

Wdrożenie ChromeCRM w firmie Juwena



Opis Sytuacji

Juwena to prężnie rozwijająca się sieć gabinetów dermatologii estetycznej, której podstawowym celem jest dbałość o komfort i satysfakcję klientów. Efektywność leczenia polega na odpowiednim doborze i połączeniu metod, wiedzy lekarza, precyzji i jakości podania preparatów oraz włączeniu zabiegów dermokosmetycznych. Dzięki zdobytemu doświadczeniu i wprawie specjalistów oraz wykorzystaniu innowacyjnych technologii Juwena jest liderem w świecie medycyny estetycznej.



Mając na uwadze specyfikę branży, należy połączyć zachowanie subtelnej troski o dyskrecję ze skutecznym dotarciem do klienta oraz podtrzymaniem regularnego, wielokanałowego kontaktu. Stanowi to poważne wyzwanie, jednocześnie będąc naturalnie wymuszonym przez konkurencyjność rynku.

Juwena, posiadając bogate doświadczenie medyczne i sprawnie działające systemy rejestracyjny i kartotekowy w zakresie kontaktów „medycznych”, jako kolejny krok zidentyfikowała potrzebę usprawnienia również kontaktów „komunikacyjnych” z klientami.

Istotnym dla wyboru dostawcy systemu CRM był fakt rozproszenia terytorialnego gabinetów. Kluczową potrzebą Juwena było zapewnienie ciągłego dostępu do bieżących informacji ze wszystkich lokalizacji. System CRM miał również za zadanie podnieść sprawność działania poszczególnych gabinetów w różnych miastach w Polsce, jak również zapewnić swobodę dostępu do danych dla kadry zarządzającej.

„Naszym celem było spełnienie indywidualnych potrzeb każdego z naszych ponad 10 tysięcy pacjentów i stworzenie takiego systemu opieki, aby regularnie do nas powracali.” - Juwena

Istniała też potrzeba usystematyzowania i ujednoczenia procedur obsługi klienta, uporządkowania systemu zadań wewnątrz organizacji. Ważne było też zapewnienie wielokanałowego sposobu dotarcia do klientów oraz ułatwienie klientom kontaktu z firmą.

Jako element budowania przewagi konkurencyjnej, Juwena chciała dokładnie sprofilować każdego klienta, czyli oprócz standardowych danych teleadresowych móc określić preferencje oraz zidentyfikować jego potrzeby, aby dostarczać swoje usługi zgodnie z tym, czego klient oczekuje.

Rozwiązanie

System ChromeCRM, jako aplikacja oparta o przeglądarkę internetową, dostępna z dowolnego miejsca, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania doskonale spełniał jedną z podstawowych potrzeb.

Drugim z kluczowych kryteriów wyboru były możliwości konfiguracyjne systemu, gdyż ze względu na specyfikę świadczonych usług i rodzaj klientów, standardowe rozwiązania CRM nie mogłyby się sprawdzić.

System CRM to nie tylko sposób dostępu do danych i konfiguracja ekranów i funkcji. CRM to także ludzie, którzy z systemem pracują, tu w głównej mierze panie wykonujące zabiegi lub obsługujące proces rejestracji, nie bez znaczenia był więc przyjazny interfejs użytkownika i łatwość obsługi.

Wdrożenie systemu ChromeCRM poprzedziła szczegółowa analiza bieżącej sytuacji i określenie procesów, jakie będą miały mieć swoje odzwierciedlenie w CRM. Całość prac została podzielona na etapy, tak aby krok po kroku udostępniać kolejne funkcjonalności, coraz szerszej grupie użytkowników. Zwieńczeniem prac było dedykowane szkolenie oparte o omawiane procesy oraz indywidualnie przygotowane instrukcje obsługi.



W ramach wdrożenia wykonano także integrację z równoległym uruchamianym nowym systemem rejestracji, co zapewniło synchronizację bazy klientów i wykonywanych zabiegów. Pobieranie danych z formularzy na firmowych stronach internetowych bezpośrednio do systemu jest także znacznym usprawnieniem pracy. Ponadto przy pomocy CRM jest kontrolowane wydawanie wyników i kart pacjentów.

Jako że dla Juwena niezwykle istotne jest pozyskanie wiedzy dotyczącej opinii jej pacjentów, zastosowanie znalazła funkcja elektronicznych ankiet. Ankiety te są wypełniane z poziomu systemu przez użytkownika w momencie wizyty klienta, lub wysyłane e-mailem jako link i wypełniane przez klienta samodzielnie, w postaci formularza na stronie internetowej.

ChromeCRM stanowi także wsparcie dla akcji marketingowych, gdyż w łatwy sposób pozwala dotrzeć do wybranej grupy obecnych lub potencjalnych klientów i skontaktować się z nimi przy pomocy takich narzędzi jak mass-mailing lub SMS.

„Współpraca z firmą ChromeCRM przypominała pracę z zewnętrzną firmą konsultingową, zaowocowała uporządkowaniem procesów, stworzeniem właściwych procedur i schematów postępowania” - Juwena

ChromeCRM znacznie usprawnił proces obsługi klienta, pozwolił na skupienie w jednym systemie wszystkich kluczowych informacji i ułatwił koordynację działań wielu rozproszonych oddziałów. Dzięki stałej współpracy, aplikacja jest cały czas rozwijana, aby sprostać nowym, pojawiającym się potrzebom.

www.juwena.pl

Kim jesteśmy

ChromeCRM sp. z o.o. jest dostawcą nowoczesnego opartego na Internecie oprogramowania CRM. Główną zaletą ChromeCRM jest jego elastyczność i możliwość precyzyjnego dostosowania do potrzeb danej organizacji.

Co robimy

Internet otwiera nowe możliwości dla tworzenia bliższych i bardziej dynamicznych relacji z klientami i partnerami. Pomagamy naszym klientom wybrać najlepsze spośród nowoczesnych narzędzi i technologii, aby przy ich pomocy mogli nadal rozwijać swoje firmy na konkurencyjnym rynku.

Nasze podejście

Udane wdrożenie systemu CRM wymaga kompleksowego podejścia oraz współpracy opartej na zaufaniu i współdziałaniu pomiędzy klientem i dostawcą, zwłaszcza gdy pojawiają się nowe wymagania.

Chcąc dostarczyć naszym klientom rozwiązanie CRM na najwyższym poziomie koncentrujemy się na następujących dwóch aspektach:

- Naszym głównym celem jest zapewnienie najlepszego wsparcia i stałej pomocy.
- Wdrożenie jest realizowane w oparciu o sprawdzoną metodę 5 kroków, co pozwala na wykonywanie pracy w przejrzysty i łatwy do opanowania sposób.

Więcej informacji znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.chromecrm.com