

Die PVS-MEFA Reiss GmbH übernimmt als zentrale Verrechnungsstelle seit 1985 das Rechnungs- und Mahnwesen für mehrere hundert Ärzte und bietet umfassenden Service rund um die Bereiche Forderungs- und Erstattungsmanagement. Die Kombination von cobra CRM PLUS und cobra Mobile CRM ermöglicht es dem familiengeführten, mittelständischen Unternehmen innovative Strategien in Vertrieb und Service perfekt umzusetzen.

Informationstransparenz und schnelle Reaktionsfähigkeit: Der Schlüssel zu erfolgreicher Kundenbetreuung

Als dienstleistungsorientiertes Unternehmen spielt für PVS-MEFA Reiss GmbH Kundenservice seit jeher eine zentrale Rolle. Mit dem Fortschritt der Technologien im Bereich zentraler Datenbanken, Internet, BlackBerry und iPhone haben sich in den letzten Jahren auch die Ansprüche von Ärzten und Patienten stark verändert. Schnelle Information und Reaktion sind heute wichtige Pfeiler für gute Kundenbetreuung. Die PVS verfügt deshalb – neben der eigenen modernen Abrechnungssoftware – mit cobra über ein professionelles Kundenmanagement-System mit höchster Informationstransparenz und schneller Verfügbarkeit aller relevanten Kundeninformationen.

cobra als Türöffner für Flexibilität und Mobilität

Bereits Anfang 2008 wurde die bis dato bei PVS genutzte Eigenprogrammierung auf Basis von Filemaker durch cobra abgelöst. Für Geschäftsführer Reiss war die Entscheidung für cobra klar: „Unsere zukünftigen Ziele konnten nicht mehr mit der bisherigen Kundenverwaltung abgebildet werden. Dabei ging es uns um viele CRM-Funktionalitäten, die bei cobra bereits im Standard verfügbar, oder mit wenigen Handgriffen realisierbar waren.“ Besonderen Stellenwert für die zukünftige Entwicklung des Unternehmens hatte das Thema Mobilität. Denn nicht nur die beiden Standorte Singen und Köln sollten

perfekt miteinander verzahnt werden – auch der Außendienst in Vertrieb und Service sollte durch mobilen Datenzugriff effizienter gestaltet werden.

Seit Jahren steht auch bei der cobra Softwareentwicklung die mobile Verfügbarkeit von Kundendaten ganz oben auf der Liste der Prioritäten; so stellt der CRM-Hersteller vom Bodensee nicht nur eine, sondern viele Möglichkeiten der mobilen Datennutzung zur Verfügung. Das Portfolio reicht von der Replikation der Daten mit Notebooks und Standorten, dem mobilen Zugriff auf die Daten über Web, iPhone oder BlackBerry bis hin zum nach wie vor aktuellen Zugriff über Terminal-Server. Die Singener PVS GmbH nutzt heute aus dem „mobilen Baukasten“ gleich mehrere Bausteine: sowohl die SQL-Server-Replikation als auch der Terminal-Server-Zugriff sind im Einsatz. cobra Mobile CRM für iPhone und iPad runden das mobile Informationssystem, das perfekt zu den Ideen und Vorstellungen des Mittelständlers passt, ab.

Eine individuell skalierte Lösung – perfekt für die Praxis

Die Basis des cobra CRM-Systems schafft zunächst die optimal organisierte Kundenverwaltung. Dazu gehören neben den reinen Adressdaten auch viele Zusatzinformationen und Details – also alle Angaben, die sich rund um die Adresse zu einem greifbaren Bild des Kunden zusammenfügen. Bei der PVS GmbH bedeutet das z.B. die Verknüpfungen von Kunden untereinander, der genaue Einsatzbereich, die besuchten Seminare oder die vom Kunden abonnierten Newsletter.



„Wenn wir von Mobilität mit cobra reden, dann meinen wir zuverlässige Informationen und schnelle Problem-Lösungen.“

*Michael Reiss, Geschäftsführer
der PVS-MEFA Reiss GmbH*

Überblick

Die PVS-MEFA Reiss GmbH:

Das mittelständische Unternehmen wurde 1985 gegründet und betreut heute rund 750 Ärzte mit mehreren Millionen Patienten im Bereich Rechnungs- und Mahnwesen.

Standorte: Singen und Köln

Mitarbeiter: 40

cobra Einsatzgebiet:

Vertrieb, Service, Management und Marketing

Eingesetzte Lösung:

- cobra CRM PLUS in Verbindung mit
- cobra Mobile CRM

Projektdauer:

8 Tage innerhalb von 3 Monaten vom Projektstart bis zum produktiven Einsatz.

Produktiveinsatz:

pvs mefa >>> reiss

PVS-MEFA Reiss GmbH
Erzbergerstr. 25
78224 Singen
Telefon +49 7731 9901-0
Telefax +49 7731 9901-99
kontakt@pvs-mefa.de
www.pvs-mefa.de



Die PVS-MEFA Reiss GmbH betreut Ihre Kunden über 2 Standorten in Singen und Köln.

Zudem wurde mit cobra eine spezielle Anforderung aus der Praxis realisiert: In cobra, der Haupt-Anwendung für Vertriebs- und Service-Mitarbeiter, werden die relevanten Vertragsdaten der Kunden regelmäßig eingespielt. Auch die dort eingesetzte Abrechnungs-Software mit dem aktuellen Stand ist in cobra einsehbar. Die Schnittstelle zum Verrechnungssystem legt für Team- und Geschäftsleitung offen, wie viele Geschäftsvorfälle mit welcher Abrechnungssumme abgewickelt werden. Warum das alles so wichtig ist? „Sobald ein Kunde ein Problem hat, sind wir durch die zur Verfügung stehende Runduminformation sofort in der Lage, uns mit der Problemlösung zu beschäftigen, anstatt aufwändig nach Informationen zu suchen, wie z.B. dem aktuellen Stand der Software.“ so Michael Reiss.

Vom Interessenten zum Vertriebsprojekt mit Profil

Selbstverständlich ist für das visionäre Unternehmen neben serviceorientierter Kundenbetreuung auch die Gewinnung von Neukunden eine zentrale Aufgabe. Für die Vertriebsmitarbeiter wird jeder Schritt – vom Erstgespräch bis hin zum erfolgreichen Vertragsabschluss – in cobra dokumentiert und jederzeit auswertbar. Die Kontakthistorie gibt Übersicht, wer was und wann mit wem besprochen hat.

Zusätzliche Datenbereiche mit allen versendeten Briefen, Informationsmaterialien und besuchten Veranstaltungen machen das Bild des Interessenten in cobra rund.

Vertriebs- und **Marketingaktionen** werden immer häufiger über cobra Kampagnen organisiert. Das Team weiß die Vorteile zu schätzen, denn alle Aufgaben werden dadurch systematisch im Team verteilt und vom Briefversand bis hin zum Telefonanruf im zeitlichen Ablauf geplant. Damit geht keine Aufgabe und kein Kundenwunsch verloren.

Aber auch das **Berichtswesen** ist bei der Vertriebsarbeit ein echter Trumpf. Michael Reiss, mit einer Schwäche für technische Innovation, kommt ins schwärmen: „Für mich und meine Kollegen im Management sind die umfangreichen Auswertungen ein absolutes Highlight. Dass wir ad hoc Berichte aus allen Bereichen, Vertriebs-Gebieten und vor allem auch verknüpft mit unserem Abrechnungssystem in cobra abrufen können, das muss erst mal ein anderes CRM-System nachmachen!“

Sahnehäubchen für die Vertriebsarbeit: iPhone & iPad

Seit 2010 verfeinern Apples iPad und iPhone die effiziente Vertriebsarbeit des Unterneh-

mens im Außendienst. Per iPhone werden meist Adress- und Vertragsdaten abgerufen. Die Eingabe und Pflege von Informationen und Besuchsberichten sowie die Bearbeitung von Vertriebsprojekten erfolgt über das für die Erfassung komfortablere iPad. Der Clou daran: Alle Informationen werden mit der zentralen Datenbank in Echtzeit ausgetauscht. Es gibt also keine doppelte Datenerfassung. Der Innendienst ist ohne Zeitverzögerung über die Aktivitäten der Mitarbeiter im mobilen Einsatz informiert. Dasselbe gilt übrigens für die Terminplanung: Denn der cobra Terminkalender ist immer auf dem aktuellsten Stand. Egal ob unterwegs oder im Büro.

Voraussetzung für die Verlässlichkeit der Informationen und Termine in cobra ist natürlich die kontinuierliche Pflege. „Unsere Mitarbeiter haben mittlerweile verinnerlicht, dass wir perfekten Service nur mit aktuellster Information und schneller Kommunikation bieten können. Das Beste daran jedoch ist das positive Feedback unserer Kunden, die von unserer Flexibilität im Innen- und Außendienst begeistert sind. Das motiviert und steigert gleichzeitig den Spaßfaktor bei der Arbeit,“ berichtet Geschäftsführer Michael Reiss.