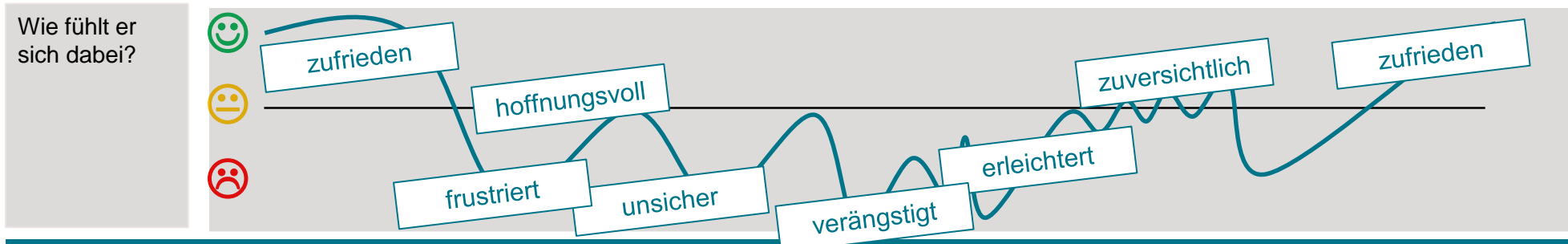


Customer Journey: Kunde (Patient)



Milestones	Prävention	Unfall / Krankheit	Kontakt Arzt oder Klinik	Behandlung	Rehabilitation / Nachbehandlung	Prävention
Phasen	Entdecken / Informieren	Untersuchen / Vergleichen	Entscheiden / Auswählen	Benutzen / Beanspruchen	Beurteilen / Bewerten	Weiterempfehlen
Was macht der Kunde (Patient)?	Kunde ist gesund und zuhause. Er informiert sich ev. sporadisch über Gesundheitsthemen, die ihn interessieren.	Entweder erleidet der Kunde einen Unfall, macht einen med. Check-Up oder er hat Schmerzen und wird von seinem Hausarzt überwiesen.	Selbstzuweisung oder Überweisung durch Hausarzt an KWS Klinik. Er wird zum effektiven Kunden. Erledigung aller admin. Arbeiten.	Entweder konservative Therapie oder Eingriff. Er ist bei uns in der Klinik für eine Therapie, einen ambulanten oder stationären Eingriff..	Klinikaustritt. Kunde geht in eine REHA-Klinik oder nach Hause. Er muss noch zu uns in die Physiotherapie und zur Nachkontrolle.	Kunde hat REHA abgeschlossen und ist wieder vollständig gesund.
Kanäle und Touchpoints	Google, SoMe, ev. KWS-Website (falls er diese bereits kennt).	Google, SoMe, ev. KWS-Website, Online-Foren, Events, Broschüren, Such-, Bewertungs- & Vergleichsplattformen, Freundeskreis.	Hausarzt oder Krankenkasse. Arzt & Sekretariate, E-Mail, Tel., KWS-Website, ev. KWS-App, SoMe.	Persönlicher Kontakt in KWS (Empfang, Room Service, Pflege, Restaurant, Physio,...), ev. KWS-App, SoMe	Arzt & Sekretariate, ev. KWS-App, Website, E-Mail, Tel. oder SoMe.	ev. KWS-App, SoMe, Such-, Bewertungs- & Vergleichsplattformen, Freundeskreis, Newsletter, Patientenzeitschrift, Events..



Gains	Einfach aufbereitete und leicht verständliche Gesundheitsinfos.	Lexikon mit Erklärung von Krankheitsbildern, Testimonials, Qualitätszahlen etc.	Klinik/Ärzte/Teams vorstellen. Einfache Zuweisung, Online Check-In und -Terminbuchung.	Kreation einer von A-Z tollen Patient Experience vor Ort. Erlebnis gestalten!	Nachbetreuung verbessern, Hilfe bieten, individuelles Betreuungsprogramm.	Kunde überraschen, personalisierte Infos, Tipps & Tricks, einfacher Austausch ermöglichen.
Pains	Welchen Gesundheitsinfos kann ich trauen?	Was habe ich und wo (Klinik) finde ich die beste Betreuung (Arzt)? Papierkram.	Kontaktaufnahme mit KWS/Arzt/Sekretariat. Papierkram und viel Formulare.	OP gut verlaufen? Was kann ich machen? Langeweile, Unsicherheit, Schmerz.	Mühsame Reha, immer wieder zur Klinik, Schmerzen, Alltag ist mühsam.	REHA verläuft nicht plangemäss. Viele Interaktionen mit KWS.