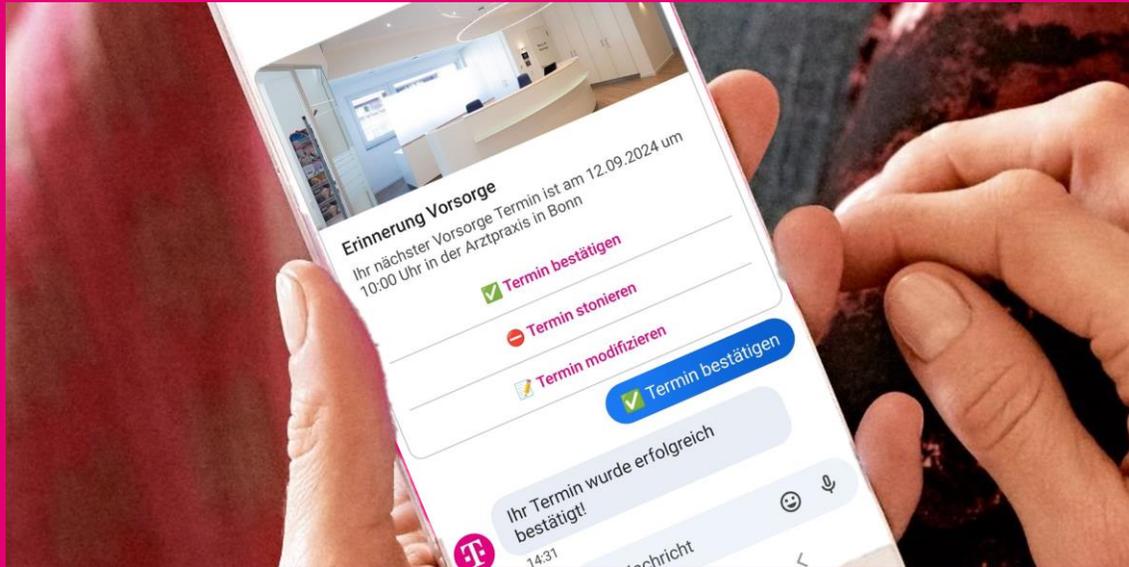


Zukunft der Patienten- kommunikation

RCS in Labor- und
Praxisverwaltungssystemen



Webinar am 12.09.2024

MagentaBusiness API

Wir freuen uns auf Sie !



Julia Lehmann



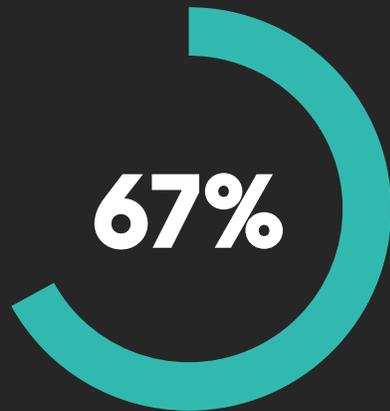
André Beyer



Agenda

- Willkommen
- Einführung: Was ist RCS
- Warum ist RCS/RCS besser?
- Vorteile für alle
- Anwendungsfälle und Praxisbeispiele
- Wie ein typisches Projekt abläuft

Kunden bevorzugen es, mit Unternehmen zu chatten, nicht zu telefonieren.



... der Menschen checken ihr Telefon innerhalb der ersten 5 Minuten nach Beginn ihres Tages.*



... bevorzugen eine Messaging-Nachricht an ein Unternehmen gegenüber einem Telefonanruf oder einer E-Mail.**



... der Unternehmen erwarten von Rich Messaging ein größeres Kundenengagement als von traditioneller Einweg-Kommunikation.***

Die Zukunft ist mobil – und wir sind mittendrin

Native Messenger



Google Messages*



Apple Nachrichten

SMS und RCS

**62 Mio. Nutzer
in Deutschland**

* inkl. Samsung Nachrichten

Kommunikation auf dem Smartphone
für Mobile Advertising, Mobile Commerce
& Customer Service

Messenger



WhatsApp



Viber



Telegram



Signal

Social Messenger



Facebook Messenger



Instagram Business



Tik Tok

Weitere



Unternehmensapps



E-Mail



Hotline/Service



Live Chat/
Web Push

RCS verwandelt Herausforderungen in Möglichkeiten

Messaging wird bevorzugt

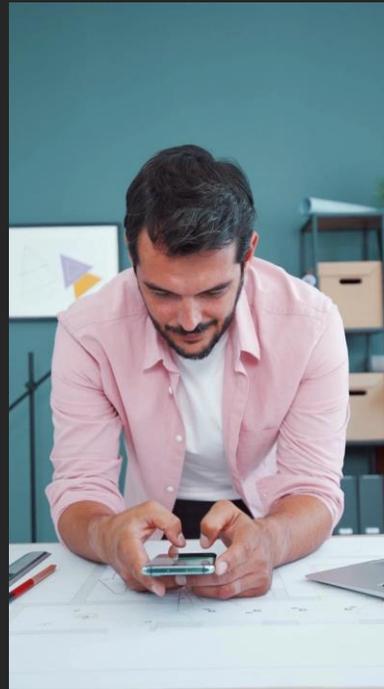
75% der Erwachsenen möchten mit Unternehmen und Freunden über Messaging kommunizieren.

Komfort ist entscheidend

Rund-um-die-Uhr-Support, schnelle Problemlösung und Selbstbedienungsoptionen werden erwartet.

Nahtlose Erfahrungen sind gefragt

Unzusammenhängende SMS- und E-Mail-Kommunikation führt oft zu Kundenverlusten und Ineffizienzen in den Service-Prozessen bzw. wiederholten Praxisbesuchen.



Dort sein, wo der Kunde / Patient ist

RCS bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihre Kunden / Patienten mobil und in großem Umfang zu erreichen.

RCS deckt viele Anwendungsfälle ab

Benachrichtigungen, schneller Support mit Chatbots und IVR-Routing sind möglich.

Zwei-Wege-Kommunikation

RCS ermöglicht anpassbare Konversationen für bessere Geschäftsergebnisse.

Die angekündigte iOS-Unterstützung ist ein Gamechanger für die RCS-Akzeptanz

BREAKING NEWS

RCS and RBM will be supported on Apple devices in September 2024



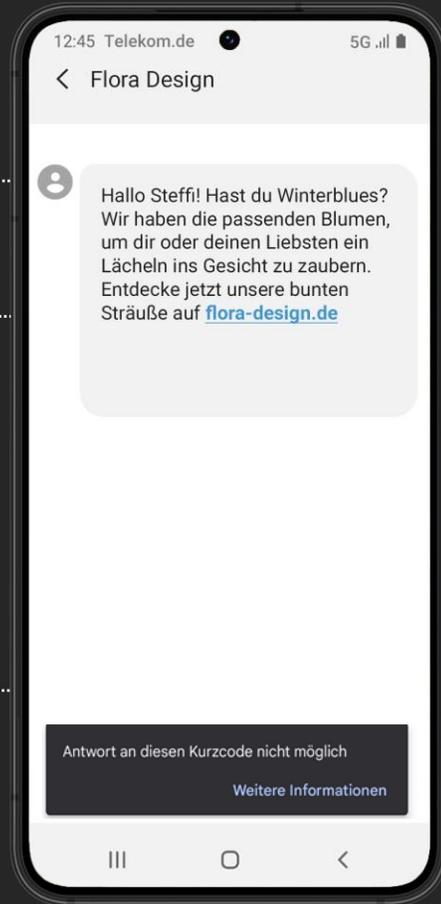
- Der neue Standard für Mobile Messaging
- RCS Nutzer heute: 1,4 Milliarden Nutzer weltweit
- Potenzial: 62 Mio Nutzer in DE
- Android jetzt, Apple kommt im Herbst 2024
- Die Möglichkeiten für Unternehmen bei Kampagnen und Serviceprozessen sind immens.

SMS vs. RCS

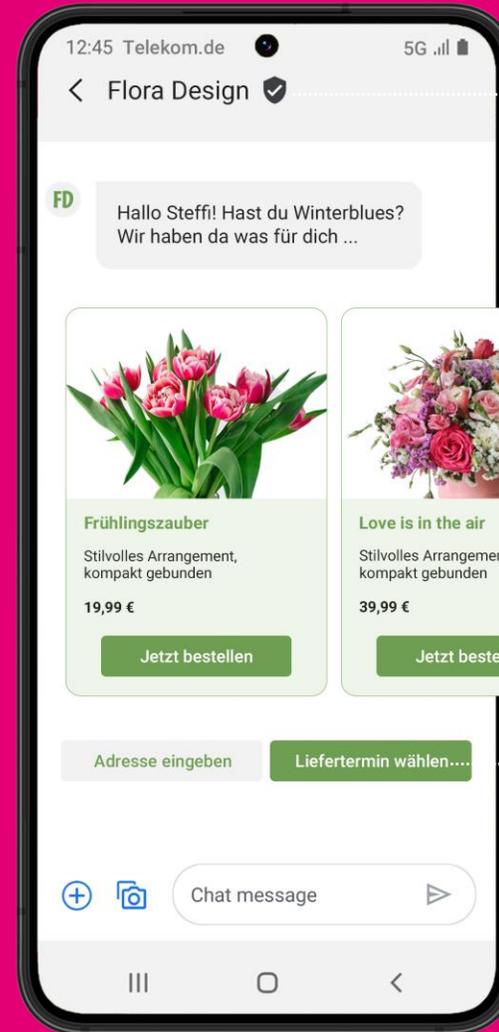
Einfache Texte
mit 160 Zeichen

Externe Links für
weitere Inhalte

Antwort
nicht möglich



SMS – eindimensional · ohne Interaktion



RCS – multimedial · interaktiv · ohne Medienbruch

Vertrauenswürdiger
Absender

Karussells mit
Bildern, Aktions-
buttons, Videos
u.v.m.

Vorgeschlagene
Antwortmöglichkeiten und
Aktionen

Erleben Sie zahlreiche Vorteile



Kein Download

RCS wird über die vorinstallierte Nachrichten-App auf Android™ und iPhone Smartphones empfangen – ohne Download oder Anmeldung.



Neue Funktionen

Personalisierte, multimediale Inhalte sorgen für eine höhere Aufmerksamkeit und für höheres Engagement bei Ihrer Zielgruppe.



Direkte Interaktion

Indem Sie direkt mit Ihren Kund*innen interagieren, erreichen Sie diese auf emotionaler Ebene. Das sorgt für eine echte und nachhaltige Kundenbindung.



Rich Communication Services – die moderne SMS. Nur viel besser und durch die Telekom erprobt.

Infos zum Unternehmen

Mit einem Klick verfügbar

Vertrautes Branding

Name und Logo in CI

Multimediale Inhalte

Bilder, Videos & GIFs



Vorteile

1:1 Live Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen.

Neuer Servicekanal.

Neuer Marketingkanal.

Neue Absatzmöglichkeiten.

&

10 x

Höhere Conversion im Live-Chat als bei E-Mail-Vergleichsgruppen (und 4 x höher als SMS)*



Einfache Interaktionen

Klärung per Chat und zeitlich wieder einsteigbar.

Marketing

Zusätzliche Absatzkanäle

Zeitsparende Aktionen

Mögliche Aktionen für URL, Standort, Kalender & Anruf, oder Zuführung in den App-Store

Zuführung direkt aus dem Chat

50% weniger
verpasste Termine



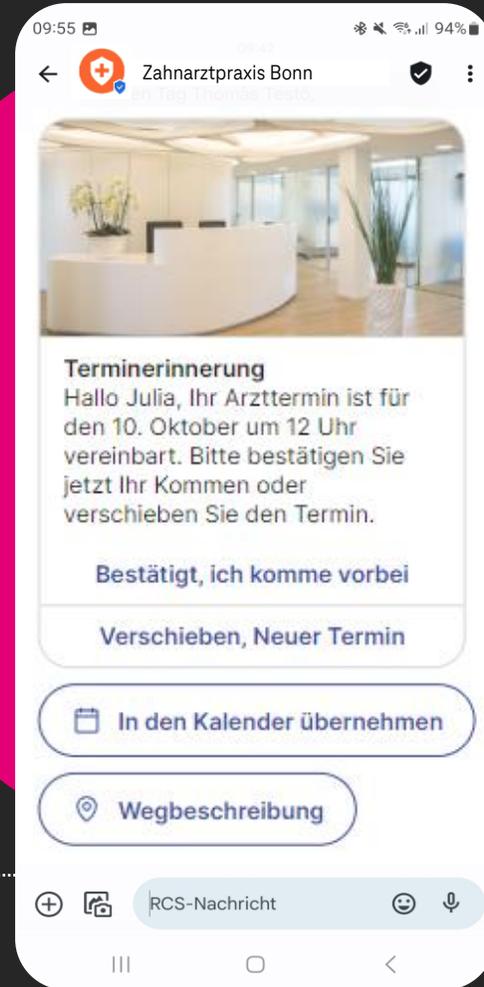
Direkt Eintrag im
Kalender erstellen



Adresse in Karte
anzeigen lassen



PDF, JPG, JPEG,
GIF, H263, M4V,
MP4, MPEG-4,
MPEG, WEBM



Direkt im Call-
Center anrufen 

Fragen im
Chat klären 

Befundmitteilung,
Landingpage oder
App-Store aufrufen 

**Rich-Communication-
Services (RCS)**

Terminausfälle in Praxen reduzieren

~ 50% weniger verpasste Termine durch Messaging*

Herausforderungen im Praxismanagement:

1. Patienten vereinbaren ihre Arzttermine notgedrungen über das Telefon, wünschen sich aber flexiblere, digitale Lösungen. Das analoge **Terminmanagement** wird als umständlich und problembehaftet empfunden.

2. Ärzte sehen **No-Shows** als größtes Ärgernis an. Dennoch nutzen viele keine digitalen Möglichkeiten, um die Zahl wirksam zu reduzieren (bspw. über automatisierte Reminder oder Nachrücklisten)

3. Die **Wartezeiten** auf einen Termin werten Patienten als sehr lang. Vergessene Termine sind Hauptursache für No-Shows in Praxen.

Parameter	Werte
Ohne Terminerinnerung	
Termine pro Tag	100
No-Show-Rate (vorher)	20%
Kosten pro verpassten Termin (€)	150
Verluste pro Jahr (vorher) (€)	750.000
Mit Terminerinnerung	
Reduzierte No-Show-Rate (nach RCS)	10%
Verluste pro Jahr (nach RCS) (€)	375.000
Ersparnis pro Jahr (€)	375.000
Kosten pro RCS-Nachricht (€)	0.1
RCS-Nachrichten pro Tag	100
Kosten pro Jahr für RCS (€)	2500
Nettoersparnis pro Jahr (€)	372.500

Quellen: Jameda / Dr.Flex Studien

Hypothetisches Beispiel

Transparente Erfolgsmessung

Mit RCS erhalten Sie direkte Indikatoren über die Wirksamkeit – in Echtzeit. **Mit Echtzeit-Tracking und URL-Überwachung** sehen Sie genau, wann Nachrichten zugestellt, angesehen und interaktive Elemente angeklickt werden. Damit erhalten Sie wertvolle Einblicke, und können Ihre Ansprache oder Prozesse entsprechend anpassen.

Zum Beispiel mit Funktionen wie:



Capability Check

Vor dem Versand wissen, ob der Empfänger RCS unterstützt*



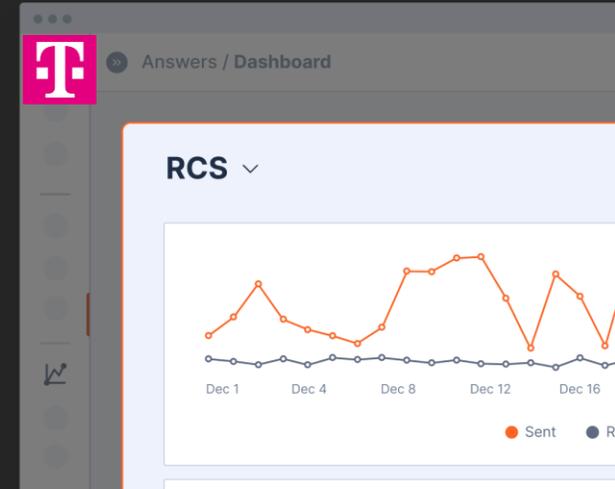
Message sent, delivered, displayed

In Echtzeit den Status jeder einzelnen Nachricht erfahren.



Button clicked

Jeder Klick kann ausgewertet werden Button, URLs, Anruf u.v.m.



*ggf. Web / SMS Failover nutzen

Herausforderungen digitaler Anbieter im Gesundheitssektor, denen mit Digitalisierung & Softwareentwicklung begegnet werden könnte



Neukunden Akquise und optimierte Betreuung bestehender Kunden: Gewinnung von Marktanteilen und begeisterter Kunden

Personalisierung in den Digitale Touchpoints: Mehr Nähe zu Markt und Kunde. Verbesserte Kundenkommunikation bei gleichzeitiger Kostenersparnis

Digitale Prozesse: Digitalisierung bestehender Prozesse, Einsatz von Big Data und KI zur Verbesserung der Patientenversorgung

Telemedizin ausbauen Erleichterung von Diagnostik und Therapie auch über Distanzen hinweg. Hierin liegt besonders auch eine Chance für die medizinische Versorgung außerhalb von Ballungsräumen.

DSGVO und Sicherheit im Gesundheitswesen: Schutz von persönlichen Kundendaten (Gesundheitsdaten) und Sicherheit der Systeme vor Betrug aus dem Netz

Fünf Ideen, wie Rich Communication Services den Austausch zwischen mit PatientInnen / ÄrztInnen / Laboren verbessert

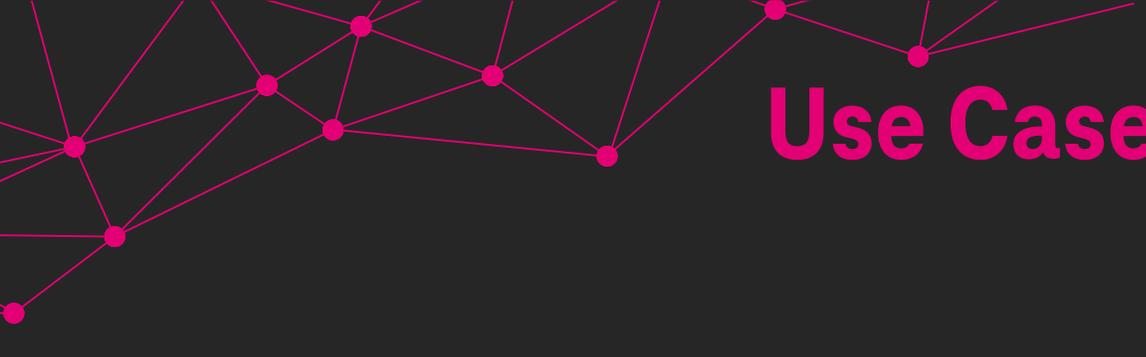


- ▶ **Vereinfachte Terminvereinbarung**
Buchung direkt in der Nachrichten-App mit interaktiven Kalendern und Zeitfenstern.
- ▶ **Effiziente Kommunikation**
Automatische Terminerinnerungen und digitale Formulare sparen Zeit und verhindern Missverständnisse.
- ▶ **Sicherer Zugriff auf Testergebnisse**
Laborergebnisse verständlich und sicher mit Erklärungen und Bildern.
- ▶ **Optimiertes Verordnungsmanagement**
Automatische Erinnerungen für Rezepte, Apotheken-Lieferoptionen direkt in der App.
- ▶ **Bessere Patienteninformation**
Erinnerungen und Gesundheitsinformationen mit Rich Media (Bilder, Videos) erhöhen die Patientenbindung.

Demo "Magenta Medical"

- RCS Chatbot
- Hersteller medizinischer Geräte
- Anwendungsfälle Angebote, Wartung, Lieferung





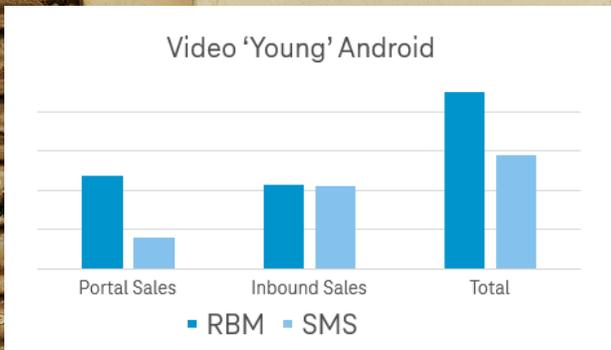
Use Cases Telekom Deutschland

Die Telekom Deutschland integriert RCS
als Standard-Kommunikationskanal in
wesentliche Geschäftsprozesse.



Customer Win-Back

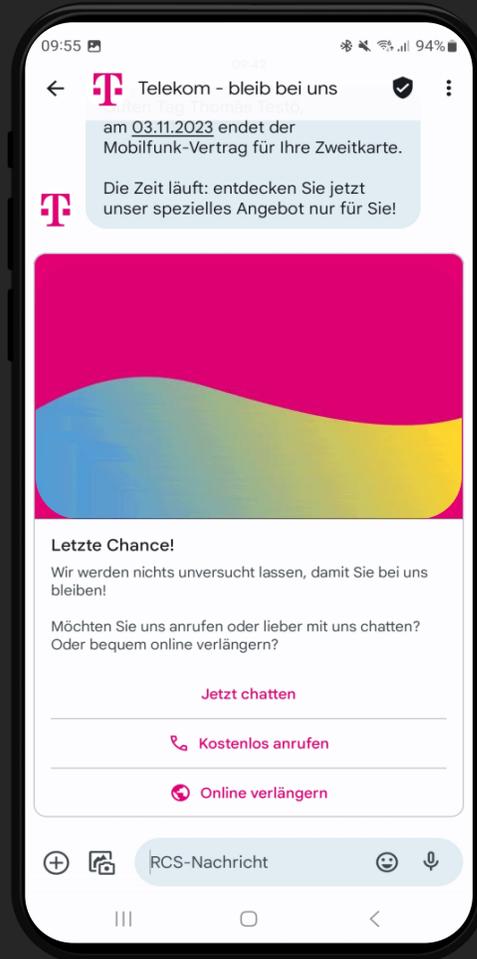
>50% CTR



Conversion 2x höher
im Vergleich zu SMS



Customer Win-Back



**Unser Startpunkt:
SMS, E-Mail**

**Wöchentliche RCS- / SMS-Kampagnen,
manuell getriggert**

**Automatisierter täglicher Versand,
Free call-Einführung**

Live Chat-Einführung

+30%

+45%

+65%

Wie starten wir ein Projekt?

1. Verstehen, welche Möglichkeiten RCS bietet und welche Anforderungen sich daraus ergeben.

2. Beschreiben, was der Kunde sehen soll.

3. Iterationen Prototype <-> Optimierung

4. Pilotbetrieb (einfache Integration)

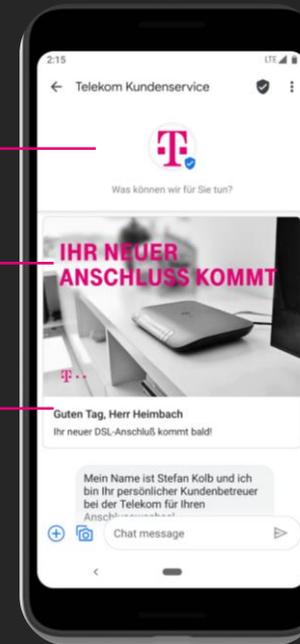
5. Go Live (volle Integration)

Trusted Branding
With name and logo

Rich Content
Images, Videos & GIFs

Multimedia Cards
Combining Headline, Photo, Text & Actions

Easy-to-use QR codes
Dynamic Integration of QR Codes into JPGs



Verified Communication
Confirmed Sender

Time Saving Replies
Suggested Answers to click

Playful Carousels
Integrating Images, Text and Actions

Link to Phone Services
Can trigger Actions for URL, Dialer, Calendar, Play Store, ...

Wie wär's mit Ausprobieren?

- Kostenlose und individuelle
RCS-Beratung für Ihr Unternehmen
- Technisches Setup

Einfach Termin buchen!



Let's go. Wir sind für Sie da!



Hartmut Wittig
hartmut.wittig@telekom.de
+49 171 5678275



Julia Lehmann
Julia.Lehmann@vonage.com
+49 151 70869911



Johannes Bronswick
Johannes.Bronswick@telekom.de
+49 170 1222634



Thomas Welzel
thomas.welzel@telekom.de
+49 171 9367197



André Beyer
andre.beyer01@telekom.de
+49 151 57112879



Florian Huber
florian.huber@vonage.com

The logo for MagentaBusiness API, featuring the text "MagentaBusiness API" in a white sans-serif font, enclosed within a white rectangular box with rounded corners. The box is surrounded by a decorative border of small white dots. The logo is positioned on a white, irregularly shaped background element that resembles a speech bubble or a stylized drop, set against a black background with various magenta and white circles of different sizes.

MagentaBusiness API

Vielen Dank!