

# Reference: Prague Fertility Centre

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Microsoft Dynamics CRM

## Obor podnikání

Reprodukční klinika

## Webové stránky

www.pragueivf.com

## Obrat

přesahuje 100 mil Kč

## Popis činnosti

Léčba neplodnosti pomocí lékařských konzultací a partnerských i nepartnerských odběrů.  
Skladování biologického materiálu.

## Výchozí situace před nasazením CRM

Společnost řeší dvě skupiny kontaktních procesů:

- S klienty, kteří hledají a podstupují léčbu. Klienti jsou získáváni osobní referencí od evropských lékařů a pomocí webových stránek. S klienty po celou dobu domluvy léčby a samotné léčby komunikují koordinátorky klientského programu.
- S dárkyněmi, které darují vajíčka pro klientky. Dárkyně jsou získávány pomocí webových stránek a facebooku. S dárkyněmi komunikují koordinátorky dárcovského programu.

Koordinátorky mají společnou metodiku, avšak navzájem nesdílí informace. Při úvodním kontaktu od potenciální klientky vedoucí koordinátorek přiřadí kontakt vybrané koordinátorce, avšak v dalších krocích již jedná koordinátorka sama, a získávané údaje a průběh domluvy léčby eviduje pouze ve vlastních prostředcích – e-maily, poznámky, papírové plánovače. Po zahájení léčby se údaje evidují do lékařského systému SmartMEDIX, který vyhovuje řízení léčby, avšak pro řízení komunikace není příliš vhodný. Po dokončení léčby se s bývalými klientkami nebo potenciálně opakujícími klientkami neudržuje systematická komunikace.

Společnost tedy byla schopná řídit a vyhodnocovat až fázi léčby; úvodní fáze akvizice byla neprůhledná. Neexistovala podpora pro komunikaci po ukončení léčby.

Společnost se dynamicky vyvíjí, a stávající vedení akvizičního procesu se stává nedostatečným. Vedení společnosti tedy nemělo dostatečné informace o vytíženosti koordinátorek a výhled o počtu a načasování klientů, kteří mohou podstoupit léčbu. Nesdílení informací o klientech způsobovalo problémy se zastupitelností koordinátorek.

## Společnost vyžadovala:

- Průhledné řízení úvodního kontaktu.
- Jasné rozdělování koordinátorek potenciálním klientkám.
- Sdílení informací o klientkách již v průběhu akvizice.
- Evidenci komunikace s klientkami.
- Evidenci a vyhodnocování rychlosti reakcí na akviziční milníky.
- Podporu připomínek k milníkům po ukončení léčby

## Nasazené řešení

### Jsou řešeny procesy:

- Správa klientských a dárcovských informací.
- Evidence komunikace s klienty a dárkyněmi.
- Správa klientů po ukončení léčby – upozorňování na milníky po léčbě.
- Získávání nových klientů.
- Reporting pro vedení – reporty.
- Reporting pro obchodníky – dashboardy.

CRM je napojeno na Microsoft Exchange Server, a uživatelé využívají addon pro Microsoft Outlook. To umožňuje, aby uživatelé pracovali v jejich obvyklém prostředí – Outlooku – a aby byly e-maily se zákazníky jednoduše synchronizovány do CRM a tedy evidovány.

Uživatelé po úvodním kontaktu a zjištění kontaktních informací zadávají klientku nebo dávkyni do systému. Záznamy o komunikaci – zejména e-maily – jsou následně do systému synchronizovány. Podařilo se dosáhnout sdílení informací pro koordinátorky přes celou společnost.

**Koordinátorky tedy postupně, jak klient prochází akvizičním a poté léčebným procesem, mají přehled o informacích:**

- Kontaktní údaje
- Historie schůzek, telefonátů, dopisů a emailů
- Důležité medicínální a společenské údaje
- Vyhodnocení vlastní úspěšnosti akvizic

**Vedení společnosti a obchodníků má k dispozici:**

- Sestavu o výsledcích akvizice a léčby přes jednotlivé koordinátorky, jejich organizační skupiny nebo přes celou společnost
- Dashboard o aktuálním stavu potenciálních klientů – úvodní kontakty, získávání osobních údajů, léčba.

**Přínosy po nasazení**

- Klientské informace jsou spravovatelné z jednoho místa. Každá koordinátorka a vedení tedy vidí stejné údaje. Koordinátorkami se mohou vzájemně zastupovat; je zamezeno odchodu koordinátorky bez předání znalostí.
- Koordinátorky snadno udržují historii komunikace; ony samy se lépe orientují v historii a ve velkém počtu vlastních klientek.
- Koordinátorkám jsou připomínány důležité události v životním cyklu klienta – důležité milníky léčby a po dokončení léčby; nemusí si ručně evidovat.
- Vedení získalo přehled o výkonnosti koordinátorek, resp. jejich skupin. Je možné je vzájemně porovnávat, a to i uvnitř skupin se stejným typem klientek.

**Typ CRM**

Řízení obchodu  
Reporting

**Mobilní aplikace**

Ne

**Typ provozu CRM**

Na vlastním serveru

**Dodání serveru**

Ne

**Počet uživatelů CRM**

17 uživatelů

**Rozpočet na CRM**

0,5 mil. Kč

**Jazykové mutace**

Čeština

**Země implementace**

Česká republika

**Napojení na stávající systémy**

Microsoft Exchange Server

Ve další fázi bude napojeno na lékařský systém SmartMEDIX