	Danke für die schnelle Info. Ihre Beschreibung war sehr gut, so kont...	Support	345644	16081	Frau A...	Kirch...	Klienten sortiert nach PLZ	217...	cas / cas / cas
24.11.2011	1	Wenn dies umgesetzt wird, erspart es uns sehr viel manuelle Arbeit Dan...	Support	248832	11317	Frau S...	Vere...	Lohnratenliste mit neuem Parameter ...	212...	kb / kb / kb
24.11.2011	1	Sehr freundlich und kompetent geklärt.	Support	347199	17263	Herr Ke...	KKR...	Falsche Berechnung der Überstunde...	88...	suk / suk / suk
23.11.2011	1	Geschwindigkeit: 1 Freundlichkeit: 1 Kompetenz: 1 Vollständigkeit: 1 Pr...	AN	AN92...	17602	Frau Kr...	ASB...	ANS202127	87...	g / g
23.11.2011	1	Prima	Support	349615		Frau T...	Seri...	Belegungsmanagement	89...	hho / hho / hho
23.11.2011	1	Die Hinweise u. Einrichten von Daten im Reportgenerator haben uns se...	Support	349532	16591	Frau N...	Dik...	MDK Bericht	188...	kab / kab / kab
23.11.2011	1	Freundliche und kompetente Beratung!	Support	349439	11254	Frau Z...	Cart...	Sitzungszahl	212...	lj / lj / lj
23.11.2011	1	Es wurde sich um das Problem umgehend u. freundlich gekümmert	Support	348787	17299	Frau S...	GEVI...	Fehler beim Speichern eines Dokume...	89...	hho / rv / hho
22.11.2011	1	Sehr schnelle und freundliche Bearbeitung	Support	349366	16871	Herr Sa...	Chris...	keine Sollstunden	77...	das / das / das
22.11.2011	1	Danke für die schnelle Hilfe.	Support	349363	17005	Frau R...	Haus...	Anlegen von Statistikgruppen	217...	cas / cas / cas
22.11.2011	1	Sofortige Hilfe!!! Ganz toll!!!	Support	349292	17431	Frau H...	JC G...	Feld "Eintrittsdatum" fehlt	87...	sak / sak / sak
22.11.2011	1	Sehr gut	Support	349248	11417	Frau Kr...	diak...	RIP	81...	tas / tas / tas
22.11.2011	2	Lösung wird vertrag	Support	349233	17437	Herr Pe...	Jüda...	Software nicht ausreichend lizenziert	217...	suk / suk / suk
22.11.2011	1	schnelle Antwort	Support	349204	17201	Frau Kx...	Evan...	Ordnerstruktur der Reports verändert	217...	ck / ck / ck
22.11.2011	1	Schnelle Bearbeitung, auf meine Anfrage wurde eingegangen.	Support	349157	11434	Frau M...	Kirch...	Anwender-Symposium/ Newsletter	62...	fk / fk / fk
22.11.2011	1	Sehr gute kompetente Beratung	Support	349042	16574	Herr Ti...	Stiftu...	Hilfsmittelliste ist unvollständig	80...	nas / nas / nas
22.11.2011	1	Geschwindigkeit: 2 Freundlichkeit: 1 Kompetenz: 2 Vollständigkeit: 2 Pr...	AN	AN92...	99999	Frau B...	Klee...	Buchung nicht nachvollziehbar	217...	suk / suk / suk
21.11.2011	2	superschnell, danke	Support	349135	16386	Frau M...	Diak...	Übersicht: Beschreibung der Reports	62...	cas / cas / cas
21.11.2011	1	gut erklärt	Support	349107	17005	Frau W...	Haus...	Mehrere Dokumente per Mail versend...	217...	sak / sak / sak
21.11.2011	1	Super, wie immer...)	Support	349010	17117	Herr H...	Stiftu...	Regelarsatzzeit für zwei Bereiche	93...	cas / cas / cas
21.11.2011	1	Die Dame am Telefon war sehr nett und hat mir schnellstens geholfen. ...	Support	348990		Frau H...	Sozi...	Rechnungen mit negativem Rechnun...	89...	kab / kab / kab
21.11.2011	1	sehr gut	Support	348926	11442	Frau N...	Diak...	Update einspielen	217...	dp / dp / dp
21.11.2011	1	Alles ok.	Support	348864	17271	Frau K...	BHD...	Feiertagszuschlag bei 135 %	217...	mb / mb / mb
19.11.2011	1	Geschwindigkeit: 2 Freundlichkeit: 1 Kompetenz: 1 Vollständigkeit: 1 Pr...	AN	AN92...	17202	Herr Jo...	BWS...	ANS203607	87...	g / g
18.11.2011	2	Sehr schnelle und freundliche Antwort!!! 2 statt 1 nur, da die Umsetzun...	Support	348755	17423	Herr H...	Arbei...	Schriftgröße in Seitenansicht benutzer...	217...	kb / kb / kb
18.11.2011	2		Support	348723	17308	Herr Ko...	AW...	AWO Bremerhaven - Vivendi PEP n...	213...	cl / cl / cl
18.11.2011	1	Barbeitung sehr schnell und freundlich Danke	Support	348676		Frau K...	Diak...	Keine Stunden im Dienstplan / kein U...	91...	das / das / das
18.11.2011	1	schnelle Hilfe	Support	348443	16249	Herr Er...	Evan...	Abrechnung INKO bei Umzug mnerh...	88...	bk / bk / bk
17.11.2011	1	spitze	Support	348581	17575	Herr Wolf	Kath...	Benutzer anlegen	217...	das / das / das
17.11.2011	1	Sehr gut, kompetent und sehr freundlich und verständlich erklärt. ...	Support	348661	17502	Herr Bull	wah...	IK der Kasse	87...	mg / mg / mg
17.11.2011	1	Sehr nette und kompetente Beratung!	Support	348598	17273	Herr G...	Ev...	BAT Dauernachtwachen	195...	suk / suk / suk

Ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung ist die laufende Bewertung der Dienstleistungen durch die Kunden.

Das Sozial- und Gesundheitswesen befindet sich im Umbruch. Soziale Einrichtungen und ihre Träger sehen sich Herausforderungen gegenüber, denen mit alten Konzepten nicht zu begegnen ist. Connex begleitet seine Kunden daher erfolgreich mit innovativen IT-Lösungen auf neuen Wegen.

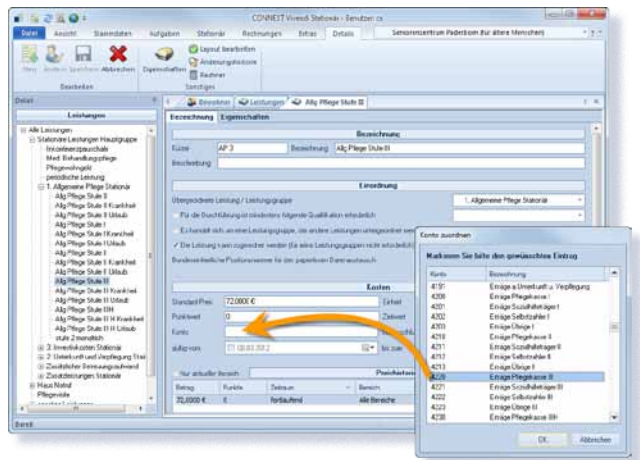
Die vertrauensvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit diesen Kunden ermöglichte in der über 25-jährigen Firmengeschichte ein kontinuierliches Wachstum.

Starke Partnerschaften, u. a. mit Microsoft® und Hewlett-Packard®, ermöglichen die Realisierung auch sehr komplexer Projekte.

Die von Connex entwickelte Software Vivendi zählt zu den marktführenden IT-Systemen. Die ebenso umfangreichen wie aktuellen Applikationen der Vivendi-Produktfamilie decken die Prozesse in ambulanten, stationären und teilstationären Pflege-, Betreuungs- und Beratungseinrichtungen ab.

Neben Entwicklung, Vertrieb und Support der eigenen Software sowie komplementärer Partnerprodukte bilden die IT-Beratung und Systemhaus-Dienstleistungen weitere Kernbereiche der Arbeit des Connex-Teams.

Unsere Netzwerkprofis planen, implementieren, dokumentieren und betreuen lokale und standortübergreifende Netze sowie Cloud Computing Strukturen. Connex übernimmt bei Bedarf gern die Gesamtverantwortung für die IT inklusive des Rechenzentrumsbetriebs.



Vivendi® zählt zu den am häufigsten eingesetzten Lösungen für ambulante, stationäre und teilstationäre Pflege-, Betreuungs- und Beratungseinrichtungen.

Die Softwarefamilie umfasst alle benötigten Bausteine: Klientenmanagement, Pflegemanagement, Touren- und Einsatzplanung, Personalmanagement inklusive Dienstplan und Zeitwirtschaft, Leistungsplanung und -abrechnung, Finanzbuchführung inklusive Konzernbuchhaltung, Kostenrechnung, Anlagenbuchhaltung, Pflege- / Förderplanung und -dokumentation, Statistik / Controlling, Lösungen für Fachdienste und Beratungsstellen sowie für Kindertagesstätten und HPTs. Die Module nutzen eine einheitliche Datenbankbasis.

Anwendungsbeispiel oben:

Mit der Integration von Vivendi und Diamant/3 werden übergreifende Geschäftsprozesse umfassend abgebildet und abgewickelt. Dank der direkten Verbindung mit der Diamant-Datenbank werden z.B. schon vor der Erzeugung und Buchung der Rechnungen die angegebenen Konten und Kostenstellen überprüft. Eine Kontierung mit nicht vorhandenen oder fehlerhaften Konten wird dadurch ausgeschlossen.

Bei der Anlage von Leistungen oder Kostenstellenbereichen in Vivendi® können durch den direkten Aufruf der entsprechenden Pläne aus der Buchhaltung Übertragungsfehler vermieden werden. Zudem wird die automatisierte Stammdatenübergabe unterstützt, da bei jedem Buchungsvorgang in Vivendi® alle neuen oder geänderten Stammdaten sofort mit an die Diamant-Software übergeben werden.

ScreenShot ist die regelmäßig erscheinende Kundenzeitschrift der Connex Communication GmbH.

Bestellungen richten Sie bitte an den Herausgeber:

**Connex GmbH
Balhorne Feld 11
33106 Paderborn**

**Telefon (05251) 771-0 E-Mail: info@connex.de
Telefax (05251) 771-199 <http://www.connex.de>**

Fotos: Peter Hamel

V.i.s.d.P.: Jörg Kesselmeier

Connex® und Vivendi® sind eingetragene Warenzeichen der Connex Communication GmbH, Paderborn.



Gold Independent Software Vendor (ISV)