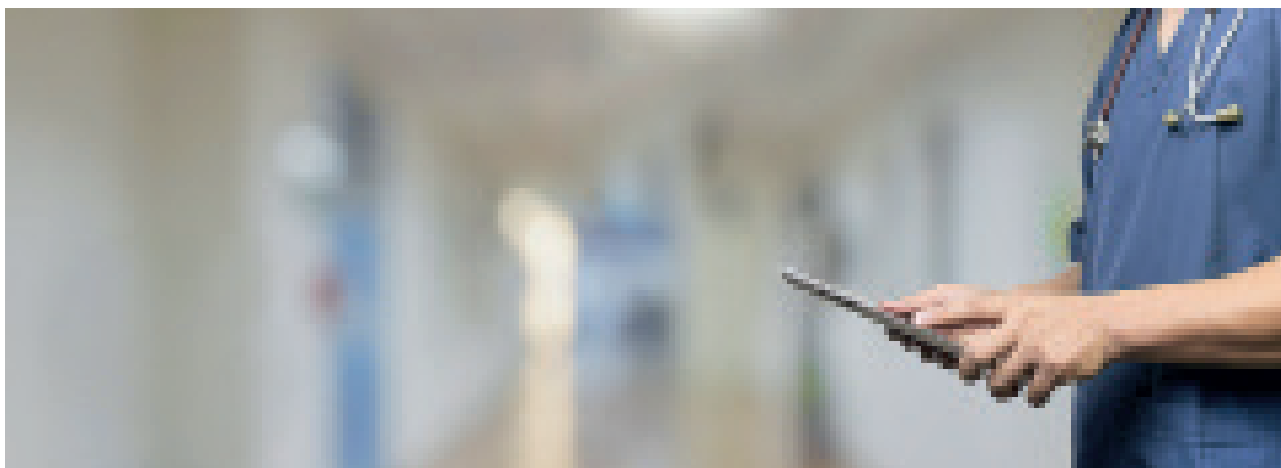


InfoCentre

CRM & Portale

Kundenbeziehungsmanagement als strategisches Instrument im Wettbewerb um Patienten

i-SOLUTIONS Health hat mit InfoCentre eine Plattform entwickelt, mit der Gesundheitsdienstleister ein intelligentes Kundenbeziehungsmanagement aufbauen und in Form eines umfassenden Gesundheitsportals für Patienten, Zuweiser und andere Partner bereitstellen können.



Krankenversicherungen haben ein strukturiertes Kundenbeziehungsmanagement längst als Kernprozess für mehr Erfolg im Wettbewerb um Versicherte erkannt – für Krankenversorger hingegen ist das Thema Kunden- bzw. Patientenbindung noch Neuland.

Patienten informieren sich bei elektiven Eingriffen zunehmend im Internet und suchen online nach geeigneten Behandlern, so wie sie Urlaube buchen oder Elektroartikel bestellen. Es reicht daher mittlerweile nicht mehr aus, das Behandlungsspektrum nur auf der eigenen Homepage darzustellen. Krankenhäuser und andere Gesundheitsdienstleister sind gezwungen, sich strukturiert mit möglichen Maßnahmen zur Patientengewinnung und optimaler -versorgung auseinanderzusetzen. Ein Blick auf erfahrene Dienstleistungsunternehmen anderer Branchen, die seit Langem erfolgreich Service-Portale, Online-Shops und E-Mail-Kampagnen betreiben, um so wertvolle Kunden zu akquirieren, kann bei der Findung geeigneter Maßnahmen unterstützen.

Die Plattform der Zukunft

i-SOLUTIONS Health hat auf dieser Basis mit InfoCentre ein speziell auf das Gesundheitswesen ausgerichtetes Konzept sowie eine entsprechende Plattform entwickelt, mit der Krankenhäuser ein intelligentes Produkt- und Kundenbeziehungsmanagement aufbauen, dabei den entscheidenden Wettbewerbsvorteil herausarbeiten und verschiedene Service-Leistungen über ein umfassendes Internet-Gesundheitsportal für Patienten, Zuweiser und andere Partner bereitstellen können.

Mittels InfoCentre kann ein Krankenhaus systematisch sein Leistungsspektrum übersichtlich und zielgruppengerecht darstellen, Buchungsportale für Untersuchungen einrichten, Service-Anfragen gezielt steuern, Patienten und Zuweisern Behandlungsinformationen zur Verfügung stellen oder weitere Partner aus dem Behandlungsprozess in beliebiger Weise mit einbinden.

Passgenaue Software an den Bedürfnissen der Gesundheitsbranche ausgerichtet

Die modulare Lösung ermöglicht das vollständig digitale Management von Service-Abläufen und Zielgruppenaktivitäten in einem System.

Die Highlights:

- **Content Manager** - das System zur intuitiven Erstellung professioneller Webseiten oder Web-Portale
- **Kontaktmanagement** zur Verwaltung relevanter Geschäftspartner und -beziehungen
- **Kampagnenmanagement** zur zielgruppenorientierten Kommunikation
- **Produktmanagement** zur übersichtlichen Darstellung komplexer Produkt- und Leistungsangebote über einen „Onlineshop“, z.B. für die Abwicklung interner und externer Bestell- und Beschaffungsprozesse
- **Abbildung von Vertrags- und Projektmanagement**
- **Verwaltung von Aufgaben und Terminen**
- **Mitarbeiter-Zeiterfassung**

Die Module im Überblick

InfoCentre CMS - Webseitenredaktionssystem

Das CMS (Content Management System) stellt die Basis aller InfoCentre-Komponenten dar. Das intuitiv zu bedienende System ermöglicht das Erstellen und Verwalten von Webseiteninhalten - ganz ohne Programmierkenntnisse.

Die Gestaltung von Webseiten und Online-Inhalten ist dabei auf die aktuellen Empfehlungen der Online-Gestaltung ausgerichtet und setzt den Fokus auf eine benutzerfreundliche Bedienung und moderne Darstellungsmöglichkeiten.

Durch die Integration von Social-Media-Buttons können Webinhalte spielend leicht über Dienste wie beispielsweise Twitter oder Xing geteilt werden. Die responsive Darstellung ermöglicht zudem den Aufruf und die Bedienung über mobile Endgeräte.

InfoCentre CRM – Kontaktmanagementsystem

Mit der CRM-Lösung (Customer Relationship Management) ist das Erfassen und Verwalten aller Kontakte im Modul Kontaktmanagement möglich. Ein umfangreiches und frei konfigurierbares Rollen- und Beziehungsmodell bildet beliebig viele Organisationsstrukturen ab. Über die enthaltene Workflowkomponente können Unternehmensprozesse abgebildet und in Verbindung mit dem CMS die Kontakte direkt über ein Portal in die Kommunikation eingebunden werden.

Der gesamte Aufbau wird an die jeweiligen Kundenwünsche und Bedürfnisse angepasst.

Zu jeder Kontaktart können unterschiedliche Attribute und Segmente hinterlegt werden. Anhand dieser lässt sich, in Verbindung mit dem Kampagnenmanagement, eine zielgruppengerichtete Kommunikation durchführen – wahlweise postalisch oder digital.

Durch Erweiterungen am Modul können zudem Online-Befragungen durchgeführt und mit dem Surveymanagement direkt ausgewertet und grafisch dargestellt werden.

InfoCentre PMS – Produktmanagementsystem

Mit dem PMS-Modul ist es möglich, Produkte und Leistungen zu erstellen und zu verwalten und für eine optimale Darstellung zudem zu Produktpaketen zusammenzufassen.

In Kombination mit den CMS- und CRM-Modulen werden die Kataloge zielgruppengerecht über ein Portal zur Verfügung gestellt. Außerdem können mit dem integrierten Kalkulationsdialog Business Cases berechnet und mit Hilfe der hinterlegten Kostenstellen die Budgetplanung unterstützt werden.

Mit der Erweiterung um die Onlineshop-Komponente können interne und externe Bestellprozesse oder sogar ein komplett digitales Anforderungsmanagement abgebildet werden. Die Vertragsmanagement-Komponente kann den gesamten Angebotsprozess – von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Auftragsbestätigung – darstellen und die Verträge strukturiert in Bezug auf die Kontakte ablegen.

InfoCentre PRO - Projektmanagementsystem

Voraussetzung für ein erfolgreiches Projektmanagement ist eine genaue Planung der benötigten Ressourcen und ein durchgängiges Controlling des Projektstatus und des Budgets.

Das maßgeschneiderte Projektmanagement-Modul unterstützt bei der erfolgreichen Realisierung von Projekten und ermöglicht Projekte, Status und das Budget stets im Blick zu halten. Wie im Projektmanagement üblich, können Projekte in Teilprojekte und Projektphasen unterteilt sowie Meilensteine definiert und Aufgaben zugeordnet werden. Das Projekt-Dashboard gibt dabei einen Überblick über den aktuellen Projektverlauf.

KM (Kampagnenmanagement)	KMS (Knowledge-management)	SVM (Survey-management)	AMS (Asset-management)	WS (Webshop)	VMS (Vertragsmanagement)	TMS (Aufgabenmanagement)	ZE (Zeiterfassung)
CRM (Kontaktmanagement)			PMS (Produktmanagement)			PRO (Projektmanagement)	
CMS (Redaktionssystem / Rollen & Rechte)							

