

cobra® Anwenderbericht

HITADO GmbH

Die HITADO GmbH wurde 1967 als Anbieter von Labordiagnostika für Krankenhäuser und Labore gegründet und entwickelte sich rasch zu einem deutschlandweit agierenden Hersteller und Lieferanten von Point-of-Care Produkten für Krankenhäuser, niedergelassene Ärzte sowie Reha- und Pflegeeinrichtungen. Heute ist das Unternehmen führender Anbieter patientennaher Sofortdiagnostik mit einem breiten Spektrum von Schnelltests bis zu Systemlösungen für Labormediziner, Ärzte und Apotheker. HITADO bietet hochwertige Leistungen und Services aus einer Hand – inklusive Vermarktung, Installation und Betreuung. Für einen reibungslosen Ablauf setzt man in der Firma auf cobra CRM PLUS in allen Unternehmensbereichen.

Die HITADO GmbH hatte sich zunächst selbstständig über verschiedene CRM-Systeme informiert und sich schließlich für cobra CRM PLUS entschieden, da die Software durch ihre Strukturierung, die Auswertungsmöglichkeiten, die hohe Anpassungsfähigkeit sowie die langjährige Erfahrung des Anbieters besonders hervorstach. Doch schnell stellte sich heraus, dass man die Möglichkeiten nicht vollumfänglich nutzte. Aus diesem Grund wurde der cobra Solution Partner Highway CRM um Hilfe gebeten. Im ersten Schritt wurden die in drei verschiedenen Datenbanken verwalteten Informationen über Interessenten, Kunden und Geräte in eine einzige übertragen. Anschließend wurden alle Mitarbeiter der HITADO GmbH umfassend geschult, um alle Funktionen vollständig kennenzulernen und nutzen zu können. „Viele waren überrascht, was mit cobra alles möglich ist“, erinnert Rainer Willmanns, Geschäftsführer von Highway-CRM.

Die Kontakthistorie als zentrales Element

cobra CRM PLUS wird in erster Linie in Vertrieb, Service und Marketing eingesetzt. Aber auch das Auftrags-, Geräte- und Reklamationsmanagement arbeiten intensiv mit cobra.

„Da alle mit der gleichen Datenbank arbeiten, ist es nun viel leichter, Abläufe reibungslos sicherzustellen“, freut sich Darius Hahn, Qualitätsmanager der Firma.

Für den Vertrieb steht Customer Care im Mittelpunkt. Den Kunden zu betreuen, ist dank cobra nun ein Kinderspiel. In der Kontakthistorie ist genau verzeichnet, welcher Mitarbeiter wann mit dem einzelnen Kontakt hatte, was besprochen wurde und welche Informationen verschickt wurden. So weiß man schnell, woran man anknüpfen kann und findet leichter ins Gespräch mit seinem Gegenüber. Doch auch aktive Kundenakquise wird mittels cobra betrieben, denn die Datensätze aller Interessenten sind sortiert in der Datenbank abgelegt und schnell wiederzufinden. Kunden können so zielgruppengenau angesprochen werden, beispielsweise auch durch personalisierte Mailings. Eine Recherche erlaubt, mit wenigen Klicks genau die Personen zu ermitteln, die sich für ein bestimmtes Angebot des Unternehmens interessieren könnten – das erhöht die Chance auf einen erfolgreichen Abschluss und spart Ressourcen.

Für die Veranstaltungsplanung nutzt das Marketing auch einen Trick, der eng mit der Kontakthistorie verbunden ist.



„cobra erleichtert die Arbeit für alle Abteilungen ungemein und wir sind ausgesprochen froh, dass wir uns so auf die wesentlichen Dinge konzentrieren können, nämlich die ideale Kundenbetreuung.“

Darius Hahn,
Qualitätsmanager
HITADO GmbH

Im Überblick

HITADO ist führender Anbieter patientennaher Sofortdiagnostik mit einem breiten Spektrum von Schnelltests bis zu Systemlösungen für Labormediziner, Ärzte und Apotheker. Das Unternehmen bietet hochwertige Leistungen und Services aus einer Hand – inklusive Vermarktung, Installation und Betreuung.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender: 45

Nutzung

Abteilungsübergreifender Einsatz

Betreuender cobra Partner:





Nachdem mittels Recherche die passende Zielgruppe herausgesucht und angeschrieben wurde, erhalten die Personen automatisch einen Kontakteintrag, der mit einem einfachen Zusatz versehen werden kann. Ein entsprechender Status, z.B. „Nimmt teil“, oder „Kann nicht“, wird in einem weiteren Feld ergänzt – darüber kann später verlässlich ermittelt werden, wer teilnimmt und wer sich bisher nicht zurückgemeldet hat. So können gezielt Erinnerungen verschickt und Eintrittslisten erstellt werden. Auch Erfolgsauswertungen der Veranstaltungen können somit spielend leicht vorgenommen werden.

Alle Geräte fest im Blick

Das Besondere ist allerdings die Gerätedatenbank. Denn in Zusatztabelle wurden nicht nur sämtliche Geräte der Firma HITADO angelegt, sondern es ist auch der aktuelle Standort abrufbar. Das bedeutet, auf einen Blick ist für alle Mitarbeiter sichtbar, wo das Gerät steht; ist es noch beim entsprechenden Kunden oder wurde ein Fehler gemeldet und eine Reparatur beantragt? In diesem Fall wird das Gerät abgeholt und der Status ändert sich automatisch, so dass alle Mitarbeiter im Innendienst wissen, dass sich das Gerät im Transportfahrzeug befindet –

denn auch sämtliche Zwischenschritte sind in cobra hinterlegt. Sobald ein Gerät den Wagen verlässt und im technischen Bereich ankommt, erfolgt wieder eine Statusänderung in der Datenbank. Ab diesem Zeitpunkt erscheint für die Mitarbeiter der Reklamationsabteilung außerdem der Hinweis, ob das Gerät bereits in Arbeit ist, ob es noch in der Warteschlange steht oder ob es bereits repariert wurde. Natürlich werden alle Vorgangsschritte gespeichert, so dass für alle Geräte ersichtlich ist, wo der aktuelle Standort ist, alle bisherigen Standorte – auch andere Abteilungen oder Organisationen - die Anzahl an Wartungen, die Dauer dieser, und welche Ersatzteile bereits für welches Gerät bestellt und verbaut wurden. „Für unsere Kunden ist es sehr beruhigend, dass wir immer genau wissen, wo sich ihr Gerät gerade befindet und wie weit die Reparatur fortgeschritten ist“, weiß Darius Hahn.

Über das cobra Statistikmodul ergeben sich detaillierte Auswertungen der Servicefälle zur weiteren Verbesserung von Produkt-, Service-, Kontakt- und Kommunikationsqualität. Denn nun lässt sich im Handumdrehen in cobra ermitteln, welche Fehlerarten besonders häufig vorkommen und welche Geräte besonders häufig getauscht werden mussten.

„So können wir unsere Produkte und Dienstleistungen immer noch ein bisschen besser machen“, resümiert der Qualitätsmanager.

Die integrierten Analysemöglichkeiten helfen auch bei anderen Vorgängen bei HITADO. Im Customer Care-Center wird ständig im Auge behalten, wie viele Geräte insgesamt im Einsatz sind und wie viele davon verkauft wurden, wie viele geleast- und wie viele gemietet sind. Natürlich kann in diesem Zusammenhang auch mit wenigen Klicks geprüft werden, wie viele Monatsraten bei welchem Gerät und Kunden noch anstehen oder wann ein Geräte- oder Servicevertrag ausläuft.

Weitere cobra- Projekte

Für die Zukunft ist der weitere Ausbau der Lösung mit dem Leverkusener cobra Partner Highway-CRM geplant: Für das Reklamationsmanagement sollen automatisierte Workflows festgelegt werden, die die Bearbeitung eingehender Anfragen erheblich erleichtern sollen. Zusätzlich sollen Außendienstmitarbeiter mit cobra Mobile CRM ausgestattet werden, um auch unterwegs direkt an Informationen zu gelangen und neue Erkenntnisse ohne Verzögerung dem Customer Care-Center bereitstellen zu können. „cobra erleichtert die Arbeit für alle Abteilungen ungemein und wir sind ausgesprochen froh, dass wir uns so auf die wesentlichen Dinge konzentrieren können, nämlich die ideale Kundenbetreuung“, fasst Darius Hahn den Mehrwert zusammen.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



HITADO GmbH
www.hitado.de