

STETS ZU DIENSTEN

reha assist setzt
auf KUMAVISION
Customer Service



Erfahren Sie in diesem Bericht, wie reha assist mit dem KUMAVISION Customer Service:

- die Branchensoftware nach dem Live-Start kontinuierlich optimiert
- schnell auf neue Rahmenbedingungen und regulatorische Anforderungen reagiert
- die Mitarbeitenden durch zeitsparende Anpassungen entlastet
- von der Zusammenarbeit mit festen Ansprechpartnern und proaktiven Vorschlägen profitiert

Die reha assist GmbH hat sich auf ein ganzheitliches und individuell angepasstes Management von Rehamaßnahmen spezialisiert, um eine optimale Betreuung der Patienten zu erzielen. Für einen reibungslosen Betrieb der ERP-Branchensoftware setzt reha assist auf die Betreuung durch den Customer Service von KUMAVISION.

Nach einem schweren Unfall oder einer Erkrankung folgt die medizinische und berufliche Rehabilitation. Die reha assist unterstützt die betroffenen Menschen dabei, die für sie bestmögliche Behandlung zu finden: „So unterschiedlich wie die betroffenen Menschen – so verschieden sind auch die möglichen Wege der medizinischen und beruflichen Rehabilitation. Jeder Unfallverletzte oder Schwersterkrankte benötigt bestimmte Therapien, Einrichtungen oder Hilfsmittel“, erklärt Geschäftsführer Hauke Neumann. Der ganzheitliche Ansatz stellt hohe Anforderungen an die eingesetzte Business-Software. „Eine fertige Lösung gibt es auf dem Markt nicht. Wir setzen daher seit vielen Jahren auf die ERP-Branchensoftware für Projektdienstleister von KUMAVISION, die wir für unsere spezifischen Anforderungen erweitert haben“, berichtet Neumann.

Ganzheitliche Betreuung

Laufende Veränderungen im Gesundheitswesen, neue regulatorische Anforderungen sowie die kontinuierliche Optimierung der Unternehmensprozesse sorgen dafür, dass immer wieder Anpassungen an der Branchensoftware erforderlich sind. Zuständig ist dafür der Customer Service von KUMAVISION, dessen Aufgabengebiet weit mehr als die Bearbeitung von Support-Tickets umfasst. „Wir haben einen zentralen Ansprechpartner, unabhängig ob es sich um eine Rückfrage zu einer Fehlermeldung, eine funktionale Weiterentwicklung oder komplett neue Module handelt“, fasst Neumann die Vorteile des Servicekonzepts zusammen.

Feste Ansprechpartner

Der Customer Service bei KUMAVISION ist so organisiert, dass jedem Kunden feste Ansprechpartner zugeteilt sind, die mit den Besonderheiten der jeweiligen Branche und den Kunden vertraut sind. „Dass wir zwei feste Ansprechpartner haben und nicht in einem anonymen Callcenter landen, ist für uns ein riesiger Vorteil. Wir müssen nicht jedes Mal bei null anfangen, sondern sprechen mit jemandem, der genau weiß,

was wir machen und wie wir es mit der Branchensoftware machen“, kommentiert Neumann. Der Support beschränkt sich indes nicht allein auf die ERP-Branchensoftware, sondern umfasst eine Vielzahl weiterer Lösungen der Microsoft-Technologieplattform Dynamics 365. reha assist nutzt unter anderem Dynamics 365 CRM im Marketing sowie Microsoft Power BI als Business-Intelligence-Lösung. „KUMAVISION hat das Portfolio in den letzten Jahren stark erweitert. Wünschenswert wäre, dass dieser Kurs ausgebaut wird und noch weitere Microsoft-Lösungen dazukommen, sodass wir alles mit einem Partner abdecken können“, so Neumann.

Enge Zusammenarbeit

Die enge Zusammenarbeit zwischen reha assist und Customer Service spiegelt sich in regelmäßigen Terminen wider, in denen neben Anliegen des Kunden auch Vorschläge des Customer Service diskutiert werden. Beispielsweise wurde ein Szenario vorgestellt, wie sich die bisher manuellen Abrechnungen zeitsparend automatisieren lassen. Über das Ticket-system Jira lassen sich Anfragen und Aufgaben benutzerfreundlich erfassen und verwalten. So ist sichergestellt, dass alle Beteiligten jederzeit auf demselben Informationsstand sind. Ein wichtiger Aspekt für Neumann ist dabei, dass der Customer Service gegebenenfalls ausstehendes Feedback aktiv einfordert: „Unsere Mitarbeitenden sind mit dem Tagesgeschäft stark ausgelastet. Ohne eine aktive Steuerung durch den Customer Service würde manches viel länger dauern.“ Bei weitergehenden Anfragen werden durch den Customer Service Spezialisten aus den KUMAVISION-Fachabteilungen – etwa im Bereich Finanzbuchhaltung – hinzugezogen. Der Kontakt zum Kunden läuft dabei weiter über die festen Ansprechpartner. Ein Modell, das auch reha assist überzeugt: „Neben den kurzen Reaktionszeiten schätzen wir besonders die Kompetenz im Customer Service. Wir merken, dass unserem Partner wirklich daran gelegen ist, uns zu helfen – auch wenn es einmal schnell gehen muss.“ ▶

Klare Kommunikation

Die Zusammenarbeit mit dem Customer Service erfolgt bei reha assist nicht nur über die IT-Abteilung: Auch die Power-User aus den einzelnen Abteilungen stehen in direktem Kontakt mit KUMAVISION. „Wir lassen unseren Mitarbeitenden viel Freiraum. Schließlich kennen sie sich in ihrem Bereich am besten aus und wissen, was sie benötigen“, erklärt Neumann. Vor der Umsetzung größerer Anfragen erstellt der Customer Service ein Angebot über den zu erwartenden Aufwand. Auf Kundenseite bedeutete diese Vorgehensweise anfangs eine Umstellung. Denn in einem Einführungs- oder Updateprojekt werden alle Anfragen gesammelt und am Ende wird lediglich ein Gesamtpreis ermittelt. Dass nun jede Anpassung einzeln freigegeben werden muss, verursacht zwar einen zeitlichen Mehraufwand, schafft aber auch Transparenz: „Als Geschäftsführer kann ich so direkt bewerten, ob eine erwünschte Anpassung sich auch wirtschaftlich rechnet – und darauf kommt es letztlich bei jedem Change Request an.“

Vielfältige Aktivitäten

Das Team von reha assist und der KUMAVISION Customer Service sind in den unterschiedlichsten Bereichen gemeinsam unterwegs. So wurde beispielsweise eine Umkreissuche mit Kartenmaterial von Microsoft Bing in die Branchensoftware implementiert, mit der die tägliche Arbeit erleichtert wird. Ein rein technisches Thema war die Performance-Optimierung. Hier konnte der Customer Service durch eine detaillierte Analyse der Lösung Module identifizieren, die nicht benötigt wurden und nach einem Update das System aus-

bremsten. Ein Beispiel für die funktionale Weiterentwicklung bildet die kaufmännische Projektbewertung. Da reha assist Patienten oft über lange Zeiträume betreut, spielt die korrekte Bewertung von unfertigen Leistungen für den Wirtschaftsprüfer eine wichtige Rolle. KUMAVISION erweiterte die Branchensoftware in diesem Bereich – aufgrund einer Vielzahl von Bewegungsdaten kein einfaches Unterfangen. Doch der Aufwand lohnt sich: „Früher mussten wir die Bewertung manuell erstellen, was uns bei einer Vielzahl von Projekten oft zwei bis drei Tage Zeit gekostet hat. Heute erhalten wir die Bewertung mit reproduzierbaren Ergebnissen auf Knopfdruck“, gibt Neumann einen Einblick in die Praxis.

Lösungsorientiertes Vorgehen

reha assist fühlt sich beim Customer Service gut aufgehoben. „Die Zusammenarbeit ist partnerschaftlich, transparent und lösungsorientiert“, fasst Neumann zusammen. Dazu gehört für den Geschäftsführer von reha assist auch, dass gemeinsam Lösungen gesucht und gefunden werden, wenn es an irgendeiner Stelle einmal haken sollte. So zeigte sich anfangs, dass die Rahmenbedingungen des Support-Modells nicht in allen Fällen das Geschäftsmodell von reha assist optimal abbildeten: „Wir haben längere Arbeitszeiten und eine Vielzahl von Power-Usern in verschiedenen Abteilungen, sodass wir mehr meldeberechtigte Personen benötigen, als das Support-Modell ursprünglich vorsah. Das konnten wir gemeinsam anpassen“, blickt Neumann positiv auf die erfolgreiche Partnerschaft. ■



So unterschiedlich wie die betroffenen Menschen – so verschieden sind auch die möglichen Wege der medizinischen und beruflichen Rehabilitation.

