



ENTSCHEIDERFABRIK

Behandlungsorientiertes CRM

„Krankenhaus-Erfolg durch optimalen IT-Einsatz“

Thema Nr. 9



Rund 90 Prozent der deutschen **Krankenhäuser wollen ihre Umsätze weiter steigern, ...**

Peter Magunia, Roland Berger

Ein umfassender Service ... wird im Wettbewerb zwischen den Krankenhäusern neben einer guten medizinischen Versorgung **immer wichtiger.**

Nils F. Wittig, KMS AG

Bei gleich zu bewertender medizinischer Leistung **entscheiden auch Faktoren wie Einsatz von mobilen Werkzeugen oder Gestaltung der Webseite und mögliche Portalfunktionen über die Entscheidung für ein Krankenhaus.**

Dr. Carl Dujat, promedtheus AG

- Herausforderungen
- Aufgabenstellung und Ziele
- Lösungsszenario
- Lösung
- Zusammenfassung und Fazit
- Ausblick



Der mündige Patient verändert das Gesundheitswesen

- Der „neue“ Patient : vom passiven Subjekt zum handelnden Objekt
- Persönliche Selbstentscheidung statt regulatorischer Fremdentscheidung
- Vom „Medizin-Konsument“ zum „Medizin-Mitentscheider“

Deshalb....

- Akquise neuer und Halten vorhandener Patienten
- Zielgerichtete Ansprache von Patientengruppen
- Aufbau einer nachhaltigen KH - Patienten Beziehung
(„Betreuungs- Unterstützungs- und Beratungs-Lifecycle Prozess“)
- Persönliche Informationen zu Lebenssituation und Umfeld

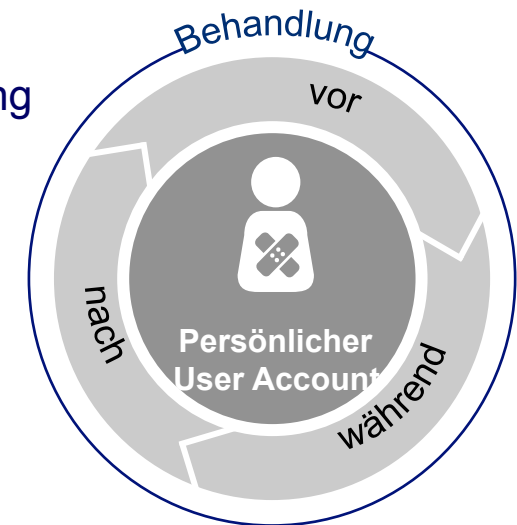
.....aber wie



Aufgabenstellung / Ziele

➤ Aufbau einer personalisierten, serviceorientierten Patientenbeziehung

- Patient erhält einen persönlichen Informationskanal
- Lifecycle-Ansatz : Nutzung vor, während und nach der Behandlung
- Ambulante, MVZ und stationäre Behandlungen
- GKV-, Privat- und VIP-Patienten
- Einbindung in **bestehende** Infrastrukturen und Umgebungen
- Zentrale Steuerung und Pflege der Patientenbeziehung
- Keine redundanten Prozesse und
- Keine Neuerhebung bestehender Informationen



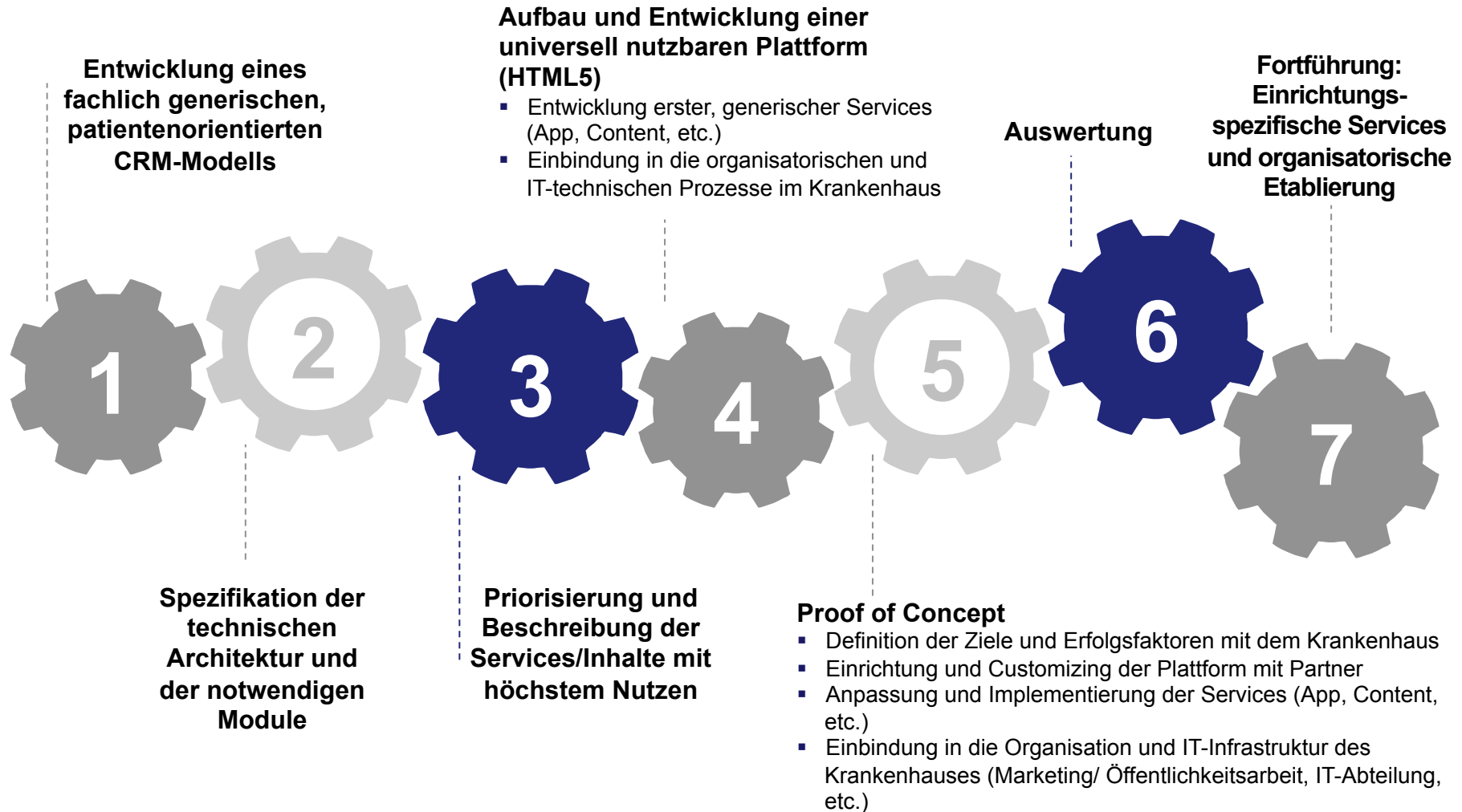
➤ Persönlich, adressaten- und kontextbezogen statt allgemein mit der Gießkanne

➤ Ziel

- ⇒ Erkennen individueller Bedürfnisse des Patienten
- ⇒ Anbieten passender Dienstleistungen, Beratungen und Support

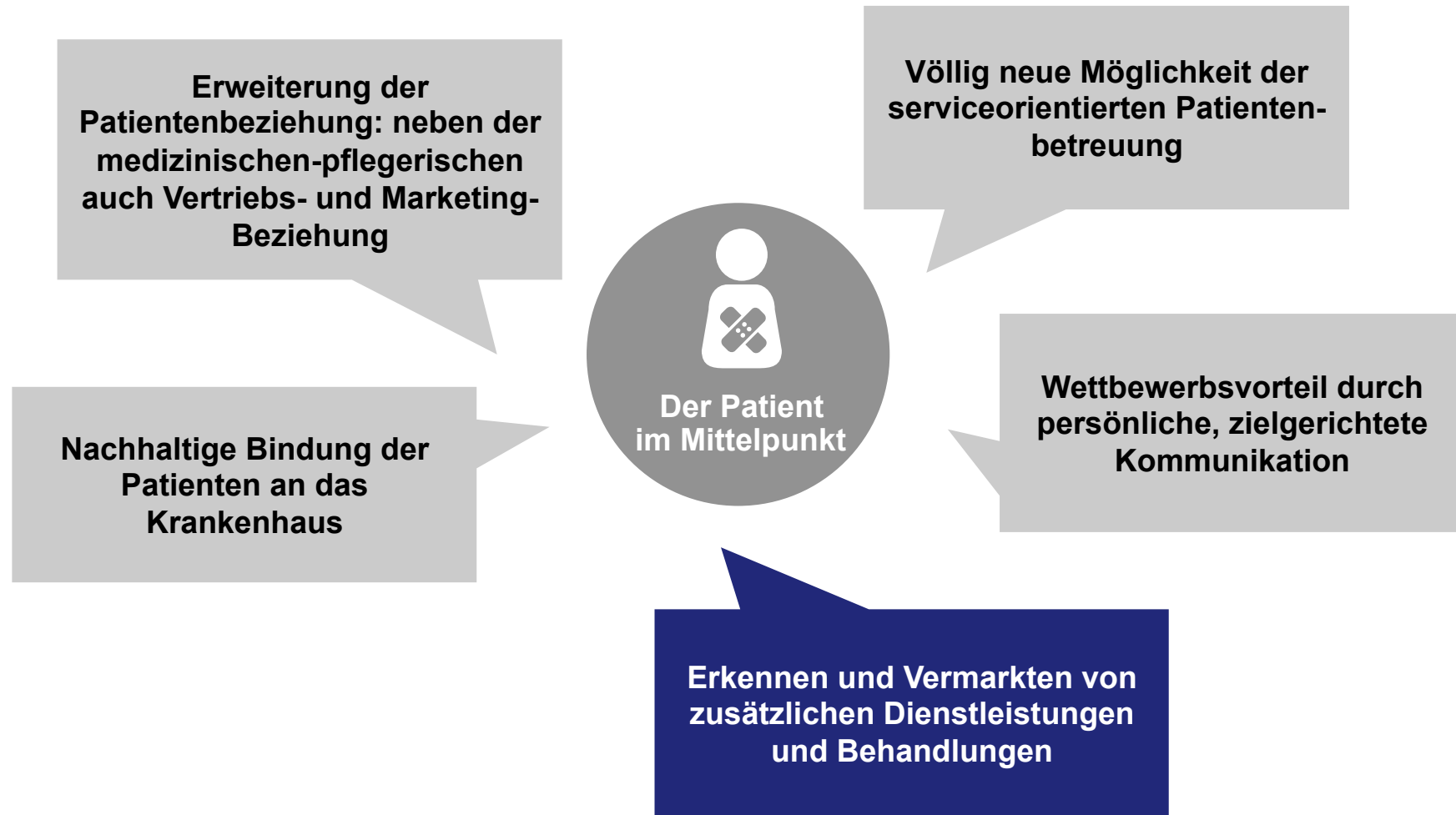








Zusammenfassung und Fazit





Wir suchen einen Krankenhaus-Partner

- Mit Interesse sich über innovative Patientenservices zu präsentieren und dadurch seine Wirtschaftlichkeit zu verbessern
- der in den Werkzeugen und Methoden des „Kunden-Beziehungs-Managements“ ein Vorteil für sich und seinen Patienten sieht
- das Thema mit uns kompetent und generisch weiter voran treibt.

Wir bieten

- die Branchenkompetenz (IT im Krankenhaus)
- die Lösungskompetenz (CRM –Prozesse und –Systeme)
- eine professionelle Projektdurchführung (msg industry advisors)



**Beitrag für Ihren Unternehmenserfolg
mit Nr. 9**



Vote for:

Nr. 9 – Behandlungsorientiertes CRM

Sie wollen für den wirtschaftlichen Erfolg Ihres Hauses auch die **Vertriebs- und Marketing-Potenziale zielgerichtet nutzen** und gleichzeitig **Mehrwerte für Ihre Patienten schaffen?**



ENTSCHEIDERFABRIK

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Gunther Nolte



**Vivantes -
Netzwerk für Gesundheit GmbH
Ressortleiter IT, Prokurist**

Aroser Allee 72 - 76
D-13407 Berlin

Tel: +49(0)30-130 115400
Fax: +49(0)30-130 29 115400
E-Mail: gunther.nolte@vivantes.de
Web: www.vivantes.de

Wolfgang Hansen



**msg industry advisors ag
Lead Business Consultant
Life Science & Healthcare**

Mergenthaler Allee 73 - 75
D-65760 Eschborn

Tel: +49(0)6196-99845-53 45
Mobil: +49(0)172-36 23 269
E-Mail: wolfgang.hansen@msg-advisors.com
Web: www.msg-advisors.com