



Partner für Dialoge im Gesundheitswesen

Als Teil der opta data Gruppe verfügt die opta data dialog GmbH über langjährige Erfahrung in der spezialisierten Kommunikation im Gesundheitswesen: Seit 1980 übernehmen die Telefonexperten den Dialog mit Kunden und Patienten von Leistungserbringern.

Die Kommunikationsprofis der opta data dialog GmbH schöpfen aus einem fundierten Know-how und langjähriger Erfahrung. Auch für sensible Gespräche und den Umgang mit empfindlichen Daten ist die opta data dialog GmbH deshalb der richtige Partner. Je nach Expertise können die opta data dialog-Mitarbeiter nicht nur allgemeine Anfragen und Aufträge bearbeiten, sondern bei Bedarf sogar fachbezogene Fragen beantworten.

Der Schwerpunkt der opta data dialog GmbH liegt in der Entwicklung und Umsetzung von innovativen Kommunikationskonzepten, die den gehobenen Standard erfüllen, aber auch den individuellen Wünschen und Anforderungen unserer Auftraggeber gerecht werden.

Die opta data Gruppe

**opta data
Abrechnungs GmbH**
Berthold-Beitz-Boulevard 514
45141 Essen
Tel.: 0201 3196-0
Fax: 0201 3196-144
www.optadata-gruppe.de

Gesamtvertrieb
Berthold-Beitz-Boulevard 514
45141 Essen
Tel.: 0201 32068-0
Fax: 0201 32068-662

Niederlassung Berlin
Jägerstraße 60
10117 Berlin
Tel.: 030 7071906-00
Fax: 030 7071906-10

Niederlassung Chemnitz
Salzstraße 2
09113 Chemnitz
Tel.: 0371 337838-0
Fax: 0371 337838-46

Niederlassung Erfurt
Gustav-Weißkopf-Straße 4
99092 Erfurt
Tel.: 0361 21716-30
Fax: 0361 21716-39

Niederlassung Genthin
Berliner Chaussee 31
39307 Genthin
Tel.: 03933 94829-0
Fax: 03933 94829-18

Niederlassung Oldenburg
Rohdenweg 4
26135 Oldenburg
Tel.: 0441 92062-0
Fax: 0441 92062-20

**Niederlassung
Porta Westfalica**
Zur Porta 8
32457 Porta Westfalica
Tel.: 0571 7987-77
Fax: 0571 7987-787

**opta data
Abrechnungs GmbH**
Salzburger Straße 205
4030 Linz, Österreich
Tel.: +43 732 380838-0
Fax: +43 732 380838-21
www.optadata.at

optadata.com GmbH
Leimkugelstraße 13
45141 Essen
Tel.: 0201 89064-700
Fax: 0201 89064-701
www.optadata.com

opta data dialog GmbH
Berthold-Beitz-Boulevard 514
45141 Essen
Tel.: 0201 83216-0
Fax: 0201 83216-13
www.optadata-dialog.de

**opta data
digital communication GmbH**
Sigsfeldstraße 1
45141 Essen
Tel.: 0201 890744-11
Fax: 0201 890744-99
www.odWeb.tv

opta data factoring GmbH
Berthold-Beitz-Boulevard 461
45141 Essen
Tel.: 0201 32068-200
Fax: 0201 32068-215
www.optadata-factoring.de

**opta data
hard- und software GmbH**
Grabenstraße 100-104
45141 Essen
Tel.: 0201 89094-777
Fax: 0201 89094-700
www.optadata.de

**opta data marktforschung &
marketing GmbH**
Berthold-Beitz-Boulevard 514
45141 Essen
Tel.: 0201 32068-583
Fax: 0201 32068-580

acriba Service GmbH
Friedrich-Engels-Straße 10
18435 Stralsund
Tel.: 03831 3088-0
Fax: 03831 3088-29
www.acriba.de

**DHP – Deutsche Hilfsmittel
Pool GmbH**
Berthold-Beitz-Boulevard 514
45141 Essen
Tel.: 0201 3196-130
Fax: 0201 3196-222
dhp.hilfsmittelservers.de

**E/M/C Organisationsberatung
und Datensysteme GmbH**
Wilhelmshöher Allee 273
34131 Kassel
Tel.: 0561 93577-0
Fax: 0561 93577-35
www.emc-kassel.de

HebRech GmbH & Co. KG
Pforzheimer Straße 15
76227 Karlsruhe
Tel.: 0721 680788-0
Fax: 0721 680788-88
www.hebrech.de

**ReCo GmbH
Revision & Controlling**
Berthold-Beitz-Boulevard 461
45141 Essen
Tel.: 0201 3196-215
Fax: 0201 3196-221

Standard Systeme GmbH
Großmooring 7
21079 Hamburg
Tel.: 040 767319-0
Fax: 040 767319-60
www.standardsysteme.de

Sie haben Fragen zu unseren Produkten und Dienstleistungen? Wir beraten Sie gern!

Tel.: 0201 83216-0 – Fax: 0201 83216-13 – www.optadata-gruppe.de

DEUTSCHLANDS
KUNDENCHAMPIONS
2016
www.deutschlands-kundenchampions.de



Lösungen, die verbinden. **opta data**

Effiziente Dialoge für Ihren Erfolg

Die Services der opta data dialog GmbH



Lösungen, die verbinden. **opta data**

Für zufriedene Anrufer: Ihre persönliche Telefonzentrale

Kennen Sie das? Sie haben ein wichtiges Anliegen, greifen zum Telefon – doch niemand nimmt Ihren Anruf entgegen. Das ist nicht nur unpersönlich, sondern auch ärgerlich. Eine Erfahrung, die Sie Ihren Kunden oder Patienten ersparen sollten.

Die opta data dialog GmbH bietet Ihnen hierfür eine einfache und kostengünstige Lösung. Unser Telefonservice sichert Ihnen eine ständige Erreichbarkeit. Das fördert zum einen die hohe Zufriedenheit Ihrer Kunden und sorgt zum anderen dafür, dass Ihnen wertvolle Neukundenkontakte nicht verloren gehen.

Wir melden uns im Namen Ihres Unternehmens – genau so wie einer Ihrer Mitarbeiter vor Ort. Eine einfache Rückrufnotiz oder eine detaillierte Beratung des Anrufers? Wie tief wir Ihre eingehenden Gespräche bearbeiten, entscheiden Sie. Je nach Anliegen setzen wir für Sie gern mögliches Up- und Cross-Selling-Potenzial ein.

Unser Leistungsportfolio für Ihre eingehenden Anrufe:

Bestellannahme

Alle Transferleistungen von einfachen bis zu komplexen Vorgängen

Beschwerdeannahme

Konstruktives Beschwerdemanagement mit verantwortungsvoller Betreuung Ihrer Kunden

temporäre Hotline

Unterstützung bei erhöhtem Anrufaufkommen, für bestimmte Aktionen oder als technischer Kundendienst

Überlauf-Service

Anrufannahme bei überlastetem Telefonkreis in Ihrem Betrieb

Terminmanagement

Vereinbarung von Terminen wahlweise direkt in Ihrem System oder via Timify

Genießen Sie die Vorteile eines zuverlässigen Telefonservices:

- bessere Erreichbarkeit und höhere Servicequalität
- Fachkräfte werden entlastet
- mehr Ruhe bei der Beratung Ihrer Kunden oder der Behandlung von Patienten
- garantierte persönliche und professionelle Anrufannahme
- mehr Zeit für das Kerngeschäft
- positive Wahrnehmung im Wettbewerb
- Nutzung von Up- und Cross-Selling Potenzialen
- volle Kontrolle und Entscheidung über die Bearbeitungstiefe

Transparente Dokumentation

Über unsere Leistung erhalten Sie ein detailliertes und aussagekräftiges Reporting – auf Wunsch mit Analyse und Bewertung der angenommenen Anrufe.

Bei allen Anliegen Ihrer Anrufer treffen unsere geschulten Mitarbeiter den richtigen Ton: den Ihres Unternehmens.

Für mehr Umsätze: Wir überzeugen Ihre Kunden

Neukunden gewinnen und bestehende Kunden an Ihr Unternehmen binden: Beides können Sie mit Hilfe der opta data dialog GmbH ganz leicht erreichen.

Neue Kunden überzeugen und gewinnen

Das Akquirieren neuer Kunden ist eine schwierige Aufgabe, die gerade im Gesundheitswesen viel Fingerspitzengefühl und Überzeugungskraft erfordert. Nicht immer reichen die Kapazitäten im eigenen Vertrieb dafür aus. Das Team der opta data dialog GmbH hilft Ihnen dabei, Ihre guten Ideen umzusetzen und unterstützt Sie mit einer Bandbreite an Erfahrungen:

- Vertrieb und Verkaufsförderung
- persönliche Einladungen zu Veranstaltungen oder Aktionen
- Produkteinführung
- Integration in einen aktiven Kundenlebenszyklus

Zufriedene Kunden behalten und zu neuen Käufern machen

Ihre bestehenden Kundenkontakte sind besonders wertvoll: Diese können Sie optimal nutzen, um Folgeaufträge zu generieren. Das opta data dialog-Team geht aktiv aber unaufdringlich auf Ihre Bestandskunden zu, informiert sie über Neuigkeiten und motiviert zu Zusatzkäufen:

- Aktivierungs- und Reaktivierung von Kunden
- persönliche Einladungen zu Veranstaltungen oder Aktionen
- Kundenbefragungen
- Terminmanagement
- Folgepauschalenoptimierung

So profitieren Sie von unserem Service:

- Sie reduzieren Ihre Vertriebskosten.
- Sie generieren neue Aufträge.
- Ihre Kunden sind zufriedener und kaufen gern wieder bei Ihnen.
- Sie erhalten ein umfassendes Reporting über unsere Leistung.

Gerade in Gesundheitsfragen wollen Kunden nicht zum Kauf animiert, sondern durch gute Beratung überzeugt werden: Wir verbinden für Sie beides.

Für ein wirkungsvolles Marketing: Wir setzen Ihre individuellen Kampagnen um

Auch Kampagnen ohne Telefon sind beliebt und bringen die gewünschten Erfolge, wenn die Grundlagen stimmen und die Maßnahmen gut durchdacht und umgesetzt sind. Die Spezialisten der opta data dialog GmbH kennen sich auch mit diesen Formen der Kommunikation bestens aus und unterstützen Sie.

Kampagnenmanagement

Auch die langfristige Kundenbindung ist entscheidend für das erfolgreiche Bestehen am Markt. Hier bieten wir Ihnen die entsprechenden Maßnahmen und unterstützen Sie durch zielgruppenorientierte Marketingkampagnen dabei, Kundenbeziehungen zu vertiefen und Ihre Kunden langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.

- Mailingaktionen
- Newsletter
- Nachfassen per Telefon

Adress- und Zielgruppenmanagement

Sind die Ihnen vorliegenden Kundendaten noch aktuell? Korrekte Adressen und vollständige Entscheiderdaten

sind Ihre optimale Grundlage für effiziente Projekte und Kampagnen: Unser Team sorgt dafür, dass Ihre Datenbestände bereinigt und angereichert werden und identifiziert für Sie neue Adressquellen und Zielgruppen. Steigern Sie mit qualifizierten Kontakten Ihren Erfolg!

- Zielgruppenanalyse
- Adressbeschaffung
- qualifizierte Aufbereitung/Anreichern von Datenbeständen

Kunden- und Marktbefragungen

Neben den Befragungsmöglichkeiten via Telefon bieten wir Ihnen auch weitere Möglichkeiten, Ihre Kunden und Märkte genau zu hinterfragen. Unser Portfolio beinhaltet spezielle Systeme auch für großflächige und umfangreiche Online-Befragungen. So eignen Sie sich neues Wissen über Ihre Zielgruppen an und können Ihre Kampagnen noch gezielter einsetzen.

