

cobra® Anwenderbericht

FirstMed Services GmbH

Unter der Marke Zahnklinik-Ungarn.de repräsentiert die FirstMed Services GmbH bereits seit 2006 renommierte ungarische Zahnkliniken in Deutschland, Italien und der Schweiz. Sie vermittelt Zahnbehandlungen nach Ungarn und kümmert sich dabei um alle Kundenwünsche – von der Beratung über die Erstellung eines Heil- und Kostenplans bis hin zur kompletten Reiseorganisation. FirstMed verfügt über ein eigenes, ergänzendes Netzwerk von Partnerzahnärzten in Deutschland. Die Mitarbeiter in Stuttgart, Berlin, Zürich sowie Budapest betreuen schon jetzt rund 1.500 Patienten pro Jahr, Tendenz steigend. Durch verschiedene Maßnahmen hat das Unternehmen einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. Ziel ist es, erster Ansprechpartner für eine Zahnbehandlung im Ausland zu sein und durch beste Qualität in der Betreuung ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu generieren. Für einen professionellen Ablauf setzt das Unternehmen auf cobra CRM PLUS.

Im Jahr 2008 entschied sich FirstMed für den Einsatz von cobra CRM PLUS. Statt wie bisher alles über Excel-Listen abzubilden, sollte die Software die komplexen Aufgaben der Mitarbeiter managen. Zunächst begann der Medizintourismus-Experte mit der Adressverwaltung sowie der intensiven Nutzung der Kontakthistorie. In dieser lässt sich schnell nachvollziehen, welcher Mitarbeiter worüber mit welchem Kunden bereits gesprochen hat, welche Informationen diesem bereits vorliegen und was möglicherweise noch fehlt. Auch die medizinischen Befunde werden in der Datenbank abgelegt, da sie für eine umfassende Beratung von großer Bedeutung sind.

Für den Versand von Mailings wird cobra ebenfalls intensiv genutzt. „In wenigen Schritten können wir die entsprechende Zielgruppe herausarbeiten und ihr entweder einen Newsletter oder auch spezifische Informationen zur Reise zukommen lassen, das hilft uns sehr“, weiß Geschäftsführerin Eszter Jopp. Natürlich werden dabei die geltenden Datenschutzbestimmungen eingehalten – auch hier unterstützt cobra die Mitarbeiter durch vordefinierte Felder für Warnhinweise oder Sperrvermerke.

Kampagnen im Mittelpunkt

Doch mit laufender Nutzung kamen weitere Wünsche und Anforderungen. Daher begann der cobra Solution Partner Brehmer Software GmbH gemeinsam mit Frau Jopp, die Datenbank schrittweise so zu überarbeiten, dass das Vorgehen für die Mitarbeiter von FirstMed noch einmal deutlich erleichtert wurde. Da für das Unternehmen die laufenden Prozesse zentral sind, wurde die Ansicht vollständig geändert und das cobra Kampagnenmanagement in den Mittelpunkt gestellt. Mit diesem werden Workflows abgebildet, die die verschiedenen Arbeitsschritte der Patientenbetreuung vorgeben und für die Mitarbeiter dadurch vereinfachen. Ebenso helfen die zahlreichen Vorlagen den Mitarbeitern, schneller und effizienter zu arbeiten. Denn statt nun stets im Blick behalten zu müssen, für welchen Patienten welcher Schritt als nächstes vorgenommen werden muss oder wann welche Informationen verschickt werden sollen, überwacht die Software alles, was getan werden muss, bevor die Abreise nach Ungarn tatsächlich ansteht. „Es kann nichts mehr in Vergessenheit geraten“, schwärmt Eszter Jopp.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

FIRSTMED
SERVICES



„Ein CRM-Projekt besteht nicht nur in der Anlage von Tabellen und Feldern, es muss stattdessen der Kern des Unternehmens, seine Beziehung zum Kunden, gefunden und abgebildet werden.“

Eszter Jopp
Geschäftsführerin
FirstMed Services GmbH

Im Überblick

Unter der Marke Zahnklinik-Ungarn.de repräsentiert FirstMed die renommierten Budapester Zahnkliniken in Deutschland, Italien und der Schweiz. FirstMed kümmert sich dabei um alle Kundenwünsche – von der Beratung über die Erstellung eines Heil- und Kostenplans bis hin zur kompletten Organisation der Reise.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender

- 10

Nutzung

- Umfassende Patientenbetreuung

Betreuer cobra Partner:

bs
BREHMER SOFTWARE



In den Workflows wurden aber nicht nur die Arbeitsschritte festgelegt, auch die zugehörigen Dokumente sind bei jeder Aktivität und ihrer Reaktion direkt hinterlegt. Denn im Zuge der Bearbeitung einer Anfrage müssen bestimmte Dokumente entweder vom Kunden eingereicht oder an diesen verschickt werden. Damit nichts in Vergessenheit gerät, wurden innerhalb der Workflows Checklisten eingerichtet, die sicherstellen, dass alle Dokumente vorliegen, bevor der nächste Schritt erfolgen kann. Des Weiteren lassen sich die für den Patienten oder die Klinik notwendigen Informationen automatisch aus den jeweiligen Kampagnenschritten erstellen und entsprechend versenden. Das manuelle Auswählen des passenden Formulars im Prozess wird dem Anwender somit abgenommen.

Nützliche Schnittstellen

Neben den umfangreichen Informationen in cobra CRM PLUS schaffen Schnittstellen zu weiteren Programmen zusätzlichen Überblick. Zunächst

wurde eine Anbindung an die Kliniksoftware geschaffen, so dass der Bearbeiter in Deutschland auf die Daten in der Klinik im Ausland zugreifen kann. So kann sich der Mitarbeiter umfassend auf Gespräche mit Patienten vorbereiten. Eine weitere Optimierung wurde über eine Schnittstelle zu Typo3 erreicht, die die Adressen aller Personen, die ein Kontaktformular auf der Webseite ausgefüllt haben, direkt nach cobra importiert. „Mit diesem Arbeitsschritt haben wir gute Erfahrungen gemacht“, verrät Eszter Jopp. Denn natürlich werden die Adressen bei Bedarf automatisch dem entsprechenden Workflow zugeordnet

Nicht zuletzt ist es für Patienten wichtig, auch in Ungarn direkt betreut zu werden. Aus diesem Grund übernimmt die Firma FirstMed auf Wunsch zusätzlich die gesamte Reiseplanung für ihre Kunden. Die dafür erforderlichen Listen werden ebenfalls über cobra erstellt und an alle involvierten Stellen weitergeleitet. So wird beispielsweise wöchentlich an die Partner-

Taxiunternehmen eine Liste der Patienten versendet, die einen Flughafen-transfer benötigen. Diese wird mit einem Klick erstellt und beinhaltet alle Informationen von Flugnummer, Airline, Ankunftszeit bis zur Patienteninformation. Das erzeugt ein gutes Gefühl beim Kunden – für die Mitarbeiter von FirstMed ist das das Wichtigste.

Begeisterung beim Kunden

Dank cobra wurde die Arbeit in vielen Bereichen optimiert und effizienter gestaltet. Das Besondere ist, dass cobra nicht als Container für Stammdaten, sondern als Prozess-Managementssystem begriffen wurde. „Dies hebt den Anspruch hervor, den wir an unseren Dienstleister stellen: Ein CRM-Projekt besteht nicht nur in der Anlage von Tabellen und Feldern, es muss stattdessen der Kern des Unternehmens, seine Beziehung zum Kunden, gefunden und abgebildet werden“, resümiert Eszter Jopp.

Unternehmen:

FirstMed Services GmbH
 info@firstmed-services.de
 www.zahnklinik-ungarn.de