



PVS Reiss GmbH

Die PVS Reiss GmbH übernimmt als privatärztliche Verrechnungsstelle seit 1985 das Rechnungs- und Mahnwesen für Ärzte, Zahnärzte, Kliniken, Therapeuten und Pflegediensten. Sie bietet einen umfassenden Service rund um die Bereiche Forderungs- und Erstattungsmanagement.

Die Kombination von cobra CRM PRO und cobra Mobile CRM ermöglicht es dem familiengeführten, mittelständischen Unternehmen innovative Strategien in Vertrieb und Service perfekt umzusetzen.



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

Michael Reiss

Geschäftsführer der PVS Reiss GmbH

Highlight:

Einrichtung des cobra CRM innerhalb von acht Tagen bei einer Zeitspanne von drei Monaten vom Projektstart bis zum produktiven Einsatz

Eingesetzte Lösung:

cobra CRM PRO in Verbindung mit cobra Mobile CRM
Anzahl Anwender: 85

Nutzung:

Vertrieb, Service, Management, Marketing

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

PVS Reiss GmbH
Strandbadstr. 8
78315 Radolfzell a. B.

www.pvs-reiss.de
anfrage@pvs-reiss.de

pvs»reiss

Informationstransparenz und schnelle Reaktionsfähigkeit: Der Schlüssel zu erfolgreicher Kundenbetreuung

Als dienstleistungsorientiertes Unternehmen spielt für die pvs Reiss Kundenservice seit jeher eine zentrale Rolle. Mit dem Fortschritt der Möglichkeiten im Bereich zentraler Datenbanken in Verbindung mit mobilen Lösungen haben sich in den letzten Jahren auch die Ansprüche von Ärzten und Patienten stark verändert. Schnelle Informations- und Reaktionszeiten sind heute die Grundlagen für gute

Kundenbetreuung. Die pvs Reiss 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 der pvs Reiss genutzte Eigenprogrammierung auf Basis von Filemaker durch cobra abgelöst. Für den Geschäftsführer Michael Reiss war die Entscheidung zu Gunsten 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 Standorte Radolfzell und Minden sollten perfekt miteinander verzahnt werden, auch der Außendienst im Verkauf

und Service sollte durch den 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. Die pvs Reiss nutzt heute aus dem „mobilen Baukasten“ gleich mehrere Bausteine: Sowohl der Terminal-Server-Zugriff als auch cobra Mobile CRM machen Informationen standortunabhängig zugänglich – perfekt, um die Ideen und Vorstellungen des Mittelständlers umzusetzen.

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 (im Rahmen der geltenden Datenschutzbestimmungen nutzbaren) Zusatzinformationen und Details – also alle Angaben, die sich rund um eine

Adresse zu einem greifbaren Bild des Kunden zusammenfügen. Bei der pvs Reiss bedeutet das z.B. die Verknüpfungen von Kunden untereinander, der genaue Einsatzbereich, die besuchten Seminare oder die vom Kunden abonnierten Newsletter.

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 sind alle Schritte – 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 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 Innovationen, 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, Eventplanung und Vertriebsgebieten abrufen können, das muss erst mal ein anderes CRM-System nachmachen!“

Sahnehäubchen für die Vertriebsarbeit: iPhone & iPad

Bereits 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.

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.

Weitere Referenzen ...



unter www.cobra.de/referenzen



cobra[®]
schneller erfolgreich

cobra - computer's brainware GmbH

Weberinnenstraße 7
D-78467 Konstanz
Telefon 07531 8101-0

info@cobra.de
www.cobra.de