

# cobra® Anwenderbericht

## PVS-MEFA Reiss GmbH

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 Transparenz und schneller Verfügbarkeit aller relevanten Kundeninformationen.

### cobra als Türöffner für Flexibilität und Mobilität

Bereits 2008 wurde die bei PVS genutzte Eigenprogrammierung durch cobra abgelöst. Geschäftsführer Michael Reiss: „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 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. Das Portfolio reicht von der Replikation der Daten mit Notebooks und Standorten, dem mobilen Zugriff auf die Daten über Web, iPad und iPhone, BlackBerry und Windows Phone 7 bis hin zum nach wie vor aktuellen Zugriff über Terminal-Server. Die Singener PVS-MEFA Reiss 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 individuelle skalierte Lösung

Die Basis des cobra CRM-Systems schafft zunächst die Grundlage für die optimal organisierte Kundenverwaltung.

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

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

### Im Überblick

Die mittelständische PVS-MEFA Reiss GmbH wurde 1985 gegründet und betreut heute rund 750 Ärzte mit mehreren Millionen Patienten im Bereich Rechnungs- und Mahnwesen.

### Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS
- cobra Mobile CRM

### Anzahl Anwender

- 40

### Nutzung

Vertrieb, Marketing, Rechnungsstellung

### Betreuender cobra Partner

**exe**  
IT-Prozessmanagement



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

Bei der PVS-MEFA Reiss GmbH bedeutet das z.B. die Verknüpfungen von Kunden untereinander, der Einsatzbereich, die besuchten Seminare oder vom Kunden abonnierten Newsletter. Zudem wurde eine spezielle Anforderung 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, sich 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 mit rund 40 Mitarbeitern 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, und zusätzliche Datenbereiche mit allen versendeten Briefen, Informationsmaterialien und besuchten Veranstaltungen machen das Bild des Interessenten rund.

Vertriebs- und Marketingaktionen werden 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. 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, Vertriebsgebieten und vor allem auch verknüpft mit unserem Abrechnungssystem in cobra abrufen können, das muss erst mal ein anderes CRM-System nachmachen!“.

**cobra erfolgreich im Einsatz bei:**

**pvs mefa >>> reiss**

**PVS-MEFA Reiss GmbH**  
[www.pvs-mefa.de](http://www.pvs-mefa.de)

### Sahnehäubchen für die Vertriebsarbeit: iPhone & iPad

Seit 2010 verfeinern Apples iPad und iPhone die effiziente Vertriebsarbeit des Unternehmens 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. Und mit der neuen iPad App in HD“, so Michael Reiss, „sind die relevanten Informationen aus cobra jetzt noch strukturierter darstellbar und damit perfekt aufbereitet für unseren Einsatz im Außendienst.“