

Anbieter: Rainer Willmanns / Highway-CRM  
Lösung: cobra CRM PLUS  
Internet: [www.Adress-PLUS.de](http://www.Adress-PLUS.de)

**cobra**<sup>®</sup>  
computer's brainware

Kunde: HITADO GmbH  
Branche: Sofortdiagnostik  
Mitarbeiter: ca. 60

## Die HITADO GmbH setzt in allen Bereichen auf cobra CRM PLUS

### Über alles im Bilde

*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 ein führender Anbieter patientennaher Sofortdiagnostik mit einem breiten Spektrum von Schnelltests bis zu Systemlösungen für Labormediziner, Ärzte, Apotheker und auch für Krankenhäuser. Für einen reibungslosen Ablauf setzt HITADO auf cobra CRM PLUS in fast allen Unternehmensbereichen.*

Die HITADO GmbH hatte sich zunächst selbstständig über verschiedene CRM-Systeme informiert und sich schließlich zunächst für cobra Adress PLUS und später dann 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. „Viele waren überrascht, was mit cobra alles möglich ist“, erinnert sich Rainer Willmanns, Geschäftsführer der Highway-CRM.



### Alle Geräte fest im Blick

HITADO setzt in vielen Bereichen auf die Basis-CRM-Funktionen wie Adressmanagement, Kontakthistorie, Selektion etc., die zahlreiche Abläufe im Unternehmen erheblich vereinfachen. Das Besondere ist allerdings die Gerätedatenbank. Darin wurden nicht nur sämtliche Geräte der Firma HITADO angelegt, sondern es ist auch der aktuelle Standort abrufbar. So weiß man sofort, wo das Gerät steht, ist es noch beim entsprechenden Kunden oder eine Reparatur beantragt? In diesem Fall wird das Gerät abgeholt und der Status angepasst. 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 bereits repariert wurde. Natürlich werden alle Vorgangsschritte gespeichert, sowie neben dem aktuellen auch alle bisherigen Standorte, die Anzahl und Dauer der Wartungen und welche Ersatzteile bereits 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, Qualitätsmanager der Firma.

HITADO

### Ein einfacher Trick bringt große Wirkung

Für die Veranstaltungsplanung nutzt das Marketing die cobra Kontakthistorie einmal anders. Nachdem mittels Recherche die passende Zielgruppe herausgesucht und angeschrieben wurde, erhalten die Personen automatisch einen Kontakteintrag. Hier lässt sich später ein entsprechender Status, z.B. „Nimmt teil“, oder „Kann nicht“, in einem weiteren Feld ergänzen – darüber kann immer zuverlässig ermittelt werden, wer teilnimmt und wer sich bisher nicht zurückgemeldet hat. So können gezielt Erinnerungen verschickt und Eintrittslisten erstellt werden, aber auch Erfolgsauswertungen der Veranstaltungen sind damit auf Knopfdruck möglich.

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, 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

Vor kurzem wurde cobra Mobile CRM im Unternehmen eingeführt. Nun kann der Außendienstmitarbeiter direkt von unterwegs den zuständigen Ansprechpartner erkennen, Aufgaben zum Gespräch einsehen und anschließend den Besuchsbericht sofort erfassen. Sicher werden auch Informationen über die dort platzierten Geräte abgerufen, so dass Wartungszyklen und eventuelle Reparaturen einzusehen sind. „Für unsere Kunden ist dies ein enormer Gewinn, da unsere Mitarbeiter alle nötigen Informationen stets unterwegs zur Hand haben und sofort Auskunft bei Fragen geben können“, weiß Darius Hahn.

Bei der HITADO ist man sehr zufrieden mit der cobra Lösung sowie der Zusammenarbeit mit Highway CRM. „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.